



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales



Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública

Campus Bárbula

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR EN EL  
ÁREA CONTABLE DE LA EMPRESA CONSTRUCCIONES TOCAR C.A.**

Autora:  
Ana, K. Tovar, R.

Campus Bárbula, Marzo de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales



Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública

Campus Bárbula

Tutor:

Yeison Martínez

Autora:

Ana, K. Tovar, R.

**Trabajo de Grado presentado para optar al título  
de Licenciada en Contaduría Pública**

Campus Bárbula, Marzo de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales



Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública

Campus Bárbula

## **CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

### **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

**PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR EN EL  
ÁREA CONTABLE DE LA EMPRESA CONSTRUCCIONES TOCAR C.A.**

Tutor:

Yeison Martínez

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y  
Contaduría Pública.

Por. **YEISON MARTÍNEZ**  
C.I. 17.448.110

Campus Bárbula, Marzo de 2015



## DEDICATORIA

---

*Dedico este Trabajo de Grado*

---

*A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar,*

---

*A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.*

---

*A mi Familia en general porque me han brindado su apoyo incondicional en todo momento*

---

## AGRADECIMIENTO

---

*A la Universidad de Carabobo,  
Alma Mater de mi carrera  
profesional*

---

*A la Facultad de Ciencias  
Económicas y Sociales: Escuela  
de Administración Comercial y  
Contaduría Pública, centro de  
mi formación académica*

---

*A mi tutor Prof. Yeison  
Martínez por sus acertadas  
orientaciones en mi Trabajo de  
Grado*

---



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Campus Bárbula



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR EN EL  
ÁREA CONTABLE DE LA EMPRESA CONSTRUCCIONES TOCAR C.A.**

**Autora:** Ana, K. Tovar, R.

**Tutor:** Yeison Martínez

**Fecha:** Bárbula, Marzo de 2015

**RESUMEN**

El objetivo de la investigación fue diseñar el manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de cuentas por cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A., ubicada en el Municipio Valencia, Estado Carabobo. Se asumieron los postulados teóricos de: Modelo Teórico Informe COSO (1977) Manual de Normas y Procedimientos Contables de Bravo (2010), Principios Teóricos del área contable de Jane (2010) y Principios de la Administración sobre el Sistema de Cuentas por Cobrar. La investigación fue diseñada bajo la modalidad de proyecto factible, en un nivel proyectivo, apoyada en un estudio de campo, en una población de 04 sujetos de la empresa objeto de estudio, a quienes se les aplicó la técnica de encuesta a través de un cuestionario con 11 ítems. Después de aplicarlo se realizaron los análisis de los datos presentados en cuadros, con sus frecuencias y porcentajes. Los datos fueron analizados en forma descriptiva e inferencial concluyéndose que la empresa no cuenta con normas y procedimientos definidos para el control interno del sistema de cuentas por cobrar. En este sentido, se justifica la propuesta técnica proyectiva para estructurar el manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de cuentas por cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A

**Palabra Clave:** Manual, Normas, Procedimientos, Cuentas por Cobrar, Área Contable



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Campus Bárbula



**MANUAL OF POLICIES AND PROCEDURES  
TO OPTIMIZE THE SYSTEM OF ACCOUNTS RECEIVABLE IN  
STOCKHOLDERS AREA NOW CONSTRUCCIONES TOCAR C.A.**

**Author: Ana K. Tovar, R.**  
**Advisor: Yeison Martinez**  
**Date: Bárbula, Marzo 2015**

**ABSTRACT**

The aim of the research was to design the operating rules and procedures to optimize System of Accounts Receivable in the accounting area CONSTRUCCIONES TOUCH, CA, located in the municipality of Valencia, Carabobo state. Theoretical Model COSO Report (1977) Manual of Policies and Procedures Accountants Bravo (2010), Theoretical Principles of accounting area of Jane (2010) and Principles of Management on the System of Accounts Receivable: the theoretical postulates were assumed. The research was designed in the form of Feasible Project, a projective level, based on a field study in a population of 04 subjects of the company under study, to whom it was applied the technique of survey by questionnaire 11 items. After applying the analysis of the data presented in tables, with their frequencies and percentages were compared. Data were analyzed in descriptive and inferential form concluding that the company does not have rules and procedures defined for the internal control system of Accounts Receivable. In this sense, the proposed technique is justified projective structure the manual of rules and procedures to optimize System of Accounts Receivable in the accounting area CONSTRUCCIONES TOUCH, CA

**Keyword:** Manual, Policies, Procedures, Accounts Receivable, Accounting Area



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Campus Bárbula



**FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL**

Yo, Yeison Martínez; titular de la Cédula de Identidad C.I: 17.448.110, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Apellidos y Nombres	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Tovar Ana, K.	20.382.218.	0414-0422200	ana_kari4@hotmail.com	AC	<u>CP</u>

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado. Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: Sistemas y procedimientos

Línea: Sistema de información contable de PYMI

Interrogante: ¿Es factible la propuesta del diseño de un manual de normas y procedimientos para el área de contabilidad de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.?

Firman:

---

Tutor:  
Nombre y Apellido: Yeison Martínez  
C.I: 17.448.110  
E-mail: ygmc@hotmail.com

---

Estudiante/Investigador:  
Nombre y Apellido: Tovar Ana, K.  
C.I: 20.382.218.  
E-mail: ana\_kari4@hotmail.co

En Valencia a los 21 días del mes de Julio del año 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Campus Bárbula



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables .

**Tutor:** Yeison Martínez

**Título del Proyecto:** Manual de Normas y Procedimientos para Optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el Área Contable de la Empresa Construcciones Tocar C.A

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
El Problema  Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	<b>14-05-2014</b>	Ámbitos generales para la elaboración del capítulo I.	Tutor: Est./Invest.
	2.-	<b>14-06-2014</b>	Elaboración del planteamiento del problema socialización de objetivos..	Tutor: Est./Invest.
	3.-	<b>04-07-2014</b>	Remisión del planteamiento del problema y objetivos , correcciones, justificación.	Tutor: Est./Invest.
	4.-	<b>06-07-2014</b>	Entrega del capítulo I revisiones y correcciones.	Tutor: Est./Invest.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
 Campus Bárbula



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables .

**Tutor:** Yeison Martínez

**Título del Proyecto:** Manual de Normas y Procedimientos para Optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el Área Contable de la Empresa Construcciones Tocar C.A

CAPÍTULO II	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Teórico				
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	<b>11-07-2014</b>	Ámbitos para la elaboración del capítulo II y contenido teorías.	Tutor:
				Est./Invest.
	2.-	<b>20-07-2014</b>	Análisis en conjunto de Antecedentes y Revisión.	Tutor:
				Est./Invest.
	3.-	<b>25-07-2014</b>	Entrega de correcciones, definición de términos básicos.	Tutor:
				Est./Invest.
	4.-	<b>30-07-2014</b>	Revisión general de todo el capítulo II, correcciones.	Tutor:
				Est./Invest.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
 Campus Bárbula



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables .

**Tutor:** Yeison Martínez

**Título del Proyecto:** Manual de Normas y Procedimientos para Optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el Área Contable de la Empresa Construcciones Tocar C.A

CAPÍTULO III	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Metodológico				
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	<b>14-08-2014</b>	Análisis del capítulo III contenido Población y Muestra	Tutor:
				Est./Invest.
	2.-	<b>14-08-2014</b>	Planteamiento de las técnicas e instrumentos de recolección de datos..	Tutor:
				Est./Invest.
	3.-	<b>17-08-2014</b>	Revisión de avances del capítulo.	Tutor:
				Est./Invest.
	4.-	<b>04-09-2014</b>	Entrega de correcciones y capitulo terminado para revisar y corregir	Tutor:
				Est./Invest.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Campus Bárbula



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables .

**Tutor:** Yeison Martínez

**Título del Proyecto:** Manual de Normas y Procedimientos para Optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el Área Contable de la Empresa Construcciones Tocar C.A

<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	05/12/2014	Revisión completa del Capítulo IV	Tutor:
				Est./Invest.
	2.-	05/12/2014	Correcciones del Instrumento de Recolección de Datos	Tutor:
				Est./Invest.
	3.-	05/12/2014	Validación del Instrumento de Recolección de Datos	Tutor:
				Est./Invest.
	4.-	05/12/2014	Aplicación, Análisis e Interpretación de Resultados	Tutor:
				Est./Invest.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Campus Bárbula



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables .

