

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL  
INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LAS  
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE LA  
EMPRESA 4S GLOBAL COMPANY, C.A,  
UBICADA EN CANTAURA, EDO:  
ANZOÁTEGUI PERIODO:  
(2015-2016)**

**Autor (es):**

Br. Rodríguez, Magalys. CI: V-20.712.564.

Br. Suarez, José E. C.I: V-22.874.315.

Trabajo de Grado Presentado ante la Universidad de Oriente como requisito para  
optar al Título de:

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, Enero de 2019.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL  
INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LAS  
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE LA  
EMPRESA 4S GLOBAL COMPANY, C.A,  
UBICADA EN CANTAURA, EDO:  
ANZOÁTEGUI PERIODO:  
(2015-2016)**

**Asesor:**

---

Tutor Académico  
Lcda. Lcda. González, Belmarys.  
C.I: V-12.969.549

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito para  
optar al título de:

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, Enero de 2019.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL  
INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LAS  
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE LA  
EMPRESA 4S GLOBAL COMPANY, C.A,  
UBICADA EN CANTAURA, EDO:  
ANZOÁTEGUI PERIODO:  
(2015-2016)**

El Jurado hace constar que ha asignado a esta tesis la calificación de:

---

**Jurado Principal**

Lcda. Ramos, Martha

---

**Jurado Principal**

Lcda. Martínez, Carmen

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito para  
optar al título de:

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, Enero de 2019.

## RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajos de Grado:

"Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo quien lo participará al Consejo Universitario"



## DEDICATORIA

Mi Tesis la dedico con todo mi amor y cariño

Primero que nada, a Dios; que me diste la oportunidad de vivir y regalarme una familia y amigos maravillosos.

Con mucho cariño a mis padres, hermana, conyugue, familiares y amigos, por siempre apoyarme e impulsarme a seguir y conseguir todo lo que me he propuesto.

A la memoria de mi hermana Haddid Rosali, que desde el cielo siempre me acompaña.

Gracias por todo, sin ustedes no hubiera podido alcanzar tantas cosas. Les agradezco los buenos y malos momentos compartidos, los quiero mucho y nunca los olvidaré.

*Magalys Rodríguez*

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.

(Thomas Chalmers)

## DEDICATORIA

Mi dedicación más especial va para mi abuela María Medina quien desde el cielo me cuida y me protege siempre, fue una segunda madre para mí, me crío, con amor, dedicación y esmero, quisiera que estuviera aquí a mi lado viviendo uno de los momentos más felices de mi vida, pero sé que donde quiera que ella se encuentre estará muy orgullosa de verme alcanzar mi meta.

Una vez más a mi madre y mi hermano Ernesto sin ustedes y su apoyo incondicional nada de esto sería posible son mi más grande fortaleza.

Gracias infinitas.

*José E. Suarez M.*

## AGRADECIMIENTO

Gracias a:

Dios, por regalarme la vida y guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar al afrontar los problemas que se presentaban.

A mis padres: Milagros y Alis, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles e impulsarme a seguir y conseguir todo lo que he querido. Enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Por inculcarme valores y principios.

A Yrrael, mi conyugue, Por tu comprensión, estar a mi lado y motivarme a culminar mi objetivo.

A la Sra. Ingrid Rodríguez, por toda su colaboración prestada en el transcurso de mi carrera.

A mis profesores: Belmarys González (tutora) y Amílkar Tenías, quienes contribuyeron en mi formación con sus consejos y enseñanzas además de su amistad.

Al igual que todas las personas, compañeros que de una u otra manera me brindaron apoyo incondicional en esta larga travesía.

Para todas estas personas, MUCHAS GRACIAS.

*Magalys A. Rodríguez A*

## AGRADECIMIENTO

Gracias a:

A Dios, por estar a mi lado en todo momento, por guiarme, por permitirme estar con vida para cumplir mis sueños y metas, sin el nada de esto sería posible.

A mi madre Eglis Maita, por ser uno de los pilares fundamentales en mi vida, por apoyarme en todo momento, por nunca dejarme solo cuando la necesito, siempre con una palabra de aliento, dándome su mano amiga sin titubear.

A mi hermano Ernesto Suarez, mi ejemplo a seguir, aprendiendo de el a levantarme en las dificultades, siempre a mi lado cuando lo necesito, nunca con un no por respuesta.

A mi novia Adriana Acosta, que en casi toda mi carrera estuvo allí para ayudarme y apoyarme en lo que pudo, ya que forma parte de mi inspiración para el futuro que quiero para mí con ella a mi lado.

A los Prof. Belmarys y Amilkar, por sus grandes consejos y apoyo académico contribuyeron grandemente a llegar hasta aquí.

A Ingrid Rodríguez, por darme también su mano amiga cuando la necesite y por instruirnos y guiarnos en este proyecto final.

De igual forma a todos mis compañeros y amigos que compartieron esta carrera conmigo y vivimos momentos felices y no tan felices.

A todos, MUCHAS GRACIAS....

*José E. Suarez Maita*



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR COMERCIALES DE LA EMPRESA 4S GLOBAL  
COMPANY, C.A, UBICADA EN CANTAURA, EDO  
ANZOÁTEGUI PERIODO: (2015-2016)**

**Tutor Académico:**

Lcda. González, Belmarys.

**Autor (es):**

Br. Rodríguez, Magalys.  
Br. Suarez, José E.  
Cantaura, Enero de 2019.

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como principal objetivo Analizar los Procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Empresa 4S Global Company, C.A., ubicada en Cantaura, Edo Anzoátegui Periodo (2015-2016), con el propósito de formular lineamientos que optimicen el Control Interno de las cuentas por cobrar asegurando la dirección ordenada y eficiente de la entidad, enfocada en el buen funcionamiento del área administrativa y contable a fin de mitigar los riesgos, y lograr mayor confiabilidad en la información relevante de los Estados Financieros. La naturaleza de la investigación fue de campo acompañada de un diseño documental, con carácter descriptivo, ya que se obtuvieron datos directamente de la realidad de los hechos de igual manera se obtuvieron datos de segunda mano como resultados de consultas realizadas a otras investigaciones como bibliografías especializadas en el área, tales como las Normas Generales de Controles Internos entre otros. Como instrumento de recolección de datos se empleó un cuestionario, la población de esta investigación estuvo conformada por el área administrativa y contable de la organización, como técnicas se utilizaron la observación directa, encuestas y revisión documental. Permitiendo concluir que la debilidad en las políticas de crédito, cobranza y carencia de lineamiento aumentan el riesgo de pérdidas de recursos financieros en la entidad.

**Palabras Clave:** Control Interno, Procedimientos Administrativo, Cuentas por Cobrar Comerciales.

## ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN .....	ix
ÍNDICE GENERAL .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
ÍNDICE DE GRAFICAS .....	xv
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
CAPÍTULO I .....	19
EL PROBLEMA .....	19
1.1. Planteamiento del Problema .....	19
1.2. Objetivos de la Investigación .....	22
1.2.1. Objetivo General .....	22
1.2.2. Objetivos Específicos .....	23
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación .....	23
1.4. Sistema de Variables .....	24
1.4.1. Definición Conceptual .....	24
1.4.2. Definición Operacional .....	24
CAPÍTULO II .....	27
MARCO TEÓRICO .....	27

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	27
2.2. Bases Teóricas .....	28
2.2.1. Control.....	29
2.2.2. Control Interno.....	29
2.2.3. Procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar .....	31
2.2.4. Cuentas por Cobrar.....	34
2.2.5. Crédito y Cobranzas .....	37
2.2.6. Políticas de Crédito .....	38
2.3. Bases Legales.....	39
2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). Gaceta Oficial Número 5.908, Extraordinario Caracas (19 de Febrero de 2009).....	39
2.3.2. Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA). Publicada en Gaceta Oficial N° 6.148, (19 de julio de 1981).....	40
2.3.3. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Gaceta Oficial N° 6.013, Extraordinario de (23 de diciembre de 2010).....	40
2.3.4. Normas Generales de Control Interno. Gaceta Oficial N° 36.229, de (Fecha 17 de junio 1997).....	40
2.4. Definición de Términos Básicos .....	42
CAPÍTULO III .....	44
MARCO METODOLÓGICO .....	44
3.1. Tipo de Investigación.....	44
3.2. Diseño de la Investigación.....	44
3.3. Población.....	45

3.4. Muestra.....	46
3.5. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	46
3.5.1. Técnicas.....	46
3.5.2. Instrumento .....	47
3.6. Técnicas de Procesamientos y Análisis de la Información .....	48
CAPÍTULO IV .....	49
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	49
4.1. Identificación de la Organización .....	49
4.1.1. Objetivo de la Empresa .....	50
4.1.2. Visión de la Empresa.....	50
4.1.3. Misión de la Empresa .....	50
4.1.4. Estructura Organizativa .....	50
4.2. Presentación de los Resultados .....	52
4.2.1. Describir los procedimientos Administrativos y Contables llevados a cabo en el Departamento de Crédito y Cobranza de la empresa 4S Global Company CA., ubicada en Cantaura, Edo; Anzoátegui.....	52
4.2.2. Determinar las Debilidades y Fortalezas que presentan los Procedimientos Administrativos y Contables implementados en la entidad 4S Global Company CA., para el control de las Cuentas por Cobrar.....	55
4.2.3. Formular lineamientos para mejorar los Procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar de la Organización 4S Global Company CA., ubicada en Cantaura, Edo; Anzoátegui.....	69
CAPITULO V .....	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	71

5.1. Conclusiones.....	71
5.2. Recomendaciones.....	72
BIBLIOGRAFÍA .....	74
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO.....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 4.1. Estructura Organizativa.....	50
Figura N° 4.2. Organigrama de los Departamento Objeto de Estudio .....	51

## ÍNDICE DE GRAFICAS

Grafico N° 4.1. Existencia de Políticas de Crédito y Cobranzas.....	56
Grafico N° 4.2. Evaluación del Cliente Antes del Otorgamiento del Crédito .....	57
Grafico N° 4.3. Registros .....	58
Grafico N° 4.4. Carpeta de Almacén de Documentación .....	59
Grafico N° 4.5. Comparación Periódica .....	60
Grafico N° 4.6. Envíos de Estados de Cuentas .....	61
Grafico N° 4.7. Revisión Periódica de los Documentos Vencidos .....	62
Grafico N° 4.8. Capacidad y Plazo de Crédito.....	63
Grafico N° 4.9. Planificación .....	64
Grafico N° 4.10. Controles.....	65
Grafico N° 4.11. Recarga Clientes Morosos .....	66
Grafico N° 4.12. Estimación para las Cuentas Incobrables .....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.1. Identificación, Concepto y Operacionalización de las Variables .....	26
Tabla N° 4.1. Descripción de los Procedimientos.....	54
Tabla N° 4.2. Existencia de Políticas de Crédito y Cobranzas.....	55
Tabla N° 4.3. Evaluación del Cliente Antes del Otorgamiento del Crédito .....	56
Tabla N° 4.4. Registros .....	57
Tabla N° 4.5. Carpeta de Almacén de Documentación .....	58
Tabla N° 4.6. Comparación Periódica .....	59
Tabla N° 4.7. Envíos de Estados de Cuentas .....	60
Tbla N° 4.8. Revisión Periódica de los Documentos Vencidos .....	61
Tabla N° 4.9. Capacidad y Plazo de Crédito.....	62
Tabla N° 4.10. Planificación .....	63
Tabla N° 4.11. Controles.....	64
Tabla N° 4.12. Recarga Clientes Morosos .....	65
Tabla N° 4.13. Estimación para las Cuentas Incobrables .....	66
Tabla N° 4.15. Debilidades y Fortalezas.....	68



## INTRODUCCIÓN

El éxito de las empresas radica en el volumen de sus ingresos bien sea por ventas o prestaciones de servicios, ya que de esa manera se mantendrán activa dentro del mercado competitivo. Hay entidades que para mantener un alto volumen de ventas optan por otorgar a sus clientes créditos, es desde allí donde surge el rubro cuentas por cobrar, recurso económico liquidable dentro de un ejercicio normal. Las empresas cuando actúan en modo de financiamiento deben hacer énfasis y evaluar dichas cuentas por cobrar, de manera de conocer su situación, y cuales consecuencias podría acarrear la organización bien sea por un descontrol o manejo indebido de las mismas.

