



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO**

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES  
EN LAS EMPRESAS EDITORIALES DEL MUNICIPIO VALERA ESTADO  
TRUJILLO**

**Autora:** Br. Piña S. Johana C

**C.I:** 17.347.897

**Tutora:** María E. Briceño

Febrero, 2012



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO**

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES  
EN LAS EMPRESAS EDITORIALES DEL MUNICIPIO VALERA ESTADO  
TRUJILLO**

bdigital.ula.ve

**Autora:** Br. Piña S. Johana C

**C.I:** 17.347.897

**Tutora:** María E. Briceño

**PROYECTO DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PRESENTADO ANTE  
LA ILUSTRE UNIVERSIDAD DE LOS ANDES COMO REQUISITO  
PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTADURÍA  
PÚBLICA**

Febrero, 2012

## AGRADECIMIENTO

**A Dios Todopoderoso y al Doctor José Gregorio Hernández**, por ser mi guías e iluminarme en mi vida y en el transcurso de la carrera para así hacer posible la culminación de mí meta, por demostrarme una vez mas que siguen y seguirán escuchando mis oraciones en cada momento, por guiar mi espíritu por el camino correcto y por permitirme que este sueño se hiciera realidad. Gracias mi dios, **Contigo todo y sin ti nada**

**A mi Madre**, una mujer luchadora, emprendedora, cariñosa, que en los momentos mas difíciles nunca te dejas vencer, siempre adelante, aconsejándome en todo, brindándome tu apoyo incondicional, dándome las cosas con esfuerzo, amor y sacrificio, también se que te sientes muy orgullosa de mi. Gracias por brindarme tus infinitas bendiciones y confianza incondicional, gracias por creer en mí, eres mi fortaleza y guía en cada una de mis metas, este logro también es tuyo. Dios te bendiga. **Te amo.**

**A mi Padre Francisco Miguel (+)** por todo su amor, dedicación y cariño, se que dios te llamo de este mundo, que aunque ya no estas a mi lado físicamente se que continuas bendiciéndome y apoyándome, siempre has sido mi guía que me ha permitido ver el camino correcto y que desde el cielo me acompañas y me ayudas cada momento te extraño mucho, siempre estarás vivo en mi corazón. Se que llegara el tiempo que nos encontremos de nuevo te daré besos y grandes abrazos. Este triunfo también es tuyo. **Te amo mi viejo.**

**A mi Padre Rubén Piña**, por darme la vida, brindarme su amor y cariño, que a pesar de los inconvenientes quiero que sepas que eres muy importante en mi vida. Quien con tus valiosos consejos me entusiasmaron para lograr esta meta. **Te quiero mucho papi**

**A mis Abuelos Elia (+), Froilana (+), Víctor (+) y Félix (+)** que desde el cielo me protegen y me guían por el camino del bien, se que en donde están se sienten orgullosos de mi. **Los llevo conmigo siempre.**

**A mis Hermanas Sunilde y Zuleima** que siempre confiaron y creyeron en mí brindándome su apoyo. Deseo que mi éxito contribuya también a su felicidad. **Las adoro**

**A mis sobrinos Jeison, Francisco y Moisés** por ser fuente de inspiración en cada uno de mis propósitos, espero que mi éxito contribuya de iniciativa para cumplir cada uno de sus sueños, hoy soy yo, mañana serán ustedes. Aunque dos de ustedes aun no pueden leer se que algún día cuando ya aprendan vean estas líneas sepan que también dedique este triunfo, gracias por llenarme de alegría cada día con sus picardías y travesuras. **Dios me los bendiga**

**A mis Tíos (as) Dalia, Yajaira, Aimara, Víctor, Alfredo, Argenis, Ramona, María, Ramón, Modesto (+)** por mostrarme en todo momento su interés y brindarme su apoyo incondicional en lo largo de este camino, por su amor, cariño y estímulo para seguir adelante en especial a mi tíos (a) piña gracias por haber confiado en mi y demostrarme que puedo confiar en ustedes que con su sabiduría y buenos consejos me han enseñado a mejorar y a saber defenderme, mil bendiciones por siempre brindarme su apoyo y sus palabras de aliento.

**A mis primos (a)** con quien ha compartido momentos duros y bellos a lo largo de mi vida en especial a Dayana, Karina y Alejandra que desde pequeñas aprendimos a querernos como hermanas, hoy quiero bendecirles y desearle lo mejor. Gracias por compartir tantos momentos especiales en mi

vida y estar ahí apoyándome, dándome consejos y cariño. Las quiero muchooooo

**A mis amigos Uneybert Montilla, Gredivert Gil, Jessica Castellanos y Ricardo Moncayo** gracias por ofrecerme su confianza y sobre todo su amistad que en los momentos difíciles me ayudo a seguir adelante, por ser tan esplendida e incondicional en cada momento de mi vida, por compartir tantos momentos bellos en el grupo juvenil " UNIDOS CON JESUS " y en nuestra ilustre universidad, porque día a día me demuestras que nuestra amistad es importante, **Dios los bendiga**

**A mis amigos y compañeros de la universidad Helen, Yoselin Vázquez, Yoselin Torres, Gabriela, yackeline, Eliana, Elisa, Julio, Cristina, Neilymar, Rafaela** y muchos que faltaron por mencionar mil gracias por compartir tantos momentos conmigo y a pesar que solo convivimos en la universidad es muy grande el cariño que tengo hacia ustedes, siempre demostraron que la amistad es verdadera. Los llevare en mi corazón. Gracias por tantas experiencia vividas.

**A la profesora María Eugenia Briceño**, por brindarme dedicación sus experiencias y conocimientos que hoy otorgan este triunfo, por prepararme y fomentarme para asumir nuevos retos en la vida, ¡aprovechare al máximo sus enseñanzas y consejos! , gracias por el estímulo en el proceso de aprendizaje. **Dios la bendiga.**

**A los profesores del NURR** en especial a Gaspar Juárez, Yohana Mendoza, Marily Cote, Mary Carrero, Karen Pacheco y Rolando Adriani por ser parte de una generación de triunfadores, por compartir sus conocimientos conmigo gracias de corazón por que de alguna manera forman parte de lo que ahora soy, hoy quiero bendecirles y desearles lo mejor.

**Al Núcleo Universitario “Rafael Rangel”**, por albergarme entre sus muros durante los años de estudio por brindarme la oportunidad de adquirir conocimientos y valores que hoy me otorgan este triunfo, me siento orgullosa de llevar su nombre, al personal directivo, docente, administrativo, personal técnico y mantenimiento por haber participado de una u otra manera en mi formación académica y educativa.

**A todas aquellas personas** que de una u otra forma me llenaron de estímulo y motivación para ver cristalizado uno de mis mas anhelados sueños. Mil gracias

*Johana C Piña S*

bdigital.ula.ve

## DEDICATORIA

**A Dios Todopoderoso y al Doctor José Gregorio Hernández**, fuente inagotable de misericordia y luz, quienes nunca me abandonaron y guiaron mis pasos por el buen camino.

**A mi madre**, por ser un ejemplo digno de constancia, dedicación y sacrificio, sin ti este logro no hubiera podido ser posible.

**A mi papa Francisco Miguel (+)**, por los valores que me enseñastes y tanto amor y cariño que me diste.

**A mi papa Rubén**, por brindarme su amor, comprensión y motivación.

**A mis hermanas**, quienes con sus consejos y apoyo me animaron a obtener este triunfo.

**A mis sobrinos**, por ser unas de mi fuente de inspiración en cada uno de mis propósitos.

**A la Ilustre Universidad de los Andes**, por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de prepararme profesionalmente.

**A mi tutor académico, Prof. María E Briceño** por regalarme la oportunidad de ayudarme a formarme como profesional, dios le pague, la quiero mucho.

A aquellas personas que me apoyaron de una u otra forma gracias por que en algún momento de mi vida me brindaron aliento.

*Johana*

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Págs.</b>
<b>Agradecimientos</b>	iii
<b>Dedicatoria</b>	vii
<b>Índice General</b>	viii
<b>Índice de matrices</b>	x
<b>Resumen</b>	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I. EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	3
Formulación del Problema	6
Sistematización del problema	6
Objetivos de la Investigación	6
Justificación e importancia	7
Delimitación de la investigación	8
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes de la Investigación	9
Bases Teóricas	12
Definición de Términos Básicos	27
Mapa de variable	29
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo de Investigación	30
Diseño de la Investigación	31
Población	31
Instrumento de recolección de datos	32
Validez	33



Técnicas de presentación de datos	34
<b>CAPÍTULO IV ANALISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS</b>	
Análisis e interpretación de los resultados	35
<b>CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
Conclusiones	42
Recomendaciones	44
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	
A. Constancia de validación	50
B. Cuestionarios aplicados	54

bdigital.ula.ve

## ÍNDICE DE MATRICES

<b>Matriz</b>		<b>Pág.</b>
1	Administración de las cuentas por cobrar	36
2	Situación de las cuentas incobrables	38
3	Control aplicable a las cuentas por cobrar	40

bdigital.ula.ve



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO "RAFAEL RANGEL"  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES  
EN LAS EMPRESAS EDITORIALES DEL MUNICIPIO VALERA ESTADO  
TRUJILLO**

**Autora:** Br. Piña S. Johana C

**Año:** 2012

**Tutora:** Lcda. María Eugenia Briceño

**RESUMEN**

El objetivo general de la presente investigación es analizar el control interno de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo, sustentado teóricamente por autores como Catacora (2000), Rodríguez (2003), Guajardo (2002), entre otros. La metodología utilizada en la investigación, es de tipo explorativa y descriptiva, con un diseño de campo, pues ésta permite recoger los datos directamente de la realidad, para posteriormente analizar el control interno que responda a las necesidades encontradas; la población objeto de estudio esta conformada por el personal del Departamento de cobranza de las empresas en estudio, a quienes se les aplicó el instrumento de recolección de datos, el cual una vez analizado permitió concluir que en líneas generales se puede acotar que el control interno, de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del Municipio Valera estado Trujillo, funciona eficientemente, pues la administración de estas empresas mantiene un flujo de comunicación oportuno y adecuado con sus clientes a través de visitas a sus clientes para realizar de manera directa las cobranzas, así como también un eficaz control operacional basado en el manejo de la información respecto al cliente y la naturaleza del crédito.