**Tutor:** Yeison Martínez

**Título del Proyecto:** Manual de Normas y Procedimientos para Optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el Área Contable de la Empresa Construcciones Tocar C.A

<b>CAPÍTULO V</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
La Propuesta	1.-	15/12/2014	Discusión sobre el modelo de la Propuesta	Tutor:
				Est./Invest.
	2.-	08/01/2015	Entrega del Capítulo V, Recomendaciones y Conclusiones.	Tutor:
				Est./Invest.
	3.-	08/01/2015	Correcciones del Capítulo V, Recomendaciones y Conclusiones.	Tutor:
				Est./Invest.
	4.-	08/01/2015	Entrega tesis completa al tutor para corrección.	Tutor:
				Est./Invest.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Formato de Postulación Tutorial.....	ix
Control de Etapas del Trabajo de Grado.....	x
Índice de Cuadros.....	xvii
Índice de Gráficos.....	xviii
Introducción.....	19
<b>CAPITULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	21
Formulación del Problema.....	25
Objetivos de la Investigación.....	26
Objetivo General.....	26
Objetivo Específico.....	26
Justificación e Importancia de la Investigación.....	26
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL</b>	
Antecedentes.....	28
Bases Teóricas.....	30
Definición de Términos Básicos.....	42

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

Diseño de la Investigación.....	47
Tipo de Investigación.....	47
Población y Muestra.....	48
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	49
Operacionalización de las Variables.....	49

### **CAPITULO IV**

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

Presentación de los Resultados.....	51
-------------------------------------	----

### **CAPITULO V**

#### **PROPUESTA**

Descripción de la Propuesta.....	64
Conclusiones.....	89
Recomendaciones.....	90
Referencias Bibliográficas.....	92
Anexos.....	97

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO N°</b>	<b>pp.</b>
1. Operalización de las Variables.....	50
2. Distribución de Frecuencia Ítem 1.....	52
3. Distribución de Frecuencia Ítem 2.....	53
4. Distribución de Frecuencia Ítem 3.....	54
5. Distribución de Frecuencia Ítem 4.....	55
6. Distribución de Frecuencia Ítem 5.....	56
7. Distribución de Frecuencia Ítem 6.....	57
8. Distribución de Frecuencia Ítem 7.....	58
9. Distribución de Frecuencia Ítem 8.....	59
10. Distribución de Frecuencia Ítem 9.....	60
11. Distribución de Frecuencia Ítem 10.....	61
12. Distribución de Frecuencia Ítem 11.....	62
13. Personal Externo para el asesoramiento de la Propuesta.....	65
14. Recursos Materiales para Ejecutar la Propuesta.....	66

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N°</b>	<b>pp.</b>
1. Distribución de Frecuencia Ítem 1.....	52
2. Distribución de Frecuencia Ítem 2.....	53
3. Distribución de Frecuencia Ítem 3.....	54
4. Distribución de Frecuencia Ítem 4.....	55
5. Distribución de Frecuencia Ítem 5.....	56
6. Distribución de Frecuencia Ítem 6.....	57
7. Distribución de Frecuencia Ítem 7.....	58
8. Distribución de Frecuencia Ítem 8.....	59
9. Distribución de Frecuencia Ítem 9.....	60
10. Distribución de Frecuencia Ítem 10.....	61
11. Distribución de Frecuencia Ítem 11.....	62

## INTRODUCCIÓN

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la empresa se destacan los manuales de normas y procedimientos contables porque facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución. Ellos pues son una fuente para mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado en la realización de las tareas encomendadas

En ese sentido, los manuales representan un instrumento de control para toda empresa u organización, porque permite cumplir las funciones y procesos de una manera clara y sencilla. Además, constituyen una valiosa guía que contienen en forma sistemática y secuencial los procedimientos escritos de las distintas actividades llevadas a cabo en la empresa, a fin de buscar la mejor forma de ejecutar una tarea que le permita a la empresa estandarizar métodos de trabajo para que pueda realizarse con el menor desperdicio de tiempo, esfuerzo y dinero.

Por consiguiente, tomando en cuenta que un manual de contabilidad representa el documento donde se estipulan las normas y directrices a seguir para la correcta obtención y registro de la información contable su utilidad es vital en sistemas capitales de la empresa como lo son las cuentas por cobrar.

En efecto, el propósito fundamental de este estudio es diseñar el manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A. Para alcanzar este propósito, se asumieron los postulados del Modelo Teórico Informe COSO (1977) Manual de Normas y Procedimientos Contables de Bravo (2010), Principios Teóricos del área contable de Jane (2010) y Principios de la Administración sobre el Sistema de Cuentas por Cobrar. Asimismo, la investigación fue diseñada bajo la modalidad de

proyecto factible, en un nivel proyectivo, apoyada en un estudio de campo, en una población de 04 sujetos de la empresa objeto de estudio, que conforman una población finita, fácil de encuestar; por lo tanto, no se aplicó ningún muestreo y se seleccionó como muestra censal.

De allí, que el trabajo está estructurado en cinco (05) capítulos a saber: el capítulo I, denominado El Problema, describe el contexto empírico y contiene la caracterización del objeto; los objetivos relacionados con la investigación y la justificación. El capítulo II, conocido como Marco Teórico, desarrolla los antecedentes del tópico objeto de estudio, las teorías que lo fundamentan, utilizadas por el investigador como apoyo epistemológico para explicar el fenómeno de la investigación y la fundamentación legal.

Por su parte, en el capítulo III, identificado como Aspectos Metodológicos, se hace referencia al marco metodológico; se describe el tipo de investigación, la población, muestra, sistema de variables, técnica e instrumentos de recolección de datos. El capítulo IV corresponde a los resultados del contexto empírico y los de la investigación realizada; reflejados en cuadros y gráficos circulares; haciéndose un análisis descriptivo analítico, tomando en cuenta las opiniones registradas en los instrumentos aplicados a los involucrados en el estudio y, confrontados con las teorías que los sustentan. Finalmente se presenta en el capítulo VI la denominada Propuesta Técnica donde se describen el objetivo, justificación, Factibilidad Económica y Financiera y estructura. Del mismo modo, se exponen las conclusiones y recomendaciones en función de los objetivos propuestos

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

Las organizaciones empresariales en las últimas décadas son sistemas en permanente metamorfosis producto de complejos procesos donde intervienen particularmente la globalización de la economía y las fluctuaciones políticas; así como, la acelerada evolución de las tecnologías de información y comunicación. Este complicado dinamismo ha impulsado una constante adecuación de las funciones administrativas: planificación, dirección, coordinación, organización y control.

En este marco de acción, también cobra relevancia la información y el conocimiento como recursos estratégicos, por eso se hace indiscutible en la empresa “comprobar si todas las etapas del proceso marchan de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones transmitidas y los principios establecidos, con el objetivo de ubicar las debilidades y los riesgos para rectificarlos y evitar que se repitan”. (Chiavenato, 2006, p. 105).

De inmediato, se advierte la relevancia capital de sistematizar las normas legales, reglamentarias y administrativas que la organización ha establecido en el transcurso del tiempo; conjuntamente con las funciones, procedimientos y la estructura organizativa adoptada. Cuando se analizan las alternativas en esta materia innegablemente los manuales administrativos representan una de las primeras opciones porque:

Los manuales administrativos son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración porque facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas. (Herrera, 2009, p. 45).

En efecto, este tipo de instrumentos gerenciales le imprime a la gestión empresarial valiosas ventajas como: óptima utilización de insumos y tecnología, adecuada distribución de las tareas sobre base de la información, conocimiento y trabajo cooperativo con tiempos medibles; además, facilita la contratación de la persona clave para el puesto clave, ahorrando tiempo en el proceso de capacitación. Repercutiendo de esta manera favorablemente en los índices de productividad.

