

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



**DISEÑO DE UN MANUAL DEL SISTEMA DEL CONTROL  
INTERNO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR. CASO:  
EMPRESA “DISTALMAR C.A” UBICADA EN LA  
ASUNCIÓN, ESTADO NUEVA ESPARTA.**

**Realizado por:**

**Daniela S. Betancourt Chacón  
C.I. 26.660.790**

**Trabajo de grado presentado ante la Universidad de Oriente como  
requisito parcial para optar al título de:**

**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA.**

**Cantaura, noviembre 2021.**

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



**DISEÑO DE UN MANUAL DEL SISTEMA DEL CONTROL  
INTERNO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR. CASO:  
EMPRESA “DISTALMAR C.A” UBICADA EN LA  
ASUNCIÓN, ESTADO NUEVA ESPARTA.**

---

**Lcdo. Amilkar Tenías.**

**Asesor Académico**

**Cantaura, noviembre 2021.**

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



**DISEÑO DE UN MANUAL DEL SISTEMA DEL CONTROL  
INTERNO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR. CASO:  
EMPRESA “DISTALMAR C.A” UBICADA EN LA  
ASUNCIÓN, ESTADO NUEVA ESPARTA.**

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

**APROBADO**

---

**Lcdo. José Rojas**  
Jurado Principal

---

**Lcda. Belmarys González**  
Jurado Principal

**Cantaura, noviembre 2021.**

## RESOLUCIÓN

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

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



## **DEDICATORIA**

Primeramente, a Dios por darme la fortaleza y la sabiduría necesaria para culminar lograr esta meta.

A mis padres y a mi hermano. Daniel Betancourt, Yvis Chacon y Jose Betancourt, por ser los pilares fundamentales en mi vida.

A mis abuelos, Antonio Chacon e Ysaura Guevara, aunque ella ya no se encuentre físicamente, ellos siempre han sido uno de mis motivos de continuar hacia adelante.

A mi hija Andrea Sofía Abreu quién es mi gran inspiración.

Y a todos los amigos y familiares que en todo momento me aconsejaron y brindaron su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por darme la fortaleza e inteligencia necesaria en todo momento para poder culminar esta meta.

A la casa más alta del oriente del país la universidad de oriente extensión Cantaura y a todo su personal por permitirme crecer y desarrollarme a lo largo de 5 años y finalmente culminar esta etapa tan linda de forma exitosa.

A mis padres Yvis y Daniel por brindarme todo el amor y la fortaleza que necesite para el logro de este objetivo.

A Alejandro Abreu por darme toda la motivación necesaria a lo largo de este camino.

A mis amigos Verónica Muñoz, Isabel Colmenares, Edith Maita y José David Pérez por apoyarme incondicional para poder realizar y culminar esta meta.

A Frank Chacón por brindarme su soporte y disposición desde el momento del inicio y culminación de este proyecto.

A mis profesores Amílkar Tenias, Tairi Morffe y Belmarys González, por toda su ayuda prestada y por guiarme siempre a la culminación de este logro.

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



**DISEÑO DE UN MANUAL DEL SISTEMA DEL CONTROL  
INTERNO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR. CASO:  
EMPRESA “DISTALMAR C.A” UBICADA EN LA  
ASUNCIÓN, ESTADO NUEVA ESPARTA.**

**Tutor Académico:** ..... **Realizado por:**  
Lcdo. Tenías Amilkar Br. Daniela Betancourt  
Cantaura, noviembre de 2021

**RESUMEN**

El siguiente trabajo titulado: Diseño de un manual del sistema de control interno para las cuentas por cobrar caso empresa Distalmar C.A ubicada en la Asunción estado Nueva Esparta, el cual tuvo como objetivo general: diseñar un manual del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A ubicada en la Asunción estado Nueva Esparta. La recopilación de la información necesaria para el desarrollo de esta investigación se obtuvo a través de un sistema de tipo investigación descriptiva con un diseño de campo debido a que la información fue obtenida directamente de la empresa y documental porque se utilizó información extraída de texto ya desarrollados que apoyaron el marco teórico de esta investigación para la recolección de datos, los cuales fueron aplicados a toda la población en su totalidad que fueron seis (6) personas ,lo que permitió obtener información valiosa para el estudio permitiendo concluir que la empresa no presenta el manejo adecuado del sistema de control interno relacionado a las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A afectando de forma negativa a los ingresos por ventas a crédito .

Palabras claves: control interno, cuentas por cobrar, manual de procedimientos.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>pp.</b>
<b>RESOLUCIÓN</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xiv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xv
<b>CAPÍTULO I</b> .....	17
<b>EL PROBLEMA</b> .....	17
1.1. Planteamiento del problema .....	17
1.2. Objetivos de la investigación .....	21
1.2.1. Objetivo general.....	21
1.2.2. Objetivos específicos .....	21
1.3. Justificación de la investigación.....	21
1.4. Sistema de variables .....	23
1.4.1. Conceptualización de las variables .....	23
1.4.2. Definición Operacional .....	25
<b>CAPÍTULO II</b> .....	26



<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	26
2.1 Antecedentes de la investigación.....	26
2.2 Bases teóricas.....	28
2.2.1 Sistema de Control Interno. ....	28
2.2.1.1 Definición. ....	28
2.2.1.2. Control interno.....	28
2.2.1.4. Objetivos del control interno. ....	29
2.2.1.5 Funciones del control interno. ....	29
2.2.1.6. Etapas del proceso de control interno. ....	30
2.2.1.6.1Planificación: .....	30
2.2.1.7. Importancia del control interno. ....	31
2.2.1.8. Ventajas y desventajas del control interno. ....	31
2.2.1.8.1 Ventajas del control interno:.....	31
2.2.1.9. Debilidades del control interno.....	32
2.2.1.10. Consecuencias de errores en el sistema de control interno.....	33
2.2.2 Cuentas por Cobrar. ....	34
2.2.2.1. Origen de las cuentas por cobrar. ....	34
2.2.2.2. Definición de las cuentas por cobrar. ....	34
2.2.2.3. Empleo de las cuentas por cobrar. ....	34
2.2.2.4. Importancia de las cuentas por cobrar. ....	35
2.2.2.5. Ventajas de Registrar en Cuentas por Cobrar.....	35
2.2.2.6. Desventaja de las Cuentas por Cobrar.....	35
2.2.2.7. Irregularidades en las cuentas por cobrar. ....	36

2.2.2.8. Procedimientos de cobranza. ....	36
2.2.2.9. Plazos para la cobranza.....	37
2.2.2.10 Políticas de cobranza .....	37
2.2.3 Manual de Procedimientos .....	37
2.2.3.1 Definición .....	37
2.2.3.2 Elementos .....	38
2.2.3.3 Pasos para la elaboración.....	39
2.2.3.4 Importancia del manual de procedimientos.....	39
2.2.3.5 Ventajas del manual de procedimientos. ....	40
2.3 Bases legales.....	40
2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (C.R.B.V.). Gaceta Oficial N° 5.908 (Extraordinario), febrero 19, 2009.....	40
2.3.2 Ley Orgánica de la Contraloría General de la República (L.O.C.G.R). Gaceta Oficial N° 6.013 (Extraordinario), diciembre 23, 2010. .....	42
2.3.3. Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos Providencia administrativa n/snat 2011 /00071. ....	42
2.3.4. Código de Comercio. Gaceta Oficial, N° 475 (Extraordinario), diciembre 21, 1955.....	43
2.3.5. Norma de Información Financiera Serie NIF C,C-20 Cuentas por cobrar.....	45
2.3.6. Norma Generales del control interno.....	47
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>50</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>50</b>

3.1	Tipo de investigación .....	50
3.2	Diseño de la investigación.....	51
3.3	Población y muestra .....	52
3.3.1.	Población .....	52
3.3.2.	Muestra .....	53
3.4.	Técnicas de recolección de datos.....	53
3.4.1.	Revisión documental .....	53
3.4.2.	Observación directa .....	54
3.4.3.	Encuesta.....	54
3.5	Instrumentos de recolección de datos .....	54
3.5.1	Libros, tesis, páginas web.....	54
3.5.2	Lista de cotejo y guía de observación.....	54
3.5.3	Cuestionario.....	55
3.6	Técnica de análisis y procesamiento de datos .....	55
3.6.1.	Flujograma.....	55
3.6.2.	Estadística descriptiva .....	55
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>56</b>
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>		<b>56</b>
4.1	Identificación de la institución.....	56
4.1.1	Reseña Histórica .....	56
4.1.2	Ubicación de la institución .....	57
4.1.3	Descripción de la Institución .....	57
4.1.4	Organización.....	57

4.1.5 Misión.....	57
4.1.6 Visión.....	58
4.1.7 Valores.....	58
4.2 Descripción de los procedimientos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A.....	58
4.3 Identificación de las debilidades que contiene el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A.....	60
Ítem N° 1. ¿Existe control interno en las cuentas por cobrar en la empresa?....	60
Ítem N° 2. ¿Está conforme con el sistema del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa?.....	61
Ítem N° 3. ¿Estas conforme con la departamentalización y la distribución de cargos que se emplea en la organización para el manejo de las cuentas cobrar de la empresa?.....	62
Ítem N° 4 ¿Existen plazos para el cobro de las cuentas por cobrar de la empresa?.....	63
Ítem N° 5 ¿Con la inflación actual que se maneja en el país cree usted que son adecuados los plazos de cobro utilizados en la empresa?.....	64
Ítem N° 6 ¿Existen políticas de cobranza en la empresa? .....	65
Ítem N° 8 ¿Se maneja historial de los clientes de la empresa y de su comportamiento con respecto a las cuentas por cobrar?.....	67
4.4 Debilidades que contiene el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A. ....	70
4.5 Propuesta de alternativas para optimizar el sistema del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa “Distalmar C.A.”, ubicada en la Asunción, estado Nueva Esparta. ....	71

<b>CAPITULO V</b> .....	84
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	84
5.1 Conclusiones.....	84
5.2 Recomendaciones .....	86
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	88
<b>ANEXOS</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

pp.

Tabla 1	Conceptualización de variables .....	24
Tabla 2	Operacionalización de Variables .....	25
Tabla 3	Características y Distribución de la Población .....	52
Tabla 4	¿Está conforme con el sistema del control interno las cuentas por cobrar que maneja la empresa? .....	61
Tabla 5	¿Estas conforme con la departamentalización y la distribución de cargos que se emplea en la organización para el manejo de las cuentas cobrar de la empresa? .....	62
Tabla 6	¿Existen plazos para el cobro de las cuentas por cobrar de la empresa? .....	63
Tabla 7	¿Con la inflación actual que se maneja en el país cree usted que son adecuados los plazos de cobro utilizados en la empresa? .....	64
Tabla 8	¿Existen políticas de cobranza en la empresa? .....	65
Tabla 9	¿Existe un equilibrio en las políticas de cobranza entre el cliente y la empresa? .....	66
Tabla 10	¿Se maneja historial de los clientes de la empresa y de su comportamiento con respecto a las cuentas por cobrar? .....	67
Tabla 11	¿Se toma en cuenta la incobrabilidad de las facturas para negocios futuros? .....	68
Tabla 12	¿Cree usted que deberían involucrarse nuevas políticas de cobranza en beneficio al control interno de las cuentas por cobrar de la empresa? .....	69

## INTRODUCCIÓN

Desde el momento de la creación e implementación de la contabilidad, ésta fue base para el desarrollo económico favorable, en las empresas, negocios y en las personas que quieren ingresar en el mundo económico, debido a que de ella deriva el orden, conocimiento profundo y control de las pertenencias, ingresos y egresos que se poseen. De igual modo, la información derivada de la contabilidad es la base fundamental para la toma de decisiones que son definitivas para el funcionamiento de cualquier empresa, puesto que al manejarse de forma correcta y con el debido seguimiento de los parámetros correspondientes, se obtiene la información de necesaria.

Por otra parte, en el entorno contable se manejan cuentas principales como activo, pasivo y patrimonio. En el caso del activo, las cuentas por cobrar son aquellas que nacen al momento de una venta a crédito en la empresa. Estas cuentas se mantienen abiertas en el curso ordinario de un negocio como resultado de la entrega de mercancía bajo una promesa de pago. Los ofrecimientos de crédito ocurren con el objetivo de atraer y conservar clientes y las condiciones varían según las conveniencias de la empresa y de cómo maneja su sistema de control interno.

El sistema de control interno es el conjunto de actividades administrativas creadas y ejercidas por el personal de una empresa para la supervisión y control de cada una de las áreas o departamentos que contiene una empresa. Entre las actividades antes mencionadas se encuentran acciones, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y aplicaciones de métodos con el fin de reducir riesgos, irregularidades y errores.

Resulta oportuno señalar que, en toda área o departamento de cuentas por cobrar, debe de llevarse un sistema de control interno que respalde el ciclo de ingresos, cuentas por cobrar y su cobranza. Por lo tanto, es de suma importancia que las empresas

implementen este tipo de sistema en el desarrollo de sus actividades administrativas-contables, aún más las empresas venezolanas que se encuentran de forma generalizada afectadas a causa de la Hiperinflación actual.

Por consiguiente, en el presente estudio se presenta el diseño de un manual para mejorar el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa “Distalmar CA” ubicada en la Asunción, estado Nueva Esparta con el fin de beneficiar el estado económico y organizacional de dicha empresa.

Este trabajo de grado está estructurado en cinco (5) capítulos. A continuación, se describen de forma detallada cada uno de ellos:

**Capítulo I. El problema:** Contiene el planteamiento de la problemática, los objetivos de la investigación, el sistema de variables y justificación del porque se llevaron a cabo la investigación.

**Capítulo II. Marco Teórico:** Donde se describen los antecedentes implementados en la investigación, los basamentos teóricos y la fundamentación legal requerida en este caso.

**Capítulo III. Marco Metodológico:** Compuesto por la descripción del tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección datos, entre otros.