**Palabras clave:** Control interno, cuentas por cobrar, editoriales.

## INTRODUCCION

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles para la empresa creando una relación deudor /acreedor con el cliente. Las cuales son provenientes de sus actividades comerciales, como pueden ser las ventas de bienes o prestaciones de servicios sobre las cuales se tienen los derechos de cobros y generan beneficios a futuros.

Las cuentas por cobrar comerciales requieren de un control interno y observaciones continuas, ya que es importante y se debe prestar mucha atención para reducir riesgos puesto que este activo puede convertirse en una cuenta problema o incobrable dejando esto pérdidas en el ejercicio económico.

Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo analizar el control interno de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo, el cual es de gran importancia para preveer riesgos y evitar las pérdidas causadas por el incumplimiento de la cancelación de las deudas en las fechas estipuladas, y así aumentar las ganancias de las empresas. Todo esto, a través del desarrollo de un estudio descriptivo basado en un diseño de campo que permitirá recoger la información necesaria para el sustento de la variable directamente de la realidad donde ocurren los hechos.

El presente documento se ha estructurado en (5) capítulos, siendo el contenido de los capítulos distribuidos de la siguiente manera.

**Capítulo I:** El problema, hace referencia al planteamiento del problema, en el cual se describe la necesidad de analizar el control interno de las cuentas por cobrar en las empresas editoriales del municipio Valera

estado Trujillo, donde surge una serie de interrogantes al respecto, además de la justificación y de la delimitación de la investigación.

**Capítulo II:** El marco teórico, donde comprenden los antecedentes relacionadas con la investigación, dentro del mismo se plantea las bases teóricas, un glosario de definición de términos básicos y el mapa de variables.

**Capítulo III:** Marco metodológico, donde se define el tipo de investigación y diseño de investigación, describe el tamaño de la población, técnica e instrumento de recolección de datos, descripción del procedimiento y selección de las técnicas de análisis de resultados.

**Capítulo IV:** Análisis e interpretación de los resultados, en el mismo se describe el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de instrumento de recolección de datos en las empresas editoriales de municipio Valera estado Trujillo.

**Capítulo V:** Conclusiones y recomendaciones, donde se señala los aspectos mas relevantes obtenidos mediante el análisis el análisis de los resultados, permitiendo así realizar las recomendaciones.

Por ultimo, se presentaran las referencias bibliograficas y los anexos que sustenta este estudio.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles para la empresa creando una relación deudor/acreedor con el cliente. Para Gómez (2003: Pág 61) sostiene que “las cuentas por cobrar son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de las mismas y proveniente de sus actividades específicas en que comercia”.

En este orden de ideas, el control interno y observación de las cuentas por cobrar es de gran importancia y se le debe prestar mucha atención, ya que sin ellos, este activo tiene probabilidades de convertirse en una cuenta problema o incobrable dejando esto pérdidas en el ejercicio económico. Para llegar a estas cuentas por cobrar las empresas deben seguir una serie de pasos sistematizados que se relacionan y comienzan a partir de la salida del depósito de la mercancía, departamento de ventas y cobranza antes de aprobar dicho crédito al cliente.

De acuerdo a Santillana (2003: Pág 3) “El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración”.

En este sentido, el control interno como herramienta administrativa definida como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unido

a las personas que conforman una organización, constituyen un medio para lograr el cumplimiento de los objetivos de cualquier empresa; brindando capacidad de respuesta ante las diferentes crisis, deficiencias o desviaciones de los sistemas organizativos.

Dentro de este contexto, Catacora (2000: 238) expresa que el control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de sus procesos financieros, ya que cuando no existe o presenta debilidades el registro, análisis y emisión de información puede tornarse poco confiable, lo que representa un punto negativo para cualquier sociedad comercial.

Ahora bien, el principal objetivo de las empresas se basa en la actividad comercial en general, para así obtener algún tipo de ganancia o beneficio, esta actividad comercial se deriva entre otras de la práctica más primitiva del comercio que se realizó desde el inicio de los tiempos llamados trueque, la cual fue evolucionando dando paso al intercambio comercial a través de la moneda como medio de intercambio común y generalmente aceptado por una sociedad que es usado para el pago de bienes y cualquier otra obligación, asimismo con la evolución comercial fueron incrementando los activos empresariales.

Aunado a esto, se debe tomar en cuenta que entre estos activos existen los llamados cuentas por cobrar comerciales, los cuales están presentes en la gran mayoría de las empresas adoptando distintas políticas, técnicas y maneras en hacer efectiva las mismas, este tipo de empresas implementan como fuente principal las ventas a crédito con el fin de mantener el ritmo de ventas necesarios para competir y salir a flote en el mercado, así mismo se debe considerar y prever todo riesgo que conllevan estas ventas a crédito para implementar un control interno y evitar las pérdidas causadas por el incumplimiento de la cancelación de las deudas en las fechas estipuladas.

Ahora bien, para indagar aún más acerca del control interno de las cuentas por cobrar, se toma como contexto de la investigación las empresas dedicadas al ramo editorial dedicadas tanto a la elaboración como a la distribución de material educativo como textos, enciclopedias entre otros, donde el mayor porcentaje de ventas regulares se realizan a crédito lo cual genera cuentas por cobrar y según las políticas de trabajo de cada empresa, el cobro de la deuda se efectúa en un lapso de tiempo estipulado luego de la realización de la misma, no escapan de este problema cuando no se posee un control interno lo suficientemente efectivo y eficaz.

Por consiguiente, se consideran como referencia para el estudio de esta problemática las empresas editoriales del municipio Valera, donde a través del contacto directo realizado por la investigadora con algunos empleados, se observó morosidad en la cartera de clientes, lo que trae consigo elevación de las cuentas incobrables.

Así mismo se conoció que en estas empresas sólo se manejan las cuentas problemas, que son aquellos clientes que se resisten en cancelar las deudas, y se observó que no existen métodos sistemáticos que logren alcanzar el objetivo de proteger las cuentas por cobrar y aumentar la eficacia y productividad en las operaciones. Síntomas estos que se presumen puedan ocurrir por la desorganización en el registro adecuado en las cuentas por cobrar, entre otros aspecto.

De persistir este tipo de situaciones en las empresas editoriales del municipio Valera, podrían continuar aumentando significativamente la morosidad en la cartera de clientes, trayendo consigo pérdidas que a corto plazo pongan en riesgo de que la empresa se declare a quiebra por falta de liquidez y fluidez de efectivo.



En consecuencia, se considera pertinente analizar el control interno de las cuentas por cobrar en las empresas editoriales del Municipio Valera que permita disminuir pérdidas y aumentar ganancias en este tipo de empresas. En virtud de estos señalamientos, surge la siguiente interrogante.

### **Formulación del problema**

¿Cómo es el control interno de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del Municipio Valera estado Trujillo?

### **Sistematización del problema**

¿Cuál es la administración de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo?

¿Como es la situación de las cuentas por incobrables en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo?

¿Cuáles son las consideraciones de control aplicables a la creación de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo?

### **Objetivo de la investigación**

#### **Objetivo general**

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo.

#### **Objetivos específicos**

Examinar la administración de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo.

Identificar la situación de las cuentas incobrables en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo.

Conocer las consideraciones de control aplicables a la creación de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo.

### **Justificación de la investigación**

Desde el ámbito teórico, la investigación científica busca confrontar la teoría con la realidad, es decir, constituye por si misma un método para descubrir la verdad, mediante técnicas en la organización que se desea estudiar. En este caso en particular, el análisis del control interno de las cuentas por cobrar comerciales de las empresas editoriales del Municipio Valera estado Trujillo. La investigación se baso en teorías referentes a las cuentas por cobrar comerciales especialmente a lo relativo al control interno de las mismas basándose en las opiniones de: Santillana (2003), Guajardo (2002), Lindegaard (2001)

Asimismo desde una perspectiva metodológica, para el cumplimiento de los objetivos propuestos para el análisis de control interno de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo se acudirá al empleo de técnicas de investigación, Con el fin de que los resultados de este estudio sirvan como referencia a otras investigaciones de igual naturaleza, además se pretende presentar unos lineamientos para mejorar el control interno que se sustentará en la información recabada de las unidades de análisis como son las empresas editoriales

Desde la práctica, a presente investigación tiene un significativo aporte en la rama de contabilidad y administración, ya que tanto contadores como administradores pueden establecer bases numéricas para analizar y realizar

cálculos correspondientes para la toma de decisiones financieras de las empresas, ya que este activo juega un papel importante en las empresas; de allí parte la teoría de que esta investigación facilite la solución de problemas de este activo y mejorar el rendimiento de las ganancias y disminuir las perdidas al final del ejercicio económico en empresas de este ramo.

