

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES
APLICABLES A LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL
CONSORCIO OTEPI GREYSTAR**

Asesor:
Lcdo. Nogue Rodríguez.

Realizado por:
Br. Yurme Ortiz
C.I 12.937.934

Proyecto de Trabajo de Grado modalidad pasantías, presentado como
requisito parcial para optar al
Título de: **Licenciado en Contaduría Pública**

Maturín, Octubre del 2004

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO MONAGAS
MATURÍN**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES APLICABLES A
LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL CONSORCIO OTEPI GREYSTAR.**

PRESENTADO POR:
Br. Ortiz S., Yurme C.
C.I. N° 12.937.934

JURADO CALIFICADO

Lcda. Yudith Meneses.
Jurado Principal

Lcda. Selanny Pereira.
Jurado Principal

Lcdo. Noguel Rodríguez
Asesor Académico

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES APLICABLES A
LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL CONSORCIO OTEPI GREYSTAR**

**Ortiz Yurme. Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas,
Universidad de Oriente, Núcleo de Monagas.**

RESUMEN

Casi todas las organizaciones en la actualidad realizan ventas a crédito a sus clientes, lo cual representa un riesgo en un momento determinado, por no recuperar el capital en el tiempo preciso, ni mantener la ejecución y registro de la continuidad de las operaciones administrativas, lo que podría traer como consecuencia una descapitalización a corto plazo. Si la venta es a crédito, la utilidad no se ganara a menos que la cuenta sea cobrada. El presente trabajo estuvo enmarcado en un tipo de investigación documental y de campo, bajo un nivel descriptivo, el cual tuvo como objetivo principal *analizar los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar en el Consorcio Otepi Greystar, Maturín Estado Monagas*. Con el cual se concluyó, que las medidas adoptadas por la empresa para la aplicación de las Políticas de Crédito y Cobranza son deficientes y no permite obtener datos confiables, ni promover la eficiencia de las operaciones debido a que se pasan por alto muchos de los controles determinados por ésta. De acuerdo a lo planteado, se recomienda a la empresa, estudiar los lineamientos formulados en el presente trabajo, a fin de ponerlos en practica para agilizar los procedimientos y llevarlos a cabo de forma mas eficiente y eficaz.

DEDICATORIA

A Dios, ante todo por darme la vida, fortaleza e iluminación necesaria para vencer todos los obstáculos que pude conseguir.

Muchos pensaron que lograrlo es fácil, pero ha significado esfuerzos, dedicación y lucha diaria de lo que significa la vida, es por ello que con gran orgullo les dedico este triunfo y aprendizaje a mi familia.

En especial a mis padres, a mis hermanos, a quienes amo y quiero demasiado, por haber estado cuando siempre los necesite y ayudarme ha alcanzar una de las metas trazadas en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

En esta primera etapa de nuestra carrera profesional y logrando el objetivo de realizar nuestro trabajo de grado y contando con la colaboración de algunas personas que han sido participe de este esfuerzo tan grande para nosotras queremos agradecer principalmente a:

A la Universidad de Oriente por brindarnos sus aulas para formarnos en ellas como personas y profesionales.

A los profesores por ofrecer las fuentes de conocimiento a lo largo de la carrera y muy especialmente a los Asesores por su orientación en el desarrollo de este trabajo.

A la empresa Otepi Greystar por permitir la elaboración del trabajo de grado en esta institución, al departamento de administración por la receptividad prestada en todo momento, por colaborar a lo largo de la investigación y suministrar la información necesaria para la elaboración del trabajo.

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTOS.....	V
INDICE GENERAL.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y GENERALIDADES.....	3
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación.....	5
1.2.1 Objetivo General.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3 Justificación.....	6
1.4 Delimitación del Estudio.....	6
1.5 Definición de Términos Básicos.....	7
CAPITULO II.....	13
MARCO TEORICO.....	13
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
2.2 BASES TEORICAS.....	15
2.2.1 Cuentas por Cobrar.....	16
2.2.2 Clasificación de las Cuentas por Cobrar:.....	17
2.2.3 Control interno.....	20
2.2.4 Procedimientos de control interno.....	21
2.2.5 Control interno de las Cuentas por Cobrar.....	22
2.2.6 Sistemas y procedimientos.....	26
2.2.7 Importancia de los sistemas.....	27
2.2.8 Procedimientos contables y no contables.....	28
2.2.9 Identificación de la Empresa.....	29
2.2.9.1 Reseña histórica de la Empresa.....	29
2.2.9.2 Visión de la Empresa.....	31
2.2.9.3 Misión de La Empresa.....	31
2.2.9.4 Estructura de la Empresa.....	32
CAPITULO III.....	34
MARCO METODOLOGICO.....	34
3.1 Tipo de investigación.....	34
3.2 Nivel de investigación.....	35
3.3 Universo o Población.....	36
3.4 Métodos para la recopilación de la información.....	36
3.5 Alcance de la Investigación.....	37
3.6 Recursos Disponibles.....	38
CAPITULO IV.....	38
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	38

4.1 Proceso para el registro de la cuenta por cobrar realizada por la empresa	38
4.1.1 Políticas de crédito.	39
4.1.2 Política de cobranza	39
4.2 Procedimiento de facturación.....	40
4.2.1 Servicios regulares y previamente negociados	41
4.2.2 Servicio sin negociación previa o no recurrente.	41
4.2.3 Gastos reembolsables	44
4.2.4 Emisión de factura	46
4.3 Procedimiento de cobranza.	47
4.4 Control aplicable al registro de las transacciones y análisis del cumplimiento de las políticas de cobro utilizadas por la empresa.	48
4.5 Análisis de los procedimientos contables.	49
CAPITULO V.....	58
Conclusiones y Recomendaciones	58
BIBLIOGRAFÍA.....	62

INTRODUCCIÓN

El hombre diariamente en su condición de vida laboral que realiza en las empresas industriales, comerciales y de servicio se ve en la necesidad de aplicar procedimientos en un ciclo de venta y cobranza típico, tomando en cuenta los aportes alcanzados por las ciencias y la tecnología. Con la finalidad de ofrecer a los clientes comodidades de pago logrando así aumentar su cartera de clientes y por ende elevar las ventas y seguir ofreciendo sus servicios en este mercado cada vez más competitivo.

Cabe destacar que todas las empresas normalmente realizan ventas a crédito a sus clientes, lo cual representa un riesgo en un momento determinado, por no recuperar el capital en el tiempo preciso, ni mantener la ejecución y registro de la continuidad de las operaciones administrativas.

Por lo tanto, es necesario que las empresas que prestan servicios y las que obtengan sus ingresos por otros tipos de actividades comerciales, recurran a vender a crédito

En el caso específico de la empresa de estudio como lo es el Consorcio Otepi Greystar ubicada en la ciudad de Maturín, no escapa de realizar ventas a crédito, es por ello que cuenta con un personal encargado para controlar y vigilar las operaciones a crédito. De allí nace la necesidad de estudiar los procedimientos de las cuentas por cobrar y proponerle a la empresa la oportunidad de un nuevo procedimiento que se espera sea fundamentalmente y de interés en su plano empresarial y productivo.

Por tales consideraciones, la investigación estará estructurada en capítulos que se desarrollaran de la siguiente manera:

El Capítulo I, se presenta el problema, su planteamiento, justificación, objetivos de la investigación y definición de términos básicos que se utilizaran en el estudio.

El Capítulo II, expone el marco teórico, los antecedentes y demás componentes analíticos referenciales que soportaran la investigación.

El Capítulo III, en el se manifestará la metodología empleada durante la investigación entre las cuales se encuentran, el tipo y diseño de la investigación y las técnicas para la recolección y el análisis de los datos.

El Capítulo IV, se presentan y analizan los resultados que se originan de la recopilación de la información correspondientes a las técnicas aplicadas.

Finalmente el Capítulo V, señala conclusiones y recomendaciones que se generan del análisis de la investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y GENERALIDADES

1.1 Planteamiento del Problema

El término procedimientos contables se ha empleado con frecuencias en las empresas como parte fundamental de la administración, ayudando a trazar las políticas a la gerencia en atención de las metas y objetivos previstos y controlando los registros que respaldan la gestión de la organización. Dentro de estos procedimientos contables encontramos las cuentas por cobrar.

Las empresas en general preferirían vender al contado en lugar de vender a crédito, pero las presiones de la competencia obligan a la mayoría de éstas a ofrecer crédito. De tal forma, que se ha empleado esta figura con frecuencia en la actualidad.

Se puede decir, que toda empresa debe tener una adecuada política de crédito para lograr obtener ciertas ganancias, tomando en cuenta su efectividad en la administración de las cuentas por cobrar, así como la rentabilidad y riesgo de la organización.

El Consorcio Otepi Greystar es una de las empresas principales en venta de servicio a diferentes tipos de industria, entre ellas petroleras, por medio de la aplicación de trabajos de Operación, Mantenimiento de Campos y Plantas Petroleras. Una buena parte del total de las ventas de servicios

anuales, la conforman las ventas a crédito, sus clientes en cuanto a contrataciones realizan las negociaciones a crédito y con plazos de cobros establecidos con anterioridad.

La gerencia actual desea conocer si los instructivos que usualmente asumen, pueden seguir el cumplimiento de las practicas en que se concentran las políticas de las empresa en cuanto a cobranza, porque mientras más tiempo pase la organización en cobrar sus deudas la capacidad de expandirse, desarrollarse y sobre todo de tener liquidez, seria menor, lo que podría traer como consecuencia una descapitalización a corto plazo. Si la venta es a crédito, la utilidad no se ganara a menos que la cuenta sea cobrada.

Sin embargo todas las decisiones que incluyen los procedimientos de cobranzas no se cumplen a cabalidad en la empresa ya que están presentando diferentes irregularidades dentro de la misma como por ejemplo; debilidades en la gestión de cobranza, una lenta rotación de las cuentas por cobrar y falta de liquidez.

Se hace necesario implementar medidas que mejoren la situación del Departamento, en cuanto a la gestión del análisis del crédito y la cobranza, de allí surgen una serie de interrogantes, tales como:

¿Como se lleva a cabo actualmente el procedimiento de cobranza del consocio Otepi Greystar.?

¿Que será necesario para mejorar el control aplicable de las transacciones de la empresa?

¿Será factible la elaboración de un manual de procedimiento de cobranza para el departamento. ?

¿Se hace necesario presentar una propuesta en la cual se establezcan los procedimientos contables para lograr una optima gestión de las cuentas por cobrar. ?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Analizar los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar en el Consocio Otepi Greystar.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procedimientos para contabilizar las cuentas por cobrar.
- Verificar el control aplicable al registro de las transacciones.
- Analizar el cumplimiento de las políticas de cobro utilizadas por la empresa.
- Analizar los procedimientos contables con la finalidad de optimizarlos.

tt

1.3 Justificación

A pesar que las cuentas por cobrar generan costos obligatorios para las empresas y además un cierto riesgo, producto del otorgamiento de crédito, igualmente le va a permitir intensificar los niveles de ventas y el ámbito de los clientes.

Lo óptimo para las empresas es lograr un movimiento eficaz y eficiente de las cuentas por cobrar, para así operar de manera adecuada y cumplir con las políticas establecidas.

Razones como las anteriores justifica la investigación, ya que es importante y necesario un adecuado control de los procedimientos de las cuentas por cobrar, para que exista una diversificación del trabajo idóneo dentro de la empresa, porque ayudaría a la organización a mejorar su administración.

La investigación estuvo dirigida a realizar un análisis de los procedimientos de las cuentas por cobrar en el Consorcio Otepi Greystar, ubicada en Maturín, Estado - Monagas, y en función de dicho análisis, se sugieren recomendaciones que sirven como orientación a la organización para mejorar los procedimientos actuales.

1.4 Delimitación del Estudio

El estudio se realizó en el Consorcio Otepi Greystar; el cual posee sus oficinas principales, ubicadas en el centro comercial palma real, sector tipuro Maturín, Estado – Monagas. El análisis se efectuó específicamente en el

área de cuentas por cobrar del consorcio, con la información suministrada por el departamento de administración. Se desarrollo el estudio en un periodo correspondiente al I semestre del 2004.