**Capitulo IV Resultados de la investigacion:** El cual describe detalladamente los resultados obtenidos mediante la realizacion de los objetivos de dicha investigacion.

**Capito V Conclusiones y recomendaciones:** Contiene los datos finales observados en dicha investigacion y las recomendaciones que debe acatar la empresa para mejorar las debilidades observadas.



# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Con el pasar de los años a raíz de la evolución del ser humano se han notado cambios radicales en los funcionamientos de muchos tipos de sistemas en los que él se encuentra involucrado debido al implemento de nuevas formas de interactuar con todo aquello que lo rodea a partir de avances científicos y nuevas tecnologías. En la contabilidad el sistema de control interno no se encuentra exento de este cambio por el contrario ha sido la razón principal del conocimiento de una forma más profunda de todo lo de la deriva, sus componentes y su funcionamiento, aunque en muchos casos no es utilizado de forma adecuada.

Para **Catácora, C. (1996)** “Un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos” (p. 238), lo cual indica que el control interno busca el logro de los objetivos de la empresa y a las metas planteadas con el fin de trabajar con eficiencia y eficacia en el proceso de producción y los beneficios que este trae consigo.

Por lo tanto, si en una empresa no se encuentra un sistema de control interno que esté preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad o problema, es posible que estén presentes abundantes debilidades en sus actividades administrativas y contables, ocasionando errores y posiblemente pérdida de ingresos debido al manejo

inadecuado de tareas, documentos, entre otros, en este caso al referirnos a las cuentas por cobrar, de las facturas y otros documentos de ventas.

Según **Meigs y Larsen (1994)** indican que “El propósito del control interno es promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización” (p.49), aún más cuando se trata de la importantísima área de las cuentas por cobrar que controla el ingreso de las ventas a crédito, debido a que en esta área se prestan muchísimos factores para la corrupción, desviación de fondos y la creación de cuentas incobrables, por ocurrir errores u omisiones.

Las debilidades de un sistema de control interno suelen ser descubiertas por procesos de investigación y revisión y la información arrojada debe ser comunicada o plasmada en un documento o manual para que se adopten las medidas necesarias para los ajustes correspondientes. Según los resultados obtenidos en dicha revisión se le debe hacer llegar un comunicado de la forma antes nombrada a las personas responsables de la empresa o a la autoridad superior donde explique las debilidades y consecuencias descubiertas en la investigación realizada. La autoridad superior del organismo debe procurar suscitar, difundir, internalizar y vigilar la observancia de valores éticos aceptados, donde se demuestre un sólido fundamento moral para su conducción y operación. Tales valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.

En Venezuela en los últimos años se ha notado gravemente la presencia de un fenómeno de hiperinflación nunca antes visto que ha puesto en peligro todos los avances de dichos sistemas convirtiéndolos en precarios, decadentes y con la imposibilidad de adaptarse a nuevas tecnologías futuristas. Algunas empresas para salvaguardar sus actividades económicas y seguir operando, aunque quizás sus ingresos no sean los mismos de antes buscan la ayuda mediante solicitudes de créditos a sus proveedores ya que mayormente conceden plazos mayores a quince, veinticinco, treinta o más días para saldar por completo dichos compromisos, lo cual le permite al

empresario continuar sus actividades mientras va saldando poco a poco o va reuniendo para completar el saldo deudor. Sin embargo, para las empresas venezolanas no les es factible este tipo de compromiso debido a la devaluación acelerada y contrastante de la moneda nacional, puesto que el bolívar, ha traído como consecuencia que la mayoría de las empresas se encuentren en estado de quiebra.

En una entrevista, **Vera, L. (2017)** explicó lo siguiente de la hiperinflación venezolana:

“Para hablar de inflación puede ser útil una analogía con la hepatitis, que es una enfermedad que se desarrolla en cuatro tipos A, B, C, y D. Hay un tipo de inflación baja que podemos llamar tipo A, otra moderada y crónica que podemos denominar tipo B, en niveles altos y en aceleración sería tipo C, y la hiperinflación que bien podemos denominar como D. En medicina, la hepatitis A suele ser combatida por una regla o por la reacción automática del mismo sistema inmunológico. Lo mismo ocurre en países donde la inflación anual es menor a un dígito. En cierto modo, los bancos centrales tienen una función de reacción que los hace mover la tasa de interés y el nivel de demanda de bienes y servicios automáticamente. Cuando llegas a hepatitis D, los medicamentos más fuertes no funcionan y los médicos pueden llegar a recomendar un trasplante de hígado, lo que en el plano económico asocio con un trasplante de moneda. Por eso es común encontrar en eventos de hiperinflación reformas monetarias que al final conducen a la adopción de una nueva moneda como el dólar”.

Lo anteriormente descrito es sumamente cierto y ha traído debilidades estructurales y sistemáticas a nivel empresarial, lo cual arroja como consecuencia cambios profundos en muchas empresas, cambios probablemente incorrectos evidenciados en la pérdida de la forma correcta de realizar el sistema de control interno en ámbito económico afectando notablemente las cuentas por cobrar a consecuencia de dificultad que trae consigo el otorgamiento de créditos de forma eficiente tanto como para la empresa como para los cliente.

El caso de esta investigación radica en la empresa “Distalmar, CA” Rif J-4107634 ubicada en la Asunción, estado Nueva Esparta específicamente en la calle Virgen del Carmen, local nro. 903213 L-B en el Centro de la Asunción Nueva Esparta, la cual tiene como objetivo principal de sus actividades económicas la compra, venta, elaboración, fabricación, producción, preparación, conservación, distribución y comercialización al mayor y al detal de productos de consumo masivo, confitería, víveres, embutidos, bebidas y alimentos, brindándole a las empresas a las cuales presta sus servicios, buscando proporcionar a sus clientes productos de calidad al mejor precio.

Dicha empresa en la actualidad presenta problemáticas en el área de las cuentas por cobrar debido a presentar un número muy limitado de integrantes, se les hace difícil la designación de labores, lo cual trae como consecuencia la acumulación de tareas que les dificultan realizar eficientemente. No existe personal encargado del sistema de control interno las cuentas por cobrar y al ser una empresa venezolana y vender a crédito presentan la problemática de la devaluación de los ingresos. Es importante resaltar que esta entidad no posee manuales de control interno completos que los ayuden a erradicar los problemas presentados actualmente, debido a ser una empresa nueva con pocos conocimientos administrativos y contables.

Debido a las causas anteriormente descritas, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cómo se lleva a cabo el proceso del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A.?

¿Cuáles son las debilidades que contiene el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A.?

¿Cuáles son las alternativas que puedan sugerirse para optimizar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distalmar, C.A.?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo general**

Diseñar un manual del sistema del control para las cuentas por cobrar de la empresa “Distalmar C.A.”, ubicada en la Asunción, estado Nueva Esparta.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Describir los procedimientos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A., ubicada en la Asunción, estado Nueva Esparta.
- Identificar las debilidades que contiene el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A., ubicada en la Asunción, estado Nueva Esparta.
- Proponer alternativas para optimizar el sistema del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa “Distalmar C.A.”, ubicada en la Asunción, estado Nueva Esparta.

## **1.3. Justificación de la investigación**

En la economía de forma general es de suma importancia el conocimiento profundo y completo del sistema del control interno y de cómo interactúa en una empresa, más específicamente en el área de las cuentas por cobrar, por lo tanto, esta investigación es de gran relevancia debido a que expone formas de detectar y corregir

las debilidades y consecuencias más comunes en una empresa ante la inexistencia o deficiencia del sistema del control interno a través de la realización de un manual donde se expliquen detalladamente las herramientas y para cada uno de los problemas.

**Según Palma, J (2010)** define que:

“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos ó más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su. Responsabilidad y participación”.

En Venezuela la aplicación de manuales de procedimientos en la parte del sistema del control interno de las cuentas por cobrar ha permitido a las empresas resultados positivos debido a que les permite ver con claridad cuáles son los problemas en sus empresas y en caso de fluctuaciones de dinero eliminarlas, y presenciar los resultados en el incremento de sus ingresos y aumento de su reputación, por lo cual es recomendable la aplicación de manuales en toda empresa que presente debilidades.

Es importante resaltar que este proyecto adquiere relevancia debido a que ofrece la oportunidad de poner en práctica los conocimientos obtenidos en la universidad en el transcurso de la carrera de contaduría pública ayudando a las mejoras de la relación empresa-universidad y de esta manera promover la retroalimentación de la información obtenida que contribuye a los profesionales de esta rama para enfrentar las exigencias actuales del mundo de la empresas con miras a promover la eficiencia organizacional del desarrollo con el mayor desenvolvimiento de las actividades en el campo laboral.

A nivel de la empresa esta investigación ayuda al mejoramiento de su sistema de control interno mediante la aplicación de un manual que sugiere métodos y estrategias para eliminan todos los errores presentes en ella. La información impartida

en esta investigación abre nuevos caminos para las empresas que presenten situaciones similares ya sea por ausencia de sistemas de control interno o por debilidades en el.

#### **1.4. Sistema de variables**

**Álvarez, W. (2008)**, explica que un sistema de variables consiste: “en una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida” (p. 59).

##### **1.4.1. Conceptualización de las variables**

**Álvarez, W. (2008)**, señala que la definición conceptual: “consiste en la definición de la variable en estudio, la cual hace referencia a los objetivos de la investigación y se encuentra estrechamente relacionada con el cuerpo teórico en el cual está contenida la hipótesis en cuestión o la variable de estudio”. (p. 59).

Tabla 1 Conceptualización de variables

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Concepto</b>	<b>Fuente</b>
Describir los procedimientos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa "Distalmar CA".	Procedimientos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa "Distalmar CA".	Según Brito. J. (2007), "las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios".	Bibliográfica
Identificar las debilidades que contiene el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa "Distalmar CA".	Debilidades que contiene el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa "Distalmar CA".	Según Fonseca, O. (2011) "El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos". (p.15).	Bibliográfica
Proponer alternativas para optimizar el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa "Distalmar CA".	Alternativas para optimizar el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa "Distalmar CA".	Según Serpa y Colmenares (2004) "La optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad". (p.2).	Bibliográfica

**Fuente:** Betancourt (2020)



### 1.4.2. Definición Operacional

Álvarez, W. (2008) indica que la definición operacional “Se refiere al conjunto de procedimientos que describirá cómo será medida la variable en estudio”. (p.59). Por lo tanto, en la presente investigación se realiza un cuadro de definición de cómo operan las variables contenidas en dicho proyecto.

Tabla 2 Operacionalización de Variables

Variables	Dimensión	Indicadores
Procedimientos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa “Distalmar CA”.	Administrativa Contable Legal	Registros Contables Procesos Administrativos Sistema
Debilidades que contiene el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa “Distalmar CA”.	Administrativa Contable Legal	Procesos Contables Procesos Administrativos Control Interno
Lineamientos o alternativas para optimizar el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa “Distalmar CA”.	Administrativa Contable Legal	Supervisión y Control Adaptabilidad Capacitación y Adiestramiento

**Fuente:** Betancourt (2020).

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

El autor **Sabino, C. (2006)** describe que el marco teórico “tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el tema”. (p.26).

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Según **Supo, J. (2015)** “Los antecedentes investigativos son estudios desarrollados dentro de nuestra línea de investigación, ubicados en el mismo nivel investigativo o por debajo de él”. (p. 29).

Entre los proyectos más recientes referentes a esta investigación se encuentran: **Gonzales y Tablante (2016)**, diseñaron un trabajo de grado titulado: “**Evaluación del control de las cuentas por cobrar de la Inversiones y servicios Salazar Garelli,C.A**”, ubicado en anaco, estado Anzoátegui, presentado en la Universidad de Oriente, para optar por la Licenciatura en Contaduría Pública, el objetivo de esta investigación es evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de la institución y detallar las fallas en dicho sistema. La investigación es de nivel descriptivo con diseño de campo, y utiliza como técnicas y herramientas de recolección de datos la observación directa, entrevista y la revisión documental. La conclusión que se obtuvo fue que dicha empresa no contaba con un sistema de control sistematizado y por lo tanto no se manejaba de forma organizada. Dicho antecedente guarda relación con la presente investigación ya que se encargan de describir, diagnosticar y sugerir medidas para el mejoramiento económico de las empresas seleccionadas como objeto de estudio.

Por otra parte, **Vivanco M, (2017)**, realizó una investigación titulada **“Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización”** ubicada en Quito República del Ecuador, presentada en Universidad Internacional SEK con la finalidad de obtener una Maestría en Administración. Esta investigación tiene como objetivo informar cómo se desarrollan los manuales de procedimientos de control interno. Los aspectos metodológicos en que se basa esta investigación de tipo documental y de campo, utilizando como métodos de recolección de datos la revisión documental. Concluyó que es de suma importancia que todas las empresas empleen en su diseño administrativo manuales de procedimiento de control interno para plasmar el proceso dentro de una organización para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente. Esta investigación sirve como antecedente por la similitud en el objeto de estudio, además sirvió como apoyo para la obtención de información necesaria para realizar el presente ante proyecto.

Los autores **García y Martínez (2018)**, realizaron un trabajo de grado, titulado **“Diseño de un manual de procedimientos para las cuentas por cobrar en la empresa M&O Grupo Contable, C.A ubicada en Anaco estado Anzoátegui”** el cual fue presentado en la Universidad de Oriente para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública. Esta investigación tiene como propósito diseño manual que permita mejorar el proceso de cuentas por cobrar dentro de la empresa “M&O grupo contable, C.A”. Como resultado se obtuvo que la empresa “M&O grupo contable, C.A” presenta debilidades a nivel de cobranza y cuentas a crédito. El trabajo estuvo apoyado en una investigación de tipo descriptiva, enfocada bajo la modalidad de proyecto factible y una metodología investigación de campo. La relación que guarda este antecedente con el presente trabajo es que se describe la importancia del sistema del control interno en el desarrollo de las operaciones contables

## **2.2 Bases teóricas**

Según **Arias, F. (2006)**: “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. (p. 107). Para el desarrollo de esta investigación fueron utilizados los siguientes conceptos y subconceptos:

### **2.2.1 Sistema de Control Interno.**

#### 2.2.1.1 Definición.

Un sistema de control interno implica el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y método que se desarrollan en una empresa con el objetivo principal de prevenir riesgos, errores, pérdidas y acciones que impidan el desarrollo eficiente y eficaz de los objetivos planteados en dicha empresa.