Evaluar el buen desarrollo de las actividades en una organización es garantizar que la misma logre sus objetivos, es desde allí donde surge la necesidad de que se apliquen normas, políticas y procedimientos los cuales servirían como guías a la gestión. Esta acción se hace con la intención de mejorar la imagen de la empresa frente a terceros, los procedimientos de control interno proporcionan una relativa tranquilidad, gracias a que buscan mantener a las entidades en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión para de esta forma salvaguardar los activos y brindar confiabilidad y exactitud en los registros contables.

Por lo tanto, es imprescindible y de gran importancia que cada actividad por departamento que se ejecute en una empresa tenga lineamientos y supervisión de manera de conocer si los procedimientos presentan debilidades o se encuentren mal estructuradas las funciones, los cuales no permitirán alcanzar la misión, y en ese mismo orden de ideas lograr mantener un personal calificado que realicen sus operaciones satisfactoriamente.

En resumen, con el fin de evitar pérdidas de recursos financieros, clientes, mercancía entre otros, se procedió a realizar una investigación la cual permitió identificar las principales debilidades de los procedimientos aplicados para el control de las cuentas por cobrar de la Empresa 4S Global Company, C.A., ubicada en Cantaura, Estado Anzoátegui. Esta investigación además de identificar las principales debilidades de los métodos aplicados reforzó los lineamientos para el control de las cuentas por cobrar, aumentando la credibilidad en la información proporcionada por la organización.

En conformidad con lo anteriormente expuesto el trabajo se estructuró de la siguiente manera:

**CAPÍTULO I.** Comprende el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, la justificación e importancia.

**CAPÍTULO II.** Marco Teórico, en el se plasman los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales, así como varios aspectos que respaldan el desarrollo de la investigación.

**CAPÍTULO III.** Marco Metodológico, en el que se señala el diseño y tipo de la investigación, la población, la muestra, así como los instrumentos de análisis y procesamiento de los datos.

**CAPÍTULO IV.** Comprende una breve descripción de la entidad objeto de estudio y la presentación y análisis de los resultados.

**CAPÍTULO V.** Señala las conclusiones y recomendaciones a las que llegaron los investigadores una vez presentada y analizada la información.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del Problema

Desde épocas primitivas el ser humano ha establecido herramientas de control, fue así como surgieron los números, por la necesidad que tenía el hombre de controlar sus pertenencias, cosechas, ganados entre otros. En el mundo empresarial, la evolución de las organizaciones, impulsada por los avances tecnológicos, la globalización de los mercados, entre otros factores, conllevaron a incrementar el volumen de operaciones, dispersión de activos, multiplicidad de niveles jerárquicos, delegación de funciones, lo que ha significado que la gestión empresarial se oriente a establecer planes de organización y se apoye en un conjunto de métodos y procedimientos que aseguren la protección de sus activos, integralidad de sus registros contables y cumplimiento de las diferentes directrices gerenciales.

Desde allí que se originó el control interno, la referencia más antigua que existe para el término control interno o comprobación interna (INTERNAL CHECK), se hace por L.R. DICKSEE en el año de 1905, indicando que un sistema apropiado de comprobación obvia frecuentemente la necesidad de una auditoría detallada. Este concepto incluye tres elementos; división de labores, utilización de los registros de contabilidad y rotación de personal.

Actualmente Venezuela está padeciendo de una inestabilidad económica producto de una notoria falta de inversión, debido a las diferentes situaciones

Socio políticas que han elevado el grado de inestabilidad en la nación, acciones que están restringiendo el financiamiento, el cual ha llevado a las instituciones a solventar este problema a través de la solicitud de créditos a sus proveedores, es desde allí que entra el abordaje del control interno en que ha llevado a la evolución de los negocios salvaguardando y controlando sus activos, tal como se ha expuesto en la legislación venezolana. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal; Artículo N° 35:

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

El control interno repercute en diversas áreas de una organización, en este caso nos referimos al control internos del departamento de crédito y cobranza, es decir control interno de las cuentas por cobrar. Actualmente las empresas para mantener su estabilidad económica, optan por manejar el crédito comercial en modo de financiamiento ya que es una herramienta a corto plazo y así atraer clientes los cuales son los protagonistas de la generación de ingresos.

Las organizaciones prefieren vender al contado, pero las presiones de la competencia las forjan a ofrecer créditos. Lo cual ha llevado a implantarse esta medida en la actualidad, pero también las entidades deben tener una adecuada política de créditos para lograr obtener ganancias, tomando en cuenta la rentabilidad y el riesgo de la organización.

Cabe destacar que la toma de decisión es la parte fundamental para el funcionamiento, desarrollo y mantenimiento de una organización, es por eso que es preciso contar con implementación de políticas, normas y procedimientos administrativos que se adapten a las actividades y obtener el control de fuente principal de ingresos es decir las cuentas por cobrar que se originan a través de ventas de bienes o prestación de servicios a créditos.

En resumen las cuentas por cobrar tienen gran trascendencia en una entidad y se debe ser muy cuidadoso con ellas en modo de prevenir acarrear consecuencias, que pudieran perjudicar ya que un mal manejo de la misma podría arrastras a pérdidas de ingresos, así como también desorientación de los consumidores. La implementación de controles internos coadyuva a la entidad a ejecutar sus labores de manera eficiente, asegurando los recursos de la empresa, minimizando el riesgo y evitando también posibles irregularidades financiera.

Sin embargo, es muy importante tomar en cuenta que esas políticas, normas y procedimientos estén bien estructuradas y se adapten a las necesidades de la organización. Esto hace referencia a lo práctico que resultará medir la productividad al momento de implantarlo centrándose así en las labores organizacionales. Además, se debe tener claro de que no se logrará la efectividad de las operaciones con el sólo hecho de que haya presencia del control interno, sino que se cumpla a cabalidad con el mismo y que éste se encuentre debidamente constituido, lo cual arrastre a errores significativos, manteniendo una debida vigilancia de su ejecución.

En 4S Global Company C.A., para los periodos (2015-2016), no obtuvo las ganancias esperadas en cuanto a ventas a créditos se refiere. Es por esto que está investigación estuvo orientada analizar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar y así poder detectar posibles irregularidades en cuanto al control se refiere, bien sea por no cumplir a cabalidad con los

procedimientos de créditos y cobranzas, no contar con un personal calificado, no ejecutar prosecución de venta a créditos, no llevar un control de antigüedad de los saldos, así como también no realizar la estimación de las cuentas incobrables el cual representaría posibles pérdida a la entidad.

Para una mejor comprensión de la problemática se presentan las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles serán los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo en el departamento de crédito y cobranza de la empresa 4S Global Company CA., ubicada en Cantaura, Edo; Anzoátegui?
- ¿Qué debilidades y fortalezas presentan los procedimientos administrativos y contables implementados en la entidad 4S Global Company CA., para el control de las cuentas por cobrar?
- ¿Se logrará la optimización del control interno para las cuentas por cobrar de la organización 4S Global Company CA., ubicada en Cantaura, Edo; Anzoátegui mediante la propuesta de lineamientos?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Analizar los Procedimientos de Control Interno Administrativo y Contable de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Empresa 4S Global Company, C.A., ubicada Cantaura Edo; Anzoátegui, Periodo (2015-2016).

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Describir los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo en el departamento de crédito y cobranza de la empresa 4S Global Company CA., ubicada en Cantaura, Edo; Anzoátegui.
- Determinar las debilidades y fortalezas que presentan los procedimientos administrativos y contables implementados en la entidad 4S Global Company CA., para el control de las cuentas por cobrar.
- Formular lineamientos para mejorar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar de la organización 4S Global Company CA., ubicada en Cantaura, Edo; Anzoátegui.

### **1.3. Justificación e Importancia de la Investigación**

El crédito permite intensificar los niveles de ventas y el ámbito de los clientes. La siguiente investigación se llevó a cabo con el propósito de aportar directrices al control interno de la entidad, de manera que se lleven a la práctica y así mejorar el funcionamiento de la empresa en cuanto a operaciones de créditos y cobranza se refiere, además también servir de apoyo a otras instituciones con características similares de manera que sepan cuáles son los procedimientos, ejecución y como detectar posibles irregularidades para así corregirlas y operar de forma adecuada cumpliendo con las políticas establecidas cabalmente. El siguiente estudio contribuirá con la Universidad de Oriente de modo que permita construir o refutar teorías y aportar así un nuevo enfoque o perspectivas sobre los procedimientos de control interno de cuentas por cobrar y apoyar a otros investigadores.

Su importancia se enmarcó en la disminución de pérdidas, ya que si es llevado un debido control garantizará el logro de los objetivos, mediante el resguardo de los recursos y el incremento de rentabilidad.

#### **1.4. Sistema de Variables**

De acuerdo con el autor **Arias, F. (2006)**, “una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p.55).

##### **1.4.1. Definición Conceptual**

Las variables son características que se deben tener presente en el objeto de estudio el cual puede variar y ser evaluado de forma cualitativa y/o cuantitativa. Es por esto que en una investigación de esta índole (documental) es decir, como la que se desarrolló es necesario definir las y controlarlas asociándolas a los objetivos.

La autora **Balestrini, M. (2006)**, señala que la definición conceptual “consiste en la definición de la variable en estudio, la cual hace referencia a los objetivos de la investigación y se encuentra estrechamente relacionada con el cuerpo teórico en el cual está contenida la hipótesis en cuestión o la variable de estudio” (p.93).

Básicamente, la definición conceptual de las variables constituye una abstracción articulada en palabras para facilitar su comprensión y su adecuación a los requerimientos prácticos de la investigación.

##### **1.4.2. Definición Operacional**

La definición operacional según **Balestrini, M. (2006)**, se refiere:



Al conjunto de procedimientos que describirá cómo será “medida” la variable en estudio. Es decir, implica seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable de estudio. Este momento del desarrollo operacional de las variables, debe indicar de manera precisa el qué, cuándo y cómo de la variable y las dimensiones que la contienen. Se trata de encontrar los indicadores para cada una de las dimensiones establecidas. (p.8).

La operacionalización de las variables es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores. En la tabla 1.1, se podrá apreciar las variables que se estudiaron en el presente trabajo, así como también la dimensión, indicadores y sub indicadores para definirlos.

**Tabla N° 1.1. Identificación, Concepto y Operacionalización de las Variables**

<b>Objetivo General:</b> Analizar los Procedimientos de Control Interno Administrativo y Contable de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Empresa 4S Global Company, C.A., ubicada en Cantaura, Edo; Anzoátegui. Periodo (2015-2016).					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Concepto</b>	<b>Fuentes</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>
Describir los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo en el departamento de crédito y cobranza de la empresa 4S Global Company CA., ubicada en Cantaura, Edo; Anzoátegui.	Procedimientos.	Según <b>Melinkoff, R. (2006)</b> , “Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores” (p129).	Bibliografía.	Registro de información.	Prosecución de venta y cobranzas.
Determinar las debilidades y fortalezas que presentan los procedimientos administrativos y contables implementados en la entidad 4S Global Company CA., para el control de las cuentas por cobrar.	Debilidades y Fortalezas.	Según <b>Martínez, D. y Milla, A. (2005)</b> . Las debilidades: “son fallas que se encuentran en determinados puntos de una estructura. Fortalezas: Capacidad para soportar los problemas y adversidades” (p.64).	Bibliografía.	Departamento administrativo y contable.	Antigüedad de saldos.
Formular lineamientos para mejorar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar de la organización 4S Global Company CA., ubicada en Cantaura, Edo; Anzoátegui.	Lineamientos.	Para <b>Martínez, F. (2008)</b> . “representan acciones a ser tomadas para mejorar una situación” (p.44)	Bibliografía.	Gerencial.	Evaluación del cliente, control de facturación y estimación de cuentas dudosas.