1.5 Definición de Términos Básicos

Acreeador: Toda persona Física o moral que en un negocio entrega valores, efectos, mercancía, desechos o bienes de cualquier clase y recibe en cambio una promesa de pago o un recibo que establezca o aumente un saldo a su favor. (<http://www.monografia.com/> glosario de economía. Consulta 01/10/2004)

Activos: son los recursos económicos del ente, que pueden estar constituidos por dinero, otros bienes tangibles (mercaderías, muebles, inmuebles) o intangibles (derecho a utilizar una patente), derecho contra terceros de recibir dinero u otros bienes (mercaderías) o servicios (alquiler de un inmueble por un determinado tiempo). (<http://www.monografia.com> Consulta 01/10/2004.)

Activo Circulante: En ocasiones "capital circulante". Suma de los activos disponibles (financieros, deudores y existencias). (Def. op.)

Antigüedad de las cuentas por cobrar: Proceso de clasificación de las cuentas por cobrar por grupos de vencimientos tales como corrientes, vencidas entre 1-30 días, vencidas entre 31-60, entre otras. Es un paso muy útil en la estimación de la porción incobrables de las cuentas por cobrar (Def. op.)

Auxiliar de las cuentas por cobrar: Control auxiliar de todas las facturas introducidas en las oficinas de finanzas del cliente y que se encuentran en espera del periodo contractual definido para hacer efectivo el cobro. Este auxiliar debe ser constantemente actualizado, considerando las nuevas incorporaciones de facturas pendientes de cobro y los cobros realmente logrados semanalmente. (Def. op.)

Balance general: Documento contable que refleja la situación patrimonial de una empresa en un momento del tiempo. (<http://www.monografia.com> Consulta 01/10/2004.)

Cheque: Título de crédito expedido a cargo de una institución de crédito, por quien este autorizado por ella, al efecto, conteniendo la orden incondicional de pagar una suma de dinero a la vista, al portador o a la orden de una persona determinada. (Def. op.)

Cliente: Individuo u organización que realiza una operación de compra. (Rosenberg, 1996, p.71)

Cobranzas: Es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documento para que los pague o acepte. ([http:// www monografía.com/glosario](http://www.monografia.com/glosario) de contabilidad. Consulta 01/10/2004)

Cobro: Presentación para el pago de una obligación. (Rosenberg, 1996, p.73)

Control interno: Es la función que tiene la gerencia de salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer

la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. (Holmes. 1999, p.84)

Control contable: Planes de organización y procedimientos y normas de registros que se ocupan de proteger las cuentas y asegurar la veracidad de los registros financieros. (Rosenberg, 1996, p.98).

Control de gestión: Sistema de administración que permite el seguimiento integral de las acciones que se planean y ejecutan; determina el avance periódico de las mismas, a fin de ejercer acciones de retroalimentación y correlación en caso de incumplimiento o desviación. ([http:// www.monografía.com/ trabajos/econoglos.shtml](http://www.monografía.com/trabajos/econoglos.shtml) Consulta 01/10/2004)

Crédito: Cambio de una prestación presente por una contraprestación futura, es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio y el pago correspondiente más los intereses devengados los recibe más tardes. ([http:// www.monografía.com/ trabajos/econoglos.shtml](http://www.monografía.com/trabajos/econoglos.shtml) Consulta 01/10/2004)

Crédito comercial: Privilegio de posponer los pagos en las compras otorgados a los clientes por los vendedores de los bienes y servicios. (Rosenberg, 1996, p.107).

Cuentas: Medio o instrumento contable a través del cual son registradas las operaciones de acuerdo con su naturaleza y donde se refleja el movimiento de todo lo que recibió y todo lo que entregó esa cuenta. (Brito, 1999, p.9)

Cuentas dudosas: Aquellas que por alguna razón se estiman de cobro difícil. Normalmente se refieren a las de clientes. ([http:// www monografía.com/ trabajos/econoglos.shtml](http://www.monografía.com/trabajos/econoglos.shtml) Consulta 01/10/2004)

Cuentas por cobrar: Un saldo adeudado por un cliente. (J. Fred Weston y Eugene Brigham, 1997, p.522).

Descuentos: Cantidad de dinero deducido a partir del valor nominal. (Rosenberg, 1996, p.132).

Descuento por pronto pago: Rebaja en el precio de compra, normalmente expresado mediante un porcentaje, utilizando como objeto de fomentar el pago rápido de la factura. (Rosenberg, 1996, p.133).

Documentación del crédito: Es el mecanismo legal mediante el cual se documenta una operación de crédito, pudiendo ser: a través de bonos, pagares, entre otros. ([http://www monografía.com/ trabajos/econoglos.shtml](http://www.monografía.com/trabajos/econoglos.shtml) Consulta 01/10/2004)

Documento por cobrar: Bajo este título se agrupan los pagare, letras de cambio y demás documentos similares, pagaderos a plazo y a favor de la empresa tenedora de ellos. En el balance general este rubro debe contener únicamente los documentos libre de gravámenes y que no hayan vencido todavía. Si hubiere documentos vencidos deben mostrarse separadamente o bien debe hacerse un comentario adecuado en el informe. También debe mostrarse separadamente el monto de documentos a cargo de clientes y el importe de lo que sea a cargo de otras personas que no tengan ese carácter. ([http:// www monografía.com/ trabajos/econoglos.shtml](http://www.monografía.com/trabajos/econoglos.shtml) Consulta 01/10/2004)

Facturas: Documento preparado por un vendedor de bienes o servicios y entregado al comprador. El documento contiene una lista de todos los productos adquiridos, así como su precio. (Rosenberg, 1996, p.184).

Factura pro-forma: Corresponde a un borrador de factura emitido por el área de administración en ella se indica el detalle de conceptos, unidad y costos unitarios, I.V.A., etc, reflejados en una factura legal. (Def. op.)

Fiduciario: Ente quien recibe los bienes del cliente para administrarlos. (Def. op.)

Hoja de trabajo: Formato particular utilizado por las gerencias del área o proyecto y el cliente, a fin de reflejar bajo la unidad de medida definida con anterioridad, el servicio realmente prestado por la empresa al cliente. Este formato presenta su propio diseño definido con el cliente y puede ser inicialmente estimado o posteriormente aprobado por el cliente. (Def. op.)

Norma: Punto de referencia. Estándar que se utiliza para comparar. (Rosenberg, 1996, p. 278).

Normas de crédito: Las normas de crédito de una empresa definen los criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente. (Def. op.)

Nota de entrega: Es el tipo de documento generado por el sistema administrativo una vez registrada la generación de cualquier tipo de ingreso estimado o efectivamente logrado por la empresa. El sistema administrativo le adjudica un número correlativo automático. (Def. op.)

Política: Es la planificación de una acción. (Rosenberg, 1994, p.312).

Política administrativa: Definición de normas, sistemas de valoración o de decisión, que al definir y puntualizar los objetivos de una empresa puedes guiar y regular los métodos y las políticas de organización. (Rosenberg, 1996, p.312).

Políticas de crédito: Las políticas de crédito de una empresa establecen lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conocer. La empresa no sólo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, sino de aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones. (Def. op.)

Políticas de cobranza: Es la encargada de medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento. (J. Fred Weston y Eugene Brigham, 1997, p.530).

Transacción: Operación por la que se traspasa sobre algo. (Rosenberg, 1996, p.420)

Ventas: Transferencia de la titularidad de un bien o servicio o el compromiso de realizar un servicio a cambio de un pago efectivo actual o futuro. (Rosenberg. 1996, p. 936)

Venta a crédito: Venta a la que se le concede al comprador un plazo de tiempo para poder pagar las mercancías adquiridas. Normalmente se produce un pago extra para poder conseguir este privilegio. (Rosenber, 1996, p. 436)

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Las indagaciones que se relacionan con una investigación, se conoce como antecedentes, estos pueden ser nacionales e internacionales. En esta investigación se tomaran antecedentes nacionales, específicamente los realizados en La Universidad de Oriente, núcleo Monagas, los cuales se relacionan con el estudio que se llevará a cabo, dentro de estos precedentes se pueden señalar las siguientes experiencias:

Abuchaibe (2003) en su trabajo de investigación para optar al título de Contaduría Pública, el cual lleva por nombre *análisis de los procedimientos financieros que permitan optimizar el sistema de facturación y cobranza en el departamento RECEIABLE (cuentas por cobrar) de la empresa Schlumberger, Venezuela S.A., Maturín, Estado Monagas*. Establece que es necesario revisar los procedimientos y aplicar una investigación de campo que permita preparar el plan a seguir, para lograr un análisis de los lineamientos administrativos que permitan optimizar los procedimientos de la empresa. En esta investigación de modalidad pasantía, llega entre otras a las siguientes conclusiones:

- La empresa en muchas ocasiones al llevar a cabo la codificación de los reportes de cobranzas, realiza cargos errados de las cuentas.
- Las cuentas por cobrar no están totalmente organizadas, debido a la facturación de créditos a otras compañías, no se cumple con ciertas normas operativas y además los créditos a los clientes se conceden con cuentas pendientes de cobro.

Capasso, (2001) elaboró la investigación *Evaluación del inventario de mercancía y las cuentas por pagar de la empresa F. M. Industria, C.A., Anaco estado Anzoátegui*, de modalidad tesis, de tipo documental a nivel descriptivo, la cual nos indica, que a medida en que se desarrolla la investigación es indispensable y primordial relacionar el inventario de mercancías y las cuentas por cobrar de una empresa, estas últimas, deben incluir solo los derechos sobre los clientes por mercancías vendidas a crédito, para alcanzar una evaluación de las cuentas por cobrar. En la cual concluyo que:

- Las cuentas por cobrar y el control de inventario son importantes para la empresa, porque permite el manejo de manera más eficiente de las entradas y salidas de mercancías sin riesgo que exista un control del mismo.

Quijada (2001) realizó la investigación *Análisis del proceso de otorgamiento de crédito y recaudación de las cuentas por cobrar en la empresa Panamco de Venezuela, S.A. planta Maturín estado Monagas*, para optar por el título de licenciado en Contaduría Pública en La Universidad de Oriente, Núcleo Monagas bajo la modalidad de pasantías, basada en una

investigación aplicada en el diseño de campo y utilizó un nivel descriptivo. El propósito de la investigación consiste en analizar el proceso de otorgamiento de crédito para la recaudación de las cuentas por cobrar, analizar la antigüedad de los saldos y describir los créditos establecidos para asignar límites de créditos a los clientes, proporcionando las siguientes conclusiones para solventar la problemática:

- La diferencia presente a la aplicación de las políticas sobre ventas a crédito
- Los cobros no son realizados de manera oportuna. Debido a que la empresa cuenta con un solo cobrador por lo que es insuficiente
- La empresa tiene fallas en la recaudación de las cuentas por cobrar, puesto que existen numerosos clientes con deudas vencidas.

Estos antecedentes constituyen un aporte para la investigación, porque permite comprender las características que se deben tomar en cuenta al momento de realizar una investigación de este tipo, y que tan fundamental es que se cumplan con los procedimientos contables de una empresa.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas son el conjunto de teorías que sirven de apoyo a la investigación, las cuales nacen de la revisión bibliográfica y a su vez ayuda a que se interprete el problema investigado desde la teoría o punto de vista asumido.

Dentro de la contabilidad existe una diversidad de temas o ramas, en esta investigación solo se tocaran las cuentas por cobrar, pero no sin antes especificar algunas nociones, finalidad e importancia de la contabilidad. Esta información es necesaria ya que es la base para poder realizar cualquier actividad contable. La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Estos datos permiten conocer la capacidad financiera de la empresa.

2.2.1 Cuentas por Cobrar

Algunos autores definen las cuentas por cobrar como derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios. (Brito, 1999 .p337).

Al respecto Holmes, Maynard, Edwards, Meier. (1994, p.23-24) señalan lo siguiente:

Las Cuentas por Cobrar representan las cantidades que los clientes deben al negocio. Las Cuentas por Cobrar surgen cuando la mercancía o los servicios se venden, pero su importe no se recibe de inmediato. A los clientes se les conoce también como deudores. La honradez comercial, reforzada por una investigación de crédito proporciona bases suficientes para suponer que el cliente pagara en los términos normales. Cuando el cliente hace alguna remesa de dinero, la cuenta por cobrar se convierte en efectivo. Las Cuentas por Cobrar pueden provenir de muchos clientes y en el balance se acumulan en una sola cifra.