### **Delimitación de la investigación**

En esta investigación se pretende analizar el control interno como instrumento para optimizar la operatividad de las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo. Por lo tanto, se señalará sus fundamentos adaptados al manejo de las cuentas por cobrar comerciales especialmente en el control interno fundamentándose en teorías sobre los puntos antes mencionados, definiéndolos a través de algunos autores como: Santillana (2003), Guajardo (2002), Lindegaard (2001). Dicha investigación pertenece a la línea de investigación de Normas, principios y sistema de información contable que maneja el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables del Núcleo Universitario "Rafael Rangel"

El estudio se pretende ejecutar en los departamentos de cobranzas de (3) empresas editoriales ubicadas en el municipio Valera estado Trujillo, entre ellas la editorial Corporación Salas, Grupo Editorial Rafael Rangel e inversiones Guillensa, C.A. La presente investigación se realizará basándose en la información recolectada en el año 2011, y se estima que la misma se desarrollará durante los meses de septiembre 2012 hasta noviembre 2012

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan los fundamentos que sirven de sustento al proceso de investigación, El marco teórico es un elemento por medio del cual se apoya teóricamente el estudio y comprende antecedentes previamente contruidos sobre el problema en estudio relacionados con el tema, el cual hace énfasis al control interno específicamente a las cuentas por cobrar comerciales.

#### Antecedentes de la investigación

Bravo, N (2008), en su trabajo de investigación titulado **El Control Interno de las Cuentas por Cobrar en las PYMES del Sector Ferretero del Municipio Pampán Estado Trujillo**. El objetivo de este trabajo fue determinar un sistema de control interno de las Cuentas por Cobrar en las PYMES del Sector Ferretero del Municipio Pampán Estado Trujillo. Trabajo de grado presentado ante la ilustre Universidad de los Andes como requisito para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. Para lograr los objetivos se acudió a una metodología de tipo descriptiva y un diseño de campo no experimental. La población estuvo conformada por la administración de 17 PyMEs del sector ferretero ubicadas en el Municipio Pampán, estado Trujillo y que cumplen con los parámetros establecidos en el diseño de la misma. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, la validez del mismo se hizo considerando el juicio de tres (3) expertos dos (2) en el área, y uno (1) en metodología. Los resultados evidenciaron que no existe la división por departamentos ni la segregación de funciones, a su vez; la reducción del riesgo en las cuentas por cobrar carece de bases fundamentales, tampoco se determina como punto importante la

definición de información necesaria para la toma de decisiones. Las formas administrativas relacionadas al periodo y normas de crédito carecen de factores que permitan determinar certeramente el tiempo en que los clientes cancelarán sus deudas.

La investigación se considera un antecedente porque es relevante, ya que se vincula con las variables en estudio, como es el control interno de cuentas por cobrar analizando directamente la situación financiera, aportando de esta manera un marco teórico referencial para la descripción de la variable a desarrollar.

Briceño (2008), realizo una investigación titulada **El Control Interno de las Cuentas por Cobrar en las Pyme's Ferreteras Del Municipio Pampanito Estado Trujillo**. El objetivo general de esta investigación es Analizar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar existentes en las pyme's ferreteras del Municipio Pampanito Estado Trujillo. Trabajo de grado presentado ante la ilustre Universidad de los Andes como requisito para optar al titulo de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación se formulo como un estudio descriptivo y un diseño de campo no experimental. La población estuvo conformada por los administradores de las 10 PyME's ferreteras ubicadas en el municipio pampanito estado Trujillo, a quienes se le aplico una encuesta por medio de un cuestionario, el cual fue validado por medio de la validez del contenido, donde (3) expertos omitieron su opinión respecto al mismo. Se concluyo que en las PyME's ferreteras del municipio pampanito, estado Trujillo, el control interno de las cuentas por cobrar presentan grandes debilidades, ya que no se consideran algunos documentos como importantes para la comprobación de las cuentas por cobrar, más aún por que no se aplican procedimientos adecuados para el control interno de las cuentas que deben cobrarse por las empresas, lo que induce a la existencia de fraudes en el proceso de cobranza de la misma.

Este trabajo tiene relación con la presente investigación puesto que sirve de base fundamental en la importancia que representa para una empresa contar con un eficiente sistema de control interno en el manejo de las cuentas por cobrar, de igual manera, permite ampliar los conceptos teóricos que deben tomarse en cuenta para dicha investigación.

El trabajo de Quintero, M (2007), cuyo título es **Análisis del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas ferreteras del Municipio Valera, estado Trujillo**. El objetivo de la investigación fue analizar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas ferreteras del Municipio Valera, estado Trujillo. Trabajo de grado presentado ante la ilustre Universidad de los Andes como requisito para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. Para ello, aplicó una investigación de tipo descriptivo con un diseño no experimental, con características de campo; en cuanto a la población, se tomó las ferreterías del Municipio Valera estado Trujillo que se encuentran registradas en la Alcaldía del Municipio Valera del estado Trujillo. Se determinó el tamaño de la muestra a través de la fórmula para muestreo probabilístico para conjuntos finitos, reduciéndose el número de empresas ferreteras del Municipio Valera de 46 a un subconjunto manejable y accesible para la investigadora de 23 empresas. Las técnicas fueron la observación directa y la encuesta y el instrumento diseñado para alcanzar el objetivo general de esta investigación fue un cuestionario con un total de veinticinco (25) ítems diseñados a través de preguntas con alternativas de selección múltiple. El instrumento fue revisado por un panel de tres (3) expertos y la confiabilidad del mismo se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo para la presente investigación 0,99 presentando así una magnitud muy alta. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva y se diseñaron tablas y gráficos circulares y de barras. Se obtuvo la siguiente conclusión: En forma

general, al analizar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas ferreteras del municipio Valera, estado Trujillo, se encontró que las mismas cuentan con un sistema efectivo que responde a los elementos y objetivos del mismo.

Esta investigación se considera como un antecedente por incluir las dos variables en estudio en lo que respecta al contenido de la investigación, ya que aporta un aspecto importante y señala la consecución del estudio. Donde se manifiesta similitud en la calidad que tiene internamente en el progreso de las actividades de la empresa.

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas están compuestas por términos, conceptos y definiciones utilizados para dar basamento a esta investigación de teorías desglosadas por los distintos autores que tienen amplio conocimiento en el tema, es decir, que se desglosarán un compendio de conceptos y teorías referidas al control interno y manejo de las cuentas por cobrar desde el ámbito empresarial.

#### **El Control Interno**

Según Rodríguez (2003) el control interno es un elemento fundamental de la administración que no debe soslayarse o dejarse de tomar en cuenta en toda organización, cualquiera que sea su tipo o conformación. Su importancia se aprecia ubicándolo desde el punto de vista básico de la acción de administrar hacia el interior de la propia organización (de ahí el concepto de interno): no se puede desarrollar una planeación sin control; no puede haber un proceso de organizar sin control; no puede haber una obtención de recursos humanos, materiales y financieros sin control o intercoordinados y, obviamente, no se puede administrar sin control.

En materia de auditoría, en cualquiera de sus tipos, el control interno viene a ser un aspecto de vital importancia, ya que dependiendo de la calidad de éste en la entidad sujeta a auditoría, el auditor determinará el grado de confianza que va a depositar en él y en la propia entidad; asimismo, le servirá para decidir la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría a aplicar. A mayor control, menor pruebas de auditoría. A menor control, mas pruebas de auditoría.

En tal sentido, según Santillana (2003), el control interno:

comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.(P. 3)

En definitiva, el control interno es una herramienta de vital importancia contable y administrativa, debido que la misma actúa como vigilante constante de una buena planeación y sistematización de los procedimientos a fin de maximizar su eficiencia y dar el mejor uso de los recursos disponibles.

### **Objetivos básicos del control interno**

Según Santillana (2003, Pág. 13), De la definición de control interno se desprenden los cuatro objetivos básicos que implica, y que son los siguientes, en la inteligencia de que para efectos del análisis que se esta efectuando no llevan el mismo orden de la definición señalada, sino en un sentido secuencial:

1.- Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la



entidad. La razón es obvia: contar con sólidas y bien estructuradas políticas respetables y respetadas que permite una administración y operación ordenadas, sanas y con guías que normarán, orientarán y regularán la actuación de la misma.

2.- Promover eficiencia operativa. Las políticas y disposiciones implantadas por la administración serán la base, soporte y punto de partida para operar. Estas políticas deben identificar metas y estándares de operación básicos para medir el desempeño y calificar la eficiencia, eficacia y economía; elementos indispensables para lograr la óptima sinergia operativa integral.

3.- Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y la complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad. La información es básica e indispensable para conocer la gestión y el desempeño de la entidad, como se encuentra ésta en la actualidad y una base fundamental para la toma de decisiones que garanticen su bienestar futuro. La información dirá cuán buenas y acertadas han sido las políticas establecidas y cuál ha sido el nivel de eficiencia de la operación. Una entidad sin buena información hace endeble su existencia y subsistencia.

4.- Protección de los activos de la entidad. Este cuarto objetivo se concreta, de hecho, con la observación de los tres objetivos anteriores. Es indiscutible que debe haber políticas claras y específicas, y que se respeten, que involucren el buen cuidado y esmerada protección y administración de los activos, por ejemplo en los flujos de fondos, las cuentas y documentos por cobrar, los inventarios, los inmuebles, maquinaria y equipo, etcétera. Las políticas deben tener hacia una óptima eficiencia en la operación con los activos. Y, obviamente, éstos deben estar registrados en la contabilidad y que se informe qué se está haciendo con ellos; activos no registrados correctamente son activos sin control.