En el caso de los manuales de normas y procedimientos, “son aquellos instrumentos de información en los que se consigna, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa” (Rodríguez, 2010, p. 100). Sin embargo, esta valiosa herramienta empresarial es desestimada y relativizada en algunas organizaciones por la errada visión de considerarlas costosas o de difícil aplicación como en el caso de las Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PYMES):

En el sector económico mundial aún se evidencia empresas, sobre todo las PYMES, muy distantes de conseguir sus objetivos sustentabilidad principalmente porque la ausencia de manuales de normas y procedimientos genera duplicidad de funciones e información dispersa... (Martínez, 2008, p. 56).

De acuerdo a lo expuesto, se infiere la presencia de empresas con una gestión administrativa, contable y financiera desarrollada conforme a la discrecionalidad de los socios o gerentes que actúan frente al mercado económico o laboral de manera reactiva obviando los procedimientos técnicos- administrativos requeridos para una economía globalizada. De tal forma, que este tipo de organizaciones se colocan en un

estado de alta vulnerabilidad y frágil capacidad competitiva frente a un escenario mundial donde factores marcan el ritmo y los objetivos empresariales como el endeudamiento financiero, seguridad alimentaria, propiedad intelectual, transferencia tecnológica, deterioro del medio ambiente, pobreza extrema, movilidad poblacional por conflictos bélicos o étnicos, entre otros.

En particular, en Latinoamérica las profundas permutaciones estructurales de la economía mundial han llevado a replantear cambios administrativos tanto al sector de las grandes como de las PYMES. En ese sentido, el Mercado Común del Sur (MERCOSUR) viene asumiendo una política crediticia preferencial “a aquellas empresas que se encuentran en procesos de reconversión y modernización” (MERCOSUR, 1998, p. 7).

Pero, esta transformación e innovación empresarial necesariamente pasa por ajustes en los controles y supervisión de las políticas, normativas, métodos, pasos y operaciones que llevan a cabo todas las unidades de la organización; particularmente la administrativa que es la encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, entre otros. En estas circunstancias, el manual de normas y procedimientos es esencial para direccionar la renovación requerida.

Naturalmente, Venezuela como miembro pleno del MERCOSUR debe ir progresivamente ajustando su dinámica empresarial pública y privada bajo criterios de calidad, eficiencia y transparencia acorde con los estándares internacionales. No obstante, en esta materia todavía el empresario venezolano tiene mucho camino por recorrer porque:

Las limitaciones que debe enfrentar la empresa venezolana ante el ingreso del país al MERCOSUR están asociadas a las enormes brechas productivas, las profundas divergencias en competitividad y productividad; la categorización y

actualización de los mecanismos de control y supervisión, las políticas de incentivos a la producción y exportación y la capacidad productiva venezolana, entre otras (Sánchez, 2013, p. 56).

Visto de esta manera, las organizaciones comerciales venezolanas, especialmente las PYMES, para poder actuar y posesionarse de un lugar clave en el escenario internacional del MERCOSUR, incluso frente a instancias como la Organización Mundial del Comercio (OMC), requieren entre otros aspectos la aplicación directa, inmediata y privilegiada de mecanismos de control y supervisión como los manuales administrativos. La ausencia de estos instrumentos y la manera discrecional de gerenciar tiende a afectar desfavorablemente a las instituciones ante las constantes crisis coyunturales del mercado y la economía.

Las consideraciones indicadas en los anteriores planteamientos es un reflejo de la problemática que se está confrontando en la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A, ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo. Específicamente se indica en el informe Gerencial del año Fiscal 2013 que la empresa desde sus inicios no cuenta con el manual de normas y procedimientos contables que le permita guiar y regular de forma óptima el sistema de cuentas por cobrar. Igualmente se señala la existencia de un número elevado de partidas por cobrar, con saldos vencidos; hecho que implica una disminución del flujo de efectivo.

De igual modo, se indica que la empresa a la hora de conceder créditos, no se toma en cuenta la capacidad e historial de pago del cliente; corriendo con el riesgo de presentarse una acumulación significativa de facturas vencidas. Aunado a esto la organización no cuenta con una política clara, en donde se describa hasta qué punto puedan seguir financiando al cliente, posterior al vencimiento de la factura, situación que resulta un agravante para la empresa.

La inexistencia de este documento formal que indique una secuencia lógica de las actividades en cada uno de los pasos que conforman el procedimiento contable de las cuentas por cobrar de la empresa ha generado confusión e inoperancia en el área de contabilidad. Al no existir una delimitación clara de los compromisos y funciones de los empleados que laboran en dicha área, surgen serios problemas de abuso de autoridad, irresponsabilidad e inclusive discrepancia con otras áreas, sistemas, empleados, trabajadores y clientes. Implantándose una filosofía laboral bajo la premisa de buscar el máximo provecho con el mínimo de esfuerzo.

Además, la ausencia del manual de normas y procedimientos ocasiona distorsión de la información, confusión, duplicidad de funciones y ambigüedad al momento de ejecutar los procesos, entre otras. Esta situación también ha provocado retardo en la documentación relacionada con la inversión, financiamiento y dividendos de la empresa; sumado a los conflictos laborales generados por tal situación.

### **Formulación del problema**

Debido a que los procesos contables están interrelacionados, si la situación antes citada se mantiene, esto traerá como resultado no solo ineficiencia, sino que perjudicará a todos los demás procesos interconectados. A su vez impedirá el logro de las metas de la compañía, elevará los costos, y aumentará el tiempo establecido para el ciclo normal de operaciones, pues cuando una factura no es cancelada a tiempo la organización debe incluir en gastos legales a fin de cobrar deudas a clientes morosos; lo que genera una disminución de la eficacia y eficiencia del servicio prestado por la empresa.

De allí, que surgen dos interrogantes claves: ¿Cuál es la situación actual en el cumplimiento de normas y procedimientos del Sistema de Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa Construcciones TOCAR, C.A.? ¿Qué beneficios tendría

la elaboración del manual de normas y procedimientos para el Sistema de Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa Construcciones TOCAR, C.A.?

### **Objetivo General**

Diseñar el manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.

### **Objetivos específicos**

1. Analizar el cumplimiento de normas y procedimientos en el Sistema Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa Construcciones TOCAR, C.A
2. Evaluar los beneficios que tendría la elaboración del manual de normas y procedimientos para el Sistema Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.
3. Estructurar el manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.

### **Justificación de la investigación**

La gestión empresarial a nivel mundial está inmersa en un entorno significativamente fluctuante, el cual le imprime constantes y diversas transformaciones en materia de procesos administrativos con el propósito de articulase con los desafíos de un mercado y una economía hipercompleja. Por lo tanto, desde el punto de vista académico el presente estudio le permitirá a la investigadora aplicar y ampliar conocimientos científicos actualizados la Contaduría con el propósito de desempeñarse a futuro en el campo laboral y profesional en forma competitiva y exitosa en los sectores públicos y privado tanto nacional como internacional.

Igualmente, adquiere relevancia, porque sus resultados permitirán elaborar un documento formal que indique una secuencia lógica de las actividades en cada uno de los pasos que conforman el procedimiento de las Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A. Un manual administrativo que contribuiría a regular las actividades y establecer las pautas a seguir al momento de operar y alcanzar la eficiencia, eficacia y maximización en las metas trazadas de la organización objeto de estudio.

De igual modo, se justifica dentro de los nuevos enfoques para mejorar la gerencia empresarial; donde la optimización de los mecanismos de control y supervisión son elementos esenciales para la reconversión y modernización de las organizaciones. Sobre todo donde la información y el conocimiento se han convertido en herramientas fundamentales para la productividad.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En el siguiente apartado del marco teórico referencial se registran los antecedentes de la investigación, las teorías de entrada y los términos conceptuales básicos que sustentan el presente estudio. Desde esta perspectiva, Tamayo y Tamayo (1998), plantea que este capítulo “tiene como propósito dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos que permiten abordar el problema” (p.56).