Las que se adeudan a una empresa por las ventas de mercancías, basándose en un sistema de cuenta que refleja los movimientos de caja, mercancías, etc., entre dos empresas. (J.M.Rosenberg, 1996, p112)

Según lo antes citado, se puede decir que para una empresa las Cuentas por Cobrar constituyen fuentes de financiamiento de las operaciones que realiza, las cuales les permiten obtener bienes y servicios de terceros, disfrutando de las facilidades de crédito que éstos puedan ofrecerles. En relación a ello, se deriva la importancia del debido control y adecuada contabilización de los importes de las Cuentas por Cobrar.

2.2.2 Clasificación de las Cuentas por Cobrar:

Es necesario clasificar las cuentas por cobrar, para lograr un debido control y una adecuada contabilización de sus importes. Estos registros se clasifican en:

- Comerciales.
- No comerciales.

Cuentas por cobrar comerciales

La organización al vender bienes a crédito, se dice que el vendedor extiende crédito comercial al comprador. El crédito comercial resulta de la creación de una partida de activos que se denomina cuentas por cobrar, las cuales representa los libros de la empresa vendedora, y una partida de pasivo que se denomina cuentas por pagar en los libros del comprador.

Las cuentas comerciales por cobrar representan las ventas de bienes y servicios durante el curso normal de las operaciones de la empresa, y corresponden a la mayor parte de las actividades lucrativas de la firma.

Las cuentas por cobrar comerciales o provenientes de venta de bienes o servicios, son aquellas cuyo origen es la venta de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente (Brito, 1999, p.337).

Se puede decir que, al mismo tiempo, que las transacciones se originan de las ventas a crédito de mercancías, es necesario que se subdividan, porque le van a permitir a las grandes empresas comerciales, de prestación de servicio, etc., que tienen miles de cuentas individuales deudoras, llevar un control eficaz y eficiente para los efectos de contabilidad. Entonces, esta sub-división sería la siguiente:

- Grupos de transacciones (mayoristas o detallistas).
- Por vencimiento.
- Por zonas de cobrar (ubicación o territorio).
- Por clientes.
- Por productos.
- Entre otros.

Cuentas por cobrar no comerciales.

Son las obligaciones circulares por las cuales la compañía actúa como fiduciaria, tales como los impuestos que se retienen de los salarios de los empleados, los salarios no reclamados, y los depósitos de los clientes. (Catacora.1998. p 136).

Partiendo de lo antes citado, es claro que las cuentas por cobrar no comerciales, son las que se originan por las obligaciones de carácter laboral con el personal de la organización, estas transacciones también se conocen como cuentas por cobrar funcionarios y empleados. Es decir, los derechos que tiene la empresa por cobrar que se originan de operaciones distintas a la venta de bienes y servicios a crédito.

Entre las cuentas por cobrar no comerciales se encuentran:

- Cuentas por cobrar a empleados.
- Cuentas por cobrar a socios.
- Alquileres por cobrar.
- Cuentas por cobrar intercompañías.
- Intereses por cobrar.
- Otras cuentas por cobrar.

2.2.3 Control interno.

La federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1998.p 310) en su publicación técnica nº 2, define el control interno como:

“El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las practicas ordenadas por la gerencia”.

La publicación antes citada, de igual manera explica, la importancia que tiene para toda empresa un adecuado control interno, en relación a ello establece:

“El sistema de control interno debe quedar bajo la continua supervisión de la gerencia para determinar que está funcionando tal como se definió y que es modificado apropiadamente en razón de cambio en las condiciones”. (Ibidem)

Dentro de la contabilidad hay una diversidad de ramas, por lo que es importante el control interno, que constituye la base fundamental sobre la cual *“descansa la confiabilidad de un sistema contable”*. Por ello es importante que la gerencia de toda organización implemente mecanismos de control interno apropiado.

Una vez establecido y dejado claro el significado del control interno, es bueno verlo también desde el punto de vista financiero donde (HOLMES.1999, p.84), lo define como:

“Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”.

Agregando a las citas anteriores, se puede decir que la tarea de evaluar el control interno va a servir como base o instrumento de control administrativo y que igualmente abarca el plan de organización, de procedimientos y anotaciones dirigidas a una labor constante y permanente, con la única finalidad de custodiar los activos y la confiabilidad contable de la organización.

2.2.4 Procedimientos de control interno

La existencia del control interno no se demuestra solo con una adecuada organización, es necesario establecer métodos que permitan alcanzar la solidez de la empresa. Los procedimientos de control interno, persiguen el objetivo de regular la actuación de cada uno de los funcionarios que intervienen en el registro, control y manejo de las transacciones. Sin éstos, sería imposible alcanzar las metas preescritas en el sistema de control interno. Algunos autores indican que, si una empresa desea obtener un adecuado control interno debe estar estructurado de la siguiente manera:

- **Establecer áreas de responsabilidad:** claramente se debe indicar qué departamento y personas son responsables de cada función específica. En lo referente a las áreas de autoridad y de responsabilidad se puede mostrar un organigrama.
- **Establecer procedimientos de rutinas:** con la finalidad de no crear dudas de cómo se debe procesar cada tipo de transacción, esta debe

pasar por cuatro etapas separadas; debe ser autorizada, aprobada, ejecutada y registrada.

- **Segregación de funciones:** este quizás el concepto más importante en el logro del control interno. Consiste en la separación y fijación de funciones para asegurar el cumplimiento por parte de personal, uniformar los procedimientos, reducir el número de errores y de decisiones apresuradas. Por lo tanto, las responsabilidades deben ser asignadas de tal manera que ninguna persona o ningún departamento maneje una transacción completamente desde el principio hasta el final. Cuando las funciones se dividen de esta manera, el trabajo de un empleado sirve para verificar el de otro y cualquier error que ocurra tiende a ser detectado rápidamente.

2.2.5 Control interno de las Cuentas por Cobrar.

El mecanismo de control interno deberá ser acorde con la aplicación general para todos los procedimientos y transacciones de las empresas de acuerdo a las funciones que realicen, sin embargo algunos autores, señalan que el control interno de las cuentas por cobrar involucra algunas recomendaciones importantes:

- El auxiliar de las cuentas por cobrar deben ser independientes de otras funciones de custodia y registro. Partiendo del principio de evitar funciones incompatibles en virtud de que la conjugación de ciertas actividades puede dar lugar a fraudes o malos manejos y que para la realización del mismo se requiere la solución de dos o más empleados, evitar que aquellas personas que manejen ingresos antes de su registro inicial o las que manejan estos ingresos, preparan, realizan o envían

depósitos, o bien que manejen cheques ya firmados, no intervengan en todas las funciones de efectivo, no manejen los auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, manejen documentación comprobatoria base de las facturas, manejen o autoricen facturas y notas de créditos correspondientes, aprueben y manejen las rebajas y devoluciones sobre venta, preparen, sumen, comprueben y autoricen los registros de los diarios e intervengan en el pase del mayor

- Los funcionarios responsables de las cobrazas no deben estar relacionados con el encargado de las cuentas por cobrar, pues el funcionario debe actuar como elemento del control del trabajo del encargado del registro auxiliar y del cajero.
- El funcionario responsable de otorgar crédito debe estar separado de las secciones y personas encargadas del departamento de crédito, del registro auxiliar de cuentas por cobrar y caja.
- Teniendo en cuenta que el departamento o encargado del crédito determina la legitimidad de los deudores y sus adeudos, debe ser independiente del departamento que origina el crédito o el deudor, los registros que controlan los créditos y el departamento que recibe pagos de los clientes.
- Deberán adoptarse la política de afianzar a todas las personas relacionadas con las cuentas por cobrar.
- Deberán establecerse políticas para la autorización de líneas de crédito por personal debidamente autorizado y facultado, por escrito.
- Las notas de crédito deben estar siempre soportadas por la documentación comprobatoria y deben incluir autorización de un funcionario facultado.

- Las notas de crédito deben ser enumeradas progresivamente, controladas o custodiadas tanto las usadas como las pendientes de uso y autorizadas por personal ajeno al efectivo.
- Con el fin de agilizar la recuperación del efectivo, las mercancías vendidas o los servicios prestados deben efectuarse lo más pronto posible, preferiblemente el mismo día o a más tardar el siguiente, emplear recursos legales para acelerar lo más posible los cobros, ofrecer descuentos por pronto pago, establecer los mejores sistemas de cobranza para que sean ágiles y permitan recuperar el efectivo lo más pronto posible.
- No deben incluirse en las cuentas de los clientes importes no originados por ventas o prestación de servicios.
- No deberán enviarse o entregarse las facturas a los clientes si no están pagadas.
- Debe evitarse que los vendedores de la entidad lleven a cabo gestiones de cobranza.
- Las cancelaciones de ventas deberán estar amparadas por la factura original y la documentación donde conste la entrada al almacén.
- Establecer adecuados registros e informes de las cuentas canceladas.
- Deberán efectuarse arqueos sorpresivos a los encargados de las cuentas por cobrar.
- Verificar mensualmente el saldo del mayor contra los registros auxiliares (conciliación de las cuentas por cobrar). En caso de diferencias hacer las investigaciones y aclaraciones de inmediato.
- Los cortes de ventas y caja deben ser congruentes con los saldos de las cuentas por cobrar.

- Deberán elaborarse periódicamente (de preferencia mensual) reportes de antigüedad de saldos, por personal diferente e independiente de las funciones de cuentas por cobrar, para obtener información sobre pagos no registrados o registrados equivocadamente.
- Enviar periódicamente estados de cuenta a los clientes, como instrumento de verificación y comprobación de que las cuentas por cobrar registradas son efectivamente reconocidas por los clientes y evitar que sean usadas ocultar sustracciones.
- El envío de los estados de cuenta deberá llevarlo a cabo una persona distinta al encargado de las cuentas por cobrar
- Los anticipos a empleados, cuentas de cobro dudoso, cancelaciones, bajas por incobrabilidad y ambos por ajustes, deberán ser aprobados por funcionarios autorizados, con la finalidad de que estos abonos no se utilicen para cubrir desvíos de efectivo.
- Las cuentas de cobro dudoso deben ser revisadas por funcionarios responsables, para evitar desvíos del efectivo recibido, al no hacer el depósito del mismo.
- En caso de existir saldos acreedores, mostrarlos como pasivos a corto plazo.
- Las cuentas por cobrar a largo plazo mostrarlas dentro del no circulante, en el grupo de otros activos.

Por otra parte, se indica lo siguiente respecto a los objetivos de las cuentas por cobrar:

Los objetivos principales de los auditores en el examen de las Cuentas por Cobrar son: a) determinar lo adecuado de los controles internos para el procesamiento y pago de las facturas de los vendedores; b) probar que la cantidad que se presenta en el balance general está de acuerdo con los registros de apoyo contable; y c) comprobar que se han registrado todas las obligaciones que existen a la fecha del balance general.

Las medidas de control interno relacionadas con las cuentas por cobrar deben asegurar la exactitud de la información con relación a las mismas, separando las actividades de operación, custodia y registro de las cuentas por cobrar, con otras actividades como caja, bancos, contabilidad; autorización de créditos, uso de formas preenumeradas, conciliación de cuentas por cobrar y arqueos periódicos.

2.2.6 Sistemas y procedimientos

Un sistema es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común. (Catacora, 1997.p,25).

En la administración los sistemas y procedimientos son una herramienta de vital importancia por brindar a las diferentes estructuras que conforman una empresa, los pasos que deben cumplirse para lograr satisfactoriamente a los objetos previstos a nivel gerencial. Cabe destacar que los sistemas y procedimientos contienen técnicas específicas, que indican el proceso que debe seguir el personal para realizar cualquier trabajo, responsabilidad y funciones.

Se puede decir, que los sistemas y procedimientos son instrumentos que señalan las diferentes funciones y actividades que se deben cumplir

para desarrollar un proceso cualquiera, estos tienden a ser una guía que proporciona a los gerentes, empleados y obreros una distribución jerárquica otorgándole las responsabilidades y funciones que le corresponde de acuerdo al desempeño de su trabajo.

Su estructura es la siguiente:

- Objetivos generales de la organización
- Políticas generales
- Glosario de términos administrativos
- Nombre de áreas o departamentos y puestos
- Procesamientos de organización
- Responsabilidad de alto nivel
- Funciones
- Descripción de puestos
- Descripción de actividades
- Historia de la empresa.