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2019)

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

La información que se muestra en este capítulo es sustancial a la investigación, la cual les permitió a los investigadores y a los lectores obtener una idea clara, amplia y precisa del problema planteado.

**López, C. (2013)**, presento un trabajo especial de grado titulado “**Manual de Normas y Procedimientos Administrativos de la Policlínica Maracaibo, C.A.,**” de la Universidad Rafael Urdaneta, para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Persiguiendo sus objetivos fundamentados en la propuesta de un manual de normas y procedimientos administrativos, basándose en la investigación tipo descriptivo, partiendo con el propósito de la realización de un manual de normas y procedimiento para el control apropiado de su operación en el área administrativa, en conclusión, se detectaron fallas en los procedimientos ejecutados, obtenidos los resultados se hizo posible la aceptación de beneficios que genera dicha propuesta.

**Cruz, L. (2013)**, presento un trabajo de investigación título “**Evaluación del Control Interno y su Incidencia en las Cuentas por Cobrar del Foro Miraflores C.A.,**” de la Universidad Rafael Urdaneta, para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Su objetivo principal se basó en la evaluación del sistema del Control Interno y su incidencia en los procesos de cuentas por cobrar, para el desarrollo de la investigación se enfocó en la tipo descriptivo explicativo. Donde

concluyó que es necesario elaborar un manual de crédito, así como también la depuración de las cuentas por cobrar para que la información presentada en los estados financieros sea oportuna para la toma de decisiones.

Por su parte **Murillo, A. (2013)**, en su trabajo de pregrado titulado “**Auditoría Interna para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en Empresas Concesionarias del Municipio Maracaibo**” de la Universidad Rafael Urdaneta, para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. En relación al objetivo general dirigido al análisis de la auditoría interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar e la entidad, el levantamiento de los datos fue a través del diseño de investigación experimental y de campo, el cual concluyó que el control interno presenta algunas deficiencias, especialmente en la determinación de la ocurrencia de posibles pérdidas para establecer el monto de la provisión.

Los trabajos citados en los párrafos anteriores permitieron la resolución de muchas interrogantes respecto a los procedimientos y normas a los cuales están sujetos los departamentos de crédito y cobranza. Al haber analizado cada una de estas referencias, se observó la necesidad de vigilar constantemente las facturaciones, así como también las gestiones de cobros y evaluación de vencimientos y retrasos de los clientes, además de los requerimientos de controles internos formulados y aplicados por cada institución en particular.

## **2.2. Bases Teóricas**

Parafraseando a **Sabino, C. (2000)**, Esta etapa se desarrolló con el conocimiento científico por lo cual es indispensable definir los diferentes conceptos, que de manera lógica y sistemática proporcionaron una explicación de las causas del problema de la investigación.

### 2.2.1. Control

Es quizás uno de los elementos más importante del proceso administrativo, ya que nos permite estar pendientes e informados de todos los pasos que se dieron, se están dando y se van a dar, dentro de la estructura interna y externa de la empresa, es la última etapa del proceso administrativo, está estrechamente relacionada a la planificación, el cual sirve de retroalimentación para futuros planes.

### 2.2.2. Control Interno

Para el autor **Estupiñan, R. (2006)**, el control interno “comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (p.35).

Anudado a esto el control interno, es un elemento que se basa en procedimientos y métodos adoptados, por una organización de manera coordinada para proteger sus recursos, promover la exactitud y confiabilidad de la información, su eficacia y eficiencia, así como para medir la validez de las operaciones.

#### 2.2.2.1. Principios de Control Interno

La adecuada operación del Sistema de Control Interno está garantizada si se llevan a cabo estos principios, por su parte **Catacora, F. (1997)**, resume estos principios de la siguiente manera:

- **Competencia del Personal:** Se refiere a las políticas y procedimientos que tiene una empresa para controlar, supervisar y entrenar al personal con el

objetivo de que esté se encuentre suficientemente capacitado para el desarrollo de su trabajo.

- **Delimitación de Responsabilidades:** Este principio establece que un adecuado sistema de control interno debe tener segregadas las actividades que realiza cada grupo de empleados en la empresa y su ámbito de responsabilidades.
- **Establecimiento de Niveles de Autorización:** La tercera condición sobre la cual descansa un sistema de control interno se refiere al establecimiento de niveles de autorización el cual requiere que las operaciones procesadas en el sistema contable. Estén autorizadas por un funcionario competente.
- **Segregación de Funciones:** La segregación de funciones establece que un empleado o departamento no puede realizar funciones que por su naturaleza sean incompatibles.
- **Conciencia de Control:** La gerencia de toda empresa es la responsable de la presentación de los estados financieros, esta presentación queda sujeta a la confiabilidad de la estructura de control interno, representa la actitud que tiene la gerencia y los empleados responsables de hacer cumplir los controles y su efecto global en el ambiente de control interno.
- **Canales de Comunicación:** Son todos los medios que la gerencia utiliza para hacer conocer sus objetivos, políticas, normas y procedimientos. Estos canales están representados por memorándums, manuales circulares y otro tipo de documentos.

#### **2.2.2.2. Importancia del Control Interno**

Su importancia va enmarcada a que se cerciora que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. Este proceso es de vital importancia dado que:

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciar el proceso de planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuente en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

#### **2.2.3. Procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar**

Son aquellos que establece la administración para proporcionar una seguridad razonable de lograr los objetivos específicos de la empresa, sin embargo, el hecho de que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no necesariamente significa que están operando efectivamente, por este motivo el auditor interno, o la

persona designada por la máxima entidad de la organización, deberá confirmar este hecho.

Por su parte el autor **Santillana, J. (2001)**, menciona entre los procedimientos administrativos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar, destacan los siguientes:

- “Deben efectuarse arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.
- Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.
- La persona responsable no debe tener acceso a cuentas emblemáticas ya que en su condición podría manipular la información y cometer algún tipo de fraude” (p.220).



### 2.2.3.1. Procedimientos Administrativos

De acuerdo con el autor **Santillana, J. (2001)**, menciona entre los procedimientos administrativos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, los siguientes:

- “Deben efectuarse arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.
- Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos” (p.223).

### 2.2.3.2. Procedimientos Contables

Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar el autor **Santillana, J. (2001)**, señala:

- “Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.
- Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte.
- Las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la alta administración; además, se debe tratar de que cubran los requisitos de deducibilidad fiscal” (p.226).

#### **2.2.4. Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar según lo plantea **Redondo, A. (2004)**, “abarcan los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares” (p.194).

En el ámbito organizacional, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas de acuerdo a; si éstas provienen de la venta de bienes o servicios estando respaldadas por una factura; y aquellas que no se originan como resultado de una venta a crédito. Estas en su mayoría son empleadas por empresas industriales y comerciales, constituyendo el activo más importante de las organizaciones y entidades financieras.

##### **2.2.4.1. Clasificación de las Cuentas por Cobrar**

Atendiendo a su origen y naturaleza las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en:

➤ **Provenientes de la Venta de Bienes y Servicios a Crédito**

Son todas aquellas cuentas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, restan respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente. Las cuentas por cobrar provenientes de las ventas a créditos son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activos circulantes o corrientes, excepto 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 meses. En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea superior un año, pueden incluirse dentro del activo circulante aun cuando su vencimiento sea mayor de doce meses, siempre y cuando no sobrepasen ese ciclo normal de operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas fuera del activo circulante, en el grupo de activos a largo plazo.

➤ **Cuentas por Cobrar no Provenientes de Ventas a Crédito**

Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos. Este tipo de cuentas por cobrar deberá aparecer clasificadas en el balance general el grupo de activos circulantes, siempre que se esperen dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, como se ha comentado generalmente es de doce meses.

De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las originan, las cuentas por cobrar no provenientes de las ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas en dos grupos: cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo, cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

**a. Cuentas por Cobrar no Provenientes de Ventas que se Cobraran en Efectivo**

Estas cuentas por cobrar se refieren a derechos que serán cobrados en efectivo. El origen de estas cuentas es muy variado. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- Cuentas por cobrar a trabajadores.
- Intereses por cobrar.
- Alquileres por cobrar.
- Reclamaciones por cobrar.
- Reclamaciones por cobrar a compañías de seguros.
- Reclamaciones por cobrar a proveedores.
- Reclamaciones judiciales por cobrar.
- Depósitos en garantía de cumplimiento de contratos.
- Regalías por cobrar.
- Cuentas por cobrar accionistas.
- Dividendos pasivos por cobrar.
- Dividendos por cobrar sobre inversiones. Entre otras.

**b. Cuentas por Cobrar no Provenientes de Ventas que Serán Cobradas en Bienes Diferentes de Efectivo**

Pertenece a este grupo aquellos derechos por cobrar que, al ejecutar su cobro, este se producirá por medio de cualquier bien o servicio diferente al efectivo. Entre ellos se puede mencionar:

- Reclamaciones a proveedores.
- Anticipos a proveedores.
- Anticipos a contratistas. Entre otros.

#### **2.2.4.2. Estimación Para Cuentas Incobrables**

La Estimación para cuentas incobrables es una cuenta de valuación de activo, se muestra en el Balance General deduciendo a las cuentas por cobrar y permite valorar el verdadero derecho que tiene la empresa por concepto de estas cuentas, para así reflejar la situación real de la misma. La finalidad de la Estimación para cuentas incobrables es absorber las posibles pérdidas que tenga la empresa, producto de sus operaciones a crédito y aparear los ingresos y gastos.

El saldo de la cuenta Estimación para cuentas incobrables es una apreciación que se hace de las posibles pérdidas que se puedan dar en un periodo, por cuentas incobrables. Sin embargo, efectivamente en los ejercicios económicos se podrían dar montos menores o mayores a los estimados por incobrables al final del ejercicio anterior, por consiguiente, debe realizarse un asiento de ajuste al cierre del ejercicio económico.

#### **2.2.5. Crédito y Cobranzas**

Según **Samuelson, P. (1986)**, “el crédito, es la concesión de un permiso dado por una persona a otra para obtener la posesión de algo perteneciente a la primera, sin tener en el momento, de lo; dichos, en otros términos, el crédito es una transferencia de bienes, servicios o dinero efectivo a futuro” (p.455).

Dar crédito es financiar los gastos de otros a cuentas de un pago futuro. En un sentido general (y más apegado a la etimología de la palabra, que deriva de crédito), es la opinión que se tiene de una persona o empresa en cuanto a que cumplirá puntualmente sus compromisos económicos. Tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otras confíen en esa persona o institución y le otorguen su confianza.

La cobranza se denomina como el proceso mediante el cual se hace efectiva la precepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, entre otros. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución.

#### **2.2.6. Políticas de Crédito**

- Se debe efectuar una revisión detallada del potencial de la solidez del cliente antes de extender el crédito.
- A medida que cambia la situación financiera de un cliente se deben realizar los límites del crédito.
- Se deben tomar en cuenta los patrones del mercado.
- Se debe determinar la cantidad y los plazos del crédito que se otorga a los clientes.

##### **2.2.6.1. Políticas de Cobranza**

- Las cuentas por cobrar deben madurarse para identificar la morosa y los clientes de alto riesgo.
- Se deben intentar esfuerzos de cobro al primer signo de falta de solidez financiera del cliente.
- Descuento por pronto pago.

- Descuento cuando los pagos sean en efectivo.

### **2.3. Bases Legales**

Muchas de las afirmaciones que resultan de esta investigación son sustentadas por las bases legales, es importante acotar, que este marco legal se basó en las normas jurídicas que formaron parte de los objetivos a lograr.

#### **2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). Gaceta Oficial Número 5.908, Extraordinario Caracas (19 de Febrero de 2009)**

La CRBV contiene un conjunto de reglas de conducta obligatorias que los diferentes poderes del Estado y la población están sujetos a cumplir. De igual forma representa la norma suprema y el fundamento del ordenamiento jurídico de la Nación.