#### **Antecedentes**

En la investigación gerencial ha sido de gran interés los mecanismos de control y supervisión. En ese sentido, se destaca el trabajo de Cuerva (2013) titulado: **Manual de Normas y Procedimientos Contables en el proceso de Ventas-Cuentas por Cobrar y su correspondiente registro en el Sistema Profit de la Empresa IPECA CONSTRUCCIONES, C.A.**, de la Universidad José Antonio Páez (Cuerva, 2013). En el estudio se describe que desde los inicios la empresa no había desarrollado un manual de esta índole que le permitiera guiar y regular sus actividades contables. Y en el área de Ventas-Cuentas por Cobrar el proceso no se estaba llevando de manera adecuada porque no contaban con herramientas efectivas como el sistema Profit.

Los resultados arrojaron que de no seguir la empresa una serie de pasos estructurados se afectarían los lineamientos de las actividades del departamento de contabilidad, continuándose las pérdidas de tiempo que impiden el logro de los objetivos y metas establecidas por la organización. Por esta razón la importancia de aplicar el manual de normas y procedimientos administrativos y contables, que

garanticen la aplicación de manera eficiente y eficaz de las Ventas-Cuentas por Cobrar del departamento contable, utilizando de manera especial el sistema Profit.

Esta investigación constituye un significativo aporte teórico para el presente estudio, porque contiene una valiosa información en materia de programas tecnológicos como el Profit que optimizan y dinamizan los procesos y normas administrativas, de modo singular en el área de contabilidad

Otros de los estudios en este campo es el trabajo de Saiduvis (2011) denominado **“Manual de Procedimientos Contables para las Ventas-Cuentas por Cobrar de la Empresa Servicios y Construcciones J.M.H, C.A”** de la Universidad de Oriente. En la investigación se indica que la empresa nunca había tenido un manual de esta naturaleza. Entre las principales conclusiones del estudio resalta que la empresa carece del manual de procedimientos contables para las Ventas-Cuentas por Cobrar; por consiguiente, el proceso contable y la información financiera se retardan. Las operaciones realizadas no se registran de manera adecuada, porque aunque cuenta con equipos computarizados no poseen sistema de información adaptado a los procesos tecnológicos.

Es de hacerse notar que la empresa no dispone de un código de cuentas financieras y de libros auxiliares de los activos fijos. Este estudio es de gran importancia para la presente investigación, debido a que orienta los principios y procedimientos requeridos para la optimización del área contable a través del Manual de Procedimientos. Así como también, la generación de aportes teóricos para redimensionar el manejo de las diferentes cuentas contables. Su implantación constituyó un apoyo para la toma de decisiones por parte de la directiva de la organización, generando cambios en términos de producción y mejoras de resultados en cuanto a calidad y eficiencia; así como, desarrollar y simplificar los procedimientos contables.

En el mismo orden de ideas, en este marco investigativo se considera el trabajo **“Manual de Normas y Procedimientos en el área de Contabilidad en la Empresa Constructora Quinmar C.A., de la Universidad Bicentennial de Aragua.** (Pérez, 2013). La empresa tuvo que crear un manual de este tipo especialmente para poder salvaguardar la documentación de las Ventas-Cuentas por Cobrar dentro de las instalaciones de la compañía, situación que generaba pérdida de tiempo y errores en la elaboración de registros contables, emisión de cheques, facturas y comprobantes de retención.

Entre sus resultados se evidencia que los procedimientos contables no se encuentran bien definidos ni automatizados, por lo que no se puede obtener confiabilidad de los reportes financieros. Por tanto, requiere internamente su departamento contable con procedimientos adecuados que desarrollen políticas y procedimientos de control interno para las operaciones de la empresa. En consecuencia, se proyectó el manual de normativo de los procedimientos a fin de realizar las acciones necesarias para garantizar que el sistema contable de la organización.

Este antecedente guarda relación con el presente estudio por cuanto, aborda aspectos de la situación planteada en concordancia con las variables que intervienen de modo particular con la carencia de las empresas constructoras de un manual de normas procedimiento para las Ventas-Cuentas por Cobrar ocasionado ineffectividad en los procesos contables.

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas son consideradas como los criterios técnicos que dan sustento a la problemática y objetivos abordados en la investigación (Hurtado y Toro, 2000). A continuación se presenta el fundamento epistémico marco del presente estudio:

## **Modelo Teórico Informe COSO: el control interno**

El modelo de control interno más reconocido es el propuesto por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway conocido bajo el término Informe COSO. En el ámbito del informe el control interno es:

un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos (COSO,1977, p.16)

Señalando además, que tales objetivos dentro de las siguientes categorías: a) Eficacia y eficiencia de las operaciones; b) Fiabilidad de la información financiera; c) Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Por tanto, la utilización de esta acepción amplia el ámbito del control interno; desbordando la esfera contable para situarse en una posición más general. Abandonando además, el uso de los términos control interno contable y control interno administrativo.

Conviene destacar los componentes del control interno desde este modelo epistémico:

### *1. Entorno de control.*

El entorno marca las pautas de comportamiento en una organización y constituye la base de todos los demás componentes del control interno, englobando todos aquellos factores de contingencia que inciden sobre la estructura de las actividades de la organización, en el establecimiento de objetivo y en el resto de los componentes del sistema. Se atribuye importancia a factores tales como “la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar; la manera en que la dirección distribuye la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados”. (COSO, 1997, p. 27). Así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

Muchos de los factores incluidos en el entorno de control pueden quedar catalogados como parte de la cultura organizativa de la organización. De esta forma, este modelo teórico reconoce la necesidad de ampliar el patrón estructural-funcionalista de los sistemas de control; incorporando la idea de la cultura organizativa y refiriéndose a la misma como los elementos que permiten alcanzar la integridad de la organización y facilitan la congruencia entre el comportamiento individual organizativo en aras de lograr los objetivos.

2. *Evaluación de los riesgos.* Las entidades deben hacerle frente a los riesgos, tanto de origen interno como externo. Por lo que deben identificar y analizar los factores que afectan a la consecución de sus objetivos; y sobre la base de dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados. Así mismo como establecer mecanismos de reducción riesgos asociados con el cambio. A este respecto, el control interno debe centrarse exclusivamente en las actividades de diagnóstico, sin perjuicio de que las mismas queden integradas y debidamente acopladas en el proceso de formulación de objetivos y en el desarrollo de acciones.

3. *Actividades de control.* Las actividades de control como “las normas y procedimientos (que constituyen las acciones necesarias para implementar las políticas) que pretenden asegurar que se cumplan las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos” (COSO, 1997, p. 17). Desde una perspectiva operativa, deben establecerse políticas y procedimientos que permitan razonablemente afrontar los riesgos asociados a cada uno de los objetivos. A este respecto, el informe COSO (1997) define las actividades de control como “las normas y procedimientos (que constituyen las acciones necesarias para implementar las políticas) que pretenden asegurar que se cumplan las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos” (p. 17). Se refleja en esta definición la perspectiva funcionalista generalmente utilizada por los auditores, en la que su

actuación recae sobre los medios establecidos (sistemas, procesos, iniciativas, técnicas, programas, proyectos...) para el logro de los objetivos del control interno

4. *Información y comunicación.* La información y comunicación engloban el conjunto de procedimientos ejecutados que proporcionan información para la toma de decisiones y/o control de la organización. De esta forma, se resalta el valor de la información, más allá de su tradicional aspecto operativo, asumiendo una orientación estratégica en la que quedan integrados la planificación, el diseño y la implantación de los sistemas de información (COSO, 1997)

El término sistemas de información se puede utilizar para denominar el procesamiento de datos generados internamente en la organización relativos a las transacciones y operaciones internas. Sin embargo, el informe COSO (1997) sugiere un sentido más amplio del término, al considerar que engloba el conjunto de procedimientos ejecutados que proporcionan información para la toma de decisiones y/o control de la organización. De esta forma, se resalta el valor de la información, más allá de su tradicional aspecto operativo, asumiendo una orientación estratégica en la que quedan integrados la planificación, el diseño y la implantación de los sistemas de información

Por lo que respecta a las tecnologías de información, el informe insiste en que su diseño e implantación debe estar acorde de con las necesidades de planificación y control, mediante un adecuado acoplamiento con los sistemas de información. Por otra parte, el informe COSO (1997) pone énfasis en que la información adquiere su razón de ser en la medida que permita a las personas cumplir con sus responsabilidades respecto a las tres categorías de objetivos; por lo que un sistema de control interno eficaz debe posibilitar información de calidad y sistemas adecuados de comunicación interna y externa. De esta forma, cada individuo, división, organizativa

o funcional puede evaluar sus propios resultados con mayor autonomía, permitiendo incluso una mejor identificación y detección del fraude