2.2.7 Importancia de los sistemas

Es imposible llevar un adecuado control sobre las operaciones y transacciones financieras, sin contar con el auxilio de los sistemas mecanizados y desarrollados en las computadoras (Catacora, 1997. p.21).

La mayor responsabilidad de un gerente es la de tomar decisiones de tipo financiero y no financiero; el proceso de toma de decisiones se basa

necesariamente en la información generada por los sistemas de información gerencial implantados con ese objetivo. La calidad de la información generada es un factor crítico para guiar a la empresa por el rumbo deseado.

2.2.8 Procedimientos contables y no contables

La organización administrativa en una empresa puede establecerse a través de la clasificación de los procedimientos en dos grupos, en procedimientos contables y no contables (Catacora, 1997. p.71)

- **Los procedimientos contables:** Se definen como todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad. Desde el punto de vista del análisis, se pueden establecer procedimientos contables, para el manejo de cada uno de los grupos generales de cuentas de los estados financieros. Algunos de los procedimientos contables son los siguientes:
 - Recepción de inventarios
 - Ventas de productos
 - Fabricación de productos
 - Registro de estimaciones
 - Destrucción de inventarios

Cuando se esta realizando el análisis de todos los procesos llevados a cabo por la empresa, es sumamente importante determinar e identificar todos

aquellos clasificables como procedimientos contables. Este primer paso de análisis ayudará a determinar e identificar en cuales de ellos un error pudiera tener mayor impacto sobre los estados financieros que otro (Catacora, 1997. p.71).

- **Procedimientos no contables:** en contraposición al concepto anterior, los procedimientos no contables son aquellos que no afectan las cifras de los estados financieros, algunos de estos son los siguientes:
- Procedimientos para cambiar datos de una cuenta corriente
- Procedimientos para contratación de empleados
- Procedimientos para cambio de horario laborable
- Procedimientos para tramitar reclamos de clientes

Es importante identificar cuales son aquellos procedimientos que no afectan los registros contables y analizarlos bajo distintos puntos de vista. El objetivo final de todo el análisis, debe ser el obtener el mayor grado de información para evaluar si los procesos contables o no contables se realizan conforme lo establecen las políticas y normas de la empresa. El objetivo de documentar los procedimientos, es el comunicar a los integrantes de la organización el trabajo que deben realizar y como lo deben de llevar a cabo.

2.2.9 Identificación de la Empresa

2.2.9.1 Reseña histórica de la Empresa.

Fue constituido en fecha 11 de diciembre de 1998, el Consorcio Otepi Greystar (**OGS**) por las compañías Otepi Consultores, S.A. (Una compañía

domiciliada en Venezuela) y Greystar (Cayman Islands) Corporation, LTD (Una empresa organizada de acuerdo a las leyes de las Islas Caimán; la cual, ha establecido una sucursal en Venezuela, Greystar de Venezuela, C.A.). Inicialmente el objeto del Consorcio fue el de “unir esfuerzos y llevar a cabo en forma conjunta, la ejecución de servicios a la industria petrolera por medio de la aplicación de trabajos de Operación y Mantenimiento de campos y plantas petroleras” (Acta constitutiva del Consorcio Otepi Greystar, de fecha 11 de diciembre de 1998).

En fecha 11 de mayo de 1999 la compañía Otepi Consultores, S.A. cedió su participación en el Consorcio Otepi Greystar a su empresa asociada Otepi Operaciones y Mantenimiento, S.A. Al mismo tiempo amplió su objeto del referido Consorcio con los siguientes términos: el objeto del Consorcio es “unir esfuerzos y llevar a cabo en forma conjunta, la atención, operación y mantenimiento de instalaciones de producción tales como pozos productores de petróleo, estaciones receptoras, oleoductos, gasoductos, plantas de separación e inyección de agua, plantas compresoras, plantas de generación eléctrica, plantas de tratamiento y cualquier otra instalación industrial en general”.

Cada uno de los participantes esta obligado en forma solidaria e ilimitada frente a las compañías que se conviertan en sus clientes por el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos para la ejecución de los trabajos, de acuerdo a las condiciones, alcance y especificaciones que sean estipuladas en esos contratos, igualmente la obligación de los socios se aplica para los proveedores o acreedores que suministren y/o cedan, alquilen o vendan algún bien o servicio. Adicionalmente se informa que las partes tienen una participación económica

del cincuenta por ciento (50%) cada una de las actividades inherentes a la ejecución de los trabajos y de los contratos entre ellas.

La experiencia petrolera en O&M de Greystar, la práctica en ingeniería y la presencia local de Otepi, ha sido la exitosa combinación para hacer de OGS una empresa con los recursos y experiencia para proveer servicios de alta calidad en la industria petrolera de Venezuela. En la actualidad el Consorcio se encuentra en ejecución de (9) nueve proyectos en el oriente y occidente del país, lo cual nos da presencia a nivel nacional.

2.2.9.2 Visión de la Empresa.

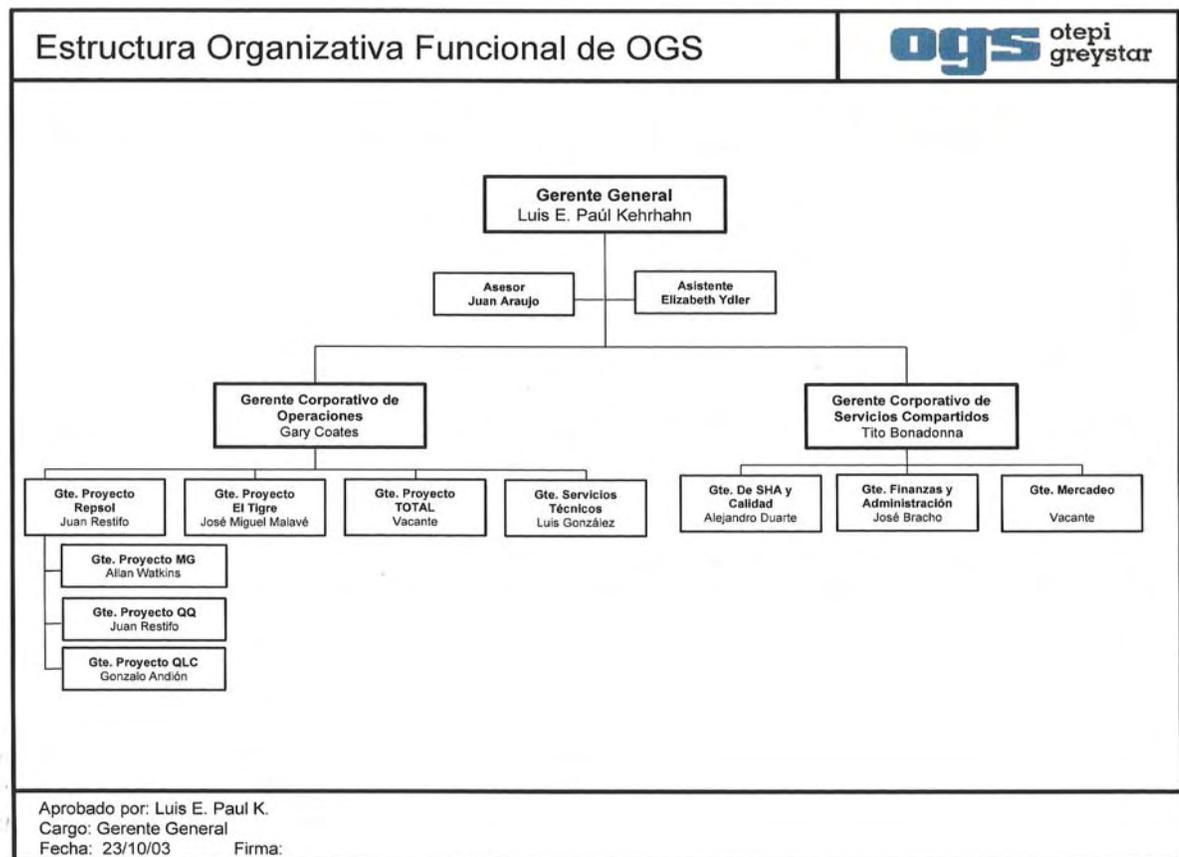
Otepi Greystar (OGS); será la empresa líder en operaciones, mantenimiento y servicios de producción para el sector energético, por su confiabilidad, eficiencia y capacidad de ofrecer las mejores y más efectivas soluciones.

2.2.9.3 Misión de La Empresa.

Otepi Greystar (OGS); es una organización dedicada a proveer soluciones en la gestión y ejecución de operaciones de producción y mantenimiento de activos para la industria energética. Lo hacemos con altísimos estándares de calidad y con procesos de mejoramiento continuo que permiten aplicar nuevas tecnologías e innovaciones. Buscamos la mejor combinación de confiabilidad y disponibilidad manteniendo la seguridad y rentabilidad como fundamento empresarial. Ante todos somos leales a nuestros clientes, empleados, accionistas y el ambiente en el que nos desempeñamos.

2.2.9.4 Estructura de la Empresa

En la actualidad el Consorcio Otepi Greystar esta presentando diversos cambios en su estructura organizativa derivado de la necesidad de reestructuración promovida por el incremento y crecimiento de sus operaciones y actividades comerciales nacionales e internacionales. Sin embargo a continuación se muestra la última estructura organizacional aprobada por la junta directiva que será utilizada como marco de referencia en la investigación.



Información suministrada por: el Dpto. de Administración del Consorcio Otepi Greystar

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En este capítulo se expone el diseño, la población, las técnicas y procedimientos que se utilizaron para llevar a cabo la investigación, así como los instrumentos de redacción que dieron respuesta a los objetivos planteados.

3.1 Tipo de investigación.

Por ser una investigación que fue desarrollada directamente en la empresa, y de acuerdo a la manera en que se obtuvo la información, la misma será de campo y documental. Al respecto el autor Tamayo (1999) nos indica que la investigación de campo es aquella en la cual:

“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)

Mientras 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”. (Tamayo, 1999, p. 70).

Se puede decir, que esta investigación permite obtener conocimiento

a partir del análisis de datos que ya han sido recolectados o analizados en otras investigaciones y que extraemos de distintas fuentes de consulta.

3.2 Nivel de investigación.

El nivel de la investigación que se presenta es de carácter descriptivo. En relación a éste, señala la U.N.A. (2000) que:

“Información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho en conocer el origen o causa de la situación”.

Siempre que se trate de un estudio cuyo objetivo es el logro de un análisis, evaluación, identificación, e interpretación de los hechos reales que ocurrirán a lo largo del estudio, se estará presentando bajo un nivel descriptivo:

“Las investigaciones descriptivas propone conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto su estructura o comportamiento. No se ocupan, pues, de la verificación de hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente. (U.N.A. 2000)”.

Debido a al nivel de profundidad que alcanzara la investigación, otro autor cita lo siguiente:

“En esta investigación el énfasis se aplica al análisis de los datos con los cuales se presentan los fenómenos o hechos de la realidad que dada su

similitud, es necesario describir sistemáticamente a fin de evitar un posible error en su manejo". (Tamayo.1999.p. 60).

3.3 Universo o Población

El universo o población, se refiere al conjunto para el cual serán validas las conclusiones que se obtengan de los elementos o unidades, (personas o cosas) involucradas en la investigación. En este caso la población esta conformada por cinco (5) personas, siendo todas del personal que labora en la Departamento de administración del Consorcio Otepi Greystar.

3.4 Métodos para la recopilación de la información

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. En esta investigación las técnicas a emplear serán las siguientes:

- **Observación directa:** Esta técnica se realiza sin intermediarios que distorsionen la información en su totalidad, permitiendo la obtención de datos, directamente de la realidad en el cual se encuentra el problema.

“La observación directa es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación” (Tamayo, 1999. p.122).

- **Entrevista no estructurada:** es una técnica que permite recabar información de mucha importancia y además da una mayor libertad a la iniciativa de la persona interrogada y al encuestador, tratándose en general de preguntas abiertas que son respondidas dentro de una conversación teniendo como características principal la ausencia de una estandarización formal.

“Es aquella que permite usar una forma narrativa, y las preguntas se utilizan únicamente para suscitar narraciones. (Tamayo, 1999. p.124).