En el Capítulo VII, denominado; de los Derechos Económicos, señala en el Artículo N° 112, lo siguiente:

El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

En este artículo de la Carta Magna, hace referencia a como el Estado promueve la iniciativa privada, siempre y cuando la organización garantice bienes y servicios que satisfaga a la población en general. Asimismo busca la autonomía, responsabilidad y la potestad para planificar e implementar las medidas y técnicas que promuevan el desarrollo general del país.

**2.3.2. Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA). Publicada en Gaceta Oficial N° 6.148, (19 de julio de 1981)**

Dicha Ley hace referencia en el Título II, de la Actividad Administrativa Capítulo I, Artículo N° 30, siguiente:

La actividad administrativa se desarrollará con arreglo a principios economía, eficacia, celeridad e imparcialidad. Las autoridades superiores de cada organismo velarán por el cumplimiento de estos preceptos cuando deban resolver cuestiones relativas a las normas de procedimientos.

**2.3.3. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Gaceta Oficial N° 6.013, Extraordinario de (23 de diciembre de 2010)**

Artículo N° 35, señala lo siguiente:

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

**2.3.4. Normas Generales de Control Interno. Gaceta Oficial N° 36.229, de (Fecha 17 de junio 1997)**

En su respectivo Artículo N° 8, señala lo siguiente:



Los sistemas de control interno deben ser estructurados de acuerdo con las premisas siguientes:

- a) Corresponde a la máxima autoridad jerárquica de cada organismo o entidad establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, y en general vigilar su efectivo funcionamiento. Asimismo, a los niveles directivos y gerenciales les corresponde garantizar el eficaz funcionamiento del sistema en cada área operativa, unidad organizativa, programa, proyecto, actividad u operación, de la cual sean responsables.
- b) El sistema de control interno es parte de los sistemas financieros, presupuestarios, contables, administrativos y operativos del organismo o entidad y no un área independiente, individual o especializada.
- c) Es responsabilidad del órgano de control interno del organismo o entidad, sin menoscabo de la que corresponde a la función administrativa, la revisión y evaluación del sistema de control interno, para proponer a la máxima autoridad jerárquica las recomendaciones tendentes a su optimización y al incremento de la eficacia y efectividad de la gestión administrativa.
- d) Sin menoscabo de que puedan aplicarse criterios técnicos de general aceptación relativos a la unidad e integridad de los procesos y a la forma unificada de su conducción gerencial, los deberes y responsabilidades atinentes a la autorización, ejecución, registro, control de transacciones y custodia del patrimonio público, deben mantener una adecuada y perceptible delimitación.

## 2.4. Definición de Términos Básicos

- **Antigüedad de Cuentas por Cobrar:** Es un análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de los clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento.
- **Cliente:** Es la persona que recibe el producto, o que es afectado por el producto o el proceso.
- **Cobranza:** Procedimientos que sigue una empresa para cobrar las cuentas vencidas.
- **Cobro:** Es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuera esta.
- **Eficacia:** Capacidad de determinar los objetivos apropiados; hacer las cosas correctas.
- **Eficiencia:** es el grado al que se utilizan los insumos en relación con un nivel dado de productos.
- **Factura:** Es un documento que respalda la realización de una operación económica, que por lo general se trata de una compra venta.
- **Políticas Administrativas:** es un plan general de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación.
- **Políticas de Crédito:** son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas.

- **Políticas de Cobranza:** son los procedimientos que la empresa sigue para cobrar sus cuentas a su vencimiento.
  
- **Transacción:** Es un acontecimiento comercial que se puede medir en unidades monetarias y está soportada en un documento, lo que le permite ser registrada en los libros contables, la importancia de su concepto radica en que estas son materia prima de contabilidad.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo de Investigación

De acuerdo a **Tamayo, M. (1996)**, señala que “la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental, es la de presentarnos una interpretación correcta” (p. 54).

Se utilizó la investigación descriptiva, ya que el propósito fue caracterizar la situación actual en cuanto a los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar y conocer a profundidad cómo se efectúan las operaciones a fin de analizar minuciosamente los resultados.

#### 3.2. Diseño de la Investigación

Considerando la manera como se obtuvo la información necesaria, se hizo uso de la investigación documental y de campo. La investigación documental porque estuvo basada en la búsqueda, crítica e interpretación de información secundaria, extraída de libros de metodología, artículos de prensa, entre otros y audiovisuales o electrónicos tomados de páginas localizadas vía internet. De campo puesto que los datos se obtuvieron directamente en la zona de los acontecimientos, en el departamento de contable administrativo de la Empresa 4S Global Company, C.A.

Según **Tamayo, M. (1999)**, señala que la investigación documental:

Es cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboraron y manejan, y por lo cual decimos que es un diseño bibliográfico (p.70).

Por su parte **Tamayo, M. (1999)**, define la investigación de campo como:

Los datos se recogerán directamente en la realidad, por lo cual los denominamos primarios, y su importancia radica en el hecho de que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas (p.71).

### **3.3. Población**

Según **Hurtado, I. y Toro, G. (2001)**, la población consiste:

La población se compone de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación, una vez concluida ésta, para lo que es necesario que la muestra con la cual se trabaje sea representativa de la población (p.86).

En esta investigación la población estuvo conformada por tres (3) personas, las cuales son las encargadas de la facturación y cobranza, así como también los procesos administrativos y registros contables de la organización objeto de estudio.

Debido a que el tamaño de la población objeto de estudio es finita no fue necesario aplicar las técnicas de muestreo. Toda la población fue consultada con la finalidad de encontrar la información requerida para el despliegue de la investigación.

### **3.4. Muestra**

Por su parte, la muestra es definida por **Sampieri, R. y Otros (2000)**, como “un subgrupo de la población”.

En el caso de la concurrente investigación, se consideró innecesario delimitar la misma, debido a que el universo en estudio, constituye una población finita, puesto que estuvo conformada por todo el personal que labora o tiene que ver de manera directa con la gestión de crédito y cobranza es decir tres (3) personas.

### **3.5. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos**

De acuerdo con el autor **Sabino, C. (2000)**, define las técnicas de recolección de datos como “cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. (p.129).

Considerando que la presente investigación es de campo, se utilizó como técnicas de recolección de datos; la observación directa, la encuesta, el cuestionario y la revisión documental o bibliográfica.

#### **3.5.1. Técnicas**

##### **3.5.1.1. Observación Directa**

Al respecto **Padua, C. (1979)**. Señala “la observación directa puede ser no participativa, la cual es aquella en la que el investigador hace uso de la observación directa sin ocupar un determinado status o función dentro de la organización en donde se hace la investigación” (p.55).

Se utilizó esta técnica para observar a los empleados encargados de la facturación y cobranza, pues es allí donde se encuentra el problema planteado, se tomó en cuenta los datos y detalles respecto a los procedimientos administrativos y contables de créditos y cobranza implementados en el área.

#### **3.5.1.2. Encuesta**

Para el autor **Briones, C. (1996)**, señala que “la encuesta está destinada a recoger, procesar y analizar informaciones que se dan en unidades o con personas de un colectivo determinado” (p. 51).

Se utilizó como técnica de recolección de datos la cual es un instrumento eficaz para obtener datos primarios.

#### **3.5.1.3. Revisión Documental o Bibliográfica**

Según **Luna, M. (2005)**, “La revisión documental comprende todas las actividades relacionadas con la búsqueda de información escrita sobre un tema acotado previamente y sobre el cual, se reúne y discute críticamente, toda la información recuperada y utilizada” (p.109).

Se hizo uso de estas técnicas para el alcance de la información necesaria respecto a la facturación y demás procesos realizados en el área de estudio, como; facturación, cobranza, entre otros. Además se extrajo y analizó cualquier documento de interés para la investigación.

#### **3.5.2. Instrumento**

Según **Arias, F. (2006)**, el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p.74).

El instrumento de recolección es la herramienta con que cuenta el investigador para orientar el trabajo de campo. Analizando el contenido y precisando los aspectos a seleccionar, comparar, evaluar y sistematizar, ya sean de tipo cuantitativo, cualitativo o combinando las particularidades de esta investigación, se hizo uso del cuestionario como instrumento de recolección apropiado. En este sentido, el cuestionario contó con catorce (12) ítems, dirigido al personal objeto de estudio.

### **3.6. Técnicas de Procesamientos y Análisis de la Información**

Una vez recopilado los datos e información necesaria para la investigación mediante las técnicas e instrumentos empleados, se recurrió al procesamiento de los datos.

El procesamiento de datos según, **Arias, F. (2006)**, “es aquel en el cual se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuera el caso” (p.111).

Una vez que se obtuvieron los datos, se procedió a organizar, analizar e interpretar la información obtenida, la cual se realizó a través de cuadros estadísticos de distribución de frecuencia, empleándose la relación porcentual para expresar dicha información en la forma de estadística más adecuada como lo son los gráficos tipo torta seleccionado por las ventajas que ofrecerán para visualizar rápidamente los porcentajes. Se recurrió al procesamiento electrónico de los datos mediante el paquete Excel 2007, para su posterior análisis. Seguidamente se redactaron las conclusiones y recomendaciones.



## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Según **Hurtado, J. (2000)**, “el propósito del análisis, es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos” (p.181).

El análisis es una estrategia para simplificar el contenido sin obviar la importancia en éste y obtener una interpretación exacta y concreta. Por consiguiente, el análisis facilita los resultados y a su vez mejora la estructura de la recolección de datos, considerando el orden estipulado por las dimensiones e indicadores.

#### **4.1. Identificación de la Organización**

La Empresa 4S Global Company, C.A., tiene su domicilio fiscal en el centro comercial cristal plaza, avenida Jorge Rodríguez Edo; Anzoátegui, su oficina se encuentra en las instalaciones de la empresa Construcciones y Servicios Anaco, C.A., ubicada km 100, carretera vieja Cantaura, Anaco, el cual alquila la entidad objeto de estudio. Tiene como objeto social suministro, distribución, exportación e importación de equipos de oficina, artículos escolares, publicidad corporativa, servicio profesionales de suministro de contratación de personal especializado, así como la asesoría técnica y profesional en el área consultora, para la industria petrolera y construcción, suministro de tubería de acero, al carbono en todo su diámetros, válvulas entre otros, artículos de ferretería en general, compra y venta de vehículos livianos y pesados entre otros. Esta entidad fue registrada en el año 2011.

#### **4.1.1. Objetivo de la Empresa**

Su objetivo principal es ayudar a cubrir las necesidades de la población mediante los suministros y prestación de servicios, siempre en pro del bienestar de sus clientes, ofreciéndoles artículos y servicios de calidad de marcas reconocidas para lograr cubrir de forma satisfactoria sus necesidades.

#### **4.1.2. Visión de la Empresa**

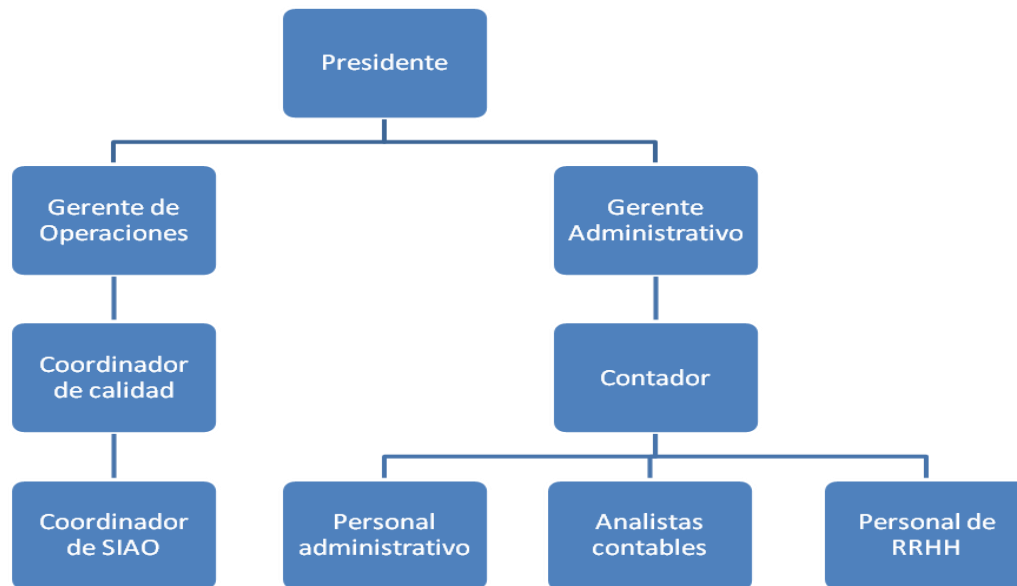
Tiene como visión ser una de las mejores empresas del oriente del país para que de esta manera sea la preferida por los clientes al momento de comprar y solicitar servicios. Obteniendo una buena reputación al momento de ser recomendada por sus clientes.