5.- *Supervisión.* Evidentemente todo el proceso ha de ser evaluado al objeto de que el sistema pueda reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo con las circunstancias Según el informe COSO (1997), este seguimiento puede tomar a forma de actividades de supervisión mediante evaluaciones continuas periódicas o una combinación de ambas. “La supervisión continua e inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende unos controles regulares realizados por la dirección sí como determinadas tareas que realiza el persona en el cumplimiento de sus funciones” (p. 18). Las actividades de supervisión pueden realizarse mediante evaluaciones continuas periódicas o una combinación de ambas. “La supervisión continua e inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende unos controles regulares realizados por la dirección sí como determinadas tareas que realiza el persona en el cumplimiento de sus funciones” (COSO, 1997, p. 18). Para Monllau (1997) se ha producido una evolución del concepto de control: en la teoría clásica el control era considerado como sinónimo de autoridad; la escuela de Harvard ve el control como un conjunto de mecanismos que permiten conseguir la congruencia de los objetivos. La teoría de la agencia se limita a aplicar principio y técnicas microeconómicas al concepto de control.

Por su parte, la teoría de los sistemas abiertos considera el control como un sistema que tiene por finalidad establecer un feed-back entre el entorno en el que se mueve la compañía. La teoría contingente, partiendo de la teoría de los sistemas abiertos, considera que el diseño del control de la organización depende de factores que caracterizan tanto el entorno como la propia empresa, dándole mayor énfasis a los resultados.

Por esas razones, Marcella (1995), argumenta la necesidad de un proceso de ajuste de los sistemas de control interno a los nuevos entornos y técnicas de gestión; especialmente por las fuertes implicaciones prácticas en diversos aspectos que no pueden ser apoyados en la concepción tradicional contable-auditora, tales como: (a) descentralización en la toma de decisiones; (b) simplificación de procesos, (c) equipos de trabajo multidisciplinares; (d) mayor énfasis de los resultado benchmarking, entre otras. En este sentido, el marco conceptual de control interno más reconocido es el propuesto por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (1977), conocido bajo el término Informe COSO.

Desde los anteriores planteamientos se puede inferir que el principal objetivo del control Interno es garantizar que la empresa alcance sus objetivos. En este sentido, el Control Interno (CI) puede actuar de 2 distintas maneras: (1) Evitar que se produzcan desviaciones con respecto a los objetivos establecidos; (2) Detectar, en un plazo mínimo, estas desviaciones.

En el primer caso, el control interno evita que estas desviaciones se produzcan. Un ejemplo práctico podría ser el caso de una empresa que, establecidos unos objetivos en términos de exposición de sus cuentas a cobrar, analiza cada cliente antes de concederle crédito, evitando de esta forma que se produzcan situaciones de cuentas impagadas. En el segundo caso, por el contrario, el Control Interno no evita que se produzcan estas desviaciones, pero por lo menos hace saltar la alarma, de tal forma que la dirección de la empresa puede reaccionar rápidamente. Conviene ampliar los componentes del control interno desde este modelo epistémico:

### **Manual de Normas y Procedimientos Contables**

Se puede considerar el manual como un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre normas, objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una

institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución. Por función general se pueden clasificar en manual de: (a) Organización; (b) Políticas; (c) Procedimientos y normas; (d) Del especialista; (e) Del empleado; (f) De Propósito múltiple. O bien por su finalidad específica se pueden tipificar en manual de: (a) Producción., (b) compras; (c) Ventas; (d) Finanzas; (e) Contabilidad; (f) Crédito y cobranza; (g) Personal; (h) Generales (los que se ocupan de dos o más funciones).

En el caso de los manuales de normas y procedimientos contienen un conjunto de reglas o principios (normas) a seguir para ejecutar una acción conforme a lo establecido u ordenado por fundamentos de leyes del Estado o políticas estratégicas de la empresa. Además, posee la descripción narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, se señala la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, se indica el puesto responsable de cada operación.

- **Categorización del Manual de Normas y Procedimientos Contables**

El manual administrativo de normas, procedimientos contables es una “herramienta gerencial estructurada de forma sistémica con el fin de regular y orientar los objetivos, políticas, funciones, etapas, procedimientos y responsables de las distintas áreas o entidades de una empresa con el propósito de conseguir resultados eficaces y eficientes.” (Bravo, 2010, p. 37).

Desde esta óptica, estas herramientas gerenciales tienen como objetivos centrales la presentación de una visión sistémica y global de los procesos contables

organización. Definiendo y estructurando de esta manera, los objetivos y funciones de la unidad contable para hacerla operativa, pertinente y eficiente a las demandas de la empresa.

Por consiguiente, las principales características que debe poseer un manual de procedimientos de normas, procedimientos contables se encuentran: (a) Flexibilidad: permitir modificaciones de acuerdo a las necesidades de la empresa en bienestar de la misma; (b) Coherencia: un orden lógico y secuencial para que atiendan a un mismo objetivo.; (c) Utilidad: servir de guía básica para los empleados en la realización de sus labores; (d) Claridad y concreción: redactados en un lenguaje comprensible para los usuarios y detallan cada una de las actividades concisamente; (e ) Completos: deben considerar los elementos materiales, humanos y la dirección hacia las metas propuestas; (f) Uniformidad: Estandarizan las actividades a través de la estructura de los procedimientos.

- Ciclos para la Elaboración

La elaboración de un manual de este tipo pasa por 6 ciclos básicos (Bravo, 2010), descritos a continuación

1. Ciclo de planeación. En esta etapa se analiza los elementos involucrados en la elaboración del manual: talento humano interno y externo; así como los recursos a invertir: financieros, tecnológicos y materiales. Además de evaluar el cronograma de actividades para el de diseño
2. Ciclo de investigación. Esta fase del trabajo de campo para recopilar la información requerida para el análisis, estructuración y socialización del manual. Comprende el estudio de todas aquellas operaciones que hacen distintiva a la empresa; es decir, todo el proceso de captación, procesamiento e información a la gerencia de la situación contable. Para esta etapa se pueden usar un proceso de auditoría interna y/o externa.

3. Ciclo de elaboración. Luego de haber recolectado la información necesaria se procede a seleccionar adecuadamente las fuentes generadoras de la información, sometiéndolas a un análisis cuidadoso y si fuera necesario validarlas nuevamente. Además como parte de la elaboración se debe estructurar el formato o diseño en que será presentada dicha información. Este debe mostrarse de forma clara, precisa, fácil de digerir y atractiva a la vista de los usuarios.
  4. Ciclo de Socialización. En esta etapa el documento-borrador se somete a la consulta y discusión de los usuarios del manual. El fin es recibir observaciones de orden jurídico, metodológico y funcional para hacer de este instrumento una vía idónea y práctica; de manera singular para el área de contabilidad.
  5. Ciclo de presentación e implementación. Luego de haber sido revisado por el grupo de trabajo se presenta en primera instancia de la alta gerencia de la empresa para su visto bueno. Una vez, cubierto este requisito se efectuará una presentación para los usuarios directos de del manual.
  6. Ciclo de seguimiento y actualización. Esta fase de seguimiento y actualización interactúan paralelamente el departamento de auditoría interna como fiscalizador del control y la supervisión de la empresa. Por su naturaleza y función deben estar en proceso de revisión periódica a fin de mantenerlos actualizados frente a la exigencias y estándares de orden legal, gerencial, productivos, laborales, sociales y económicos.
- El manual de normas y procedimientos Contables desde la teoría de la administración científica

La teoría de la administración científica fue desarrollada principalmente por Taylor y Fayol, entre otros (Rodríguez, 2009). Su objetivo central es transformar con mayor rapidez la fuerza del trabajo en capital, utilizando para ello las herramientas y argumentos propios de la ciencia. Por tanto, la planificación de los procesos debe sustituir la improvisación.