Su importancia radica en que establece las normas de comportamiento y actuación en el desarrollo de las actividades en una empresa, sirve para reducir imprevistos, generando confianza en el cumplimiento de los objetivos, promoviendo un seguimiento del funcionamiento del negocio, brinda las maneras de actuación por medio de metas claras, medibles y controlables.

#### 2.2.1.2. Control interno.

Para **Catacora, F. (1996)** el Control interno. “Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema Contable, el grado de fortaleza determinara si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los Estados Financieros” (p. 283).

Es decir que para una empresa el control interno juega un papel fundamental a nivel contable debido a que su presencia y cumplimiento genera confianza de los datos suministrados por la organización.

#### 2.2.1.4. Objetivos del control interno.

✓ Garantizar la eficacia y la eficiencia en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la organización, cuidando siempre los recursos con los que se cuenta, administrándolos de la mejor forma posible para evitar que queden expuestos a cualquier tipo de riesgo.

✓ Velar por que todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad permitiendo seguimiento de la gestión organizacional de la empresa.

✓ Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, así como también detectar y corregir errores que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

✓ Velar por que la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

#### 2.2.1.5 Funciones del control interno.

✓ Obtener información útil para la gestión y el control en la empresa.

- ✓ Conservar los recursos financieros, materiales y técnicos que forman parte del patrimonio de las empresas.

- ✓ Promover la eficiencia organizacional, es decir, hacer extensiva la idea de la protección y la seguridad en todos los niveles de la estructura empresarial.

- ✓ Confirmar que todas las acciones de la empresa se adecúen al marco de las leyes, las normas y los códigos vigentes.

#### 2.2.1.6. Etapas del proceso de control interno.

##### 2.2.1.6.1 Planificación:

Se inicia con el compromiso formal de la gerencia de la empresa, se realizan acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

##### 2.2.1.6.2 Ejecución:

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas y componentes que éstas establecen, mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

2.2.1.6.3 Evaluación: Comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

#### 2.2.1.7. Importancia del control interno.

Utilizar el control interno en una organización permite lograr eficiencia en los procesos y minimización de costos en espacios de oficina que ahora resultan obsoletos porque ya no se ocupan o están vacíos y, por supuesto, la operatividad y sobrevivencia de la institución ante cualquier reto, incluso una pandemia sin precedentes como la que estamos viviendo. Este nos ayuda a estandarizar y replicar la operación, identificar los objetivos de medición en cada proceso y puesto y generar mecanismos de monitoreo constante para la validación de cumplimiento de objetivos.

#### 2.2.1.8. Ventajas y desventajas del control interno.

##### 2.2.1.8.1 Ventajas del control interno:

- ✓ Manejo puntual de cada una de las operaciones de la empresa.
- ✓ Análisis sistemático de las operaciones financieras.
- ✓ Constituye un ahorro de tiempo.
- ✓ Ayuda a descubrir la alteración de algún procedimiento.
- ✓ Ayuda a optimizar el tiempo para la toma de decisiones frente a conflictos.
- ✓ Nos permite captar las oportunidades de una manera proactiva.

- ✓ Contribuye a evaluar las insuficiencias financieras para así mejorar su Retribución.

#### 2.2.1.8.2 Desventajas del control interno:

- ✓ Puede tomar mucho tiempo adaptarse.
- ✓ Puede ser costoso.
- ✓ Puede ocasionar una mala toma de decisiones o errores involuntarios frente a un riesgo inherente si no se realiza correctamente.
- ✓ Necesita de la cooperación de todo el personal de la empresa para que pueda funcionar correctamente.

#### 2.2.1.9. Debilidades del control interno.

- ✓ Falta de políticas de control interno adecuadas y formación de los empleados.
- ✓ Revisiones o aprobaciones para el control interno limitadas debido a los recursos limitados de la compañía.
- ✓ Documentación e implementación inadecuada de las políticas de revisión de control interno.
- ✓ Mayor posibilidad de actividades fraudulentas debido a la participación de conocidos en las operaciones comerciales.
- ✓ Falta de cooperación entre los integrantes y trabajadores de la empresa.



#### 2.2.1.10. Consecuencias de errores en el sistema de control interno.

✓ Fraude de estados contables: Un control interno defectuoso no toma precauciones para evitar situaciones que son propensas al fraude como son la concentración de puestos financieros importantes, que los empleados que los ocupen estén en situaciones financieras difíciles o una baja supervisión.

✓ Fluctuaciones de dinero o robos malversación de activos o de información: En inadecuado sistema de control interno se pueden presentar falta de registro a pagos realizados a la organización, aceptación de facturas falsas, uso indebido del efectivo, utilizar equipo o material de la organización para fines personales, etc.

✓ Compra excesiva de material: Cuando existe un control interno débil en el área de almacén o inventario son comunes las situaciones en las que se emiten órdenes de compra repetidas, excesivas o innecesarias.

✓ Mala atención a clientes: Cuando no existe un proceso de control para el servicio a clientes dentro de una empresa, es muy probable que la satisfacción de estos disminuya, derivando en menor retención para la empresa. Es importante identificar las necesidades del consumidor y establecer procesos que aseguren el cumplimiento de estándares de calidad cuando se refiere al trato con el consumidor pues son el motor de todo negocio.

## **2.2.2 Cuentas por Cobrar.**

### 2.2.2.1. Origen de las cuentas por cobrar.

El origen de una cuenta por cobrar ocurre desde el momento que se efectúa una venta a crédito el propósito de una cuenta por cobrar será su inmediata conversión en efectivo por lo que se refiere al renglón de ventas nos interesa las efectuadas a crédito porque nos dan origen a intereses.

### 2.2.2.2. Definición de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar según Gómez (2002) “Son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho recibir a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.” Dichas cuentas son activos que resultan de ventas a crédito y se extinguen al momento de su completa cancelación, la cual varía según los parámetros establecidos por la empresa con el cliente.

### 2.2.2.3. Empleo de las cuentas por cobrar.

El uso de las cuentas por cobrar se deriva ante una venta donde se pauto el pago a crédito, lo cual ocurre cuando un cliente compra bienes o servicios a la empresa, sin tener que pagar de contado o por adelantado y se permite un cierto período de tiempo para consignar su pago. Con el fin de realizar un seguimiento de los clientes que han hecho compras, pero todavía no han pagado sus facturas, las empresas utilizan una partida de cuentas por cobrar. Su uso garantiza mantener las ventas adaptándose a las necesidades de los clientes.

#### 2.2.2.4. Importancia de las cuentas por cobrar.

Para una empresa son de suma relevancia debido a que representan los derechos que esta tiene sobre los clientes y de los cuales además obtiene beneficios, ya sea mediante la venta de mercancías o de servicios que la empresa ofrece.

A través de ellas, la entidad obtendrá un inventario sobre dichos derechos, y con este será capaz de beneficiar a los clientes al ofrecerles nuevos métodos de pago como créditos u otras formas que también beneficiarán a la empresa.

#### 2.2.2.5. Ventajas de Registrar en Cuentas por Cobrar.

- ✓ Ayuda al control general de la corriente de efectivo.
- ✓ Mejora planificación de las futuras inversiones.
- ✓ Nos permite adaptarnos a las necesidades de pagos de los clientes.
- ✓ Nos da a conocer las fechas y las cantidades por cobrar, además de los descuentos concedidos, y los intereses recibidos.

#### 2.2.2.6. Desventaja de las Cuentas por Cobrar.

Un uso excesivo y descontrolado de las cuentas por cobrar podría causar pérdidas constantes en la economía de la empresa, debido al plazo que se toma en ser activos líquidos para la empresa, por lo tanto, para las empresas de países con inflación al momento del pago de la obligación ya no tendría el mismo valor que al momento de la adquisición de la misma.

#### 2.2.2.7. Irregularidades en las cuentas por cobrar.

- ✓ Ausencia de políticas de crédito y cobranza definidas: Las políticas de crédito y cobranza son de vital importancia para una organización ya que ayudan a generar más ventas y mantener buenas relaciones con los clientes.
  
- ✓ Ausencia de seguimiento oportuno a la cartera de clientes: Es crucial para las empresas monitorear de cerca sus cuentas por cobrar para minimizar el riesgo de pérdidas para el negocio.
  
- ✓ Ausencia de envío de las facturas de manera inmediata: El proceso de facturación de la empresa debe de funcionar de forma eficiente y el documento ser entregado al momento en que se entregue el producto y servicio.
  
- ✓ Ausencia de un control automatizado de tus cuentas por cobrar: Cuando no se cuenta con un sistema automatizado que te ayude a llevar el proceso de seguimiento a cartera de clientes y cobranza puede ser muy fácil perder de vista esas cuentas importantes u omitir actividades clave que deben ser realizadas en el momento oportuno, esto por la carga de trabajo.

#### 2.2.2.8. Procedimientos de cobranza.

Para Guajardo (2002) los procedimientos de cobranza “son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas”, estos procedimientos pueden ser mediante cartas, llamadas telefónicas, visitas al cliente, empleo de una agencia de cobranza o en los casos más extremos el procedimiento legal. El procedimiento de cobranza utilizado depende de la empresa y se adapta a la necesidad del cliente.

#### 2.2.2.9. Plazos para la cobranza.

Los plazos para el cobro de las cuentas por cobrar van a depender de las condiciones en la que la empresa establezca crédito a sus clientes. Puede variar entre largo cuando es más de un año, mediano un periodo menor a seis meses y corto cuando no pasa de un mes, todo depende de las condiciones estipuladas por la empresa.

#### 2.2.2.10 Políticas de cobranza

Según **Guajardo (2002)** la política de cobranza hace referencia a “los procesos que siguen empresa para cobrar sus cuentas vencidas estos pueden ser costoso en términos de los gastos como en los costos” así los diferentes procedimientos de cobro que aplica una empresa están determinados por su política general de cobranza cuando se realiza una venta a crédito concediendo un plazo razonable para su pago es con la esperanza de que el cliente paga sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficios previsto.

Estas políticas pueden ser restrictivas liberales irracionales las restrictivas son con periodos de créditos cortos y normas estrictas las liberales son más generosas y otorga créditos los créditos oro considerando la competencia sin presiones en el proceso de cobro y las racionales son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y cobranza

### 2.2.3 Manual de Procedimientos

#### 2.2.3.1 Definición

Para **Franklin E (2009)** los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial

de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”.

El manual de procedimientos es un medio escrito que sirve para registrar y dar información clara respecto a una actividad específica en una organización, coordina de forma ordenada las actividades a seguir para lograr los objetivos específicos, mostrando claramente los lineamientos e instrucciones necesarios para la mejora del desempeño.

#### 2.2.3.2 Elementos

- ✓ Identificación de la empresa: Incluye los datos de la empresa, logotipo, nombre de la empresa, denominación del manual, fecha de elaboración, número de páginas y datos relativos a la o las revisiones del manual.
  - ✓ Índice: Presenta la relación de capítulos y apartados del documento.
  - ✓ Introducción: Es una breve explicación del contenido total del manual.
2. Objetivo: Muestra qué es lo que se quiere lograr con dicho documento.
  3. Alcance: Son todos los requisitos a cumplir para lograr el objetivo.
  4. Políticas: Son criterios que orientan y facilitan las operaciones.
  5. Responsable: Es el puesto o la unidad administrativa que tiene a su cargo la preparación y aplicación del procedimiento.
  6. Procedimientos: Son la descripción detallada de las operaciones, se

presentan por escrito y de una forma secuencial, describe en qué consiste el procedimiento, cómo, dónde y con qué se lleva a cabo.

7. Glosario: Es la lista que explica de forma técnica algunos conceptos relacionados en el contenido.

#### 2.2.3.3 Pasos para la elaboración

De forma inicial se realiza una introducción que explique que es un manual y su objetivo en la organización, luego se debe definir la organización a la que va dirigida el manual, los objetivos y alcances de la empresa, se identifican las actividades implicadas, se indica la justificación de la creación del manual, las normas que se le recomienda a la organización seguir para mejorar su proceso y se describe los participantes o responsables y quién realiza cada actividad que se realiza en la empresa. Seguidamente se crea un diagrama de flujo de trabajo que ayude con los problemas o dificultades presentes en la empresa. Y se termina con una conclusión que resuma los resultados obtenidos con la implementación de un manual de procedimientos.

#### 2.2.3.4 Importancia del manual de procedimientos

Los manuales de procedimientos nos ofrecen una serie de posibilidades para la mejora de las actividades de una empresa que posee errores, pérdidas en sus utilidades o dificultades al momento de realizar los objetivos de la empresa. Su uso permite la reducción de los costos debido a la estandarización de los procedimientos. Ya que siempre hay mejores maneras de realizar las actividades, el objetivo principal de los manuales de procedimientos es buscar los pasos óptimos para establecerlos como un procedimiento a seguir, de igual forma nos brinda previa evaluación de dichas actividades para conocer la eficiencia de los resultados.