#### **4.1.3. Misión de la Empresa**

Ser reconocida y preferida por los clientes gracias a la máxima atención, variedad y calidad en los servicios que presta y suministros de materiales, buscando de esta manera complacer y satisfacer las necesidades que puedan tener para así fomentar un crecimiento óptimo y constante.

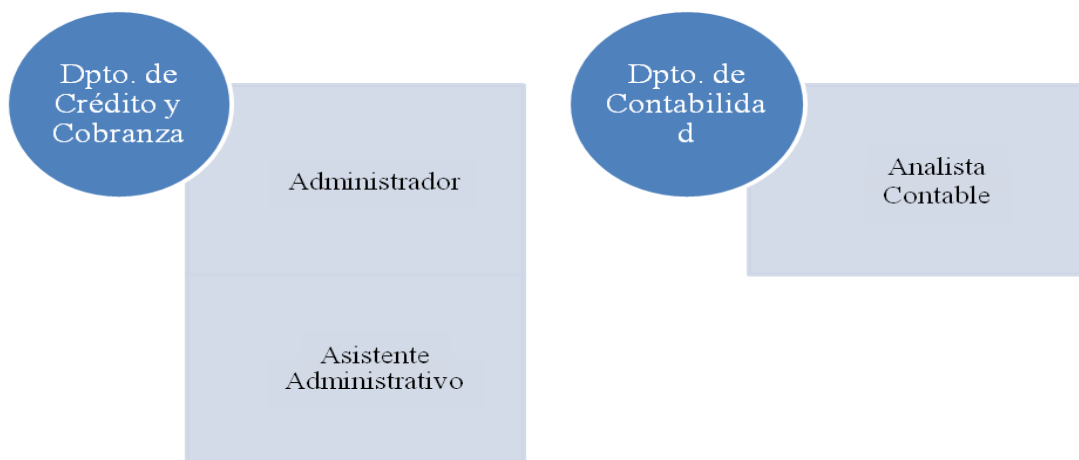
#### **4.1.4. Estructura Organizativa**

#### **Figura N° 4.1. Estructura Organizativa**



**Fuente:** 4s Global Company, C.A.

**Figura N° 4.2. Organigrama de los Departamentos Objeto de Estudio**



**Fuente:** 4s Global Company, C.A.

## **4.2. Presentación de los Resultados**

### **4.2.1. Describir los procedimientos Administrativos y Contables llevados a cabo en el Departamento de Crédito y Cobranza de la empresa 4S Global Company CA., ubicada en Cantaura, Edo; Anzoátegui**

A través de la observación directa se precisaron los principales parámetros que comprenden la ejecución de los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar de la empresa 4S Global Company, CA., a continuación se describen los procedimientos.

#### **➤ Departamentos que Intervienen**

- Departamento de Crédito y Cobranza.
- Departamento Contabilidad.

#### **➤ Documentos a Utilizar**

- Facturas.
- Contratos.
- Estados de Cuentas.

#### **➤ Principales Normas**

1. Se entiende por cuentas por cobrar, todos aquellos derechos adquiridos por la organización mediante la prestación de servicios o giro habitual del negocio.

2. Se designa un Administrador de Cuentas por Cobrar el cual deberá llevar un libro auxiliar de Cuentas por Cobrar y será responsable de mantenerlo actualizado.
3. Es responsabilidad del Administrador de Cuentas por Cobrar realizar un “Cronograma de Cobros” de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos que generan la misma.
4. Todo pago realizado a través de depósitos bancarios deberá ser emitido en cheque a nombre de la empresa 4S Global Company CA.
5. Las Cuentas por Cobrar vencidas se mantendrán por quince (15) días, después de esté lapso y previa verificación de su imposibilidad de cobro por parte del responsable, serán enviadas al departamento de contabilidad, para su desincorporación.
6. El Administrador de Cuentas por Cobrar es el responsable de emitir mensualmente un resumen detallado de las Cuentas por Cobrar y enviarlos a los departamentos responsables del manejo de los ingresos.
7. El Administrador de Cuentas por Cobrar se encargará del control de los cheques devueltos y posteriormente notificara al departamento de contabilidad.
8. El Administrador de Cuentas por Cobrar será el responsable de recibir y controlar los expedientes de Rendición de Cuentas.

➤ **Procedimiento**

**Tabla N° 4.1. Descripción de los Procedimientos**

<b>RESPONSABILIDAD.</b>	<b>ACCIÓN.</b>
<b>Gerencia General.</b>	La Gerencia General, envía contratos y pedidos, para proceder a la elaboración de las facturas de servicios prestados a los clientes; por tal situación el departamento de crédito y cobranza es responsable de hacer un expediente completo por orden de trabajo conteniendo copias de la remisión y el soporte documental antes indicado.
<b>Departamento de Crédito y Cobranza</b>	Las facturas elaboradas se entregan al Administrador de Cuentas por Cobrar, por lo cual a través de la Factura recibe para dar inicio a los trámites de cobro oportuno.
<b>Departamento de Crédito y Cobranza</b>	El Administrador de Cuentas por Cobrar elabora periódicamente el programa de visitas de los clientes, el cual lo entrega a la gerencia para su aprobación.
<b>Departamento de Crédito y Cobranza</b>	Una vez aprobado el programa de visitas a los clientes el Administrador de Cuentas por Cobrar da seguimiento a los tiempos de pagos especificados en los Contratos, Pedidos, Convenios del cliente.
<b>Departamento de Crédito y Cobranza</b>	El Administrador de Cuentas por Cobrar elabora informe de cobranza, realizados diariamente y de las actividades efectuadas, destacando si se presentó algún problema en la factura o con el cliente.
<b>Departamento de Crédito y Cobranza</b>	De no presentarse ningún problema se registra el cobro a través de cheques emitidos a nombre de la organización, y transferencia electrónicas.

<b>Departamento de Contabilidad</b>	El Administrador de Cuentas por Cobrar elabora informe sobre la situación de las Cuentas por Cobrar y los pagos recibidos y los envían al departamento contable.
<b>Departamento de Crédito y Cobranza</b>	De presentarse algún inconveniente con el cliente o la facturación, el Administrador de cuentas por cobrar solicita una reunión con el departamento de contable y gerencia general.

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

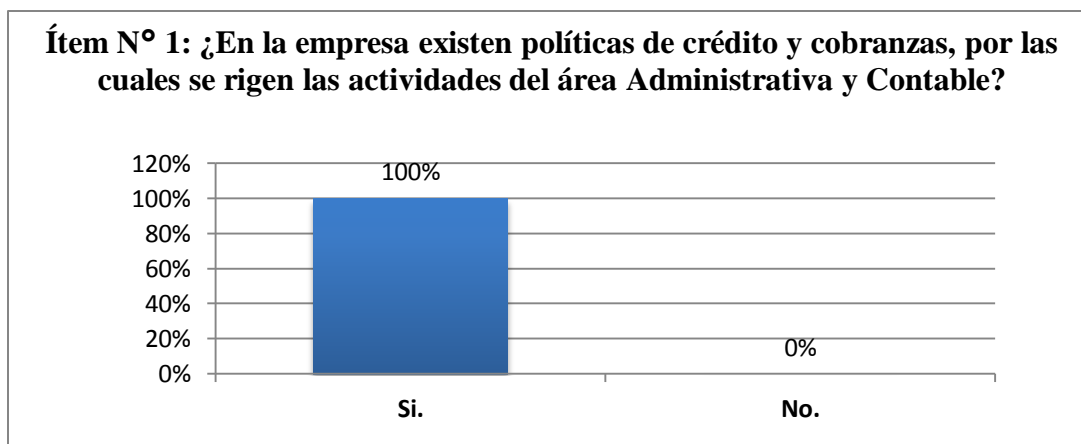
#### **4.2.2. Determinar las Debilidades y Fortalezas que presentan los Procedimientos Administrativos y Contables implementados en la entidad 4S Global Company CA., para el control de las Cuentas por Cobrar**

Mediante la aplicación de una encuesta a la muestra de la investigación se pudo determinar las principales debilidades y fortalezas que posee la organización en cuanto al control oportuno de las cuentas por cobrar, a continuación se muestran los resultados obtenidos agrupados en tablas y gráficos.

**Tabla N° 4.2. Existencia de Políticas de Crédito y Cobranzas**

<b>Ítem N° 1: ¿En la empresa existen políticas de crédito y cobranzas, por las cuales se rigen las actividades del área Administrativa y Contable?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (fa)</b>	<b>Porcentaje (fr)</b>
Si	3	100%
No	0	0%
Totales	3	100%

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

**Grafico N° 4.1. Existencia de Políticas de Crédito y Cobranzas**

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

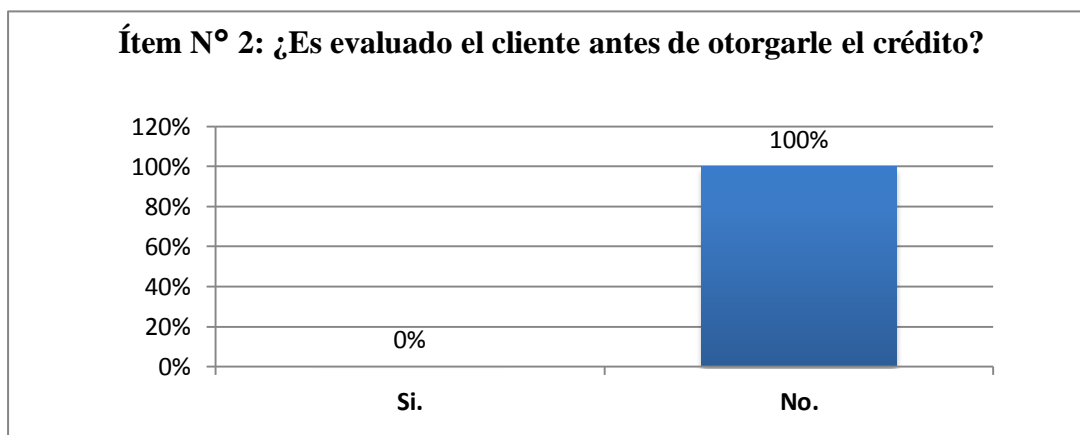
**Análisis de los Resultados:** De acuerdo a lo señalado por el 100% de la población encuestada, la organización aplica y mantiene políticas de cobranza, destinadas al fortalecimiento y supervisión oportuno de los procedimientos aplicados para el control de las ventas a créditos, estrategia que utiliza para mantenerse en el juego comercial.