- **Revisión documental o bibliográfica:** Consiste en la revisión de libros, folletos, enciclopedias, diccionarios, trabajos de grado, así como documentos de la empresa tales como, recibos de cobros, facturas de ventas, comprobantes de depósitos e ingresos de cajas. que serán de gran ayuda para sustentar y orientar la investigación.

3.5 Alcance de la Investigación

El alcance de esta investigación, estará orientado hacia el análisis de todos los mecanismos y procedimientos administrativos y contables comprendidos en la Departamento de administración para el Cobro de las facturas de ventas emitidas por la empresa. A partir de esta inferencia, se espera determinar cuales son las fallas o errores que se presentan, para formular recomendaciones concretas que permitirán fortalecer las debilidades que se encuentren, y de tal manera proveer al Consorcio Otepi Greystar de una herramienta que le permita fortalecer las operaciones en esta materia y a mantener una buena imagen antes sus acreedores.

3.6 Recursos Disponibles.

RECURSOS HUMANOS

- Asesor Empresarial
- Asesor Académico

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Después de haber aplicado los métodos establecidos para recopilar la información dentro del consorcio Otepi Greystar, se detallan los siguientes aspectos establecidos por la empresa, abarcando los objetivos propuestos.

4.1 Proceso para el registro de la cuenta por cobrar realizada por la empresa

Las operaciones que realiza la empresa para contabilizar las cuentas por cobrar, implican las decisiones y procesos necesarios que permiten la transferencia de la propiedad de bienes y servicios a los clientes después que se ponen a disposición para su venta. Este proceso incluye lo siguiente:

- Políticas de crédito.
- Políticas de cobranza.
- Venta a crédito.
- Facturación.
- Cobranza.

4.1.1 Políticas de crédito.

Las políticas de crédito buscan establecer lineamientos para determinar si se otorga o no un crédito a un cliente, tomando en cuenta ciertas consideraciones, con el fin de fijar las bases para las respuestas a los problemas administrativos.

El consorcio Otepi Greystar, establece su política con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, como son los de recuperar el dinero en tiempo estipulado y así mantener la confiabilidad, eficiencia y capacidad de ofrecer las mejores y mas efectivas soluciones a sus cliente.

Las políticas de crédito establecidas por el Comité Ejecutivo de empresa son las siguientes:

- Conceder montos y condiciones de crédito distintos para cada cliente en particular tomando en cuenta las condiciones establecidas en el contrato.
- El plazo máximo para cancelar la deuda se establece dependiendo del servicio solicitado por el cliente, este puede tener un plazo de tiempo 0-30, 31-60, 61-90, 90 y mas días. Así lo establece la empresa con el fin de ofrecerles a los clientes flexibilidad y comodidad en cuanto al pago de las deudas adquiridas.

4.1.2 Política de cobranza

El objetivo de las políticas de cobranza es medir la rigidez o la elasticidad

en el seguimiento de las cuentas por cobrar de clientes que se encuentren morosos con la empresa.

El consorcio Otepy Greystar (ogs) establece las siguientes políticas de cobranza:

- Realizar llamadas telefónicas, si el pago no se recibe al término de 30 días o según condiciones establecidas en el contrato
- El Departamento de Administración deberá tener un enfoque diplomático con sus clientes, esto le permitirá alcanzar un acuerdo sobre la fecha de pago.
- En caso de que el cliente no cancele a la fecha prometida el departamento de Administración y Tesorería deberá efectuar un seguimiento inmediato, para evitar el retraso prolongado de la cancelación de la factura, que ocasione incumplimiento de contrato y tramites legales entre el cliente y la empresa.

4.2 Procedimiento de facturación

El proceso de facturación que realiza la empresa se inicia en el Departamento de Administración, con la recepción de una hoja de trabajo o Service Ticket, las cuales son emitidas por La Gerencia de área o proyecto debidamente aprobado por el cliente y termina cuando se realiza la respectiva elaboración de la factura relacionando el servicio o gasto incurrido, así como el envío y verificación de recepción de las mismas en las oficina de Finanzas del cliente. Estos gastos incurridos, vienen a ser gasto reembolsables los cuales se originan de la compra de material o cualquier

otro tipo de ajuste incurrido por ogs, con previo acuerdo con sus clientes. Ver flujograma (1).

Es importante saber que el registro que genera el ingreso incluye los servicios regulares y previamente negociados, así como los servicios de negociación previa o no recurrente.

4.2.1 Servicios regulares y previamente negociados

La empresa considera que es un servicio regular y previamente negociado, cuando, se originan de un acuerdo para prestar un servicio entre Otepi Greystar (ogs) y un cliente específico.

La actividad y trabajo que van a caracterizar este servicio, están reflejadas en un contrato de trabajos escrito y previamente notariado, firmado por ambas partes.

Por lo general, estos servicios son los mismos por el tiempo indicado en el contrato y los cuales son facturados según las tarifas o los precios que se establecen.

4.2.2 Servicio sin negociación previa o no recurrente.

Son aquellos servicios o trabajos solicitados por el cliente, en casos excepcionales, que no tienen que ver con los servicios regulares o los comúnmente prestados.

Dentro de estos servicios encontramos por ejemplo, trabajos de obras civiles, movimientos de tierras entre otros y no necesariamente genera la elaboración de un nuevo contrato.

Cuando los servicios de negociación previa sean continuos y se vuelvan recurrentes, por lo general pasan a un análisis, en donde se llega a un mutuo acuerdo según criterio del cliente y conformidad de ogs. Esto con la finalidad de incluirlo como servicio regular.

Luego de saber en que condiciones se elaboran los servicios, ambos proceden a su respectivo registro de facturación. Comenzando de la siguiente manera:

A fin de cada mes el Gerente de proyecto envía al Departamento de Administración, específicamente al administrador de contrato, la hoja de trabajo o service ticket debidamente aprobado por el cliente.

El Departamento de Administración, se encarga de revisar si los montos están correctamente calculados, al igual que la porción reflejada en la hoja de trabajo, y además verifica si la moneda se encuentra en bolívares o en dólares.

La información suministrada por el Gerente de Proyecto será legitimo por el Departamento de Administración de Contratos si las condiciones son las adecuadas, en caso contrario podrá emitir cualquier tipo de alerta o sugerencia informando al Gerente Corporativo de Operaciones y el Gerente de Proyecto, quien deberá considerar las sugerencias y tomar las posibles acciones correctivas, las cuales pueden implicar la emisión de una nueva hoja de trabajo.

El Gerente de Proyecto debe informar al cliente, para que este realice las respectivas correcciones, revisando y aprobando de nuevo la hoja de trabajo.

Luego de llegar a un acuerdo con el cliente operativo y una vez efectuado el respectivo procesamiento de la solicitud por ogs, el Gerente de área o proyecto deberá requerir la emisión de la respectiva orden de compra o servicio por parte del cliente, en donde deberá anexar todos los respectivos soportes que respaldan los gastos incurrido por ogs bajo las condiciones previamente establecidas con el cliente.

El Gerente de Proyecto se encarga de los respectivos ajustes y remite la nueva hoja de trabajo al Administrador de Contrato para su respectiva revisión y así mismo deberá enviar el reporte estimado de ejecución mensual, de ser posible antes del cierre o durante el mes siguiente, esto con el fin de que el Departamento de Administración efectúe los ajustes correspondiente.

El Gerente corporativo de operaciones es el encargado de realizar las negociaciones y determinaciones de las condiciones de pago y reembolso con el cliente, pero estas negociaciones, también, pueden ser efectuadas por el Gerente del área o proyecto, en aquellos casos en donde se requiera su participación. Ver flujograma (2).

4.2.3 Gastos reembolsables

En los casos de recobro de algún tipo de gasto el Gerente de área o proyecto deberá suministrar al Departamento de Administración copia del formato “service ticket”. Este formato deberá estar autorizado por el cliente, con copia de la factura en caso de compra y original de la orden de servicio y/o compra emitida por el cliente, según el caso en que sea empleado. Ver flujograma (3).

El Service ticket puede sustituirse por cualquier otro tipo de documento que soporte la obligación por parte del cliente. Este formato es requerido con el propósito de realizar los trámites correspondientes al cliente, el cual servirá de soporte de la orden de servicio o compra y de cualquier servicio prestado o material suministrado.

El Service ticket es un formato diseñado por ogs con la finalidad de solicitar a la clientela respectiva aprobación del materia o servicio suministrado por la empresa bajo su previa autorización. Por lo tanto deberá llevar el logo de la Empresa, Rif, Nit, Nro. De control, fecha, cliente, representante del cliente y de ogs, identificar si es servicio o material, entre otra información relevante.

La factura pro-forma es un borrador de la factura emitida por el Departamento de Administración, esta podrá realizarse en aquellos casos que lo considere necesario, con el propósito de verificar la tarifa y efectuar el respectivo registro del servicio no facturado, antes de la fecha de cierre en el sistema administrativo, a través de la nota de entrega o documento de venta.

La empresa utiliza un sistema de gestión empresarial Profit Plus Administrativo, versión 6.0 para manejar la totalidad de las operaciones en forma ágil y sencilla, en donde se registran las ventas, cobranza, caja, bancos e impuestos y a su vez se realizan los reportes respectivos.

La nota de entrega o documento de venta se realiza a nivel del sistema administrativo, si el Departamento de Administración considera prioridad la información debidamente aprobada por el cliente, reflejada en la hoja de trabajo, o su defecto la información estimada, sin ninguno de los servicios reportados por el Gerente del área o proyecto.

Otro documento para gestionar el respectivo proceso de pago por parte del cliente, es la orden de servicio y/o compra, el cual emite el cliente con el fin de autorizarla prestación de un servicio o la adquisición de materiales por parte de la empresa.

Entre los documentos necesarios, se encuentra la nota de entrega que se realiza en el sistema administrativo, una vez registrado el tipo de generación de ingreso estimado o efectivamente logrado por ogs.

Esta nota de entrega debe contener el logo de la empresa, número correlativo automático, tipo de cliente, vendedor (Otepi Greystar), descripción del servicio, condiciones de pago, fecha de emisión, fecha de entrega, tipo de moneda y el monto total del servicio prestado.

4.2.4 Emisión de factura

Luego que el Departamento de Administración efectúa el seguimiento de la orden de servicio y /o compra aprobada, verifica si corresponde al mismo monto de la nota de entrega estimada inicialmente registrada, en caso de ser positiva la información, simplemente se procede a elaborar la factura definitiva y en el caso de existir algún tipo de diferencia, el Departamento de Administración efectúa los ajustes totales o parciales de dicha nota de entrega, creando así, una devolución de la nota de entrega, y es cuando elabora la factura definitiva con 4 copias (1 blanca, 2 verdes y 1 azul).

La emisión de las factura definitiva se realiza en el formato Factura de ventas, la cual lleva un control correlativo de facturas existentes y a su vez la/s respectiva/s nota de entrega como soporte de la misma. Cuando existan gastos reembolsables dentro del monto de las facturas o conceptos a solicitar el reembolso se incorpora los costos asociado a los gastos administrativos y el I.V.A asociado al mismo. Además debe contener el logo de Otepi Greystar (ogs), la dirección fiscal y administrativa.

La devolución de la nota de entrega se genera cuando existe alguna diferencia con las facturas correspondientes, en este caso se realiza una nueva nota de entrega por el monto correcto que sustituye al anterior quedando reflejado el ingreso por el monto correcto.

Después que la factura es registrada en el sistema administrativo, se introduce la misma en Gerencia de Finanzas del cliente, en donde comienza el procedimiento de cobranza, pero antes se guarda la copia blanca de la factura como señal de recibido y una verde con su respectivos soportes, en el área de administración, y la otra copia verde se envía al Departamento de

Tesorería en Caracas junto con la copia azul. También se actualiza dicha factura y todos los montos asociados a ella, en el auxiliar de cuentas por cobrar, tomando en cuenta la fecha de recepción de la misma, en las oficinas del cliente. Cuando las oficinas de Finanzas del cliente se encuentren en Caracas, el Departamento de Tesorería es el encargado de efectuar la entrega al cliente y el Departamento de Administración la copia blanca de la factura sometida. Ver flujograma (4).