Por consiguiente, el propósito es generar “una revolución mental tanto entre los trabajadores como en la administración al definir lineamientos claros para mejorar la eficacia en la producción” (Robbins, 2009, p. 234). En otras palabras, se trata de acabar con la pérdida de producción debido a la falta de principios racionales en la acción conjunta de la organización, desde obreros a gerentes.

Esta perspectiva apunta hacia una organización del trabajo desde las normas y procedimientos basados en criterios racionalidad científica. Situación que conllevaría a la aplicación de los siguientes criterios: (a) Estudio de tiempo y estandarización; (b) Supervisión Funcional; (c) Proveer herramientas; (d) Planificación de las tareas, (e) Reglas y procedimientos; (f) manuales de instrucciones; (g) Incentivos de producción por las labores eficientes de los empleados; (h) Diseño de rutinas de trabajos.

Asimismo, se propone cinco tareas de trabajo gerencial: planear, organizar, ordenar, coordinar y controlar, centrándose así en las funciones administrativas generales. Por otra parte, toda empresa puede ser dividida según sus funciones específicas: (a) Técnicas, relacionadas con la producción de bienes o servicios de la empresa; (b) Comerciales, relacionadas con la compra, venta e intercambio; (c) Financieras, relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales; (d) De seguridad, relacionadas con la protección de los bienes y de las personas; (e) Contables, relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas; (f) Administrativas, relacionadas con la integración de las otras cinco funciones.

En síntesis, pudiésemos afirmar que esta postura teórica se basa en tres aspectos fundamentales: (a) División del trabajo; (b) Aplicación de un proceso administrativo; (c) Formulación de criterios técnicos que deben orientar la función gerencial. Por tanto, desde esta óptica los manuales de normas y procedimientos son instrumentos operativos que tienen como propósitos servir de consulta y orientación acerca de información relacionada con los procesos y sistematizaciones de trabajo formalmente

establecidos para la tramitación y ejecución de los diferentes servicios que ofrece la organización empresarial.

De todo lo anterior, se puede concluir que el enfoque Teoría de la Administración Científica facilitarán la comprensión de los elementos que están interviniendo en la gestión de del departamento contable; además de aportar principios claves en la formulación de la normas y procedimientos para el área de contabilidad.

### **El Área de Contabilidad**

- **Conceptualización**

El área de contabilidad tiene como función principal llevar de manera óptima y registrable la contabilidad de la empresa. Así como, el control en forma oportuna y confiable de las transacciones económicas y financieras, sobre la base de dispositivos legales, principios y normas de contabilidad. Asimismo, brindar información veraz y actualizada de los estados financieros de la empresa. También, administrar con experiencia y equidad los recursos financieros, controlar y direccionar la captación de los ingresos propios, la programación y ejecución de obligaciones en función a la disponibilidad económica de la empresa.

- **Funciones Generales**

El departamento o área de contabilidad tiene un rol capital en la estructura de la empresa. Sus funciones y estructura están relacionadas con recursos financieros donde a su vez están involucrados elementos tales como: pagos, cobros, créditos, facturas, nómina, utilidades, entre otros. Se pueden sintetizar la estructura y funciones de esta área en tres elementos (Jane, 2010), descritos a continuación:

- *Nómina puntual.* El departamento de contabilidad es responsable de la administración y actualización de toda la información de nóminas para los empleados existentes en un determinado negocio. Uno de los objetivos es

proporcionar información precisa de la nómina y los pagos a los empleados. Las ganancias del empleado deben ser deducidas de impuestos antes de ser emitidas a los trabajadores en cuestión. Además, este departamento debe tener el objetivo de enviar estos pagos a tiempo a pesar de otros proyectos o plazos por llegar.

- *Cuentas pendientes.* Las cuentas por cobrar describen las cuentas para los clientes que deben el dinero a la empresa. Los clientes que compran productos y las empresas que compran servicios continuos del negocio entran en esta categoría. Un objetivo para todos los contables que trabajan en el departamento de contabilidad es dar seguimiento a todos los créditos pendientes, lo que significa ponerse en contacto con los compradores para ver cuándo se harán los pagos. En el momento de la venta, se emite una factura con una fecha de pago; pero, las empresas particulares pueden requerir una notificación adicional, que es una meta común para mantener las finanzas de la empresa equilibradas.
- *Cambios en la dirección de presupuesto.* Los directivos y los ejecutivos suelen tener reuniones sobre los temas de aumentar beneficios sin perjudicar la calidad de la producción. Si son necesarios cambios presupuestarios, el gerente de contabilidad suele ofrecer su entrada sobre los cambios porque sabe cómo está la compañía financieramente. Uno de los objetivos es ofrecer cambios y soluciones que mantengan equilibrado el valor neto de la empresa

### **Sistema de Cuentas Por Cobrar**

Un sistema es un conjunto de funciones, virtualmente referenciada sobre ejes, bien sean estos, reales o abstractos. También suele definirse como un conjunto de elementos dinámicamente relacionados formando una actividad para alcanzar un objetivo operando sobre datos, energía y/o materia para proveer información. La administración de crédito y cobranza es un sistema primordial para toda empresa. Esta se encuentra entre las actividades más complejas de realizar de una organización empresarial. Esta actividad está incluida entre las muchas que se desempeña una

empresa que produce artículos para la venta o servicios. Para Catacora (1998) las cuentas por cobrar desde el punto de vista contable son aquellas cuentas y efectos por cobrar están compuestos por los derechos que tiene una entidad por las operaciones que realiza por diferentes conceptos, entre los cuales están las ventas de bienes o la prestación de servicios o dinero que se ha entregado a otras partes y sobre las cuales se tiene derecho de cobro.

Por su parte, Higuerey (2006) sostiene que las cuentas por cobrar son el total de los créditos a corto plazo otorgados y aun no recuperados, y que representan un eficiente indicador de la gestión administrativa de un negocio, o en su departamento de crédito en materia de crédito y cobranza al hacerse un análisis de ellas. Un negocio se ayuda mejor a sí mismo cuando sirve a su clientela, cuando comercia no solo en vender sus productos y servicios, sino también en satisfacer los deseos y las necesidades humanas. Ningún gerente de crédito puede servir bien a su negocio, a menos que actúe en forma igual al público.

### **Definición de Términos Básicos**

- **Administración:** Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de una organización y de utilizar todos los recursos disponibles en ella para alcanzar las metas establecidas.
- **Área:** Espacio en que se produce determinado fenómeno o que se distingue por ciertos caracteres.
- **Cuentas por cobrar:** Registra los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa. Por lo tanto se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos

diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundadamente esperado.

- **Efectividad.** Es una evaluación social y externa de la organización a diferencia de la eficiencia que es una evaluación interna de la misma. La efectividad además de acuerdo a Cameron (1986) es paradójica, porque las organizaciones no son efectivas en todas las actividades que emprenden.
- **Eficacia y Eficiencia.** Se refiere a la capacidad de la organización de lograr sus metas. Y la eficiencia, siguiendo a Katz y Kahn (1989), se puede considerar que se trata de: "...un criterio para medir la vida interna de la organización, y está dedicada a los aspectos económicos y técnicos. Se puede decir que la eficiencia es la habilidad (generalmente técnica) de una organización para minimizar los costos de transformar los insumos en productos". (p. 180). Por su parte Montaña (2001), considera que la eficacia, los resultados obtenidos, permiten la evaluación cuantitativa y cualitativa de la organización, y que la eficiencia es la relación entre recursos y resultado-
- **Empresa:** Obra o designio llevado a efecto, en especial cuando intervienen varias personas que se dedican a actividades para el bienestar propio de la sociedad.
- **Estrategia:** Líneas maestras para la toma de decisiones que tienen influencia en la eficacia a largo plazo de una organización.
- **Estructura Organizacional:** Forma que adopta la empresa para llevar a cabo todas sus funciones
- **Función Coordinación.** Es el proceso de establecer y mantener la sincronización, entre las actividades de las diversas unidades orgánicas, en medio de condiciones internas y externas cambiantes, a fin de alcanzar los objetivos y las metas organizacionales. Guzzo (2000) señala que "la coordinación administrativa está implícita en las funciones de planificación, dirección, organización y control. (p.123).