**Tabla N° 4.3. Evaluación del Cliente Antes del Otorgamiento del Crédito**

<b>Ítem N° 2: ¿Es evaluado el cliente antes de otorgarle el crédito?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (fa)</b>	<b>Porcentaje (fr)</b>
Si	0	0%
No	3	100%
Totales	3	100%

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)



**Grafico N° 4.2. Evaluación del Cliente Antes del Otorgamiento del Crédito**

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

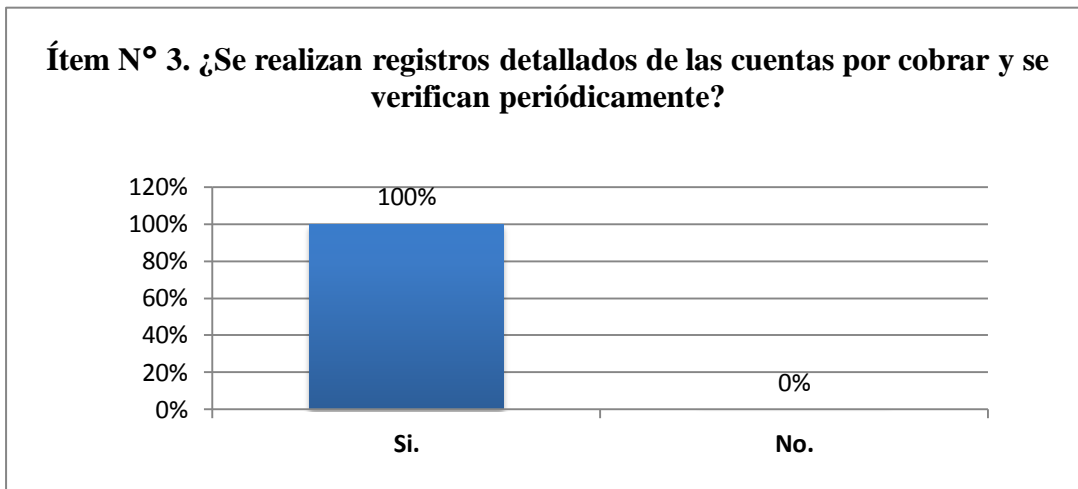
**Análisis de los Resultados:** Según lo señalado por los encuestados en un 100%, la organización no realiza una evaluación previa del cliente antes de otorgarle el crédito, acción que vulnera sus políticas de crédito y cobranza, haciendo deficientes los controles aplicados.

**Tabla N° 4.4. Registros**

<b>Ítem N° 3. ¿Se realizan registros detallados de las cuentas por cobrar y se verifican periódicamente?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (fa)</b>	<b>Porcentaje (fr)</b>
Si	3	100%
No	0	0%
Totales	3	100%

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

### Grafico N° 4.3. Registros



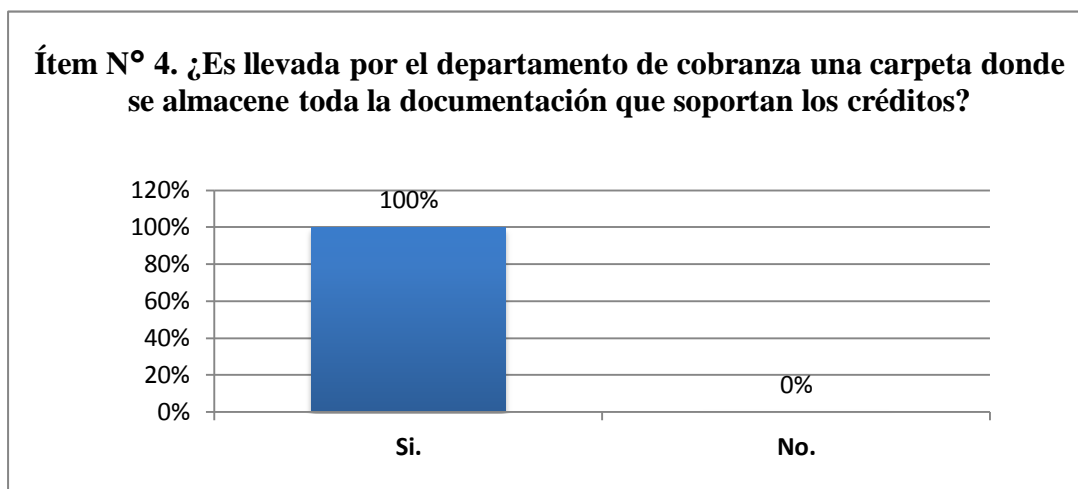
**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

**Análisis de los Resultados:** Uno de los principales factores que garantiza el éxito de toda organización es un registro contable adecuado y oportuno, en este sentido el 100% de los encuestados manifestaron que en la empresa realizan los registros adecuados de las cuentas por cobrar y se verifican periódicamente, acción que favorece los mecanismos de control.

### Tabla N° 4.5. Carpeta de Almacén de Documentación

<b>Ítem N° 4. ¿Es llevada por el departamento de cobranza una carpeta donde se almacene toda la documentación que soportan los créditos?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (fa)</b>	<b>Porcentaje (fr)</b>
Si	3	100%
No	0	0%
Totales	3	100%

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

**Grafico N° 4.4. Carpeta de Almacén de Documentación**

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

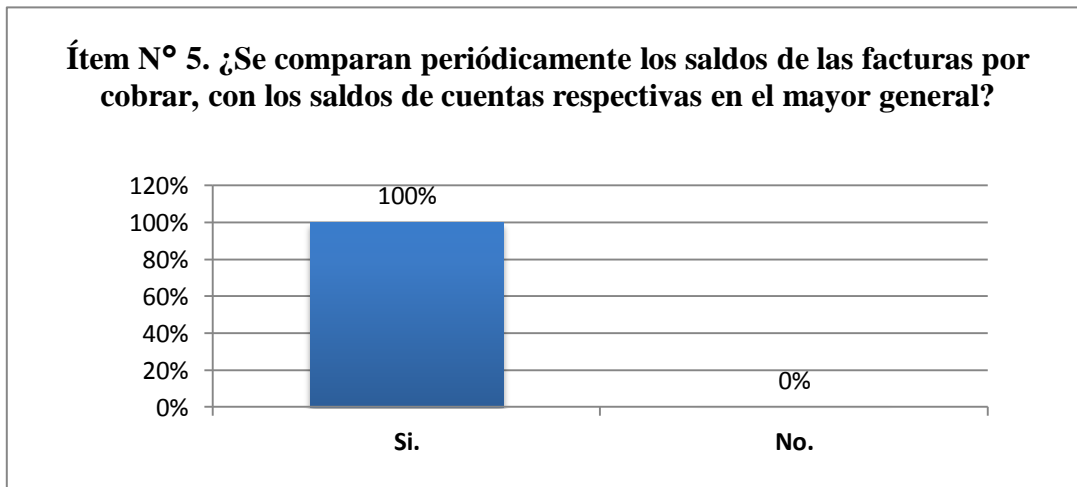
**Análisis de los Resultados:** De acuerdo a la información recolectada por los investigadores a través de la aplicación de una encuesta a la muestra de la investigación, se precisó en un 100% que en el departamento de cobranzas de la organización se almacenan en carpetas específicas toda la documentación que soporta el otorgamiento de los créditos, acción que facilita los procesos de verificación.

**Tabla N° 4.6. Comparación Periódica**

<b>Ítem N° 5. ¿Se comparan periódicamente los saldos de las facturas por cobrar, con los saldos de cuentas respectivas en el mayor general?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (fa)</b>	<b>Porcentaje (fr)</b>
Si	3	100%
No	0	0%
Totales	3	100%

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

#### Grafico N° 4.5. Comparación Periódica



**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

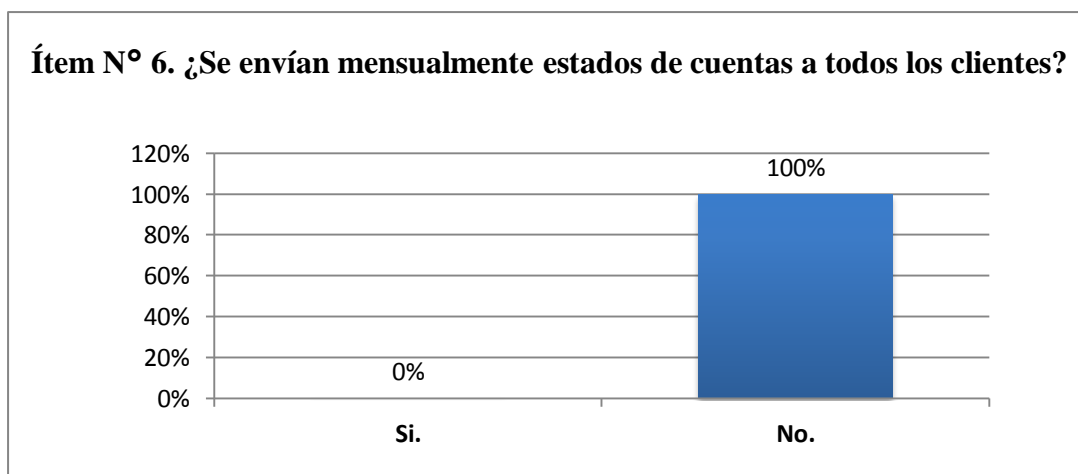
**Análisis de los Resultados:** El 100% de la población encuestada manifestó que son comparados periódicamente de forma satisfactoria los saldos de las facturas pendientes por cobrar con los saldos en el mayor general, con la intención de cotejar los montos y evitar irregularidades.

#### Tabla N° 4.7. Envíos de Estados de Cuentas

<b>Ítem N° 6. ¿Se envían mensualmente estados de cuentas a todos los clientes?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (fa)</b>	<b>Porcentaje (fr)</b>
Si	0	0%
No	3	100%
Totales	3	100%

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

#### Grafico N° 4.6. Envíos de Estados de Cuentas



**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

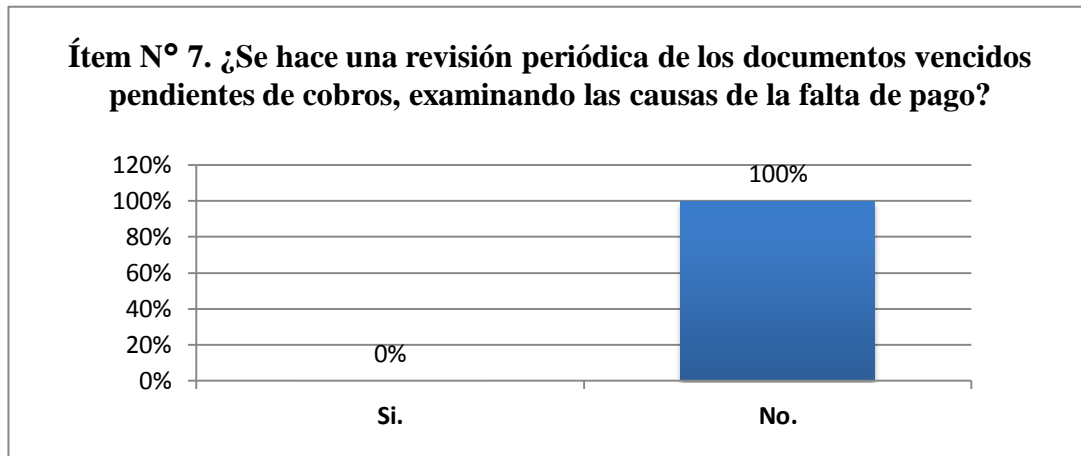
**Análisis de los Resultados:** Los encuestados manifestaron en un 100% que no se les envían de forma periódica estados de cuentas a los clientes detallándoles la condición de su crédito, acción que dificulta el entendimiento, debilita las comunicaciones causando retrasos en los pagos y vulnerando los procedimientos aplicados para el debido control.