4.3 Procedimiento de cobranza.

Al introducir la factura original en la Gerencia de Finanzas del cliente, es cuando comienza el Procedimiento de Cobranza. Una de las funciones de los Departamento de Administración y Tesorería es encargarse del proceso formal de cobranza, y el respectivo registro oportuno de los servicios contractuales, misceláneos y extra prestados por ogs, así como de todos los gastos reembolsables o ajustes previamente sometidos bajo facturación aprobada por el cliente.

El Departamento de administración efectúa el respectivo seguimiento de todas las facturas sometidas a aprobación y cancelación por parte del cliente, con el fin de hacer efectivo el cobro de las mismas, tomando en cuenta el periodo de cobranza, según las condiciones establecidas en el contrato. Verifica si existe alguna inconformidad, esta puede ser por el periodo, moneda o tarifa facturada.

Después de efectuar la respectiva aclaratoria, y si es necesario, se elabora una nueva factura anulando la anterior. Las nuevas facturas se introduce en la Gerencia de Finanzas del cliente esperando el periodo de cobranza según en condiciones contra actuales.

El Departamento de Tesorería verifica las transferencias y simultáneamente envía un reporte obligatorio al Departamento de Administración, con todas las transferencias recibidas en las cuentas de ogs. La información semanal indica el tipo de moneda, tipo de pago y monto total, con el respectivo soporte de orden de pago.

El cliente emite un documento, en donde se refleja en detalle las facturas canceladas y las respectivas retenciones y deducciones efectuadas por el, denominado orden de pago.

Luego se procede al registro de cobranza y se le da de baja a las cuentas por cobrar. Ver flujograma (5).

4.4 Control aplicable al registro de las transacciones y análisis del cumplimiento de las políticas de cobro utilizadas por la empresa.

Las cuentas por cobrar deben registrarse en el momento en que se preste el servicio contratado. Se establecen condiciones de ventas y determinación de riesgo en cuanto al crédito.

El proceso de facturación tiene el objeto de controlar, procesar y registrar todas las actividades u operaciones que tienen como objetivo mantener y aumentar las ventas de la empresa.

El registro contable de las ventas realizadas a crédito, deben contemplar una serie de aspectos que ayuden a tener un mayor control sobre tales ventas. Como por ejemplo, poner énfasis en el registro de las cifras, que deben tener los suficientes controles que ayuden a llevar

adecuadamente las cuentas por cobrar, y permitir calcular o procesar las cuentas relacionadas.

Las funciones que desempeña el departamento de Administración no es el adecuado porque, no existe segregación de funciones de facturación y cobranza. El departamento realiza la factura, la registra en el sistema administrativo y a su vez realiza las gestiones de cobranzas, esto no es aceptable, ya que no permite determinar la legitimidad de los deudores y sus adeudos.

La empresa relaciona algunos controles con el ciclo de ingreso y cuentas por cobrar, como las facturas que están prenumeradas y en correlativo, también respetan los límites de crédito.

Los registros auxiliares de las cuentas por cobrar, son unas herramientas muy útiles para el análisis de las cifras correspondientes a las compras y pagos realizados por los clientes. En las cuentas por cobrar, es muy importante mantener un registro de antigüedad de las mismas, esto permitirá un mayor control de las cuentas de cada cliente.

4.5 Análisis de los procedimientos contables.

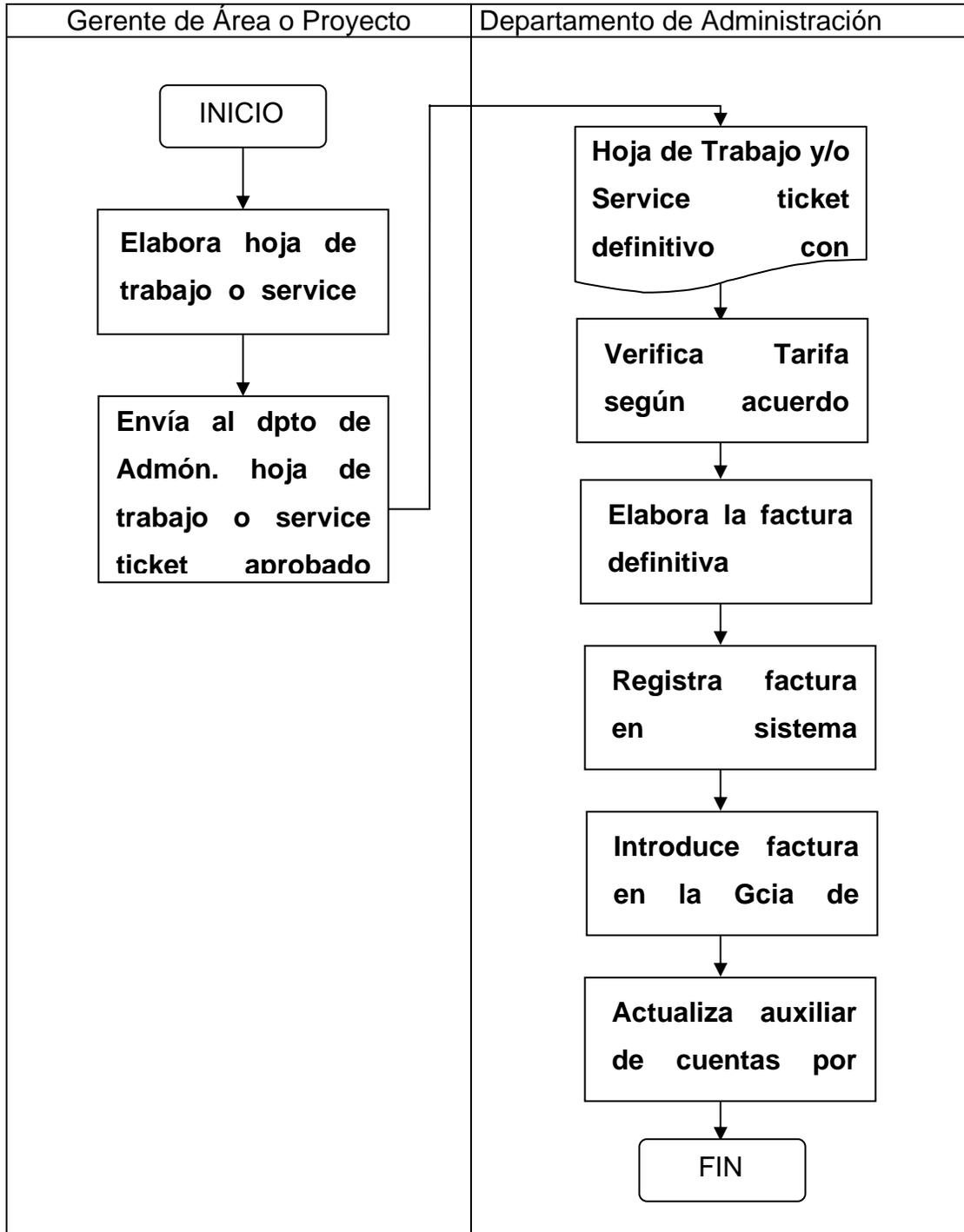
Luego de haber obtenido la información, a través de la observación directa y la entrevista no estructurada, se efectuó un estudio de los procedimientos aplicables a las cuentas por cobrar, observándose algunas irregularidades. Las cuales se mencionan a continuación.

Las debilidades en la gestión de cobranza se originan del mal funcionamiento de las políticas de crédito y cobranza por los siguientes aspectos:

- En lo referente a la segregación de funciones, las responsabilidades son asignadas de tal manera que una sola persona es la encargada de varias actividades, como lo son, las de facturación y cobranza, esto trae como consecuencia, que la obtención de datos en la empresa no sean confiables.
- A pesar de los procedimientos de rutina establecidos por la empresa, entre los cuales se encuentran, la autorización de los servicios prestados, la aprobación de los documentos, la ejecución de los procedimientos y el registro de las operaciones, se llevan a cabalidad, las áreas de responsabilidad no coinciden con el control de las cuentas por cobrar, porque, las personas que manejan las gestiones de cobranza deben servir como un control de las personas que están encargadas de las cuentas por cobrar, para así confirmar el registro en el auxiliar.
- En ocasiones los servicios prestados tardan un poco, por la falta de algún servicio extra, que incluya el cliente a última hora, esto evita agilizar la recuperación del efectivo.
- Cuando se emplean los procedimientos para la gestión de cobranza, como lo es, la verificación semanal de los registros de servicios facturados, encontramos, que la documentación o los soportes anexados a las copias de la factura no coinciden con la misma, algunas varían en los montos y en las fechas en que se realiza el servicio, atrasando así, la cancelación de las facturas.