#### 2.2.3.5 Ventajas del manual de procedimientos.

- ✓ Se evitan errores en las actividades por la falta de información.
- ✓ Se evitan conflictos internos por diferencia de criterios en cierto proceso, fijando dichos criterios, creando un estándar con el uso de nomenclaturas.
- ✓ Es una herramienta para un entrenamiento efectivo y capacitación. Ya que describe detalladamente las actividades de cada puesto.
- ✓ Es una herramienta de consulta.
- ✓ Es una guía de trabajo para ejecutar.
- ✓ Da facilidad para que el personal cumpla con las normas, funciones y procesos establecidos. Así como la interacción de las distintas áreas.
- ✓ Crea un historial, quedando este como una memoria.

### 2.3 Bases legales

Según **Arias, F. (2006)** “Representa el basamento legal que sustenta la investigación, mediante una jerarquía jurídica”. (p.107). Este anteproyecto se fundamenta en las siguientes bases legales:

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (C.R.B.V.). Gaceta Oficial N° 5.908 (Extraordinario), febrero 19, 2009.



**Artículo 112:** Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

**Artículo 117:** Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

**Análisis:** Dichos artículos amparan este proyecto de investigación debido a que indican que toda persona siempre y cuando respete lo establecido en la ley puede ejercer la actividad económica libremente ya sea pública o privada cuidando siempre sus intereses con justa distribución de riquezas y facilidad en la obtención de recursos y la satisfacción de la población con productos de calidad y avalados por la ley. También indica que esta ley se encargará de establecer los parámetros para garantizar que se cumplan los derechos normas de control de calidad y todo lo referente a la protección al consumidor

2.3.2 Ley Orgánica de la Contraloría General de la República (L.O.C.G.R). Gaceta Oficial N° 6.013 (Extraordinario), diciembre 23, 2010.

**Artículo 35:** El control interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

**Artículo 39:** Los gerentes, jefes, jefas o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo específico deberán ejercer vigilancia sobre el cumplimiento de las normas constitucionales y legales, de los planes y políticas, así como de los instrumentos de control interno a que se refiere el artículo 35 de esta Ley, sobre las operaciones y actividades realizadas por las unidades administrativas y servidores de las mismas, bajo su directa supervisión.

**Análisis:** Esta ley indica que el control interno es una planeación que comprende los parámetros métodos y procedimientos que debe seguir un organismo empresa o entidad para optimizar la obtención de recursos y el desarrollo de la actividad administrativa y operacionales en la entidad. También que la máxima jerarquía en las áreas de la organización será el de procurar el cumplimiento del control interno y todo de lo que de él deriva.

2.3.3. Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos Providencia administrativa n/snat 2011 /00071.

**Artículo 1:** La presente Providencia tiene por objeto establecer las normas que rigen la emisión de facturas, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de débito y notas de crédito, de conformidad con la normativa que regula la tributación nacional atribuida al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

**Artículo 6:** Los sujetos regidos por esta Providencia Administrativa, deben emitir las facturas y las notas de débito y de crédito a través de los siguientes medios:

1. Sobre formatos elaborados por imprentas autorizadas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).
2. Sobre formas libres elaboradas por imprentas autorizadas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). En ningún caso, las facturas y otros documentos podrán emitirse manualmente sobre formas libres.
3. Mediante Máquinas Fiscales. La adopción de cualquiera de los medios establecidos en este artículo queda a la libre elección de los contribuyentes.

**Análisis:** Estas normas son las encargadas de establecer los parámetros que se deben seguir para la emisión de facturas y documentos de compra y venta de la mano con lo establecido por el órgano SENIAT, para que puedan considerarse correctas y legales. Los sujetos que deben apegarse a esta providencia deben utilizar formatos con la imprenta autorizada por el SENIAT y deben estar utilizar siempre para la emisión de las facturas las máquinas fiscales obtenidas mediante el SENIAT y cumplir las normas que de ellas derivan.

2.3.4. Código de Comercio. Gaceta Oficial, N° 475 (Extraordinario), diciembre 21, 1955.

**Artículo 1:** El Código de Comercio rige las obligaciones de los Comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

**Artículo 10:** Son comerciantes los que teniendo capacidad para contratar hacen del comercio su profesión habitual, y las sociedades Mercantiles.

**Artículo 11:** Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su Contabilidad, la cual comprenderá Obligatoriamente, el libro diario, el libro mayor y el de inventarios.

**Artículo 34:** En el libro diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quien es el acreedor y quien el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se observen los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

**Artículo 35:** Todo comerciante al comenzar, su giro y al fin de cada año, hará en el libro de inventario una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos los créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio.

**Artículo 36:** Se prohíbe a los comerciantes: Alterar en los asientos el orden y la fecha de las operaciones. Dejar blancos en el cuerpo de los asientos o a continuación de ellos. Poner asientos al margen y poner interlineaciones, raspaduras o enmendaduras. Borrar los asientos o parte de ellos. Arrancar hojas, alterar la encuadernación o foliatura y mutilar alguna parte de los libros.

**Artículo 201:** Las compañías de comercio son de la especie siguiente: La Compañía en nombre Colectivo, la compañía en Comanditas, la compañía Anónima, la compañía de responsabilidad limitada.

**Artículo 202:** La compañía Anónima y la compañía de responsabilidad limitada deben girar bajo la denominación social, la cual puede referirse a su objeto o bien formarse con cualquier nombre de fantasía o de persona, pero deberá necesariamente agregarse la mención de “Compañía Anónima” o de “Responsabilidad Limitada” Escritas con todas sus letras o en forma que usualmente se abrevian legibles sin dificultad.

**Análisis:** El código de comercio está encargado del indicar las normas para el control de las actividades mercantiles en nuestro país. En él se establece que son comerciales todos aquellos que se desempeñan en este ámbito como su profesión habitual y de igual forma también lo son las sociedades mercantiles. Este código indica los parámetros y lineamientos que el comerciante debe seguir, de igual manera indica la forma correcta y exacta en la que la contabilidad debe llevarse, ejemplo se debe manejar la contabilidad diaria o también se puede resumir mensualmente y debe declarar su giro al comenzar y al terminar el año, en este código también se expresa que está prohibida cualquier alteración o cambio en la estructura de los libros contables. En su artículo 201 explica cuáles son las compañías o las sociedades mercantiles existentes en Venezuela explicando también en su artículo siguiente que la compañía anónima debe desarrollarse dependiendo de su denominación social, es decir que su nombre debe coincidir con las actividades que desempeñan y llevar al final la “Compañía Anónima “o sus siglas “C.A “.

2.3.5. Norma de Información Financiera Serie NIF C,C-20 Cuentas por cobrar.

Esta NIF C-20 tiene como objetivo establecer las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de los instrumentos de financiamiento por cobrar [los documentos, préstamos y Otros Instrumentos de Financiamiento por Cobrar (IDFC), los cuales generan intereses], en los estados financieros de una entidad económica que realiza actividades de financiamiento.

Los instrumentos financieros que se presentan en los diferentes rubros del activo se tratan en las siguientes normas:

1. Instrumentos Financieros Negociables (IFN) e Instrumentos de Financiamiento para Cobro y Venta (IDFCV) en la NIF sobre inversión en instrumentos financieros negociables, que sustituirá al Boletín C-2, Instrumentos financieros.
2. Cuentas por cobrar a clientes por su actividad comercial o industrial y otras cuentas por cobrar, en la NIF C-3, Cuentas por cobrar.
3. Efectivo y equivalentes de efectivo, en la NIF C-1, Efectivo y equivalentes de efectivo.
4. Instrumentos financieros derivados, en el Boletín C-10, Instrumentos financieros derivados y operaciones de cobertura.
5. Instrumentos de financiamiento por cobrar por operaciones de arrendamiento, en el Boletín D-5, Arrendamientos.
6. Cuentas por cobrar determinadas por el método de porcentaje de avance, en el Boletín D-7, Contratos de construcción y de fabricación de ciertos bienes de capital.

**Análisis:** Estas normas están encargadas de regular lo comprendido en los estados financieros es decir todo tipo de cuentas de activo pasivo o capital. En las NIF, en la sección C-20, se define todo lo que comprende las cuentas por cobrar y dictan los parámetros que las regulan y todos los métodos para sus cálculos. Es importante resaltar que, en esta norma, especialmente en la C-3, explican que las cuentas por cobrar deben cuantificarse al valor pactado originalmente del derecho exigible, por lo tanto, cualquier aumento se considera parte de intereses y debe registrarse de tal manera y es por esto que la C-20 se relaciona con este proyecto de investigación.

#### 2.3.6. Norma Generales del control interno

**Artículo 5:** Control interno administrativo lo conforman las normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración, manejo y disposición del patrimonio público y los requisitos y condiciones que deben cumplirse en la autorización de las transacciones presupuestarias y financieras.

**Artículo 6:** El control interno contable comprende las normas, procedimientos y mecanismos, concernientes a la protección de los recursos y a la confiabilidad de los registros de las operaciones presupuestarias y financieras, así como a la producción de información atinente a las mismas.

**Artículo 7:** El costo del control interno no debe exceder el que resulte de la suma de los beneficios esperados de la función contralora. Son beneficios esperados del control interno, en general, los que incrementen la protección del patrimonio público, minimicen los riesgos de daños contra el mismo e incrementen su eficiente utilización.

**Artículo 8:** Los sistemas de control interno deben ser estructurados de acuerdo con las premisas siguientes:

a) Corresponde a la máxima autoridad jerárquica de cada organismo o entidad establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, y en general vigilar su efectivo funcionamiento. Asimismo, a los niveles directivos y gerenciales les corresponde garantizar el eficaz funcionamiento del sistema en cada área operativa, unidad organizativa, programa, proyecto, actividad u operación, de la cual seas responsables.

b) El sistema de control interno es parte de los sistemas financieros, presupuestarios, contables, administrativos y operativos del organismo o entidad y no un área independiente, individual o especializada.

c) Es responsabilidad del órgano de control interno del organismo o entidad, sin menoscabo de la que corresponde a la función administrativa, la revisión y evaluación del sistema de control interno, para proponer a la máxima autoridad jerárquica las recomendaciones tendentes a su optimización y al incremento de la eficacia y efectividad de la gestión administrativa.

d) Sin menoscabo de que puedan aplicarse criterios técnicos de general aceptación relativos a la unidad e integridad de los procesos y a la forma unificada de su conducción gerencial, los deberes y responsabilidades atinentes a la autorización, ejecución, registro, control de transacciones y custodia del patrimonio público, deben mantener una adecuada y perceptible delimitación.

**Artículo 15:** Las políticas que dicten los organismos o entidades deben definirse por escrito. Asimismo, deben adoptarse decisiones dirigidas a procurar la debida concordancia y adecuación de la organización con sus planes y programas, a establecer mecanismos para ejercer el control de las actividades de acuerdo con lo programado y a motivar al personal en la consecución de los objetivos y metas establecidos.



**Artículo 36:** Dentro de los ciento veinte días siguientes a la entrada en vigencia de las presentes Normas, las máximas autoridades de los organismos o entidades deberán adoptar las acciones necesarias para lograr su incorporación en los respectivos sistemas y mecanismos de control interno. En caso de que el organismo o entidad considere que alguna de las disposiciones contenidas en estas normas sea inaplicables en la respectiva organización, la máxima autoridad jerárquica deberá efectuar los planteamientos debidamente motivados al Organismo Contralor, a fin de que éste evalúe y emita su pronunciamiento.

**Análisis:** El control interno es la pieza fundamental de todas las organizaciones es por esto que es el principal objetivo de este proyecto de investigación, lo que hace que estas normas sean de suma importancia debido a que ellas son las que brindan los patrones que debe seguirse en una entidad para lograr un efectivo control interno. En sus artículos 5 y 6 se resalta que existe el control interno administrativo y el contable diciendo que ambos lo conforman los parámetros para la protección de los bienes, recursos de la entidad y de la información presupuestaria y financiera. Se debe tener en cuenta que no puede ser mayor a la suma del valor de lo que se desea obtener en beneficios, este control le pertenece a la máxima autoridad de una entidad y debe ser visto como una parte de los sistemas económicos de la empresa y no como un área, las normas y políticas que surjan del control interno deben estar plasmadas escrito en ellas deben estar contenidos planes y programas para mejorar y optimizar el control interno para la obtención de recursos.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Para el autor **Arias, F. (2006)** el marco metodológico es “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16). Lo cual está basado en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser aceptadas o rechazadas por medios de investigaciones relacionadas al problema. En este capítulo se define el diseño que se utiliza en la investigación, el tipo de investigación que se realiza y técnicas e instrumentos implementados en esta investigación.

#### **3.1 Tipo de investigación**

En la presente investigación se define cuáles son las problemáticas y debilidades en las actividades económicas de las empresas, causadas por el uso desatinado del control interno, con el propósito de establecer lineamientos y alternativas mediante un manual de procedimientos que logre erradicar los problemas actuales. Por lo tanto, esta investigación es de tipo descriptiva.

Según **Arias, F. (2006)**:

“La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”

### 3.2 Diseño de la investigación

Para **Arias, F. (2006)** “El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental.” (p.27).

La información que se utiliza en dicha investigación se obtuvo con el implemento de técnicas de recolección en la empresa “**Distalmar CA**”, donde se realizó una encuesta a los empleados de dicha entidad y se observó de forma directa la situación contable y administrativa. De acuerdo a estas características se dice que esta investigación es de campo basándose en las palabras del autor **Arias, F. (2006)**:

“La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, o datos primarios, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.”. (p.31).

De igual forma cumple con las características de investigación documental, debido a que **Arias, F. (2006)** indica que “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p.27). En la empresa “**Distalmar CA**” se revisaron los libros contables, las facturas y los documentos constitutivo y los documentos de venta, entre otros.