#### Tabla N° 4.8. Revisión Periódica de los Documentos Vencidos

<b>Ítem N° 7. ¿Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobros, examinando las causas de la falta de pago?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (fa)</b>	<b>Porcentaje (fr)</b>
Si	0	0%
No	3	100%
Totales	3	100%

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

#### Grafico N° 4.7. Revisión Periódica de los Documentos Vencidos



**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

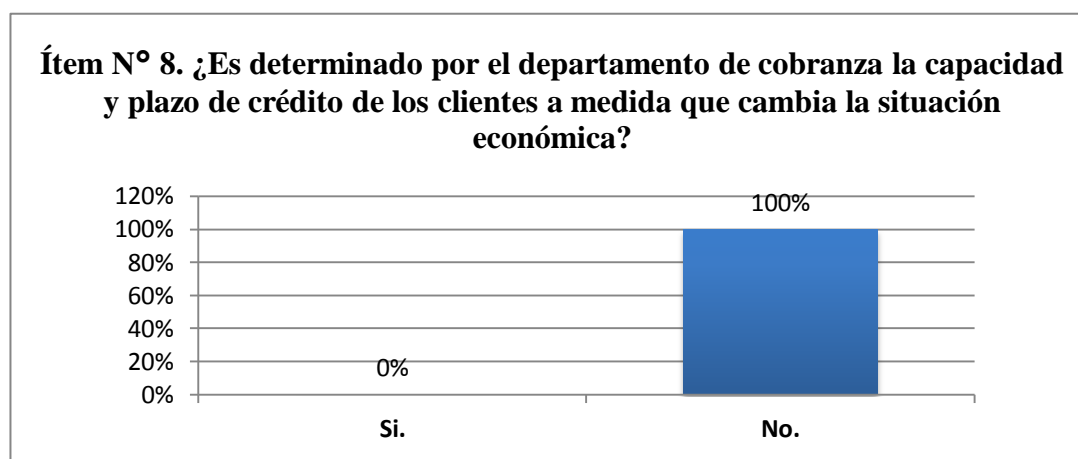
**Análisis de los Resultados:** Como se puede apreciar en el grafico anterior el 100% de la población manifestó que no se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobros, por ende no se examinan las causas de la falta de pago, está situación se presenta debido al gran volumen de trabajo que registran los empleados del departamento contable y de cobranza.

#### Tabla N° 4.9. Capacidad y Plazo de Crédito

**Ítem N° 8. ¿Es determinado por el departamento de cobranza la capacidad y plazo de crédito de los clientes a medida que cambia la situación económica?**

Alternativas	Frecuencia (fa)	Porcentaje (fr)
Si	0	0%
No	3	100%
Totales	3	100%

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

**Grafico N° 4.8. Capacidad y Plazo de Crédito**

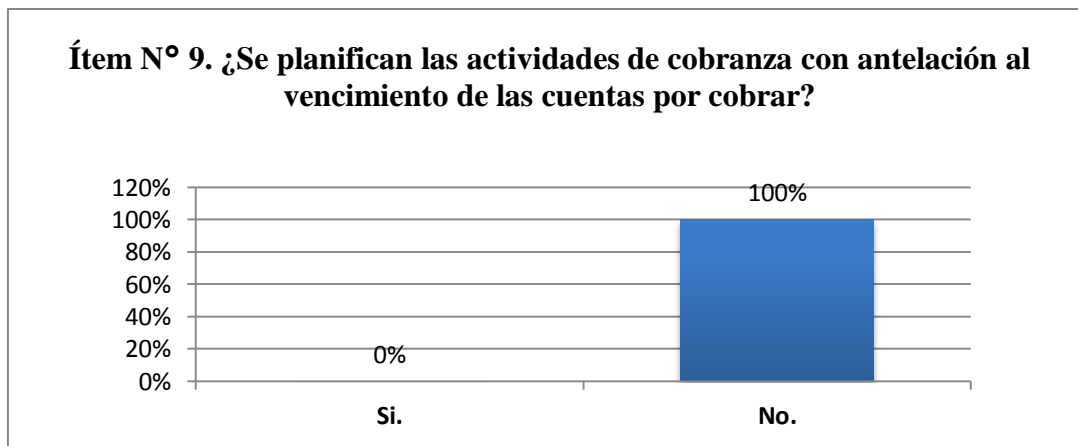
**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

**Análisis de los Resultados:** En economías hiperinflacionarias la planificación debe ser relativamente corta y los planes deben de ser lo más flexible posible para poder adaptarlos a los constantes cambios macroeconómicos, según lo señalado por los encuestados en un 100%, el departamento de crédito y cobranza de la organización no ejecutan estas acciones efectivamente desvirtuando los lineamientos y políticas de cobranza aplicadas por la empresa y afectando la percepción y recuperación de los recursos financieros.

**Tabla N° 4.10. Planificación**

<b>Ítem N° 9. ¿Se planifican las actividades de cobranza con antelación al vencimiento de las cuentas por cobrar?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (fa)</b>	<b>Porcentaje (fr)</b>
Si	3	100%
No	0	0%
Totales	3	100%

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

**Grafico N° 4.9. Planificación**

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

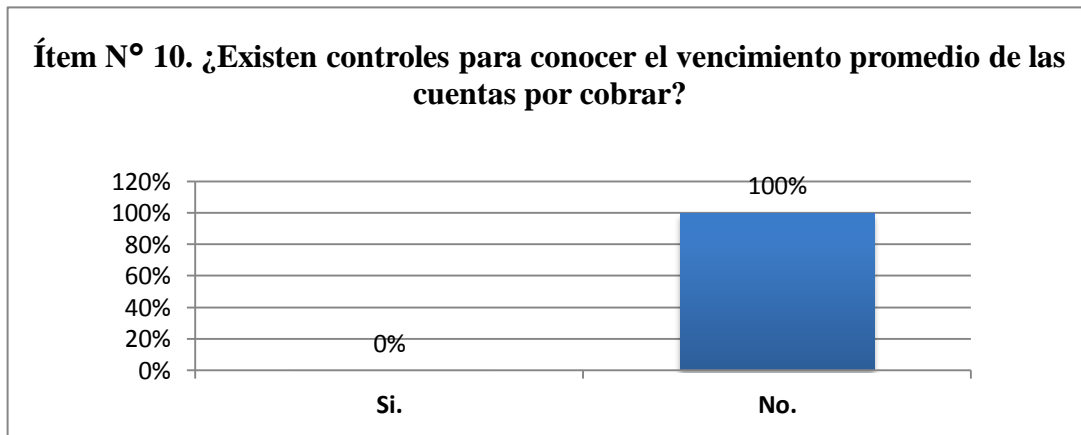
**Análisis de los Resultados:** De acuerdo a la información recolectada por los investigadores a través de la aplicación de una encuesta, en un 100% manifestaron que los trabajadores del departamento de cobranza realizan una planificación para el cobro de las cuentas con antelación al vencimiento de acuerdo a lo señalado en las políticas de la empresa, pero con regularidad es sobre pasada por la cantidad de asignaciones y la poca disponibilidad de los trabajadores.

**Tabla N° 4.11. Controles**

<b>Ítem N° 10. ¿Existen controles para conocer el vencimiento promedio de las cuentas por cobrar?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (fa)</b>	<b>Porcentaje (fr)</b>
Si	0	0%
No	3	100%
Totales	3	100%

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)



**Grafico N° 4.10. Controles**

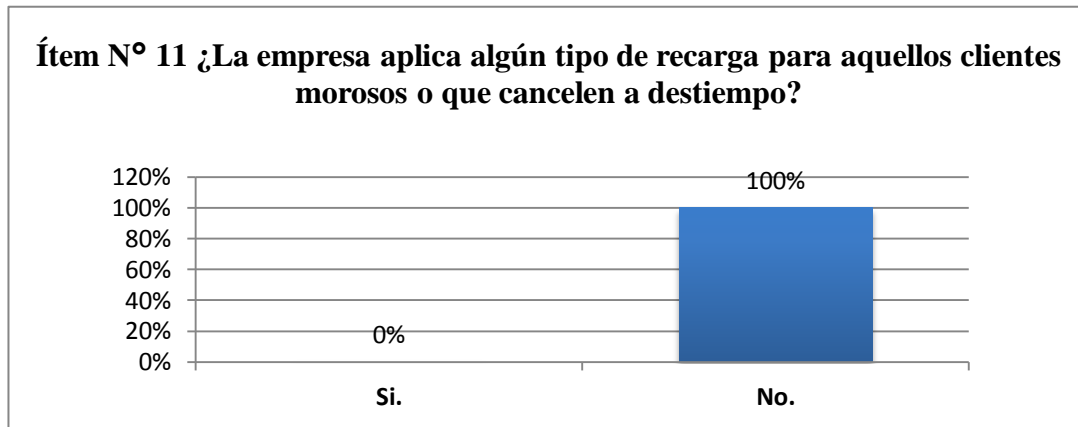
**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

**Análisis de los Resultados:** Según lo señalado por los encuestados, dentro del departamento de crédito y cobranza no se establecen controles que identifiquen la proximidad del vencimiento de las cuentas por cobrar, colocando en tela de juicio el cumplimiento de sus políticas contables y mostrando la fallas de los sistemas aplicados, manifestación realizada por el 100% de la población consultada.

**Tabla N° 4.12. Recarga Clientes Morosos**

<b>Ítem N° 11. ¿La empresa aplica algún tipo de recarga para aquellos clientes morosos o que cancelen a destiempo?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (fa)</b>	<b>Porcentaje (fr)</b>
Si	0	0%
No	3	100%
Totales	3	100%

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

**Gráfico N° 4.11. Recarga Clientes Morosos**

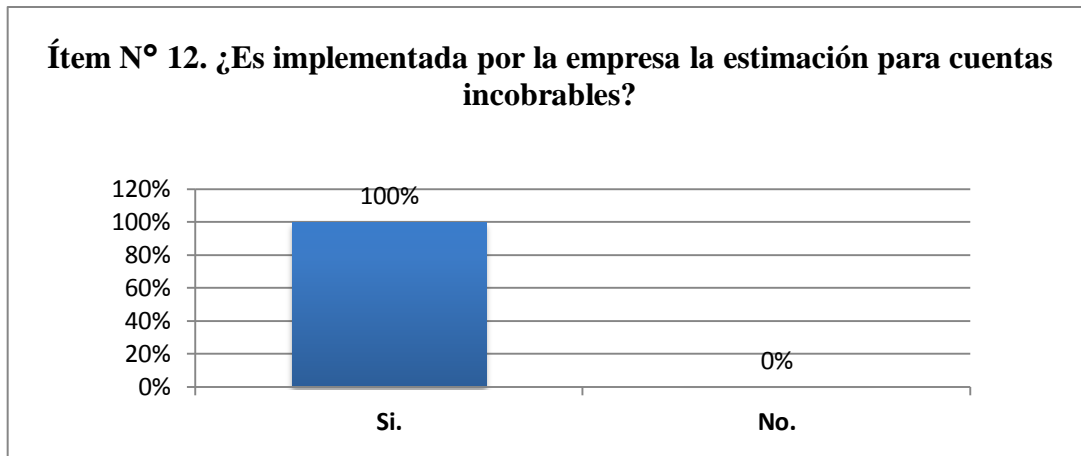
**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

**Análisis de los Resultados:** Según la información recolectada mediante la aplicación de una encuesta, la población consultada expresó en un 100% que dentro de las políticas de cobranza que existen en la organización no se aplican ningún tipo de recarga sobre las cuentas por cobrar que no se cancelan a tiempo, acción desfavorable para la empresa ya que cuando se pretende recuperar el dinero empleado en el crédito su poder de compra esta reducido drásticamente por el proceso hiperinflacionario.

**Tabla N° 4.13. Estimación para las Cuentas Incobrables**

<b>Ítem N° 12. ¿Es implementada por la empresa la estimación para cuentas incobrables?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia (fa)</b>	<b>Porcentaje (fr)</b>
Si	3	100%
No	0	0%
Totales	3	100%

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

**Grafico N° 4.12. Estimación para las Cuentas Incobrables**

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

**Análisis de los Resultados:** La organización realiza de forma periódica una estimación de las cuentas por cobrar que tengan grandes probabilidades de no ser canceladas, acción expresada por el 100% de los encuestados, cabe destacar que las provisiones para cuentas incobrables en cierta forma minimizan el impacto en los recursos financieros de una organizan cuando se da de baja una cuenta.

Tomando en cuenta los resultados que arrojó la encuesta realizada al personal encargado del control de las cuentas por cobrar de la empresa S4 Global Company, C.A., se pudo verificar que existe un manual que rige las actividades, tienen registros detallados de la facturación y sus cuentas, así como también una buena relación y comunicación oportuna entre los empleados que ahí laboran. Más sin embargo algunas de las funciones no son realizadas debido a factores de responsabilidad y sobrecargo de trabajo.