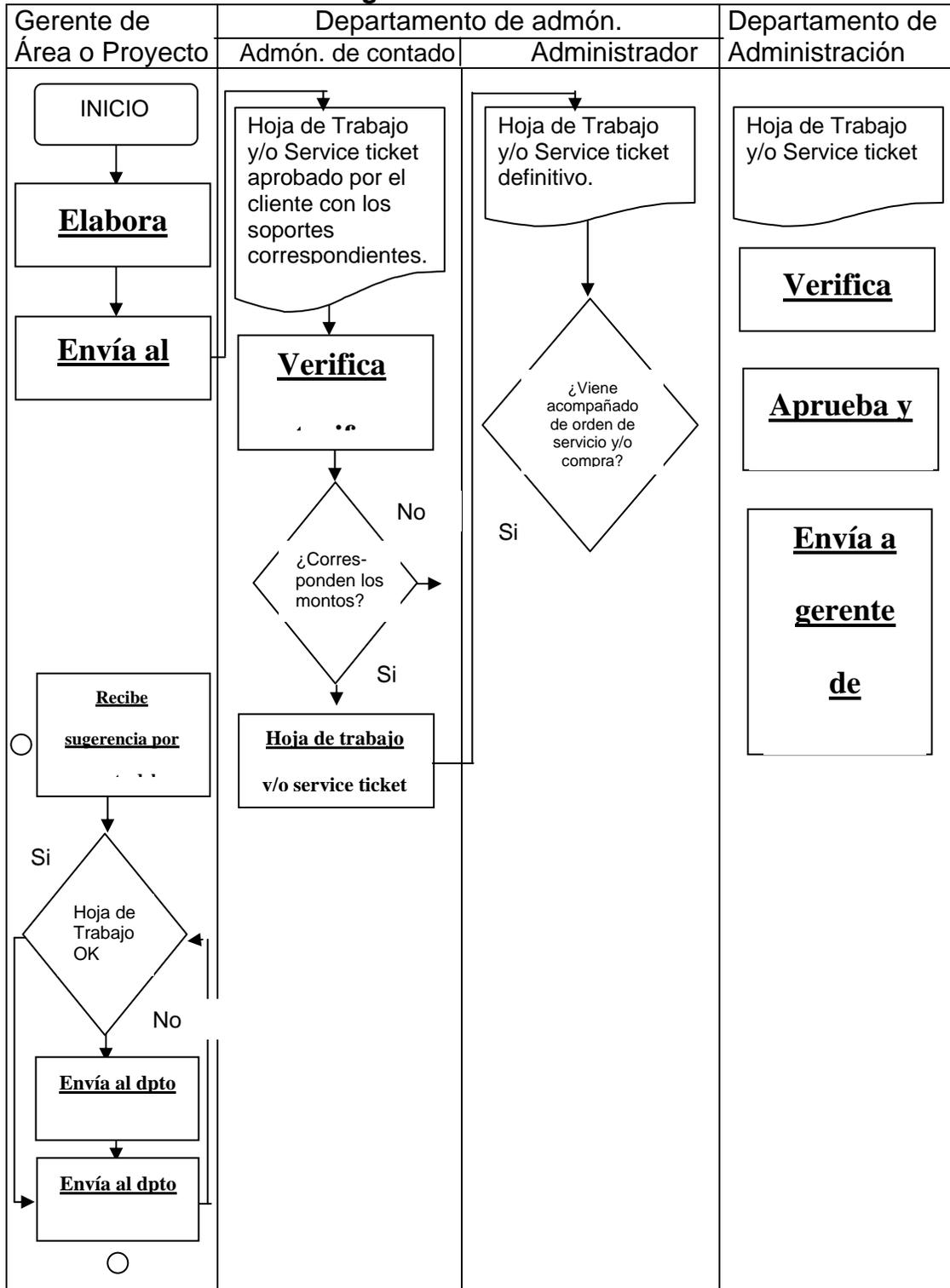
FLUJOGRAMA 1

Procedimientos de Facturación



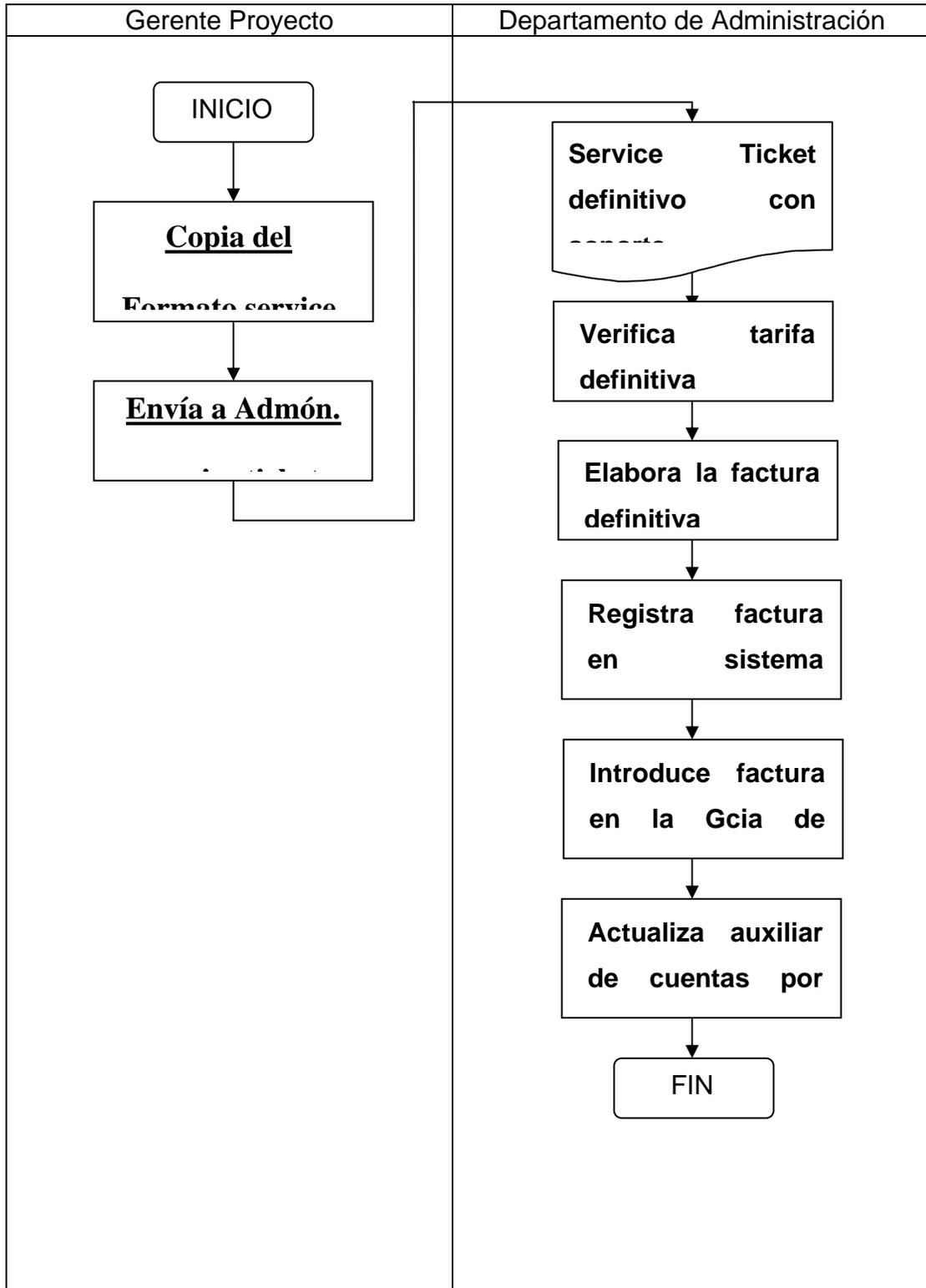
Información suministrada por: El dpto. de administración del consorcio Otepi Greystar

FLUOGRAMA 2 Registro de Facturación



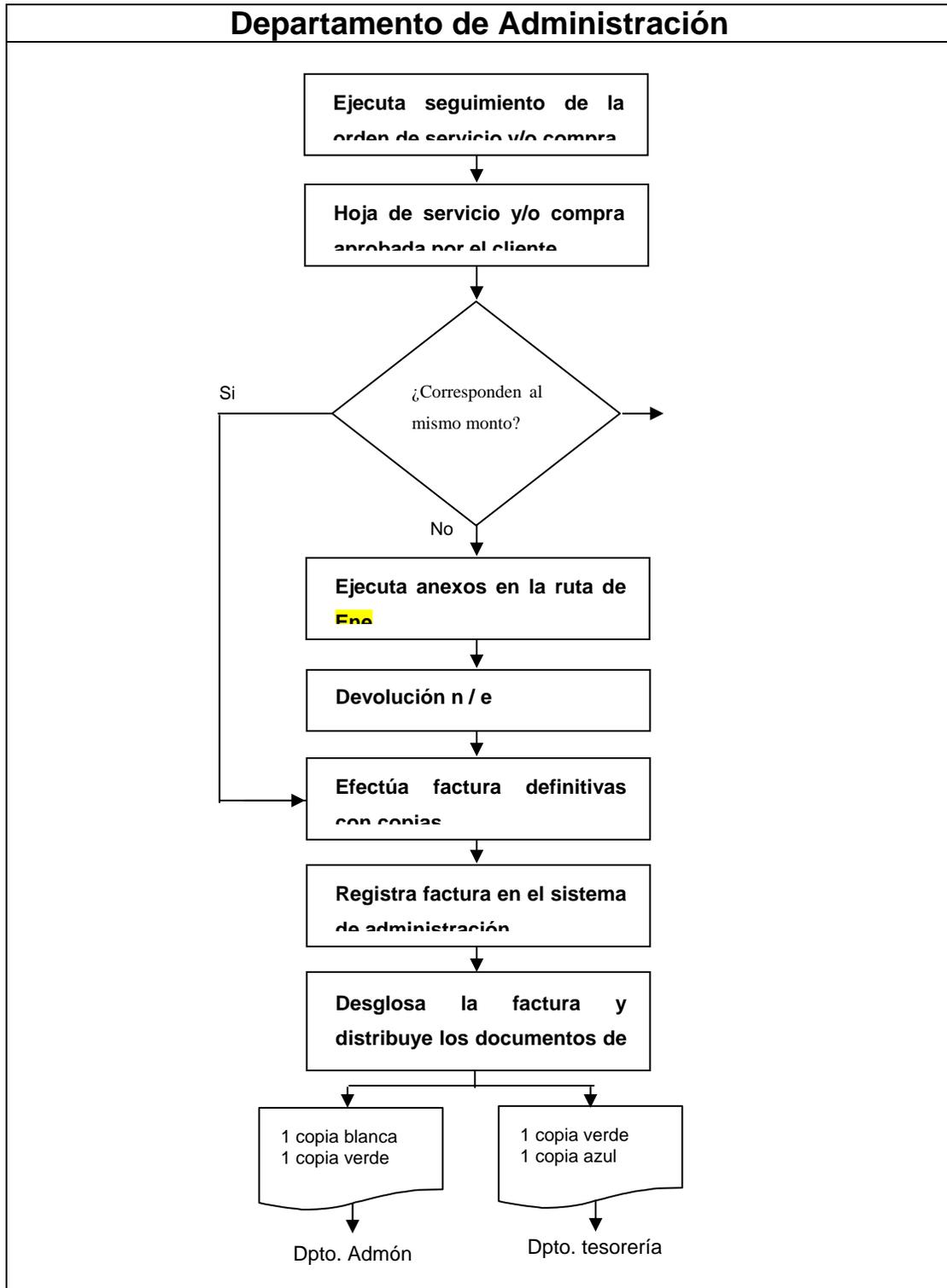
Información suministrada por: El Dpto. de administración del consorcio Otepi Greystar

FLUJOGRAMA 3 Gastos Reembolsables



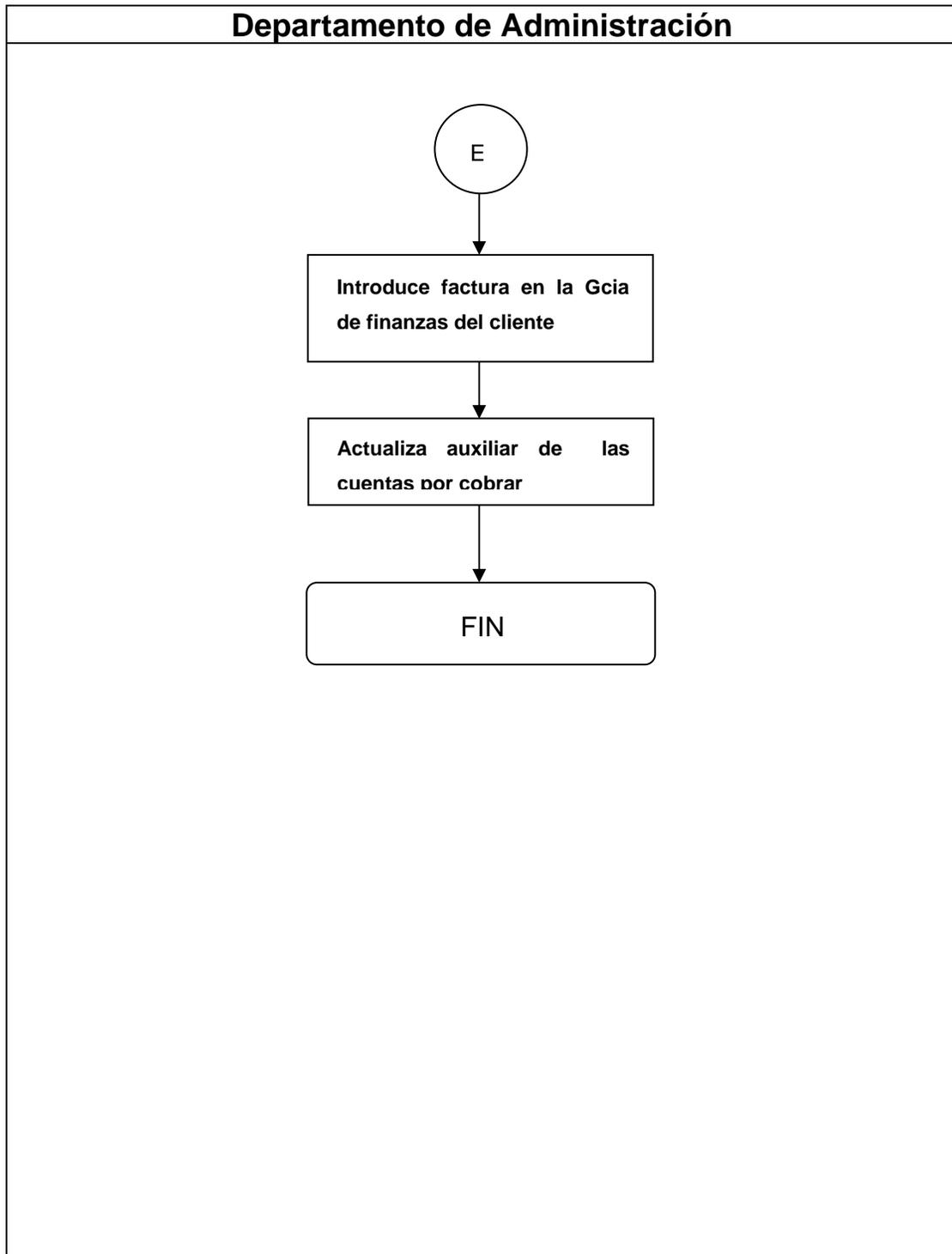
Información suministrada por: El Dpto. de administración del consorcio Otepi Greystar