- **Función de Planificación.** Es la función de la administración en la que se definen los objetivos, se fijan las estrategias para alcanzarlas, y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades educativas. En este sentido, Cortés (1998), la conceptualiza como: “el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado" (p. 65).
- **Función Dirección.** Es la función administrativa que comprende la influencia del administrador en la realización de los planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación. Es por ello que Stoner y Wankel (1990), opinan que la dirección es trascendental dentro del proceso administrativo. Por su parte, Gvirtz (2005) señala que una nueva concepción de organización empresarial requieren de nuevas formas de liderazgo, asociadas no únicamente a una persona sino a un equipo de trabajo, donde el gerente brinda apoyo y ofrece la orientación necesaria para fortalecer la participación colectiva.
- **Función Organización.** Es la función de la administración que consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuenta a quién y dónde se toman las decisiones. En efecto, la estructura organizacional según Barrera (2004) debe estar constituida sobre el propósito de simplificar procesos, eliminar trabas, facilitar la fluidez y potenciar el manejo honesto con un mínimo de estructura y un máximo de eficiencia, por lo tanto es importante describir las funciones de cada unidad y que éstas sean conocidas suficientemente por quienes tienen la responsabilidad de ejecutarlas.
- **Gerencia.** La gerencia es un cargo que ocupa el director de una empresa lo cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos. Al respecto, Sisk & Sverdlik (1979) la definen como “cosas diferentes para personas diferentes.

Algunos lo identifican con funciones realizadas por empresarios, gerentes o supervisores, otros lo refieren a un grupo particular de personas. Para los trabajadores; gerencia es sinónimo del ejercicio de autoridad sobre sus vidas de trabajo (p. 144).

- **Manual:** Documento en el que se integra toda la información operativa y administrativa de las unidades, con la finalidad de lograr la estandarización de operaciones, procesos, procedimientos, imagen y servicio.
- **Normas:** Reglas generales sobre la manera de cómo se debe obrar o hacer una cosa, o por lo que se rigen la mayoría de las personas.
- **Objetivos:** Refieren a los resultados o fines que en el procedimiento propuesto desea lograr en un tiempo y con recursos determinados y que proporcionan las partes o directrices básicas hacia donde dirigir los esfuerzos.
- **Organización.** De acuerdo a Hall (1996) es “...una colectividad con una frontera relativamente identificable, un orden normativo, niveles de autoridad, sistemas de comunicaciones y sistemas de coordinación de membresías; esta colectividad existe de manera continua en un ambiente y se involucra en actividades que se relaciona con un conjunto de metas; las actividades tienen resultados para los miembros de la organización, la organización misma y la sociedad” (p.33)
- **Políticas:** Criterios o lineamientos generales de acción que determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidades de las distintas instancias que participan en los procedimientos.
- **Política Contable:** Regula toda la actividad contable referente a los registros, tratamiento y presentación resumida de las transacciones financieras.
- **Procedimientos:** Conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica que precisan la forma sistemática de hacer determinado trabajo de rutina.
- **Procedimientos Contables:** Son todos los procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros contables.

- **Responsable de Acción:** Técnica para describir procedimientos en un manual que consiste en separar las personas que efectúan la acción, de la acción propiamente dicha.
- **Sistema Contable:** Es el eje alrededor del cual se toman la mayoría de las decisiones financieras.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

El siguiente apartado metodológico, constituye el hilo conductor que guió los pasos a seguir para el abordaje de la problemática planteada en el presente estudio. Al respecto, Morles, citado por Tamayo y Tamayo (1998), indica que “la metodología constituye la médula del plan, se refiere a las descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis” (p. 179).

#### **Diseño de Investigación**

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, el estudio se situó en un diseño no experimental transaccional o transversal porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables en un solo momento o tiempo único; es decir, se observó, analizó y describió el fenómeno tal y como se da en su contexto natural en un momento dado. (Hernández et al, 2010)

#### **Tipo de investigación**

De acuerdo con la situación problemática diagnosticada, los objetivos formulados y las bases teóricas planteadas, el estudio se enmarcó en una investigación de campo; este tipo de estudio recoge y caracteriza los datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios) sin la manipulación o control de alguna variable, con el fin de establecer su estructura o comportamiento (Arias, 2006). Del mismo modo, se ubicó en el nivel proyectivo por cuanto persiguió proponer el manual de normas y procedimientos para optimizar el sistema de las Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.

La investigación proyectiva “propone soluciones a una situación determinada a partir de un proceso de indagación. Implica...proponer alternativas de cambio, más no necesariamente ejecutar la propuesta” (Hurtado, 2010, p. 114). Además, de acuerdo a los objetivos planteados la presente investigación tendrá un nivel de profundidad comprensivo. “En este nivel el investigador busca explicaciones y relaciones entre los eventos para generar propuestas” (Hurtado, 2012, p.75).

De igual, modo, el presente estudio asumió la modalidad de Proyecto Factible. Un proyecto factible, como su nombre lo indica, tiene un propósito de utilización inmediata, la ejecución de la propuesta. En este sentido, Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006) define el proyecto factible como un estudio "que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales" (p. 45). La propuesta que lo define puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos, que sólo tienen sentido en el ámbito de sus necesidades.

### **Población y Muestra**

Las unidades de estudio “...representan sobre qué o quiénes se recolectarán los datos y pueden ser los “individuos, organizaciones, comunidades, situaciones, eventos, etc.” (Hernández et al, 2010, p.173). De acuerdo al proceso y al comportamiento de los actores involucrados en el evento de la presente investigación el colectivo estará integrado por: una (1) administradora, (1) Contador y dos (2) asistentes de contabilidad.

En este caso, la población estuvo conformada por 4 personas que laboran directamente con el área contable de la empresa “CONSTRUCCIONES TOCAR, Compañía Anónima. La población “es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones; la población

puede ser definida como el conjunto finito o infinito de los elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible” (Palella y Martins, 2006, p. 115). Como la población es pequeña, se considerará en su totalidad; en consecuencia, es censal. “No hace falta un muestreo cuando...la población es relativamente pequeña, de modo que puede ser abarcada en el tiempo y con los recursos del investigador”. (Hurtado, 2010, p. 140).

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.**

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento, un cuestionario. La encuesta: “es una técnica que obtiene información acerca de un grupo de individuos”. (Arias, 2006, p. 55). Y el cuestionario tiene la finalidad “de obtener en forma sistemática y ordenada la información de la población objeto de estudio, elaborado previa realización de la tabla de especificaciones”. (Hurtado y Toro, 2000, p. 447). Dicho instrumento consta de 11 ítems y se aplicó de manera auto administrada con preguntas dicotómicas

### **Operacionalización de las Variables**

Cabe también indicar, que las variables formuladas para la presente investigación, se derivaron directamente de los objetivos específicos del estudio y son: (a) Cumplimiento de normas y procedimientos del Sistema Cuentas por Cobrar; (b) Control interno del Sistema Cuentas por cobrar; (c) Gestión Contable; (d) Factibilidad de la Propuesta. Esta operacionalización de las variables estará enmarcada dentro de la concepción de Sierra (1996), al definir las como características observables de algo, susceptibles de variación con relación al mismo o diferentes sujetos. La operacionalización de las variables enunciadas se presenta en el siguiente cuadro:

## Cuadro 1

### Operalización de las Variables

Objetivo General	Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Fuentes
Diseñar el manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.	1.- Analizar el cumplimiento de normas y procedimientos en el Sistema Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.	Cumplimiento de normas y procedimientos del Sistema Cuentas por Cobrar	Normas y procedimientos del área contable	Son una serie de principios contables y operaciones administrativas secuenciales relacionados entre sí que permiten uniformidad en los procesos destinados directamente a garantizar la integridad y validez de los registros y datos contables	1. Políticas de Control	Técnicas : Observación Encuesta  Instrumentos: Ficha de Trabajo  Cuestionario	<b>Primarias:</b> Empleados del Área de Contabilidad  <b>Secundarias:</b> Libros de Contabilidad de la Empresa  Leyes y Reglamentos
	2.- Evaluar los beneficios que tendría la elaboración del manual de normas y procedimientos para el Sistema Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.	Control interno del Sistema Cuentas por cobrar	Cuentas por Cobrar	La Cuentas por cobrar: Registra los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa	2. Procedimientos 3. Control Interno		
	3. Estructurar el manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.	Gestión Contable	Manual de normas y procedimientos del Sistema de Cuentas por Cobrar	Documento que define en forma detallada, lógica y secuencial los pasos a seguir para la realización de un proceso, procedimiento o actividad en el Sistema Cuentas por Cobrar; identificando en forma explícita la unidad administrativa y el responsable de la ejecución de cada uno de los pasos. En el mismo se indican las normas que rigen cada proceso	4. Ventajass		
		Factibilidad de la Propuesta	Viabilidad y Participación	Es una exploración previa para definir la posible viabilidad y participación de los empleados en la propuesta	5. Utilidad 6. Contribución		