### **Responsable del control interno**

Para Santillana (2003: Pág. 3), La responsabilidad de contar con un eficiente sistema de control interno recae en la más alta autoridad de la organización.

A esta autoridad, llámese director general, gerente general, administrador; o bien, presidente de la república, gobernador o presidente municipal; accionistas (en el caso de los primeros) o el pueblo (llámese contribuyentes en el caso de los segundos), le confían recursos para que los administre en aras de alcanzar los objetivos para los que se les entregan. Esos recursos deben ser administrados al amparo de sistemas de control eficientes para que pueda responder por ellos.

Sin embargo, se debe reconocer que las altas autoridades no siempre cuentan con experiencia o conocimientos en materia de control, ni tampoco disponen del tiempo necesario para ejercer esta delicada función. En estos casos es donde aparece la figura de controlador, en quien se delega esta actividad, sin que ello implique revelar a la más alta autoridad de su responsabilidad original.

### **Principios del control interno**

Los principios más significativos son aquellos que incluyen relaciones causales en términos de variables dependiente e independientes. En cuanto a la aplicación racional del control interno, según Rodríguez, (2003), debe fundamentarse en principios que de acuerdo a Perdomo, C (citado en Rodríguez 2003), son los siguientes:

- 1) Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- 2) Dualidad o pluralidad de personal en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.

- 3) Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
- 4) El trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión.
- 5) La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad.

### **Naturaleza del proceso de cuentas por cobrar**

Como se define a continuación las cuentas por cobrar son derechos exigibles ante otros, los cuales tienen una gran importancia para la empresa por eso debemos tener total cuidado para la creación de la misma, así como en las políticas administrativas de ellas.

Santillana (2003, Pág. 90), establece en términos generales, que la partida “cuenta a cobrar”, se refiere a todos los derechos sobre otros convertibles en dinero, mercancías (es decir, depósitos correspondientes a compras) y servicios (es decir, gastos pagados previamente, como las pólizas de seguro). Las “cuentas a cobrar” se definen corrientemente como sólo aquellas peticiones que pueden cobrarse en efectivo. Las cuentas a cobrar, concretamente las cuentas de clientes y los efectos, constituye los tipos de cuentas a cobrar más corrientes.

### **Importancia de las cuentas por cobrar**

Para Lindegaard (2001, Pág. 534) Las cuentas a cobrar generalmente representan una de las partidas del activo más importantes en la empresa. Las cuentas a cobrar de clientes vencidas correspondientes a productos vendidos o servicios prestados constituyen las más significativas. No es de extrañar que las cuentas de clientes representen entre el 30% y el 50% de los activos circulantes de una empresa. De todas las partidas de activo, únicamente la de caja y bancos ofrece mayor liquidez. Por lo tanto, no es de extrañar que los auditores independientes deban dedicar una parte

considerable de su trabajo a estudiar estas cuentas. Para el auditor, tanto interno como independiente, las cuentas a cobrar representan un reto constante, no solamente debido a su importancia y liquidez sino también al cambio continuo de su composición básica.

Con respecto a el eficiente funcionamiento del control interno para las cuentas por cobrar, se considera pertinente analizar la administración de las cuentas anteriormente mencionadas; cabe destacar que el autor nombra dos fases unidas entre, si la cuales son fase de la administración del proceso de cuentas por cobrar, manejo y control apropiado, en tal sentido, a continuación en los siguientes párrafos se describe parámetros relacionados con esta dimensión en estudio.

### **Administración de las cuentas por cobrar.**

De acuerdo Santillana (2003, Pág. 92), La fase de administración del proceso de cuentas por cobrar empieza en la generalización de la cuenta, pasa a su manejo y control apropiados, y concluye en el momento que es pagada o liquidada. Las principales consideraciones de control durante esta nueva fase incluyen:

**1.- Control independiente de los registros de cuentas por cobrar.** Los registros de cuentas por cobrar en algunos casos pueden ser elaborados manualmente; en medianas o grandes organizaciones son manejados por computadoras. Los principios fundamentales en todos los casos exigen que estos registros sean elaborados en forma independiente, con exclusión absoluta de terceras personas, especialmente de aquellas que tengan acceso a la caja o a los clientes. En todos los casos también se deben tener en cuenta de control y, en lo posible, de subcontrol, fundamentadas por cuentas individuales perfectamente detalladas.

**2.- Registro y control.** Cualquier cargo a los bancos u otra cuenta miscelánea que ocasione una contrapartida crediticia a las cuentas por cobrar debe ser registrado diariamente con objeto de contar con información actualizada que sirva a las diversas necesidades operacionales de la organización. Simultáneamente, se debe tener la certeza de que estas cuentas por cobrar son correctas mediante las confrontaciones periódicas entre estos registros auxiliares con las cuentas del libro mayor.

**3.- Oportuno y adecuado sistema de reporte.** Además de la información que se debe suministrar todos los días, es necesario contar con un sistema periódico que reporte los saldos corrientes con su correspondiente análisis de detalles. Este análisis debe mostrar las porciones o partidas de la cuenta por cobrar que no ha sido pagadas en diversos periodos, como por ejemplo saldo actual, vencido un mes, vencido dos meses, vencido tres meses, vencido más de tres meses, etcétera. Este análisis es una importante base para administrar el esfuerzo de la recuperación de cartera.

**4.- Envío de estados de cuenta de clientes en forma directa independiente.** Un elemento básico, desde el punto de vista del control, consiste en enviar estados de cuenta a los clientes, lo cual debe hacerse de manera directa e independiente, es decir, sin que ningún elemento de la entidad tenga oportunidad de alterarla, modificarla o hacerla desaparecer, este procedimiento hace posible un control cruzado con el principal involucrado en la cuenta, o sea el cliente, y, además, es un importante mecanismo que sirve para acelerar cobros retrasados.

#### **Políticas administrativas de las cuentas por cobrar**

Se analizarán cuidadosamente varias políticas clave relacionadas con el manejo de las cuentas por cobrar. Santillana (2003 Pág. 94),

- **Otorgamiento de líneas o niveles de crédito.** Una cuestión de política es determinar el nivel de liberalidad que debe tener una organización para otorgar crédito. Es claro que en situaciones de crédito restringidos disminuye la posibilidad de perdidas por cuentas malas. Sin embargo, el juicio sobre los cuáles serán las políticas de crédito que mejor sirvan a los intereses de la organización no se detiene ahí, ya que las ventas generadas por políticas más liberales son el origen de ventas adicionales que de otra manera no se hubieran efectuado.

Además, de que estas operaciones puedan producir utilidades extras y ser beneficiosas para la organización, pues un gran volumen de ventas puede generar reducción de costos de producción debido a la absorción de los costos fijos. Se debe reconocer que es muy difícil medir con exactitud los beneficios de cualquier tendencia, por lo cual es muy importante reconocer todas las dimensiones del problema, esto es, no necesariamente será lo óptimo para la organización tener unas pocas cuentas canceladas ya que pudiera correrse el riesgo de que las cancelaciones sean mayores como consecuencia de una gran utilidad generada por la vía de las ventas. En resumen, toda situación debe ser examinada con gran detalle antes de llegar a una decisión final.

- **Efecto de las relaciones con los clientes en el proceso de cuentas por cobrar.** Un aspecto muy importante relativo tanto a la operación del departamento de cuentas por cobrar como al proceso total de estas cuentas, es el efecto que ejercen sobre todas estas actividades las buenas relaciones con los clientes. Por un lado, es sabido que a la organización le interesa desarrollar eficientes procedimientos y operaciones internas, intento durante el cual con frecuencia le es deseable restringir los procedimientos y, consecuentemente, el grado de contacto personal en el manejo de diversas

situaciones. Por otro lado, el proceso de cuentas por cobrar inevitablemente involucra relaciones con los clientes.

Por todo lo anterior se hace necesario manejar estas relaciones con los clientes de la mejor manera para evitar cualquier asomo de irritación a efectos de construir una relación positiva con ellos. Ejemplo de estos contactos pueden ser la aplicación de las líneas de crédito, claridad de las facturaciones, procesamiento de acreditamiento de ajuste y los diversos aspectos de cobranza. Una sola eficiencia se logra con la combinación de la eficiencia interna y la cortesía y razonable cooperación con el cliente. Con mucha frecuencia los clientes están insatisfechos debido a muchas y variadas causas (que en ocasiones son completamente independientes del proceso de cuentas por cobrar), las que se pueden reducir a través de los contactos de cuentas por cobrar, ya que este personal tiene la oportunidad de ser un canal de solución de los problemas que el cliente tenga con otro personal de la entidad.

Ahora bien, una vez analizado lo referente a la administración de las cuentas por cobrar, es importante destacar la situación de las cuentas incobrables como dimensión de la investigación, por lo que a continuación se presenta la postura teórica de autores como Guajardo quien reconoce la existencia de métodos básicos para la estimación de las cuentas por cobrar.

### **Situación de las cuentas incobrables**

Según Guajardo (2002, Pág. 260) existen métodos básicos para estimar las perdidas por cuentas incobrables. Por lo tanto la situación de las cuentas incobrables son:

### **Ajustes de las cuentas**

Por lo general es difícil determinar cuáles serán los clientes que no pagarán sus cuentas. Por lo tanto, si se desea que el importe que aparezca en el estado de situación financiera sea el correcto, es necesario estimar las cuentas que con el tiempo serán incobrables.