Por otro lado, se nota un déficit en cuanto a la inexistencia de controles ante los clientes que requieren otorgamiento de un crédito, así como también la falta de

control en cuanto al vencimiento de las cuentas por cobrar. Adicionalmente la entidad debe considerar la implementación de un sistema que sea más eficiente, ya que esto permitiría agilizar la información correspondiente y obtener mejores resultados en cuanto al control de las cuentas por cobrar.

**Tabla N° 4.14. Debilidades y Fortalezas**

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Existencia de manual de procedimientos que rigen las actividades.</li> <li>➤ Registros detallados de la facturación, cuentas por cobrar y cobranzas en orden correlativo.</li> <li>➤ Comparación de los saldos por cobrar con lo registrado en el mayor general.</li> <li>➤ Oportuna comunicación entre los empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No es evaluada la situación financiera y económica del cliente antes el otorgamiento del crédito.</li> <li>➤ No se determina la capacidad ni plazo de crédito a los clientes a razón que cambia la situación financiera.</li> <li>➤ Inexistencia de controles que promedien el vencimiento de las cuentas por cobrar.</li> <li>➤ Panificación muy rígida que impide que los planes se adapten a los diferentes cambios macroeconómicos.</li> </ul>

**Fuente:** Suarez y Rodríguez (2018)

#### **4.2.3. Formular lineamientos para mejorar los Procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar de la Organización 4S Global Company CA., ubicada en Cantaura, Edo; Anzoátegui**

El control interno de las cuentas por cobrar va anudado al otorgamiento del crédito y gestión de cobranza el cual es un proceso de gran importancia para la organización, puesto que según los resultados generados no se logra cumplir con los objetivos propuestos. En tal sentido se detalló una serie de lineamientos que permita agilizar la cobranza de manera efectiva en pro del mejoramiento de los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar.

Lineamientos que permitirán agilizar el control de las cuentas por cobrar, fortaleciendo cada uno de sus pasos.

##### **→ Crédito**

- Analizar la posición financiera del cliente y evaluar los factores que pueden afectarlos en un futuro.
- Determinar cuáles son los clientes que califican según los términos regulares del crédito y el límite que deberán recibir.
- Determinar la amplitud del periodo de crédito.
- Estimar la probabilidad del futuro deudor para determinar si está o no dentro de los límites de aceptación.
- El crédito otorgado al cliente dependerá de la capacidad financiera analizada y el número de cuotas en el cual deberá pagar.

- Evaluar y analizar de manera severa la posición financiera de cada cliente.
- Reducir márgenes de créditos a clientes que no califiquen con los términos regulares.
- Supervisión constante de los otorgamientos de crédito.

→ **Cobranza**

- Planificar y coordinar la gestión de cobro de acuerdo a la fecha de vencimientos de cada factura.
- Hacer seguimiento a cada factura tomando en cuenta que la misma debe ser cobrada a la fecha de vencimiento.
- Evaluar constantemente los reportes de las ventas a créditos y facturas pendientes para su cobro oportuno.
- Realizar las gestiones de cobro de manera persistente, enviando los estados de cuenta del cliente, por correo, comunicaciones, fax, Entre otros.
- Mantener siempre una buena relación comercial con el cliente buscando siempre prestar un buen servicio y la satisfacción de ambas partes.
- Medir y controlar los saldos de las cuentas por cobrar.
- Revisar permanentemente los saldos vencidos.
- Reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- Existen políticas de créditos y cobranzas; pero no son las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos, en cual se hallaron altos saldos de antigüedad.
- Debilidad en los procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones de crédito y cobranza, la cual no le permite medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo ya que no evalúan al cliente mediante los indicadores financieros ante el otorgamiento crediticio.
- No se planifican las cobranzas antes su vencimiento, además no se implementan mecanismos de control para el conocimiento promedio de las cuentas por cobrar.
- Inexistencia de medidas de seguridad de riesgo, debido a que no implementan límites de crédito a sus clientes a razón que desmejora su situación financiera y económica.
- No se prevén el riesgo de perdidas, ya que la entidad no estima una provisión para suplir las cuentas incobrables.

## 5.2. Recomendaciones

- Implementar lineamientos necesarios para agilizar su gestión de créditos y cobranzas y así asegurar una planificación eficiente, evitando los grandes saldos de cuentas vencidas.
- Analizar la situación financiera del cliente a través de indicadores financieros, el cual le permita manejar una cartera de clientes que cumpla con los requerimientos establecidos, y de esta forma realizar seguimiento individual por cada cliente.
- Establecer límite de créditos, a medidas que vaya desmejorando la capacidad económica y financiera del cliente, de modo que permita evitar riesgo en cuentas malas.
- Aplicar estrategias de cobros para disminuir el índice de morosidad y cumplir con las metas establecidas que garanticen el desempeño por parte de sus clientes, mediante formulación de condiciones de pago, como descuentos por pronto pago o en caso de vencimiento imputar recargos u ajustes al cliente.
- Dar seguimiento a los saldos vencidos, gestionar envíos de estados de cuentas con el fin de informar la situación deudora.
- Recurrir a la implementación de Estimación para cuenta incobrable, de modo de evitar incertidumbre y riesgos de pérdidas en ventas.
- Para finalizar es conveniente recordar que el éxito de las entidades depende del buen funcionamiento seguido del cumplimiento de lineamientos por parte de los que laboran, es por eso se recomienda la puesta en práctica de los



lineamientos formulados y las recomendaciones presentada por los autor de la investigación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, C. (2008).** *Metodología. Guía para elaborar diseños de Investigación en ciencias económicas, contables y administrativas 4ta Ed.* Limusa. México.
- Álvarez, M. (2006).** *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos Ed 14.* Panorama S.A. México.
- Arias, F. (2006).** *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica 5ta Ed.* Episteme. Caracas.
- Aquino, J., Vola, R., Arecco, M., Aquino, J. (1997).** *Recursos Humanos 2da Ed.* Macchi. Argentina.
- Balestrini, M. (2006).** *Como se Elabora el Proyecto de Investigación 7ma Ed.* Consultores Asociados. Caracas.
- Briones, G. (1996).** *Metodología de la investigación Social Ed Trillas.* México.
- Castro, F. (2001).** *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración Ed 2da.* Colson. Caracas.
- Catacora F. (1997).** *Sistemas y Procedimientos Contables.* Mc Graw Hill. Caracas.
- Gitman, L. (2003).** *Principios de administración financiera.* Pearson Educación. México.

**Hurtado, I. Y Toro, G. (2001).** *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio 4ta Ed.* Valencia. Venezuela.

**Hurtado J. (2000).** *Metodología de la investigación Holística 3ra Ed.* Caracas.

**Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA).** *Gaceta Oficial N° 6.148.*

**Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.** *Gaceta Oficial N° 6.013, Extraordinario.*

**Luna, M. (2005).** *Metodología de la Investigación Científica 5ta Ed.* Mc Graw Hills, Caracas.

**Morillo, A. (2013).** *Auditoría Interna Para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en Empresas Concesionarias del Municipio Maracaibo.* Universidad Rafael Urdaneta. Tesis no Publicada.

**Normas Generales De Control Interno.** Gaceta Oficial N° 36.229.

**Padua, J. (1979).** *Técnicas de Investigación aplicada a las ciencias sociales.* Edición del Fondo de cultura económica. México.

**Redondo, A. (2004).** *Curso práctico de contabilidad general y superior 3era Ed.* Corporación Marca. Valencia.

**Sabino, C. (2000).** *Como Hacer una Tesis.* Panapo. Caracas,

**Sampieri, R. (2000).** *Metodología de la Investigación 2da Ed.* McGraw Hill. México.

**Santillana, J. (2001).** *Establecimiento de sistemas de control interno. La función de contraloría 1era Ed.* Thomson Learning. México.

**Samulson, P. (1996).** *Economía 12ma Ed.* Mc- Graw Hill. México.

**Tamayo, M. (1981).** *El Proceso de la Investigación Científica.* Limusa, México.

**Tamayo, M. (1996).** *El proceso de la investigación científica.* Limusa Noriega Editores. México

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO**

<b>TÍTULO</b>	Análisis de los procedimientos de control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa 4s Global Company, c.a, ubicada en Cantaura, Edo, Anzoátegui periodo: (2015-2016)
<b>SUBTÍTULO</b>	

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CVLAC / E MAIL</b>
<b>Rodriguez, Magalys</b>	<b>CVLAC: 22.874.315</b> <b>E MAIL: Magalejandra.mr@gmail.com</b>
<b>Suarez, José</b>	<b>CVLAC: 20.712.564</b> <b>E MAIL: Josephsm168@gmail.com</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>

**PALABRAS O FRASES CLAVES:**

Control Interno

Cuentas por Cobrar

Procedimientos Administrativos

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO**

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias Administrativas	Contaduría Pública

**RESUMEN (ABSTRACT):**

La presente investigación tuvo como principal objetivo Analizar los Procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Empresa 4S Global Company, C.A., ubicada en Cantaura, Edo Anzoátegui Periodo (2015-2016), con el propósito de formular lineamientos que optimicen el Control Interno de las cuentas por cobrar asegurando la dirección ordenada y eficiente de la entidad, enfocada en el buen funcionamiento del área administrativa y contable a fin de mitigar los riesgos, y lograr mayor confiabilidad en la información relevante de los Estados Financieros. La naturaleza de la investigación fue de campo acompañada de un diseño documental, con carácter descriptivo, ya que se obtuvieron datos directamente de la realidad de los hechos de igual manera se obtuvieron datos de segunda mano como resultados de consultas realizadas a otras investigaciones como bibliografías especializadas en el área, tales como las Normas Generales de Controles Internos entre otros. Como instrumento de recolección de datos se empleó un cuestionario, la población de esta investigación estuvo conformada por el área administrativa y contable de la organización, como técnicas se utilizaron la observación directa, encuestas y revisión documental. Permitiendo concluir que la debilidad en las políticas de crédito, cobranza y carencia de lineamiento aumentan el riesgo de pérdidas de recursos financieros en la entidad.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO****CONTRIBUIDORES:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL</b>				
<b>González, Belmarys</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS(X)</b>	<b>TU</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>	<b>12.969.549</b>			
	<b>E_MAIL</b>	<b>Belmarys55@hotmail.com</b>			
	<b>E_MAIL</b>				
<b>Ramos, Martha</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU(X)</b>
	<b>CVLAC:</b>	<b>19.489.093</b>			
	<b>E_MAIL</b>	<b>Martharamosmdv@gmai.com</b>			
	<b>E_MAIL</b>				
<b>Martínez, Carmen</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU(X)</b>
	<b>CVLAC:</b>	<b>12.681.234</b>			
	<b>E_MAIL</b>	<b>cyraidabm@hotmail.com</b>			
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU(X)</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

<b>2019</b>	<b>01</b>	<b>25</b>
<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>

**LENGUAJE. SPA**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO**

**ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
Análisis de los procedimientos de control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar comerciales de la empresa 4s Global Company, C.A, ubicada en Cantaura, Edo, Anzoátegui periodo: (2015-2016)	Aplicación/msword

**CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS:** A B C D E F G H I  
J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y  
z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

**ALCANCE**

**ESPACIAL:** (OPCIONAL).

**TEMPORAL:** (OPCIONAL)

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

PREGRADO

**ÁREA DE ESTUDIO:**

DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA

**INSTITUCIÓN:**

UNIVERSIDAD DE ORIENTE / NÚCLEO ANZOÁTEGUI / EXTENSIÓN CANTAURA.





UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA

RECIBIDO POR *Martínez*

FECHA 5/8/09 HORA 5:20

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

*Juan A. Bolaños Cuneo*  
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Telesinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Tel: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****DERECHOS**

De acuerdo al Artículo 41 del Reglamento de trabajos de grado:

“Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo”

---

**Rodríguez, Magalys**

---

**Suarez, José****AUTOR(ES)**

---

**González, Belmarys**  
Tutor Académico

---

**Ramos, Martha**  
Jurado Principal

---

**Martínez, Carmen**  
Jurado Principal

---

**POR LA COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