### 3.3 Población y muestra

#### 3.3.1. Población

Para el autor **Arias, F. (2006)** la población “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81). La empresa “Distalmar CA” cuenta con una población de seis personas, los cuales desempeñan las siguientes funciones:

Tabla 3 **Características y Distribución de la Población**

<b>Nombre</b>	<b>Rango</b>	<b>Función</b>
Álvarez, Oscar	Accionista	Control de activos
Chacón, Frank	Accionista	Control de ingresos y egresos
Salazar, Azucena	Accionista	Accionista
Velázquez, Mileinis	Accionista	Accionista
Tineo, Pablo	Vendedor	Vendedor
Borges, Sixarly	Contadora	Contadora

**Fuente:** Betancourt (2020)

### 3.3.2. Muestra

**Castro, F. (2003)** expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69). Por esta razón la población en la presente investigación es igual a la muestra, es decir, seis personas.

### 3.4. Técnicas de recolección de datos

Según **Arias,F. (2006)** "Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información". (p.146). Mientras que los instrumentos de recolección de datos según **Arias,F (2006)** "Son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información", es decir, que ambos se complementan debido a que cada manera de obtención de información o técnica de recolección de datos tiene su medio de obtención o instrumento de recolección.

#### 3.4.1. Revisión documental

Según el autor **Sabino,C (2007)**:

"La revisión documental es una técnica que busca obtener información a partir de lo que se denominan fuentes secundarias. Se trata de establecer un diálogo entre el texto y la persona que está desarrollando el estudio que permita identificar unas categorías o elementos de análisis. La revisión documental busca producir un ordenamiento conceptual que permita explicar un fenómeno determinado (p. 110)."

En la presente investigación la técnica de recolección de datos conocida como revisión documental permite el alcance de información contable y administrativa, que sirve de base para el análisis en cuanto al sistema de control interno y los procedimientos de las cuentas por cobrar utilizados en la empresa "**Distalmar C.A**".

### **3.4.2. Observación directa**

Según **Arias F (2006)** la observación “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. (p. 69). Para el desarrollo de la presente investigación, se utiliza esta técnica en la empresa “Distalmar C.A” con el fin de estudiar y buscar las debilidades de dicha entidad.

### **3.4.3. Encuesta**

Según el autor **Arias, F. (2006)** la encuesta como técnica de recolección de datos consiste en: “Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular (p.72)”. El objeto de uso de esta técnica consiste en la obtención de información rica en datos para la realización de la conclusiones y recomendación de dicha investigación.

## **3.5 Instrumentos de recolección de datos**

### **3.5.1 Libros, tesis, páginas web.**

Para la realización de esta investigación se implementan como instrumento, la revisión y análisis de libros, páginas web y proyectos de investigación, estudios y tesis relacionados con el sistema del control interno, manuales de procedimiento y cuentas por cobrar.

### **3.5.2 Lista de cotejo y guía de observación**

Se utilizo con el fin de verificar y comprobar la presencia o ausencia de un

aspecto o conducta a ser observada, en este caso del sistema del control interno en la empresa que permite evidenciar la realidad del tema en estudio, por lo tanto, su uso es de suma importancia para el desarrollo de esta investigación.

### **3.5.3 Cuestionario**

Es un instrumento de investigación donde se implementan en una serie de preguntas con el objeto de obtener información de los interrogados. El cuestionario que se implemento fue diseñado con el fin de realizar un análisis estadístico de las respuestas, por medio de preguntas cerradas y abiertas para desarrollar y dar soluciones.

## **3.6 Técnica de análisis y procesamiento de datos**

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

### **3.6.1. Flujograma**

El flujograma consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos, con el fin de identificar las oportunidades de mejorar la situación actual, diseñar un nuevo proceso en el cual aparezcan incorporadas aquellas mejoras.

### **3.6.2. Estadística descriptiva**

La estadística descriptiva consiste se sustituir o reducir el conjunto de datos obtenidos por un pequeño número de valores descriptivos, estas medidas descriptivas pueden ayudar a brindar las principales propiedades de los datos observados.

## **CAPÍTULO IV**

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

En este capítulo se procedió a realizar el tratamiento de los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas y herramienta metodológicas, con el fin de exponer la información para obtener las conclusiones a las interrogantes que se plantearon en dicha investigación, por lo tanto, mediante este se muestra la perspectiva que tienen los empleados que laboran la Empresa Distalmar C.A.

#### **4.1 Identificación de la institución**

##### **4.1.1 Reseña Histórica**

La empresa Distalmar C.A fue fundada el 24 de noviembre de 2017 en el Estado Nueva Esparta, por sus fundadores como una Empresa Venezolana con capital 100% privado, dicha empresa se dedica a la distribución de productos de consumo masivo, se encuentra enfocada en el servicio de sus clientes, garantizando la distribución acorde a las necesidades del consumidor para su satisfacción y crear una relación comercial.

En sus inicios Distalmar, C.A. se dedicó exclusivamente, a la venta y distribución de Artículos limpieza, pero incursiono en la distribución de confitería, alimentos y bebidas de primera necesidad ampliando de esta forma su actividad comercial. Es a partir de 2019 que la empresa se expande y consolida su actividad de comercial.



#### 4.1.2 Ubicación de la institución

Urb. Centro Calle Virgen del Valle Nro 903213 L-B al lado del Baupre,  
Municipio Arismendi, Nueva Esparta.

#### 4.1.3 Descripción de la Institución

Distalmar C.A es empresa que tiene como objetivo principal de sus actividades comerciales todo lo relacionado con la compra y venta, elaboración, fabricación, producción, preparación, conservación, procedimiento distribución, comercialización importación y exportación al mayor y detal de productos de consumo masivo confitería, víveres embutidos, charcutería y bebidas en general para el consumo humano.

#### 4.1.4 Organización

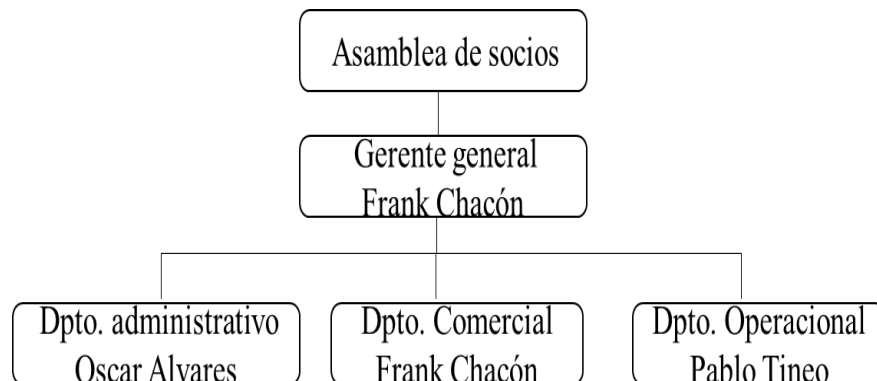


Figura 1 Organigrama

#### 4.1.5 Misión

La empresa Distalmar tiene como misión distribuir y exhibir el portafolio de sus aliados comerciales, nacionales e internacionales, optimizando su participación en

todos los canales con calidad de servicio, ofreciendo a través del valioso capital humano, herramienta fundamental para brindar satisfacción a sus clientes. El cumplimiento de esta misión debe aportar progreso y bienestar perdurable al personal, garantizando estabilidad y rentabilidad, estricto cumplimiento de las disposiciones legales y contribuciones al desarrollo de la comunidad.

#### **4.1.6 Visión**

Su visión es consolidarse en el Oriente del país como una empresa modelo en distribución de productos de consumo masivo, utilizando tecnología de punta que nos permita desarrollar la venta tanto de productos nacionales como internacionales, el servicio brindado a nuestros clientes y asesoramiento necesario para crecer junto a nosotros

#### **4.1.7 Valores**

- ✓ La moral como principio básico.
- ✓ Humildad.
- ✓ Trabajo en Equipo.
- ✓ Honestidad.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Honradez.
- ✓ Vocación de Servicio.
- ✓ Orientación a Resultado.

#### **4.2 Descripción de los procedimientos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A.**

A través de un estudio realizado por medio de las técnicas de observación directa y lista de cotejo y observación, se pudo obtener información detallada de la situación actual del proceso de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A.

El proceso las ventas en esta empresa comienza cuando el vendedor designado por la empresa, en este caso el sr Pablo Tineo, como intermediario, él se dirige a los clientes con el catálogo de productos disponibles y explica los parámetros y políticas de crédito existentes en la organización, si el cliente decide realizar una compra a crédito este registra el pedido en una hoja de talonario de pedidos , la cual es llevada al gerente general , en este caso Frank Chacón, con el fin de recibir la aprobación de la venta y el crédito y pasa a manos del departamento administrativo donde se crea una factura que es firmada por el encargado de dicho departamento ,luego pasa al departamento operacional donde el encargado es el mismo designado de las ventas de la empresa el despacha el contenido de la factura y hace entrega de la mercancía al cliente y de la factura la cual debe firmar y se queda con una copia hasta el día del pago. Es importante resaltar que luego de los 7 días el vendedor debe recurrir al establecimiento acreedor a cobrar la factura. Dicha factura se encuentra expresada en Bolívares fuertes con una referencia en moneda internacional en caso de cumplirse el tiempo estimado de moneda nacional y entrega la mercancía solicitada.

Esta empresa tiene como política de crédito el cobro del monto de la factura en moneda nacional por dos días del crédito adquirido , posteriormente tiene un plazo de una semana para el pago que se efectuara con referencia al dólar del día del pago, en caso de no cancelarse la factura en el periodo estimado la factura se denomina como vencida , dicho vencimiento cumple un periodo de 60 días para pasar a manos del departamento de administración, con el fin de que la persona encargada del departamento haga los ajustes contables necesarios y lleve el reporte de incobrabilidad ante el SENIAT.

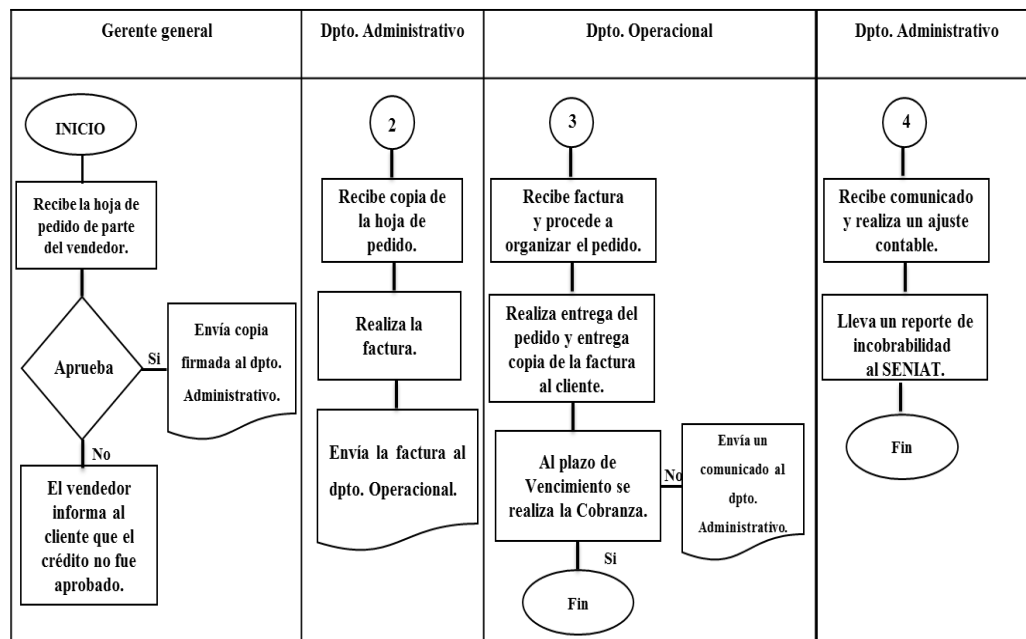


Figura 2 Flujoograma Proceso de Cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A. Fuente: Betancourt (2021).

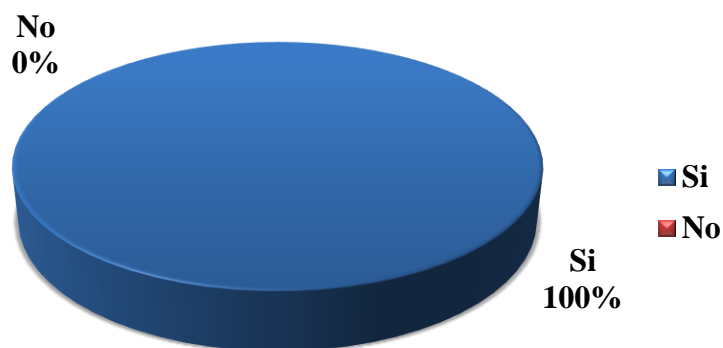
#### 4.3 Identificación de las debilidades que contiene el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A.

A través de una encuesta a la población de la empresa **Distalmar C.A.** se realizó la identificación y el conocimiento de las debilidades existentes en dicha entidad.

Figura 3 ¿Existe control interno en las cuentas por cobrar en la empresa?

Ítem N° 1. ¿Existe control interno en las cuentas por cobrar en la empresa?		
Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	6	100%
No	0	0%
<b>Total.</b>	6	100%

**Gráfico N° 1 Existe control interno en las cuentas por cobrar en la empresa.**

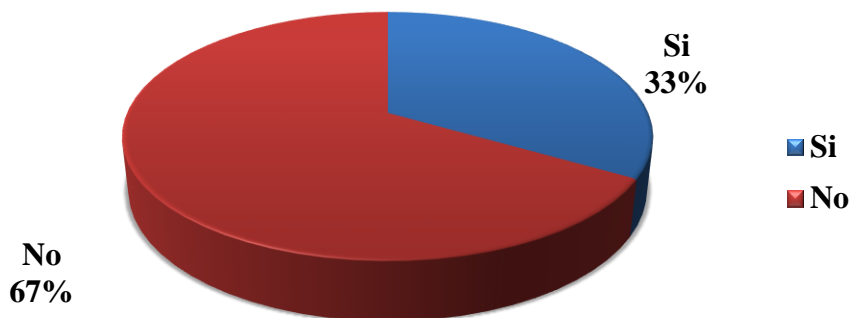


**Análisis:** En este gráfico podemos observar que el 100% de las personas encuestadas respondieron que si existe un control interno de las cuentas por cobrar en la empresa.