Cuando se registra el asiento de ajuste para reconocer las pérdidas por cuentas incobrables del periodo, se estima un monto de cuentas incobrables. Este asiento de ajuste consiste en un cargo a gastos por cuentas incobrables y un abono a una cuenta complementaria de activo llamada estimación por cuentas incobrables. Esta estimación no se acredita en forma directa a clientes, debido a que este importe no es más que una estimación de las cuentas de clientes que pueden resultar incobrables y no se refieren a ningún cliente en particular, pues es una contracuenta de la cuenta de clientes que al ser disminuida presentará un saldo neto real de lo que se espera cobrar.

### **Métodos para calcular las cuentas incobrables**

Existen dos métodos básicos para estimar las pérdidas por cuenta incobrables y un tercer método de cancelación directa.

*Método del porcentaje de las ventas:* El método del porcentaje de ventas o del estado de resultados estima las pérdidas por cuentas incobrables utilizando un porcentaje de las ventas netas a crédito para llegar a una cantidad razonable. Para determinar la tasa estimada es necesario examinar y analizar el porcentaje de pérdidas experimentadas sobre el total de las ventas netas a crédito de periodos anteriores.

Después se aplica el porcentaje estimado al total de las ventas a crédito del periodo, menos el importe de las devoluciones y bonificaciones



sobre ventas. No debe restarse o sumarse cualquier saldo existente en la cuenta estimación por cuentas incobrables provenientes de periodos anteriores para determinar el importe de ajuste de cuentas malas.

*Método del porcentaje de cuentas por cobrar:* Mediante el método del porcentaje de cuentas por cobrar o del estado de situación financiera, se estima el importe de las pérdidas en cuentas incobrables, con base en un porcentaje del saldo existente en la cuenta clientes. Para llegar a un porcentaje razonable es necesario analizar los cobros realizados durante un periodo considerable. La tasa o porcentaje determinado se aplica al saldo de la cuenta de clientes para obtener el saldo de la cuenta estimación de cuenta incobrable y determinar el importe del ajuste por cuenta incobrables.

Debe recordarse que el porcentaje o tasa utilizada no es más que una estimación. Por lo tanto, es muy probable que la misma nunca llegue a ser igual que el importe exacto de las cuentas incobrables del año y que la cuenta de estimación puede tener un saldo deudor o acreedor al final del periodo contable, antes de los ajustes. En este método, el saldo de la cuenta de estimación por cuentas incobrables o provisión a fin de año, sea deudor o acreedor, tiene que considerarse al hacer el asiento de ajuste.

Cualquier saldo deudor debe aumentarse hasta la cantidad estimada de pérdidas en cuentas incobrables y cualquier saldo acreedor debe rebajarse.

*Método de cancelación directa:* Las compañías pequeñas que tienen muchos clientes tal vez prefieran esperar hasta confirmar que no pueden cobrar la cuenta específica de un cliente, antes de hacer cualquier ajuste en relación con las pérdidas por cuentas incobrables. Cuando es evidentemente que una cuenta es incobrable, utilizan el método de cancelación directa. Por

lo tanto, se hace un cargo a la cuenta de gastos por cuentas incobrables y se abona a clientes por el importe adeudado.

Con respecto a la creación de las cuentas por cobrar comercial podemos resaltar que son principalmente provenientes de bienes o prestaciones de servicio y para la creación de la misma debemos tomar en cuenta las principales consideraciones que mas adelante presentaremos y que es oportuno para efecto de la investigación.

### **Creación de las cuentas por cobrar**

Según Santillana (2003: Pág. 91), Debido a que las cuentas normalmente son originadas por las ventas de los productos de la organización o el rendimiento de determinada clase de servicio, el primer interés debe estar en el establecimiento de una línea directa con esas bases de origen. De esta forma, el objetivo se debe enfocar en el elemento originador de la cuenta por cobrar y el correspondiente soporte del embarque del producto o la ejecución del servicio. Al mismo tiempo, es necesario asegurarse de que todas las cuentas por cobrar han sido correctamente registradas. Ambos objetivos pueden ser logrados cuando la creación de la cuenta por cobrar está ligada directamente con la contabilización de un inventario o con el registro de un servicio prestado. Consecuentemente, se debe establecer esta relación en un sentido específico de procedimiento.

Para Santillana (2003: Pág. 92), Las principales consideraciones de control aplicables a la creación de la cuenta por cobrar son las siguientes:

- 1. Revisión independiente y aprobación del crédito.** Cuando se recibe una solicitud de crédito se debe obtener la aprobación de la misma, la cual puede ser proporcionada por un departamento o persona dentro del marco de referencia establecido por las políticas de la organización apoyada en

información adecuada acerca del cliente en cuestión. Esta última información presenta la posición financiera del cliente y su capacidad de endeudamiento, así como la experiencia de la organización con el cliente y su actual posición de cartera. La aprobación es realizada por individuos adecuadamente autorizados, de acuerdo con el monto involucrado en la operación.

**2. Determinación de la disponibilidad del producto.** Todas las partidas ordenadas por el cliente pueden no estar disponibles para ser embarcadas en ese momento, y consecuentemente no deben ser incluidas en la factura. Las mercancías disponibles deben ser identificadas y empacadas adecuadamente. Otras que no estén disponibles deben ser cubiertas por procedimientos denominados back order (pendientes de envío), para posterior embarque.

**3. Autorización de precios y términos.** Los precios y términos de la operación deben de estar completamente estandarizados para todos los clientes. Sin embargo, en algunos casos los mismos pueden variar según los grupos de clientes y las diferentes cantidades que estos puedan comprar. Para efecto de la facturación, los precios y términos aplicables deben ser proporcionados con base en políticas establecidas por la organización. Además la interpretación de desviaciones especiales deben ser aprobadas por personas debidamente facultadas.

**4. Papelería multicopia para propósitos específicos.** las facturas deben ser preparadas con suficiente número de copias que contengan información idéntica para ser utilizadas en otros propósitos operacionales. De esta manera, una de las copias autoriza el embarque, otra se entrega al cliente, otra es usada para elaborar estadística de ventas, mientras que la última se envía al departamento de cuentas por cobrar para su registro. Se

deben establecer controles que cubran el total de las facturas por un periodo determinado, por lo general de un día de actividades.

## **Empresa**

Para Olivo, Maldonado y de Franca (2006: Pág. 47) la empresa es un ente económico donde se combinan los factores productivos: persona (s), capital y trabajo. Se presenta bajo una forma jurídica y tienen un objetivo específico que puede ser producir bienes y servicios capaces de satisfacer necesidades colectivas. Algunas son creadas con el propósito fundamental de cumplir un fin social y en muchas otras el objetivo principal es la obtención del lucro.

Por otra parte Catacora, F. (2000: Pág. 135) considera que la empresa es el ente económico integrado por patrimonio y persona que persiguiendo un fin común y bajo una forma jurídica dada, desarrolla al efecto un esfuerzo coordinado, es decir, es la unidad operativa que combina esos dos elementos: persona y patrimonio, mediante una coordinación apropiada para lograr un fin común específico. Entonces podemos decir que la empresa es una unidad económica de producción formado por patrimonio y persona, la cual es una célula de la sociedad actual.

Según Olivo, Maldonado y de Franca (2006, Pág. 47) las empresas se pueden clasificar atendiendo a diferentes factores tales como: a quien pertenece, qué tipo de personas la forman, qué actividades realizan, etc.

De esta manera señalaremos algunas de las clasificaciones más usuales e importante:

De acuerdo a quien pertenece la empresa

a) Públicas

- b) Privadas
- c) Mixtas

De acuerdo a su forma jurídica

- a) Individuales
- b) Sociedades
- c) Comerciales

De acuerdo a la actividad que realiza

- a) Industriales
- b) Servicio

De acuerdo a su magnitud

- a) Grande
- b) Mediana
- c) Pequeña

### **Empresas Editoriales**

La casa editora o empresa dedicada a la impresión y distribución de publicaciones, por último, también recibe el nombre de editorial. Esta actividad estuvo vinculada durante muchos años a la publicación de libros, revistas y periódicos a través de sistemas de imprenta. Sin embargo, el avance de las nuevas tecnologías permite la existencia de editoriales que imprimen materiales a pedido o que se limitan a publicar los textos en formato digital.

Las editoriales suelen organizar concursos para encontrar nuevos autores o premiar a los escritores más talentosos. Su actividad, por lo tanto, trasciende la evaluación, gestión y publicación de los libros.

Asimismo, González (2006) señala que una editorial es una empresa que se dedica a la fabricación, promoción, distribución y venta de textos, ya

sean periódicos, revistas o libros. Con la irrupción generalizada de las nuevas tecnologías en la sociedad, las empresas editoriales también se han dedicado a la producción de soportes informáticos. Pero también existe otra acepción del término editorial que es muy corriente para nosotros y que se usa para denominar así a la empresa encargada de distribuir y publicar escritos de cualquier índole.

La producción editorial supone el siguiente proceso: el autor se pondrá en contacto con la editorial para ver si es de su interés el contenido de su libro, si lo hay, pasa a la imprenta para que tome cuerpo, luego la editorial lo vende a las librerías que serán las encargadas de vendérselos al consumidor final: los lectores.