FLUJOGRAMA 4 Emisión de Facturas



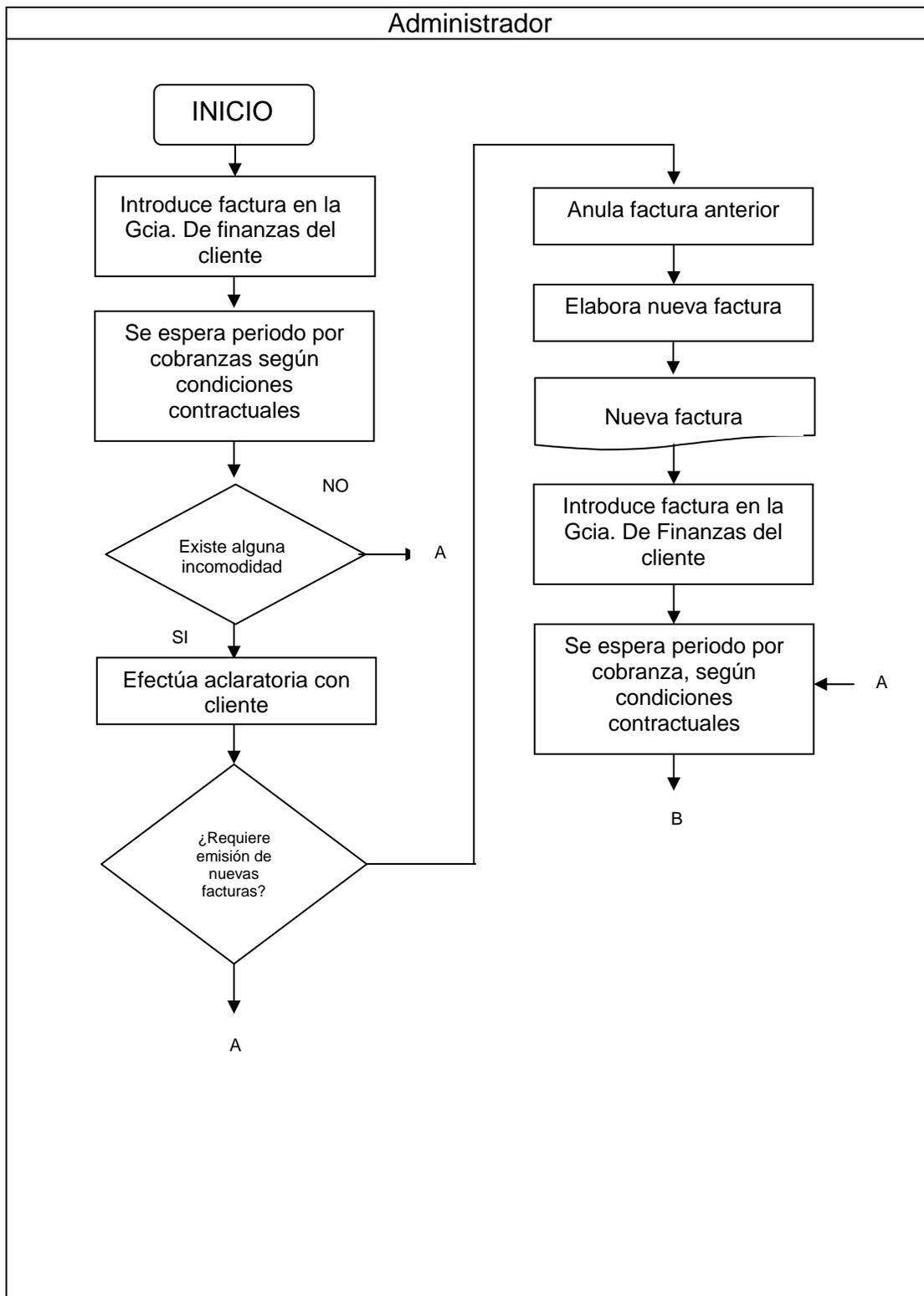
Información suministrada por: El Dpto. de administración del consorcio Otepi Greystar

Emisión de Facturas



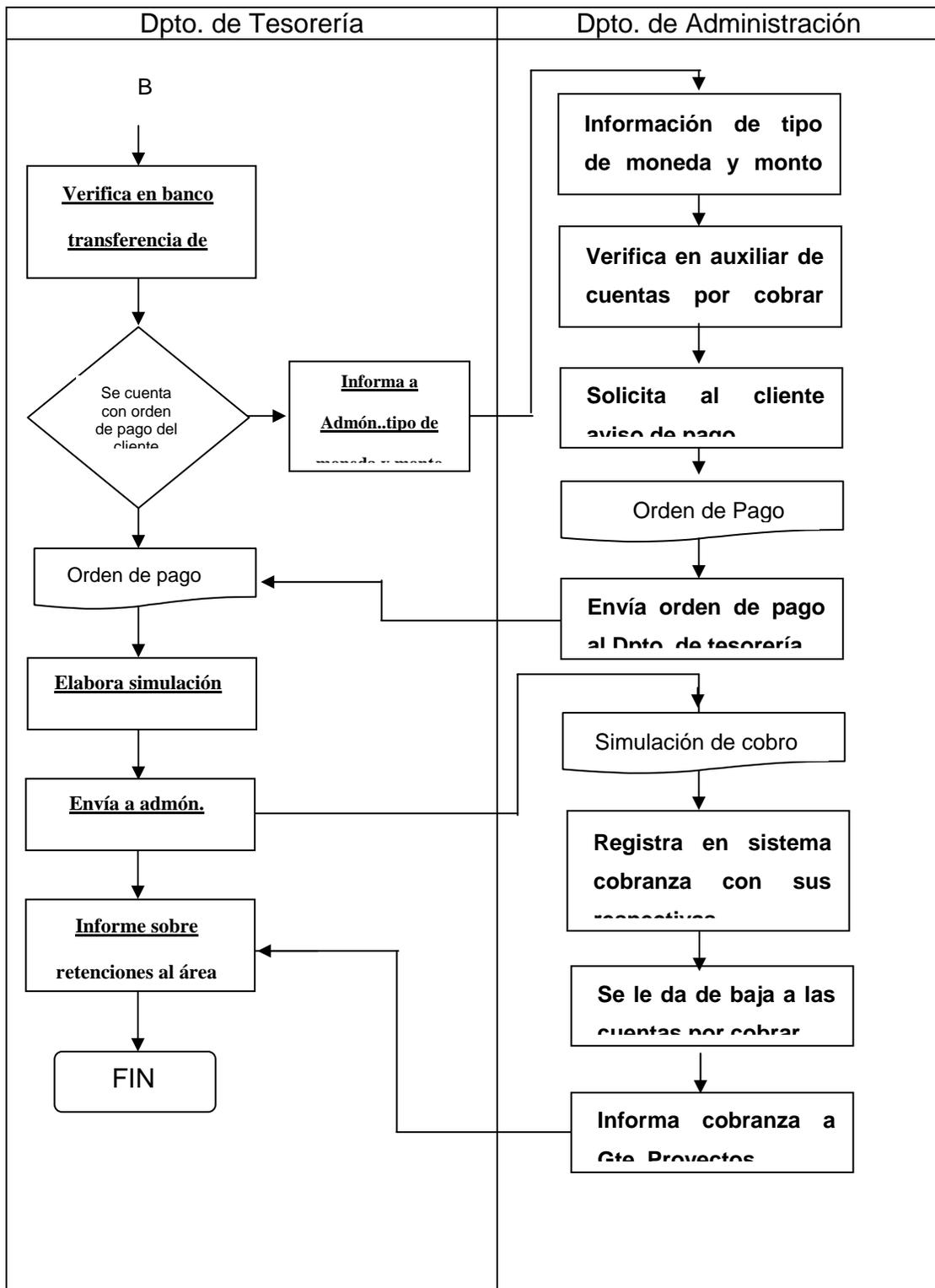
Información suministrada por: El Dpto. de administración del consorcio Otepi Greystar

FLUJOGRAMA 5
Procedimiento de Cobranza



Información suministrada por: El Dpto. de administración del consorcio Otepi Greystar

Procedimiento de Cobranza



Información suministrada por: El Dpto. de administración del consorcio Otepi Greystar

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Los procedimientos contables se establecen para regular el trabajo que realizan todos los empleados involucrados en los registros de las transacciones ú operaciones en los libros contables. Luego del análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar en el Consorcio Otepi Greystar, se puede concluir lo siguiente:

Las medidas adoptadas por la empresa para la aplicación de las Políticas de Crédito y Cobranza son deficientes y no permite obtener datos confiables, ni promover la eficiencia de las operaciones.

El control interno de la cuenta por cobrar no es el más eficiente, ya que existen algunas irregularidades en segregación adecuada de las funciones.

Existe deficiencia en el registro de las transacciones, puesto que se conceden créditos a clientes con cuentas pendientes de cobro.

Hay casos en que las cuentas por cobrar se vencen porque las facturas no son cobradas a tiempo.

Existen límites de crédito con cifras mayores a los establecidos para cada cliente.

No posee un manual de normas y procedimientos contables por escrito.

La responsabilidad de la facturación y cobranza de las cuentas por cobrar las lleva una sola persona, esta actividad debería ser separada para cada función y así asegurar el cumplimiento por parte del personal evitando posibles errores y decisiones apresurada.

RECOMENDACIONES

En virtud de mejorar los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar en el consorcio Otepi Greystar, y tomando en cuenta el análisis realizado en este estudio, se cree conveniente hacer las siguientes recomendaciones:

Cumplir con las políticas, pautas y lineamientos establecido por la empresa.

Segregar funciones entre el Departamento de Administración, específicamente en las actividades de facturación y cobranza, las cuales deben ser realizadas por funcionarios distintos.

Informar de manera eficiente sobre la importancia de los controles internos y así obtener resultados óptimos.

Evaluar de forma más periódica los procedimientos contenidos para la realización de reportes de otorgamiento de crédito y cobranzas.

Concientizar al personal sobre la importancia de seguir las políticas de créditos.

Motivar la comunicación entre los empleados ya que sin esta, es imposible que se logre los objetivos trazados.

Realizar un manual de normas y procedimientos contables para las cuentas por cobrar, ya que es indispensable para la empresa por que ayuda al mejor desenvolvimiento de las actividades realizadas por la misma.

Se debe realizar un proceso de orientación al personal para que cumpla con el manual de normas y procedimientos de los departamentos referentes a los cargos que desempeñan.

BIBLIOGRAFÍA

- ABUCHAIBE, ROXANA. (2003). “Análisis de los procedimientos financieros que permitan optimizar el sistema de facturación y cobranzas en el departamento de Receivable (cuentas por cobrar) de la empresa Schlumberger, Venezuela S.A., Maturín ,Estado Monagas”.
- BRITO, JOSE. “Contabilidad básica e intermedia”. Ediciones Centro de Contadores (5ª Ed.) Valencia, 1999.
- CAPASSO, MARY. (2001) “ Evaluación del inventario de mercancía y las cuentas por cobrar de la Empresa F.M Industrial, C. A. Anaco, Estado Anzoátegui.
- CATACORA, FERNANDO. “Contabilidad la base para las decisiones gerenciales.” McGraw Hill. Caracas, 1998.
- CATACORA, FERNANDO. “Sistemas y procedimientos contables.” McGraw Hill. Caracas,1999.
- FEDERACIÓN DE COLEGIO DE CONTADORES PUBLICOS DE VENEZUELA. Declaración de Principios de Contabilidad N° 2 (DPC -2 .
- HOLMES, A. “Auditoria principios y procedimientos.” Editorial musa, S.A. 1991.
- HOLMES, MAYNARD, EDWARDS, MEIR. “Contabilidad Basica”.1994.
- QUIJADA GONZALEZ, GABRIEL JESÚS.,(2001) “Análisis del proceso otorgamiento de crédito y recaudación de las cuentas por cobrar en Panamco de Venezuela, S.A. Planta Maturín 2000 ” .

ROSENBERG, J.M. “Diccionario de Administración y Finanzas”. Editorial Océano. Centrum , España,1996.

TAMAYO – TAMAYO. “El proceso de Investigación Científica”. Editorial Limusa, México, 1999.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA, “Técnicas de Investigación y documentación”, Caracas, 2000.

WESTON, J. FRED – BRIGHAM, “Fundamentos de Administración Financiera” McGraw Hill. Caracas, 1997

REFERENCIA ELECTRONICA.

htt:// www.monografia.com

htt:// www.monografia.com/glosario de contabilidad.

htt:// www.monografia.com/trabajos/econoglos.shtml.