Tabla 4 ¿Está conforme con el sistema del control interno las cuentas por cobrar que maneja la empresa?

<b>Ítem N° 2. ¿Está conforme con el sistema del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa?</b>		
<b>Alternativas.</b>	<b>Frecuencias.</b>	<b>Porcentajes.</b>
Si	2	33%
No	4	67%
<b>Total.</b>	6	100%

Gráfico N°2 Está conforme con el sistema del control interno las cuentas por cobrar que maneja la empresa

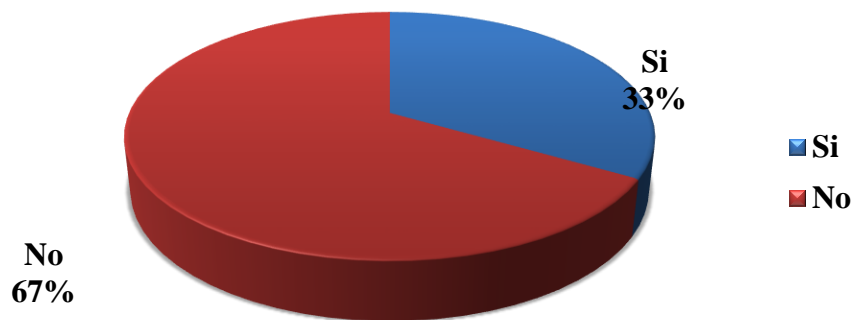


**Análisis:** Está interrogante reveló que 4 de 6 encuestados no están conformes con el sistema del control interno con respecto a las cuentas por cobrar que se manejan empresa teniendo así un 67% en contra y un 33% que estaba conforme.

Tabla 5 ¿Estas conforme con la departamentalización y la distribución de cargos que se emplea en la organización para el manejo de las cuentas cobrar de la empresa?

<b>Ítem N° 3. ¿Estas conforme con la departamentalización y la distribución de cargos que se emplea en la organización para el manejo de las cuentas cobrar de la empresa?</b>		
<b>Alternativas.</b>	<b>Frecuencias.</b>	<b>Porcentajes.</b>
Si	2	33%
No	4	67%
<b>Total.</b>	6	100%

Gráfico N°3 Estas conforme con la departamentalización y la distribución de cargos que se emplea en la organización para el manejo de las cuentas cobrar de la empresa.

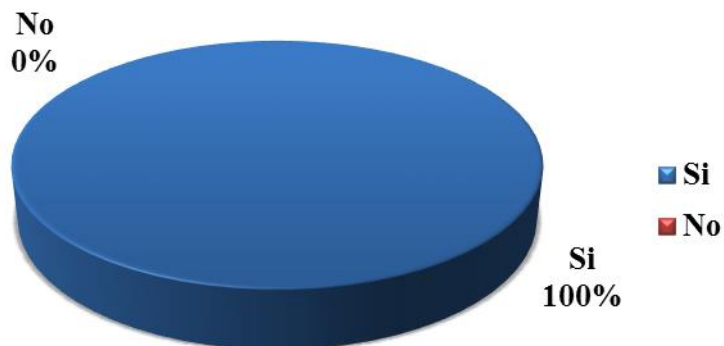


**Análisis:** Este gráfico reveló que 4 de 6 encuestados no está conforme con la departamentalización y la distribución de cargos que se realiza en la organización en el campo de las cuentas por cobrar por lo tanto el 67% se encuentra el contra y el 33% a favor.

Tabla 6 ¿Existen plazos para el cobro de las cuentas por cobrar de la empresa?

<b>Ítem N° 4 ¿Existen plazos para el cobro de las cuentas por cobrar de la empresa?</b>		
<b>Alternativas.</b>	<b>Frecuencias.</b>	<b>Porcentajes.</b>
Si	6	100%
No	0	0
<b>Total.</b>	6	100%

Gráfico N°4 Existen plazos para el cobro de las cuentas por cobrar de la empresa.



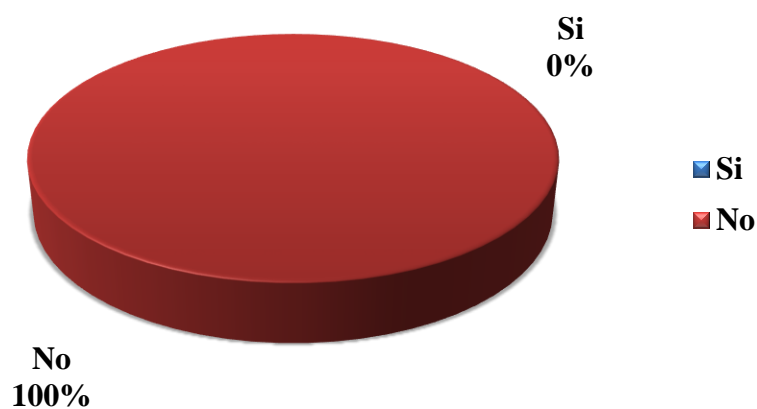
**Análisis:** En este gráfico podemos observar que 6 de 6 encuestados, es decir el 100%, respondieron que si existe plazos para el cobro de las cuentas por cobrar.

Tabla 7 ¿Con la inflación actual que se maneja en el país cree usted que son adecuados los plazos de cobro utilizados en la empresa?

<b>Ítem N° 5 ¿Con la inflación actual que se maneja en el país cree usted que son adecuados los plazos de cobro utilizados en la empresa?</b>		
<b>Alternativas.</b>	<b>Frecuencias.</b>	<b>Porcentajes.</b>
Si	0	0
No	6	100%
<b>Total.</b>	6	100%



Gráfico N°5 Con la inflación actual que se maneja en el país cree usted que son adecuados los plazos de cobro utilizados en la empresa

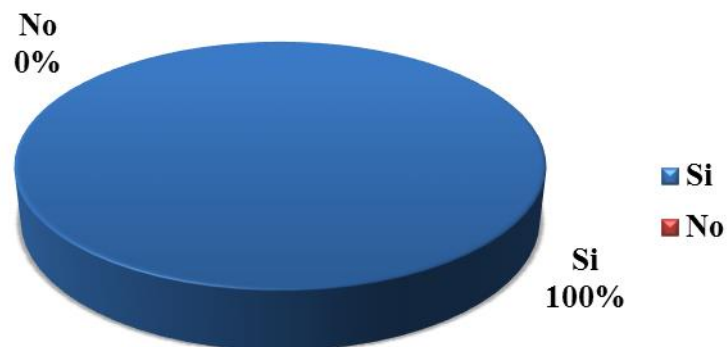


**Análisis:** La presente gráfica revela que los plazos de cobros que se manejan en la empresa no son los adecuados con respecto a la inflación actual que se maneja en el país por lo tanto el 6 el 100% de las personas no están de acuerdo con dicho plazo.

Tabla 8 ¿Existen políticas de cobranza en la empresa?

Ítem N° 6 ¿Existen políticas de cobranza en la empresa?		
Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	6	100%
No	0	0
<b>Total.</b>	6	100%

Gráfico N°6 Existen políticas de cobranza en la empresa

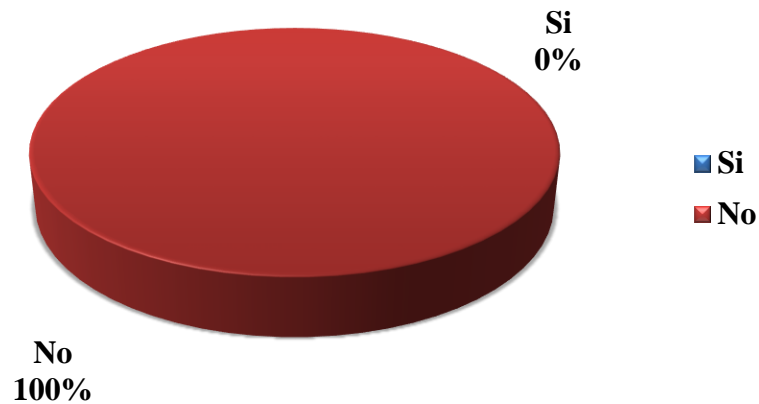


**Análisis:** En este gráfico se puede observar que el seis de seis personas es decir el 6% el 100% de los encuestados respondió que si existen políticas de cobranza en la empresa.

Tabla 9 ¿Existe un equilibrio en las políticas de cobranza entre el cliente y la empresa?

<b>Ítem N° 7. ¿Existe un equilibrio en las políticas de cobranza para el cliente y la empresa?</b>		
<b>Alternativas.</b>	<b>Frecuencias.</b>	<b>Porcentajes.</b>
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total.</b>	6	100%

Gráfico N°7 Existe un equilibrio en las políticas de cobranza para el cliente y la empresa

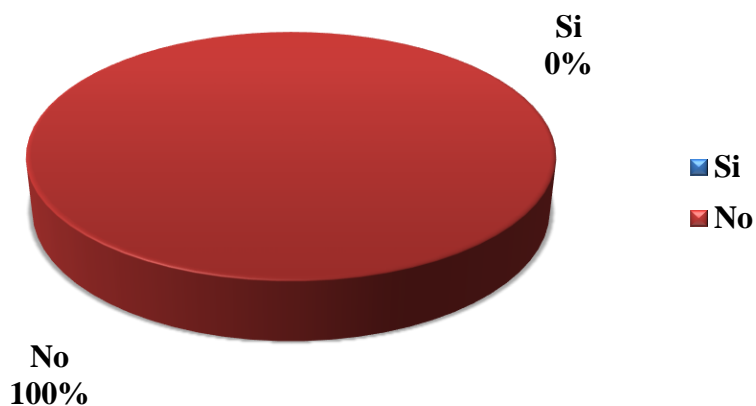


**Análisis:** La presente gráfica revela que no existe un equilibrio en las políticas de cobranza para clientes y la empresa puesto que 6 de 6 encuestados respondiendo que respondieron que no teniendo así el 100% en contra de dichas políticas.

Tabla 10 ¿Se maneja historial de los clientes de la empresa y de su comportamiento con respecto a las cuentas por cobrar?

<b>Ítem N° 8 ¿Se maneja historial de los clientes de la empresa y de su comportamiento con respecto a las cuentas por cobrar?</b>		
<b>Alternativas.</b>	<b>Frecuencias.</b>	<b>Porcentajes.</b>
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total.</b>	6	100%

Gráfico N° 8 ¿Se maneja historial de los clientes de la empresa y de su comportamiento con respecto a las cuentas por cobrar?

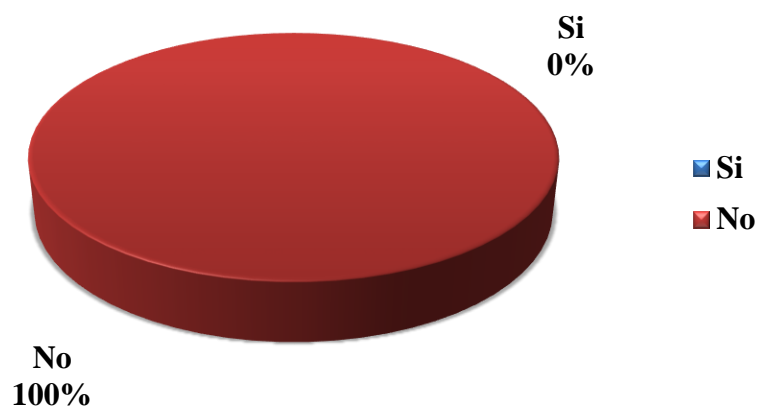


**Análisis:** En este gráfico se observa que no se maneja un historial de los clientes de la empresa y de su comportamiento con respecto a las cuentas por cobrar debido a que 6 de 6 encuestados respondieron que no, es decir el 100%.

Tabla 11 ¿Se toma en cuenta la incobrabilidad de las facturas para negocios futuros?

<b>Ítem N° 9 ¿Se toma en cuenta la incobrabilidad de las facturas para negocios futuros?</b>		
<b>Alternativas.</b>	<b>Frecuencias.</b>	<b>Porcentajes.</b>
Si	0	0%
No	6	100%
<b>Total.</b>	6	100%

Gráfico N°9 Se toma en cuenta la incobrabilidad de las facturas para negocios futuros

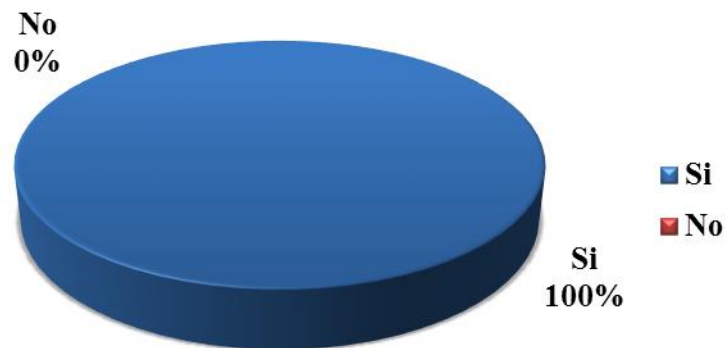


**Análisis:** En este gráfico se revela que la organización no se toma en cuenta la incobrabilidad de las facturas para negocios futuros puesto que el 6 de 5 estados es decir el 100% respondió que no.

Tabla 12 ¿Cree usted que deberían involucrarse nuevas políticas de cobranza en beneficio al control interno de las cuentas por cobrar de la empresa?