### **Definición de Términos Básicos**

**Control interno:** “Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración”. Santillana, J (2003)

**Cuentas por cobrar:** Para, “expresa que las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa a la cual generaran beneficios al futuro”. Guajardo (2002)

**Empresa:** “es un ente económico donde se combinan los factores productivos: persona (s), capital y trabajo. Se presenta bajo una forma jurídica y tienen un objetivo específico que puede ser producir bienes y servicios capaces de satisfacer necesidades colectivas. Algunas son creadas con el propósito fundamental de cumplir un fin social y en muchas otras el

objetivo principal es la obtención del lucro”. Olivo, Maldonado y de Franca (2006)

**Organización:** “Es un proceso encaminado a lograr un objetivo, el cual debe haber sido previamente fijado en la fase de planeación” Rodríguez, J (2000)

**Principio:**”es una verdad fundamental, o lo que puede ser considerado como una verdad en época dada, que pretende explicar las relaciones entre dos o mas conjuntos de variable” Rodríguez (2003)

**Empresas editoriales:** “organización dedicada a la elaboración, comercialización o distribución de libros texto enciclopedias entre otros”

bdigital.ula.ve

## CUADRO 1. SISTEMA DE VARIABLES,

**Objetivo General:** Analizar control interno, de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del Municipio Valera estado Trujillo,

Objetivos Específicos,	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Examinar la administración de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo.	SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR	<b>Administración de las cuentas por cobrar</b>	<b>Fases del proceso de cuentas por cobrar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control independiente de los registros de cuentas por cobrar.</li> <li>- Registro y Control</li> <li>- Oportuno y adecuado sistema de reporte</li> <li>- Envío de estados de cuenta de cliente en forma directa independiente.</li> </ul> <b>Políticas administrativas de cuentas por cobrar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Otorgamiento de líneas o niveles de crédito</li> <li>- Efecto de las relaciones con los clientes en el proceso de cuentas por cobrar</li> </ul>	<p>1</p> <p>2,3,4,5,6,7</p> <p>8,9,10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p>
Identificar la situación de las cuentas por incobrables de las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo.		<b>Situación de cuentas incobrables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajuste de las cuentas</li> <li>- Métodos para calcular cuentas incobrables</li> </ul>	<p>14,15,16</p> <p>17,18,19,20,21,22,23,24</p>
Conocer las consideraciones de control aplicables a la creación de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo.,		<b>Control aplicable a las cuentas por cobrar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión independiente</li> <li>- Disponibilidad del producto</li> <li>- Autorización de precio y términos</li> <li>- Papelería multicopia para propósitos específicos</li> </ul>	<p>25</p> <p>26</p> <p>27</p> <p>28</p>

**Fuente:** Piña, J. (2012)



## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

En el presente capítulo se mostrará la selección de métodos más apropiados que se utilizaron para el desarrollo de los objetivos de la investigación. Este abarca el tipo y diseño de investigación, la selección de unidades de estudio, población, la técnica y el instrumento de recolección de datos, así como la validez y la confiabilidad del instrumento.

#### **Tipo de investigación**

Este estudio, según el ciclo holístico de Hurtado (2007), se inicio con un tipo de investigación explorativa ya que en la misma plantea el tema a investigar, se hace recolección de datos para procesarlo y sacar conclusiones más adelante. Para la cual se realiza una búsqueda de teoría, conceptos de diferentes autores, así como, antecedentes referidos a la problemática planteada y un acercamiento a la unidad análisis.

Luego, el estudio toma una dirección de tipo descriptivo a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos, para identificar las características de las variables, dimensiones e indicadores. Así pues Hurtado J. (2000. Pág. 101) aclara que la investigación descriptiva tiene el propósito de exponer el evento estudiado, precisar y delimitar dicho evento.

El propósito de esta investigación es analizar el control interno de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera, estado Trujillo, por lo que ésta metodología, permite al investigador entender las situaciones en términos de las relaciones de sus componentes como lo describe (Bungue 1981, citado por Hurtado pág. 103).

## **Diseño de investigación**

En cuanto al diseño de investigación según Hurtado (2006: Pág. 143) “se refiere a dónde y cuándo se recopila la información, así como la amplitud de la información a recopilar, de modo que se pueda dar respuesta a la pregunta de investigación de la forma más idónea posible”.

El estudio se desarrolló con un diseño de campo en este caso, puesto que la información obtenida es de fuentes vivas, recolectada directamente de los informantes claves en las empresas editoriales del Municipio Valera estado Trujillo, específicamente en los departamentos de cobranzas.

De igual manera es transaccional contemporáneo por que la misma se ejecutó en un único momento del tiempo, en los departamentos de cobranzas de las empresas editoriales del Municipio Valera estado Trujillo. En este caso se trata de una investigación descriptiva, con un diseño de campo y transaccional contemporáneo.

## **Población**

Según Hurtado, (2006: Pág. 141) la población “es el conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión”. Asimismo, Morles (2004; Pág.17), define la población “como el conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan de los elementos o unidades involucradas en la investigación.

Por consiguiente, la población de esta investigación son 6 editoriales que se encuentran registradas en la alcaldía del municipio, de las cuales se consideraron las tres que se dedican a la compra y venta de libros y producen las cuentas por cobrar comerciales. Se consideran como fuentes clave el personal que labora en las empresas editoriales del Municipio Valera estado Trujillo, específicamente en los departamentos de cobranzas,

específicamente la encuesta fue dirigida al el analista de cobranza, para un total de tres (3) sujetos informantes, por lo tanto la población es finita y accesible.

<b>Empresa</b>
Corporación Salas
Grupo Editorial Rafael Rangel
Inversiones Guillensa C.A

**Fuente:** diseñada por la autora (2012)

### **Técnicas para la Recolección de Información**

Para la recolección de los datos partiendo de las variables a medir, es necesario determinar la naturaleza de los datos, seleccionar los instrumentos para recolectar y aplicar dichos instrumentos.

Las técnicas de recolección de información, según Morles (2004: Pág. 53) “son las distintas formas o maneras de obtener la información”. Para efectos de la investigación la técnica de recolección de datos a utilizar será la encuesta definida por Márquez, (2006)

La encuesta es una técnica de recolección de información a partir de un formato previamente elaborado, el cual deberá ser respondido en forma escrita por el informante. El cuestionario lo conforman una serie de preguntas o ítems previamente organizados, los cuales han sido extraídos de la operalización de las variables. (Pág 131)

Con respecto al instrumento de recolección de datos Sabino, (2006; Pág. 159) manifiesta que “un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.” Es decir, sintetiza en sí toda la labor previa de investigación: resume los aportes del marco

teórico al seleccionar datos que responden a los indicadores, y por lo tanto, a las variables o conceptos utilizados.

Como instrumento se utilizó el cuestionario, definido por Méndez (2001: Pág. 156) como “el instrumento, para realizar la encuesta y el medio constituido por una serie de preguntas, que sobre un determinado aspecto se formulan a las personas, que se consideran relacionados con el mismo”.

### **Validez del Instrumento**

Hernández, Fernández y Baptista (2008: Pág. 346), señalan que la validez “en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. Asimismo, Hurtado (2007: Pág. 433) expone que la validez “se refiere al grado en que un instrumento mide lo que pretende medir el investigador”. En tal sentido, se utilizó la validez del contenido referida al grado en que un instrumento abarca todos o una gran parte de los contenidos o los contextos donde se manifiesta el evento que se pretende medir, en lugar de explorar sólo una parte de éstos.

Para Hernández y otros, la validez del contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Según Bohrstedt (citado en Hernández y otros, 2008 Pág. 346) es el “grado en que la medición representa al concepto medido”. Con el objeto de validar el instrumento se solicitó la colaboración a un grupo de profesionales expertos en el área, quienes expresaron su opinión respecto a la correspondencia de los ítems con el planteamiento de la investigación y el marco teórico descrito en el contenido de la misma.

## **Presentación y Análisis de los Resultados**

Con respecto a la presentación y el análisis de los resultados obtenidos una vez aplicado el instrumento de recolección de datos a la población. Por ser el estudio descriptivo se usaron matrices de opinión, para describir el comportamiento de cada ítem; así como los indicadores, dimensiones y variables en estudio.

bdigital.ula.ve

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo muestra los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado al personal que labora en las empresas editoriales del Municipio Valera estado Trujillo, en este sentido (Ballestrini, 2006:54), plantea que “la presentación y análisis de los resultados es la síntesis de los datos obtenidos en la fase diagnóstica de la investigación con base en la aplicación del instrumento metodológico elaborado para ese propósito”.

Ahora bien, para efectos de esta investigación se procedió al estudio e interpretación de las respuestas emitidas para cada ítem basado en la opinión del analista de cobranza de dichas empresas, quien se suscribió a la situación actual que atraviesan las editoriales del Municipio Valera con relación al control interno, de las cuentas por cobrar comerciales en las mismas.

Para ello se utilizaron tres matrices de análisis, a través de las cuales se analizaron las respuestas emitidas por los entrevistados, describiendo la opinión de éstos con respecto a las dimensiones planteadas en el mapa de variable, tomando como base el contenido teórico de la investigación a fin de establecer la relación existente entre la teoría y la práctica, y de esta manera poder establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones que generen el trabajo investigativo.

## Matriz 1 de presentación y análisis de resultados

**Objetivo:** Examinar la administración de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo.

**Dimensión:** Administración de las cuentas por cobrar.

Organización (Org) Informante (Inf)	Corporación Salas	Grupo Editorial Rafael Rangel	Inversiones Guillensa C.A.	Análisis	
Fases del proceso de cuentas por cobrar	Control Independiente de los registros de las cuentas por cobrar	* El responsable del control de las cuentas por cobrar es del Administrador	* El responsable del control de las cuentas por cobrar es del Administrador	* El responsable del control de las cuentas por cobrar es del Administrador	Según los resultados de la matriz 1, relacionados con la opinión de los analistas de cobranza de las empresas Editoriales del municipio Valera, las fases del proceso de cuentas por cobrar y políticas administrativas son responsabilidad del administrador de la empresa, quien delega las respectivas funciones para que se realicen las tareas de registro y control es vigilante de que a través de, un sistema de reportes oportuno y adecuado, en algunos casos de manera manual y otros automatizados, sin considerar la necesidad de enviar estados de cuenta a los clientes, en cuanto al otorgamiento de líneas o niveles de crédito se siguen políticas administrativas según el criterio de cada editorial al igual que los efectos de las relaciones de los clientes para con el proceso de cobranza.
	Registro y Control	* El registro es llevado de la forma manual y computarizado. * Utilizan Procedimientos para otorgar crédito y llevado individualmente. * El método de cobranza es la visita al cliente y se realizan mensualmente, * Algunas veces son actualizados de forma continua los registros	* El registro es llevado de forma Computarizada. * Utilizan Políticas crediticias para otorgar el crédito y llevado individualmente. * El método de cobranza es la visita al cliente y se realizan mensualmente, * Algunas veces son actualizados de forma continua los registros	* El registro es llevado de la forma manual y computarizado. * Utilizan Políticas crediticias para otorgar el crédito y llevado individualmente. * El método de cobranza es la visita al cliente y transferencias bancarias, estas transacciones se hacen mensualmente. * Algunas veces son actualizados de forma continua los registros	
	Oportuno y adecuado sistema de reporte	* Siempre confrontan los registros auxiliares con el libro mayor de las cuentas por cobrar. * Si cuentan con reportes donde se permite analizar el Vencimiento de las cuentas por cobrar y Saldo actual	* Casi siempre confrontan los registros auxiliares con el libro mayor de las cuentas por cobrar. * Si cuentan con reportes donde se permite analizar el saldo vencimiento de las cuentas por cobrar y Saldo actual.	* Siempre confrontan los registros auxiliares con el libro mayor de las cuentas por cobrar. * Si cuentan con reportes donde se permite analizar el Saldo actual, Saldo vencido y lapso de vencimiento	
	Envío de estado de cuenta de cliente en forma directa independiente	No se envía el estado de cuenta por cobrar del cliente de forma directa	No se envía el estado de cuenta por cobrar del cliente de forma directa	No se envía el estado de cuenta por cobrar del cliente de forma directa	
Políticas administrativas	Otorgamiento de líneas o niveles de crédito	Se piden recomendaciones personales	Verifica capacidad monetaria	Se piden recomendaciones personales	
	Efecto de las relaciones con los clientes en el proceso de cuentas por cobrar	Reconocimiento por pago puntual	La empresa no utiliza mecanismos para mantener buena relación con el cliente	Ningún mecanismo para mantener buena relación con el cliente	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2012)

## **Interpretación**

Basado en las respuestas obtenidas con relación a la Administración de las Cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del Municipio Valera Estado Trujillo, se puede inferir que en la totalidad de estas, el Administrador el responsable del control de las cuentas por cobrar, lo cual se cumple eficientemente; pues según Santillana (2003) especifica que dicho control debe ser elaborado de forma independiente, bajo la responsabilidad eficiente de la más alta autoridad de la organización, con exclusión de terceras personas, especialmente de aquellas que tengan acceso a la caja o a los clientes.

Por su parte, el registro de las cuentas por cobrar es llevado según los lineamientos internos de cada casa editorial manejando para ello mecanismos computarizados y manuales, contando con políticas crediticias para otorgar crédito y llevado individualmente por cada cliente; utilizando como método de cobranza la visita al cliente y en algunos casos las transferencias bancarias, dichas transacciones son realizadas mensualmente.

Con respecto al registro de las cuentas por cobrar manifestaron que algunas veces son actualizados de forma continua, lo que representa una debilidad para la empresa, ya que esto se puede prestar para fallas en el manejo de la información, sin embargo, siempre confrontan los registros auxiliares con el libro mayor de las cuentas por cobrar. Asimismo, las Editoriales cuentan con reportes que permiten realizar el análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar y saldo actual; también se pudo conocer que no se envía estados de cuentas a los clientes. Y en cuanto a las políticas administrativas para el otorgamiento de créditos, se solicitan al cliente recomendaciones personales y pocas veces se verifica la capacidad monetaria de este, hay que destacar que no utilizan ninguna estrategia para mantener buena relación con el cliente, lo que contradice el planteamiento de Santillana (2003) quien considera la importancia de manejar relaciones con los clientes de la mejor manera para evitar cualquier asomo de irritación a efectos de construir una relación positiva con ellos.



## Matriz 2

**Objetivo:** Identificar la situación de las cuentas incobrables de las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo.

**Dimensión:** Situación de cuentas incobrables.

Organización (Org) Informante (Inf)	Corporación Salas	Grupo Editorial Rafael Rangel	Inversiones Guillensa C.A.	Análisis
Ajuste de las cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>* La mayoría de las ventas son a crédito.</li> <li>* Un plazo de pago no mayor a 90 días.</li> <li>* un periodo de cobranza de 16 a 30 días</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* La mayoría de las ventas son a crédito.</li> <li>* Un plazo de pago no mayor a 90 días.</li> <li>* un periodo de cobranza de 16 a 30 días</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* La mayoría de las ventas son a crédito.</li> <li>* Un plazo de pago no mayor a 90 días.</li> <li>* un periodo de cobranza de 61 a 90 días</li> </ul>	En cuanto a la Situación de Cuentas Incobrables de las empresas Editoriales del municipio Valera, según las respuestas emitidas por los analistas de cobranzas se evidencia que la mayoría de las ventas son a crédito, con un plazo de pago no mayor a 90 días y un periodo de cobranza de 16 a 30 días, Con un porcentaje de cuentas que no han podido ser cobradas antes de la fecha de vencimiento del 20%.
Métodos para calcular cuentas incobrables	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Las cuentas que no han podido ser cobrada antes de la fecha está entre 0% a 20%.</li> <li>* La empresa utiliza como método para estimar las cuentas incobrables, la cancelación directa. En relación a la utilización de métodos para el calculo de cuentas incobrables no se realizan estimaciones, sin embargo Si esperan un determinado tiempo después de vencida la cuenta por cobrar para darla de baja, en este caso en el ultimo cierre del ejercicio económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Las cuentas que no han podido ser cobrada antes de la fecha está entre 0% a 20%.</li> <li>* Se utiliza el para estimar las cuentas incobrables el Método de cancelación directa. En cuanto al uso de estimaciones en el calculo de cuentas incobrables esta editorial respondió negativamente, contrario a esto señalaron que generalmente esperan un tiempo después de vencida la cuenta por cobrar para darla de baja, casi siempre al cierre del ejercicio económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Las cuentas que no han podido ser cobrada antes de la fecha está entre 20% a 40%.</li> <li>* Empresa utiliza como método para estimar las cuentas incobrables, la cancelación directa. No utiliza métodos para el calculo de cuentas incobrables ni realizan estimaciones, sin embargo Si esperan un determinado tiempo para dar de baja las cuentas por cobrar después de vencida al final del ejercicio económico</li> </ul>	En relación a la utilización de métodos para el calculo de cuentas incobrables la totalidad de editoriales refirió el uso del método de cancelación directa, igualmente se evidencio que estas no realizan estimaciones para cuentas incobrables, sin embargo Si esperan un determinado tiempo después de vencida la cuenta por cobrar para darla de baja, en este caso en el ultimo cierre del ejercicio económico

**Fuente:** Instrumento aplicado (2012)

### **Interpretación**

En relación con la situación de las cuentas incobrables la mayoría de las ventas son a crédito con un vencimiento no mayor a noventa (90) días y un tiempo estimado de cobro de dieciséis (16) a treinta (30) días; también se pudo conocer que el porcentaje estimado de las cuentas que no han podido ser cobrada antes de la fecha de vencimiento esta entre el 20% y 40%. Este porcentaje puede ser considerado de manera positiva según las políticas de la empresa Editorial, puesto que según Guajardo (2000) por lo general es difícil determinar cuáles serán los clientes que no pagarán sus cuentas. En tal sentido, si se desea que el importe que aparezca en el estado de situación financiera sea el correcto, es necesario estimar las cuentas que con el tiempo serán incobrables

Aunado a esta apreciación, el método más utilizado por las empresas Editoriales en estudio para estimar las cuentas incobrable es el Método de Cancelación Directa, que según Guajardo (2002): aquellas compañías pequeñas que tienen muchos clientes tal vez prefieran esperar hasta confirmar que no pueden cobrar la cuenta específica de un cliente, antes de hacer cualquier ajuste en relación con las perdidas por cuentas incobrables. Cuando es evidentemente que una cuenta es incobrable, utilizan el método de cancelación directa. Por lo tanto, se hace un cargo a la cuenta de gasto por cuenta incobrable y se abona a cliente por el importe adeudado.

Por otro lado, se pudo apreciar que estas empresas hasta ahora no han tenido la necesidad de utilizar ningún tipo de estimaciones para las cuentas incobrables, a excepción de esperar un determinado tiempo después de vencida la cuenta por cobrar para darla de baja, lo cual realizan generalmente al final del ejercicio fiscal.

### Matriz 3

**Objetivo:** Conocer las consideraciones de control aplicables a la creación de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo.