<b>Ítem N° 10 ¿Cree usted que deberían involucrarse nuevas políticas de cobranza en beneficio al control interno de las cuentas por cobrar de la empresa?</b>		
<b>Alternativas.</b>	<b>Frecuencias.</b>	<b>Porcentajes.</b>
Si	6	100%
No	0	0
<b>Total.</b>	6	100%

Gráfico N°10 Cree usted que deberían involucrarse nuevas políticas de cobranza en beneficio al control interno de las cuentas por cobrar de la empresa



**Análisis:** La presente gráfica demuestra que el 100% de los encuestados es decir 6 personas cree que deben involucrarse nuevas políticas de cobranza en beneficio del control interno de las cuentas por cobrar.

#### **4.4 Debilidades que contiene el sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A.**

A través de los datos obtenidos en la encuesta realizada a los integrantes de la empresa Distalmar C.A, se pudo notar que están presentes muchas debilidades que afectan tanto al control interno de la empresa como a la obtención de ingresos por parte de las cuentas por cobrar. Las debilidades encontradas son las siguientes:

- No existe personal encargado de las cuentas por cobrar.
- Existe sobrecarga de trabajo para algunos trabajadores debido a que no todos los integrantes cooperan con las actividades de la empresa.

- Los plazos de cobranza de las cuentas por cobrar no son los adecuados debido a la situación inflacionaria actual presente en el país.
- No existe un historial de los clientes, que indique su comportamiento con respecto a la cobranza de las cuentas por cobrar de la empresa.
- No se manejan políticas de cobranza convenientes para la empresa.
- En el departamento operacional solo tiene un integrante encargado de todas las tareas y a su vez este también se encarga de las ventas.

#### **4.5 Propuesta de alternativas para optimizar el sistema del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa “Distalmar C.A.”, ubicada en la Asunción, estado Nueva Esparta.**

Para la resolución de este objetivo se creó un Manual de procedimientos con el fin de para optimizar el sistema del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa “Distalmar C.A.”, tomando en cuenta lo descubierto en los objetivos anteriores del presente proyecto.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE  
LA EMPRESA DISTALMAR C.A.**

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





**MANUAL DEI SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
PARA LAS CUENTAS POR COBRAR. CASO:  
EMPRESA “DISTALMAR C.A” UBICADA  
EN LA ASUNCIÓN, ESTADO  
NUEVA ESPARTA.**


**Realizado por:**

**Daniela S. Betancourt Chacón  
C.I. 26.660.790**



 <b>Distalmar. C.A</b> RifJ-410763744	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTALMAR C.A.</b>
<b>INDICE</b>	
Introducción .....	3
Objetivos .....	4
Justificacion.....	5
Contenido .....	6
Descripción del nuevo procedimiento.....	8
Diagrama de flujo del procedimineto.....	8
Conclusion.....	11

 <b>Distalmar. C.A</b> <small>Rif J-410763744</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTALMAR C.A.</b>		
<h2>INTRODUCCIÓN</h2> <p>En un sistema un procedimiento permite uniformar y controlar el cumplimiento de las actividades, metas, objetivos y rutinas de la empresa que influyen en el funcionamiento interno referente a descripción de tareas, ubicación y puestos responsables, por lo tanto, en la empresa Distalmar es de suma importancia la optimización del procedimiento de unos de sus sistemas como es el caso del control interno en cuanto a las cuentas por cobrar.</p> <p>El presente manual de procedimientos es un instructivo que contiene los lineamientos y parámetros necesarios para lograr la optimización del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A. con el apoyo de la información recopilada, procesada y presentada en el proyecto de investigación Diseño de un manual del sistema del control interno de las cuentas por cobrar. Caso: Empresa Distalmar. Ubicada en la Asunción Nueva Esparta, elaborado por la bachiller Daniela Betancourt en el periodo 2020/2021.</p>			
Elaborado: Daniela Betancourt.	Fecha:	Aprobado:	Pagina: 3

 <b>Distalmar. C.A</b> <small>Rif J-410763744</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTALMAR C.A.</b>		
<h2>INTRODUCCIÓN</h2> <p>En un sistema un procedimiento permite uniformar y controlar el cumplimiento de las actividades, metas, objetivos y rutinas de la empresa que influyen en el funcionamiento interno referente a descripción de tareas, ubicación y puestos responsables, por lo tanto, en la empresa Distalmar es de suma importancia la optimización del procedimiento de unos de sus sistemas como es el caso del control interno en cuanto a las cuentas por cobrar.</p> <p>El presente manual de procedimientos es un instructivo que contiene los lineamientos y parámetros necesarios para lograr la optimización del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A. con el apoyo de la información recopilada, procesada y presentada en el proyecto de investigación Diseño de un manual del sistema del control interno de las cuentas por cobrar. Caso: Empresa Distalmar. Ubicada en la Asunción Nueva Esparta, elaborado por la bachiller Daniela Betancourt en el periodo 2020/2021.</p>			
Elaborado: Daniela Betancourt.	Fecha:	Aprobado:	Pagina: 3



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR  
DE LA EMPRESA DISTALMAR C.A.**

**OBJETIVOS**

- Describir las normas necesarias y nuevas políticas de cobranza para optimizar las actividades realizadas en la empresa Distalmar C.A.
- Describir un nuevo y mejorado procedimiento de control interno de las cuentas por cobrar con el fin de eliminar las debilidades que están presentes en esta área de la empresa.
- Proporcionar una guía para los actuales y futuros empleados del Departamento, sobre las tareas diarias que se realizan y así evitar errores y pérdida de tiempo.
- Evitar pérdidas en los ingresos provenientes de las ventas por cobrar.
- Propiciar el mejoramiento de calidad de las relaciones entre clientes y la empresa a través de nuevas políticas de cobranza.


Elaborado:  
Daniela Betancourt.


Fecha:

Aprobado:

Página:

4

 <b>Distalmar. C.A</b> <small>Rif J-410763744</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTALMAR C.A.</b>		
<h2>JUSTIFICACION</h2> <p>La economía actual venezolana presenta una de las peores fases en toda su historia debido a que se encuentra presente un fenómeno hiperinflacionario nunca antes y que ni si quisiera se cuentan con las bases para calcular su tasa, es por esto que la moneda pierde su valor hasta dos veces al día según la actualización de la nueva medida utilizada como valor cambiario, el dólar paralelo. La adaptación a este nuevo sistema no ha sido fácil para todas las empresas, muchas han tenido que tomar medidas como recorte de personal, facturación doble, entre otras.</p> <p>Para la empresa Distalmar C.A. este nuevo sistema creo fuertes debilidades que causaron un descontrol en el sistema de control interno de sus cuentas por cobrar, por lo tanto, el presente manual fue desarrollado en base a las necesidades que está presentando y permite contar con una guía clara sencilla de las normas políticas y procedimientos a llevar a cabo para un correcto funcionamiento en la empresa. Todo esto logrado con la ayuda del gerente general y el departamento administrativo, comercial y operacional.</p>			
Elaborado: Daniela Betancourt.	Fecha:	Aprobado:	Pagina: 5

 <b>Distalmar. C.A</b> <small>Rifj-410763744</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTALMAR C.A.</b>		
<h2>CONTENIDO</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Normas</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las cuentas por cobrar son todos aquellos derechos adquiridos por la organización al originarse una venta a crédito.</li> <li>2. Todo pago realizado a través de depósitos bancarios deberá ser emitido en cheque a nombre de la empresa Distalmar C.A o por medio de transferencias bancarias únicamente a las cuentas jurídicas de la empresa.</li> <li>3. La persona encargada de administrar las Cuentas por Cobrar deberá llevar un libro auxiliar de Cuentas por Cobrar y será responsable de mantenerlo actualizado, en este caso el encargado del departamento administrativo.</li> <li>4. Es responsabilidad del Administrador de Cuentas por Cobrar realizar el “Cronograma de Cobros”, de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos que generan la misma y llevar el historial de pagos de los clientes al igual que el registro de incobrabilidad, sin embargo, es responsabilidad del vendedor ejecutar las formas de cobranza de llamadas telefónicas y visitas al lugar del trabajo del cliente hasta lograr el cobro.</li> </ol> </li> </ul>			
Elaborado: Daniela Betancourt.	Fecha:	Aprobado:	Pagina: 6



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE  
LA EMPRESA DISTALMAR C.A.**

5. El Administrador de Cuentas por Cobrar será responsable de emitir mensualmente los Estados de Cuentas detallados de las Cuentas por Cobrar y enviarlos a los departamentos responsables del manejo de los ingresos y la conciliación bancaria, es decir a la gerencia general.

6. Las Cuentas por Cobrar vencidas se mantendrán por treinta días, después de este lapso y previa verificación de su imposibilidad de cobro por parte del responsable de las cuentas por cobrar, se registrara en el historial de clientes con imposibilidad de futuras ventas, se le notificara al departamento administrativo para que el encargado de la contabilidad de la empresa cargue la cuenta como incobrable y realice la desincorporación y redacción de documento que será enviado al SENIAT.

7. Las cuentas desincorporadas por incobrabilidad deberán ser autorizadas por el gerente general de la empresa. funcionario facultado para ello.

8. El responsable de la contabilidad de la empresa debe realizar periódicamente reportes de antigüedad de saldos y notificárselo al encargado de las cuentas por cobrar para que los incluya en el historial.

Elaborado: Daniela Betancourt.	Fecha:	Aprobado:	Pagina: 7
-----------------------------------	--------	-----------	--------------



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR  
DE LA EMPRESA DISTALMAR C.A.**

**DESCRIPCIÓN DEL NUEVO PROCEDIMIENTO**

<b>Departamento</b>	<b>Actividades</b>
<b>Gerencia General</b>	Recibe del vendedor la hoja de pedido. Aprueba o rechaza la venta revisando la situación del cliente en el historial. Si no tiene cuentas pendientes de cobro aprueba y envía la hoja de pedido firmada al departamento administrativo. En caso contrario rechaza la venta y el vendedor le informa al cliente.
<b>Departamento administrativo</b>	Recibe la hoja de pedido autorizada y procede a realizar la factura, la cual es enviada al gerente para que la revise y la firme.
<b>Gerencia general</b>	Firma factura y envía al departamento operacional.
<b>Departamento operacional</b>	El encargado del almacén recibe factura y organiza el pedido, se lo entrega al vendedor junto con la factura y una copia.
<b>Departamento comercial</b>	Elabora el programa de visitas de los clientes que debe realizar el vendedor, el cual lo entrega a la gerencia para su aprobación.
<b>Gerencia general</b>	Recibe y revisa el programa y lo aprueba y se lo hace llegar al vendedor para su ejecución. En caso de rechazar el programa corrige y envía al vendedor.
<b>Departamento administrativo</b>	Vencido los plazos de cobro se realiza un documento de incobrabilidad el cual es enviado al SENIAT, se desincorpora la cuenta por cobrar del cliente y se descarta en futuras negociaciones debido a que se añade al historial de clientes con deudas.

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMINETO**

Los diagramas de flujo son una herramienta fundamental para la elaboración de los procedimientos, permiten visualizar gráficamente y en forma consecutiva las actividades determinadas.

Elaborado:  
Daniela Betancourt.


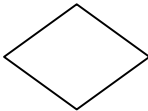

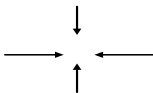

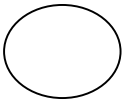
Fecha:

Aprobado:

Página:  
8



**Simbología del diagrama de flujo**

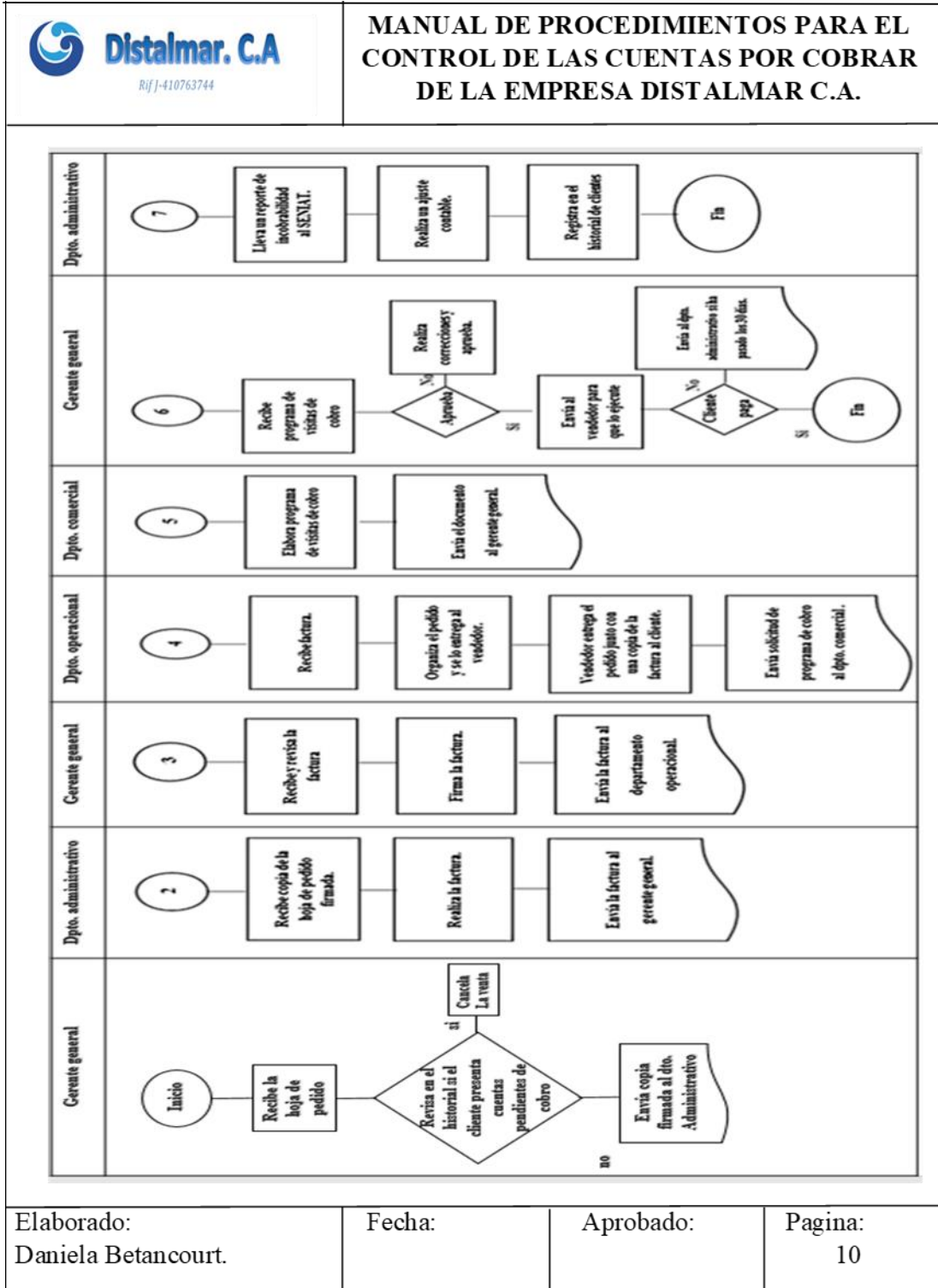
<b>FUNCION</b>	<b>SÍMBOLO</b>	<b>DESCRIPCION</b>
<b>Proceso</b>		Representa una operación o instrucción que debe ejecutarse.
<b>Decisión</b>		Permite analizar una situación con base a los valores obtenidos.
<b>Documento</b>		Indica lectura de algún documento. Sirve para referir un documento a otro departamento.
<b>Flechas</b>		Representan flujo de información. Indican dirección que sigue el flujo en el sistema.
<b>Terminal</b>		Representa inicio o el final del sistema.
<b>Conector Interno</b>		Conexión con otro pasó. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro de un mismo sistema.