**Dimensión:** Control aplicable a las cuentas por cobrar.

Organización (Org) Informante (Inf)	Corporación Salas	Grupo Editorial Rafael Rangel	Inversiones Guillensa C.A.	Análisis
Revisión Independiente	Manejando información detallada sobre el crédito otorgado	Manejando información detallada sobre el crédito otorgado	Manejando información detallada sobre el crédito otorgado	Tal como se observó en la matriz de opinión las empresas Editoriales del municipio Valera, maneja información detalla sobre el crédito otorgado para verificar el registro de la cuenta por cobrar, de acuerdo a la disponibilidad de las cuentas por cobrar son de exigencia inmediata, también se otorga más días para cancelar la deuda dependiendo de las cantidad de mercancía a comprar y las facturas en su mayoría son emitidas con suficientes copias para entregar al cliente, la unidad de contabilidad, y área de despacho para propósitos operacionales
Disponibilidad del producto	Exigencia inmediata	Exigencia inmediata	Exigencia inmediata	
Autorización de precio y términos	Disminución de precio	Mas días para cancelar la deuda	Mas días para cancelar la deuda	
Papelería multicopia para propósitos específicos	Área de despacho, Contabilidad y cliente	Contabilidad y cliente	Contabilidad y cliente	

**Fuente:** Instrumento aplicado (2012)

## **Interpretación**

Acerca de los métodos utilizados para verificar el registro de las cuentas por cobrar se pudo apreciar que este se realiza manejando información detallada sobre el crédito otorgado, tal como lo indica Santillana (2003) cuando expone que la información proporcionada al momento de realizar la operación que genera la cuenta por cobrar es importante establecer un marco de referencia apoyado en las políticas de la organización con respecto a los datos acerca del cliente en cuestión. Puesto que esta información presenta la posición financiera del cliente y su capacidad de endeudamiento, así como la experiencia de la organización con el cliente y su actual posición de cartera. La aprobación es realizada por individuos adecuadamente autorizados, de acuerdo con el monto involucrado en la operación, lo cual sirve de referencia para ubicar al cliente en caso de presentar la situación de cuentas incobrables.

Se pudo conocer que de acuerdo a la disponibilidad de las cuentas por cobrar son exigidas inmediatamente, las editoriales en el momento que existe variación significativa en las cantidades a adquirir por los clientes otorgan un tiempo más largo para cancelar la deuda. Por otra parte, se observó que la distribución de las copias de las facturas de cuentas por cobrar es a la unidad de contabilidad y a los clientes.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis e interpretación efectuada a los datos recolectados por medio de los instrumentos de recolección de datos aplicados a los empleados de las Empresas Editoriales del Municipio Valera Estado Trujillo, se plantea las conclusiones y recomendaciones del presente estudio de investigación de acuerdo a los objetivos planteados.

#### **Conclusiones**

En cuanto a la administración de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo, se pudo conocer que el control independiente de los registros es responsabilidad del administrador y no de terceras personas, los registros de las cuentas por cobrar son elaborados de forma manual y computarizada, contando con políticas crediticias para otorgar crédito y llevado individualmente por cada cliente; utilizando como método de cobranza la visita al cliente y en algunos casos las transferencias bancarias, dichas transacciones son realizadas mensualmente

Por su parte, las políticas crediticias que la empresa maneja son las recomendaciones personales y pocas veces se verifica la capacidad monetaria del cliente, el único método de cobranza es la visita directa para el otorgamiento de créditos, se solicitan al cliente recomendaciones personales y pocas veces se verifica la capacidad monetaria de este, asimismo, hay que destacar que no utilizan ninguna estrategia para mantener buena relación con el cliente, lo que puede representar una debilidad puesto que las relaciones con los clientes reviste de importancia ya que esta es la mejor

manera para evitar cualquier asomo de irritación a efectos de construir una relación positiva con ellos

En relación a la situación de las cuentas por incobrables de las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo, se determino que en su mayoría las ventas son a crédito con un vencimiento no mayor a noventa (90) días y un tiempo estimado de cobro de dieciséis (16) a treinta (30) días; igualmente el porcentaje estimado de las cuentas que no han podido ser cobrada antes de la fecha de vencimiento esta entre el 20% y 40%, todo esto de acuerdo a las políticas internas de las empresas editoriales para ajustar el cobro de sus cuentas según sea el caso a través del método de cancelaron directa antes de considerarlas cuentas incobrables.

En lo que se refiere a las consideraciones de control aplicables a la creación de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del municipio Valera estado Trujillo, se comprobó que estas se basan fundamentalmente en la información que solicita la empresa al cliente al momento de la operación crediticia, pues a través de esta se puede localizar al cliente al momento de realizar las cobranzas, o en caso de inconvenientes que generen cuentas incobrables, existe la probabilidad de actuar legalmente, por otro lado se conoció que las empresas editoriales brindan la oportunidad a sus clientes de alargar los plazos de pago en caso de que exista variación significativa en las cantidades a adquirir por los clientes.

En líneas generales se puede acotar que el control interno, de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas editoriales del Municipio Valera estado Trujillo, funciona eficientemente, pues la administración de estas empresas mantiene un flujo de comunicación oportuno y adecuado con sus clientes a través de visitas a sus clientes para realizar de manera directa las cobranzas, así como también un eficaz control operacional basado en el manejo de la información respecto al cliente y la naturaleza del crédito.

## Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se formulan con base en las conclusiones aportadas por la investigadora y en los datos suministrados por los encuestados a través, de los instrumentos aplicados, en tal sentido se sugiere:

- ✓ Verificar la capacidad monetaria y económica del futuro cliente (Ingresos Mensuales por ejemplo).
- ✓ Realizar contacto telefónico periódico con los clientes en estado de morosidad por vencimiento de la deuda.
- ✓ Registrar las transacciones por concepto de cobranza diariamente, con la finalidad de mantener actualizado el registro.
- ✓ Enviar Estados de Cuentas por Cobrar del Cliente de forma directa, que contenga: fecha de cancelación, saldo cancelado, saldo restante, los libros que fueron adquiridos y la fecha de adquisición del mismo.
- ✓ Otorgar reconocimientos por pago puntual o descuentos por pronto pago, como mecanismos para mantener buena relación con el cliente.
- ✓ Asignar descuentos al total de la factura cuando son compras en grandes cantidades.
- ✓ Realizar el número de copias de las facturas suficientes para ser distribuidas a cada área de la empresa (área de despacho, contabilidad y cliente).

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bravo, N (2008). **“El control interno de las cuentas por cobrar en las PYMES del sector ferretero del Municipio Pampán estado Trujillo”** Trabajo especial de Grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad de los Andes. Núcleo Universitario “Rafael Rangel” Trujillo.
- Bunge, M. (2001) **Técnicas de Investigación Social**, Editora Gráficas Díaz, S.L., 1era edición, Alicante, España.
- Catacora, F. (2000). **Contabilidad. La base para las decisiones gerenciales.** Editorial McGRAW-HILL INTERAMERICANA DE VENEZUELA, S.A.
- Gonzalez, M. (2006) Empresas editoriales. Disponible en: [www.monografias.com](http://www.monografias.com). Consultado el 16-05-2012.
- Gómez, G. (2003). Planeación y Organización de Empresas. Octava Edición. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores
- Guajardo, G. (2002). **“Contabilidad Financiera”** Tercera edición. Mc. Graw Hill/ Interamericana. Editores, S.A. de C.V. México D.F.
- Hernández, Fernández y Baptista (2008) Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Interamericana México.
- Hurtado, J. (2006). **El Proyecto de Investigación.** Cuarta edición. Editorial Quirón Venezuela.
- Hurtado, J. (2007). **El Proyecto de Investigación. Metodología de la investigación.** Quinta edición. Editorial Quirón Venezuela.
- Lindgaard, E. (2001). **Enciclopedia de la Auditoría.** Segunda edición. Edición española OCEANO GRUPO EDITORIAL, S.A. Barcelona España.
- Méndez, C. (2001). **Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación.** Tercera edición. McGraw-Hill. Colombia.
- Montilla, E (2004). **“Evaluación del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la unidad de servicios técnicos de la**



**empresa regional Sistema Hidráulico Trujillano, S.A. (ERSHTSA)**  
Trabajo especial de Grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad de los Andes. Núcleo Universitario “Rafael Rangel” Trujillo.

Morles; V. (2004) **“Planteamiento y análisis de investigaciones”** 8ª. Edición Caracas Mc Graw Hill.

Olivo, M; Maldonado, R. y De Franca, L. (2007). **Fundamentos de contabilidad financiera. Segunda** edición. Editores clemente. Valencia, Venezuela C.A.

Perdomo, G (2008) **“El control interno de las cuentas por cobrar en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Municipio Valera estado Trujillo”** Trabajo especial de Grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad de los Andes. Núcleo Universitario “Rafael Rangel” Trujillo.

Rodríguez, J. (2003) **Control Interno. Un efectivo sistema para la empresa.** Editorial Trillas S.A. de C.V.

Santillana, J. (2003). **Establecimiento de sistemas de control interno. La función de contraloría.** Segunda edición. Editores, S.A. de C.V. México D.F.

Quintero, M (2007). **“Análisis del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas ferreteras del Municipio Valera, estado Trujillo”** Trabajo especial de Grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad de los Andes. Núcleo Universitario “Rafael Rangel” Trujillo.

Universidad Experimental Libertador (2003) **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y tesis Doctorales.** 3er. Edición. FEDUPEL. Caracas Venezuela.