 Elaborado:  
 Daniela Betancourt.

Fecha:

Aprobado:

 Pagina:  
 9



Elaborado:  
Daniela Betancourt.

Fecha:

Aprobado:

Página:  
10



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL  
CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR  
DE LA EMPRESA DISTALMAR C.A.**

**CONCLUSION**

El control interno para una empresa es la base principal de la eficiencia en el logro de sus objetivo y desempeño de sus actividades su inexistencia ocasiona pérdidas en los ingresos y dificulta los procesos que se deseen realizar en una organización, por otra parte, en este sistema ocasionan debilidades que también dificultan los procesos de la empresa, por lo tanto, es de suma importancia la existencia de un buen sistema de control interno en las empresas, sobre todo en el área de las cuentas por cobrar ya que de ellas depende directamente los ingresos por ventas a créditos.

La implementación de manuales de procedimientos es muy importante para una empresa que presenta problemas en su sistema de control interno debido a que les brinda las instrucciones y normas necesarias para eliminar las debilidades y errores de su empresa, con el fin de mejorar la obtención de recursos y facilitar el proceso de logro de metas y actividades de la empresa.

Elaborado:  
Daniela Betancourt.

Fecha:

Aprobado:

Pagina:  
11

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

Para garantizar el bienestar económico de una empresa, esta se debe adaptar a diferentes modalidades de pago de sus ingresos, con el fin de atraer y mantener una amplia cartera de clientes. Unas de estas modalidades son las cuentas por cobrar las cuales se pueden definir como derechos que tiene una empresa sobre sus clientes al adquirir a crédito un servicio, mercancía o un bien. Su importancia radica en que permiten elevar el volumen de las ventas y generar ingresos para el financiamiento de las actividades de la empresa.

Sin embargo, su uso debe mantenerse bajo un extremo control debido a que errores o mal funcionamiento podría ocasionar grandes pérdidas para la organización. De esta necesidad deriva el uso e importancia de sistemas de control interno para las cuentas por cobrar, los cuales son definidos como planes de organización y medidas que garantizan eficiencia y eficacia en la obtención de estos cobros previniendo fraudes, eliminando errores y perdidas en los ingresos por ventas. Estos a su vez debido a faltas de políticas en la empresa suelen presentar debilidades que generan un mal funcionamiento en dicho sistema, es por esto que suelen implementarse manuales de procedimientos, con el fin principal de optimizar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas.

La empresa Distalmar C.A. fue escogida como objeto de estudio de este proyecto de investigación, debido a que, aunque manejan las ventas crédito y cuentan con un sistema de control interno de cuentas por cobrar la empresa que está teniendo fallas , las cuales han ocasionado con el tiempo grandes pérdidas debido a que muchas de las facturas han resultado incobrables.

Por lo tanto, se realizó una propuesta de un Manual de Procedimientos que permite la optimización del sistema de control interno que maneja la empresa en su actualidad. Dicho manual brinda las normas que se deben seguir en la organización para corregir las fallas que se presentes y a su vez brinda a través de la estructura de un nuevo procedimiento de cobranza una guía para que los integrantes de esta organización puedan realizar el cobro de las cuentas por cobrar de forma eficiente y eficaz.

Después de haber efectuado el análisis en el control interno de las Cuentas Por Cobrar en la empresa Distalmar C.A se exponen las siguientes conclusiones:

- No cuentan con el sistema de control interno adecuado para manejar las cuentas por cobrar.
- No todos los integrantes de la empresa cooperan con las actividades de la organización, por lo tanto, existe para los otros una sobrecarga de trabajo.
- No se cuenta con plazos ni políticas de cobranza que se adapten a las necesidades de la empresa.
- No se maneja historial de clientes ni se toma en cuenta de la incobrabilidad de los mismos.

- El departamento operacional cuenta con un solo integrante, que también es el encargado de las ventas lo cual va en contra de las normas establecidas para las cuentas por cobrar.
- No existe un designado por las cuentas por cobrar.
- No toman medidas legales para el cobro debido a que no cuentan con un departamento legal.
- El personal de la empresa no conoce el funcionamiento ni la importancia de los manuales de procedimiento.

## **5.2 Recomendaciones**

De acuerdo con los aspectos descritos en el desarrollo del análisis, es necesario realizar las siguientes recomendaciones con el objetivo de corregir las debilidades existentes en el sistema de control interno actual:

Adecuar el sistema de control interno de la organización con el fin de eliminar las debilidades planteadas con anterioridad en la presente investigación.

Incluir más integrantes a la organización que ayuden en el proceso del control interno de las cuentas por cobrar.

El plazo de cobranza debe ubicarse en un periodo de 7 días, y se deben incrementar nuevas políticas de cobranza tales como la implementación de programas de cobro a los clientes.

Crear un historial de cuentas por cobrar, que incluyan los estados de cuentas de los clientes con respecto a la empresa que sean actualizados periódicamente y tomar en cuenta el contenido de dicho historial con respecto a la incobrabilidad para impedir futuras negociaciones.

Destituir al encargado departamento operacional y emplear a dos nuevos integrantes para este departamento, debido a que debería estar compuesto por un encargado de almacén y un encargado del despechado de mercancía.

Designar como encargado de cuentas por cobrar al encargado del departamento administrativo.

Incluir un departamento legal que se encargue de tomar medidas en caso de incumplimientos de pagos.

El gerente general debe capacitar al personal con respecto al funcionamiento de los manuales de procedimiento y supervisar que las alternativas de optimización dictadas en dicho manual sean cumplidas

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. (5ta ed.). Caracas: Espíteme.
- Álvarez, W. (2008). *La Naturaleza de la Investigación*. Caracas: Biosfera.
- Brito, J. (2007). *Contabilidad Financiera*. Caracas: Centro de contadores.
- Castro, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2da ed). Caracas: Uyapal.
- Catácora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. McGraw/Hill. Venezuela.
- Código de Comercio. *Gaceta Oficial*, N° 475 (Extraordinario), 21.12.1955.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (C.R.B.V). *Gaceta Oficial* N° 5.908 (Extraordinario), 19 de febrero de 2009.
- Finol, M, Camacho, H. (2008) *El Proceso de Investigación Científica*, (2da ed.). Mexico: McGRaw-Hill.
- Fonseca, O. *Sistemas de control interno para organizadores*. Lima: IICO.
- Franklin, E (2009). *Organización de empresas, análisis, diseño y estructura*. (3ra ed). Mexico. McGraw
- García y Martínez (2018) *Diseño de un manual de procedimientos para las cuentas por cobrar en la empresa M&O Grupo Contable, C.A Anzoátegui*. Venezuela.
- Gomez F (2002) *Analisis de Estados Financieros*. Caracas: Fragor.



Gonzales y Tablante (2016) *Evaluación del control de las cuentas por cobrar de la Inversiones y servicios Salazar Garelli, C.A.* Universidad de Oriente. Anzoátegui.

Guajardo G. (2002). *Contabilidad financiera* (3ra ed). Mexico. McGraw-Hill.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República (L.O.C.G.R). *Gaceta Oficial N° 6.013* (Extraordinario), diciembre 23, 2010.

Meigs, W y Larsen, J. (1994). *Principios de Auditoría*. (2da ed). México: Diana.

Normas de Información Financieras convalidadas por la Comisión Europea – Diario oficial Unión Europea – octubre de 2003.

Normas Generales de Control Interno (1997), dictadas por la Contraloría General de la República. *Gaceta Oficial N° 36.229*, de fecha 17 de junio de 1997.

Palma, J. (2010). *Manual de Procedimiento*. [Trabajo en línea] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>.

Sabino, (2006). *El proceso de la investigación*. Caracas: Panapo.

Serpa y Colmenares (2004). *Optimización*. Caracas.

Supo, J. (2015). *Como empezar una tesis: Tu proyecto de investigación en un solo día*. Arequipa: Bioestadístico EIRL.

Vera, L. (2017). *La Hiperinflación en Venezuela*. [Documento en línea] Disponible en: <https://prodavinci.com/leonardo-vera-sobre-la-hiperinflacion-en-venezuela/>.

Vivanco Vergara, M. E. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. [Trabajo en línea] Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

## METADATOS PARA TRABAJO DE GRADO Y ASCENSO

### Hojas de metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso-1/6

<b>Título</b>	“DISEÑO DE UN MANUAL DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR. CASO: EMPRESA “DISTALMAR C.A” UBICADA EN LA ASUNCIÓN, ESTADO NUEVA ESPARTA”
<b>Subtítulo</b>	

Autor (es)

Apellidos y Nombres	CÓDIGO CVLAC / E MAIL
Br. Daniela S. Betancourt Chacón	<b>CVLAC:</b> 26660790 <b>E MAIL:</b> dasofiaaa@hotmail.com

### PALABRAS O FRASES CLAVES:

Control interno
Cuentas por Cobrar
Manual de procedimientos

## Hojas de metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso-2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
<p style="text-align: center;"><b>CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS</b></p>	<p><b>LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA</b></p>

Resumen (abstract):

### RESUMEN

El siguiente trabajo titulado: Diseño de un manual del sistema de control interno para las cuentas por cobrar caso empresa Distalmar C.A ubicada en la Asunción estado Nueva Esparta, el cual tuvo como objetivo general: diseñar un manual del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A ubicada en la Asunción estado Nueva Esparta. La recopilación de la información necesaria para el desarrollo de esta investigación se obtuvo a través de un sistema de tipo investigación descriptiva con un diseño de campo debido a que la información fue obtenida directamente de la empresa y documental porque se utilizó información extraída de texto ya desarrollados que apoyaron el marco teórico de esta investigación para la recolección de datos, los cuales fueron aplicados a toda la población en su totalidad que fueron seis (6) personas ,lo que permitió obtener información valiosa para el estudio permitiendo concluir que la empresa no presenta el manejo adecuado del sistema de control interno relacionado a las cuentas por cobrar de la empresa Distalmar C.A afectando de forma negativa a los ingresos por ventas a crédito.

### Hojas de metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso-3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / CÓDIGO CVLAC / EMAIL										
<b>Amilkar Tenias</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>		<b>AS</b>	<b>X</b>	<b>TU</b>		<b>JU</b>			
	<b>CVLAC</b>	<b>13.539.701</b>									
	<b>e-mail</b>	<b>amilkartenias@hotmail.com</b>									
	<b>e-mail</b>										
<b>Belmarys Gonzales</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>		<b>AS</b>		<b>TU</b>		<b>JU</b>	<b>X</b>		
	<b>CVLAC</b>	<b>12.969.549</b>									
	<b>e-mail</b>	<b>belmarys55@hotmail.com</b>									
	<b>e-mail</b>										
<b>José Jesús Rojas</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>		<b>AS</b>		<b>TU</b>		<b>JU</b>	<b>X</b>		
	<b>CVLAC</b>	<b>24.230.740</b>									
	<b>e-mail</b>	<b>jjesusr93@gmail.com</b>									
	<b>e-mail</b>										

Fecha de discusión y aprobación:

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Día</b>
<b>2021</b>	<b>11</b>	<b>30</b>

Lenguaje: **SPA** **X**

**Hojas de metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso-4/6**

Archivo(s):

<b>Nombre de Archivo</b>	<b>Tipo MIME</b>
<b>PG-Daniela-B;</b>	<b>Aplication/ms Word</b>

Alcance:

Espacial: **UNIVERSAL**Temporal: **INTEMPORAL**

Título o Grado asociado con el trabajo:

**LICENCIADO(A) CONTADURÍA PÚBLICA**

Nivel asociado con el trabajo:

**PREGRADO**

Área de Estudio:

**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA**

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE- NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI / EXTENSIÓN**

## Hojas de metadatos Tesis y para Trabajos de Ascenso-5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumandá, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

**JUAN A. BOLANOS CUMIEL**  
Secretario

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA  
RECEIBIDO POR *[Firma]*  
FECHA 05/08/09 HORA 5:20

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SECRETARIA  
CONSEJO UNIVERSITARIO

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

JABC/YOC/manuja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumandá - Venezuela

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6**

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009):** “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.

---

**Daniela S. Betancourt Chacón**  
**AUTOR**

---

**Prof. Tenías, Amilkar**  
**TUTOR**