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Partiendo del diagnóstico realizado sobre la situación objeto de estudio se procedió en un primer momento a tabular y organizar en cuadros la frecuencia y porcentajes de las opiniones registrados en los instrumentos aplicados a la muestra seleccionada. Seguidamente se realizó el cálculo para establecer el promedio de las frecuencias totales y relativas sobre los indicadores que dimensionaron las variables en estudio, esto permitió visualizar la tendencia de las opiniones de los encuestados, a fin de ponderar las frecuencias de mayor porcentaje y realizar el análisis crítico sobre los resultados obtenidos.

El análisis crítico descriptivo sobre los resultados obtenidos se fundamentó en las conceptualizaciones teóricas manejadas en la presente investigación. Los resultados presentados se incorporan tomando en consideración los aspectos registrados en los estudios aplicados en tal sentido, se presenta el análisis de los datos sobre la caracterización de la muestra y luego el análisis descriptivo inferencial realizado sobre la información registrada según la opinión de los encuestados. A partir de estos resultados se formularon las conclusiones y recomendación; tal como se presenta a continuación.

**Variable:** Cumplimiento de normas y procedimientos del Sistema Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Normas y procedimientos del área contable

### Ítem 1

**¿Actualmente la empresa tiene definidas normas y procedimientos para el control interno del sistema de Cuentas por Cobrar?**

### Cuadro 2

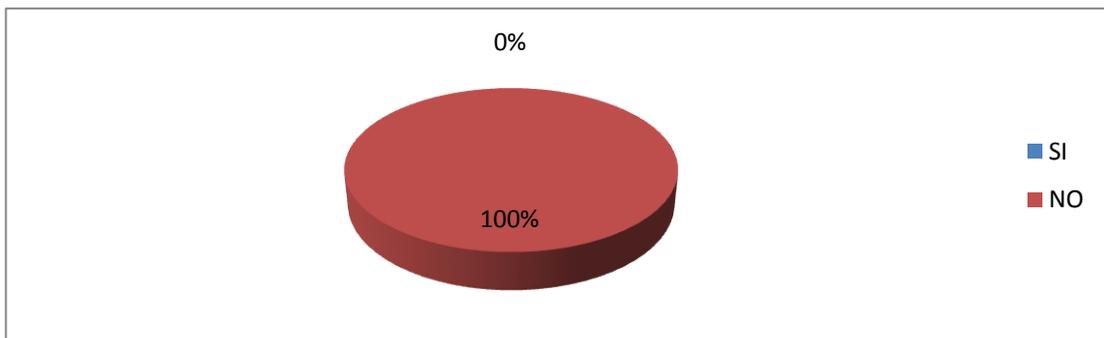
#### Distribución de Frecuencia Ítem 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	00	000 %
NO	04	100 %
TOTAL	04	100 %

**Fuente:** Tovar, A. (2014).

### Gráfico 1

#### Distribución de Frecuencia Ítem 1



**Fuente:** Tovar, A. (2014).

Al observar los datos registrados en el cuadro 02 y gráfico 1 correspondiente a Ítem 1 se puede apreciar el 100 % de los encuestados consideran que la empresa no cuenta con normas y procedimientos definidos para el control interno del sistema de cuentas por cobrar. Desde este contexto consideramos sumamente conveniente que la empresa evalúe y reconceptualice el proceso del Sistema de Cuentas por Cobrar

porque es uno de los rubros más importante para toda entidad económica; además por medio de este sistema se puede contabilizar todos los ingresos obtenidos en un periodo determinado y analizar efectivamente el grado de morosidad de la organización. En ese sentido, Rocaifort (Ob. cit.) sostiene que es vital definir las normas y procedimientos del sistema de cuentas por cobrar porque generaría eficiencia de modo particular en las actividades de contabilización del ingreso devengado y en el control de la entrada de fondos.

**Variable:** Control interno del sistema cuentas por cobrar

*Dimensión:* Cuentas por Cobrar

**Ítem 2**

**¿Cree usted que el proceso de cobranza que se aplica actualmente en el área contable es apropiado para el control de las cuentas por cobrar en la empresa?**

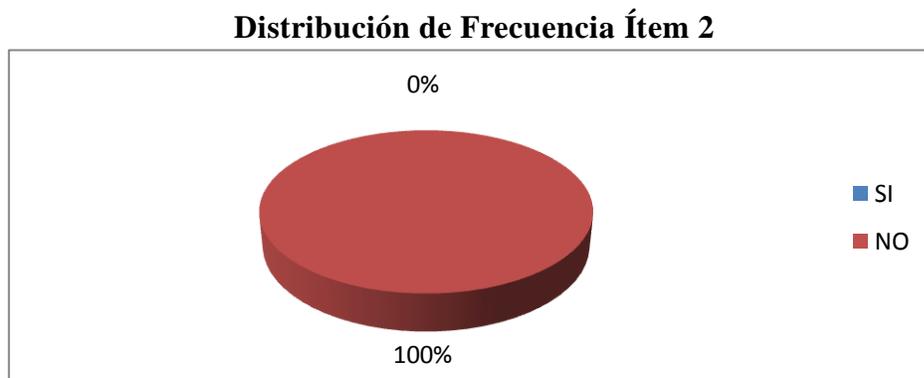
**Cuadro 3**

**Distribución de Frecuencia Ítem 2**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	00	000 %
NO	04	100 %
TOTAL	04	100 %

**Fuente:** Tovar, A. (2014).

**Gráfico 2**



**Fuente:** Tovar, A. (2014).

En los datos registrados en el cuadro 03 y gráfico 2 correspondiente a Ítem 2 se evidencia que el 100 % de los encuestados consideran que el proceso de cobranza que se aplica actualmente en el área contable no es apropiado para el control de las cuentas por cobrar en la empresa. De acuerdo a lo observado, conviene señalar que para Guzzo (Ob. cit.) es vital que toda empresa cuente con un sistema de cuentas por cobrar eficiente porque así podrá tomar decisiones firmes y ágiles frente a mercados cada vez más competitivos y globalizados. Agregando también, que dada a la complejidad que hoy tiene el entorno empresarial es de capital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de un cobro afectaría la liquidez de la empresa y su capacidad de pago.

### Ítem 3

**¿El personal encargado de las cobranzas tiene los conocimientos de la forma detallada, lógica y secuencial sobre las normas y procedimientos a seguir?**

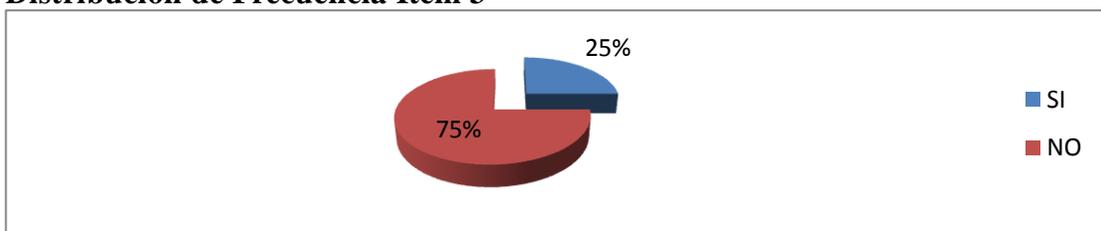
**Cuadro 4**  
**Distribución de Frecuencia Ítem 3**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	01	25 %
NO	03	75 %
TOTAL	04	100 %

**Fuente:** Tovar, A. (2014).

### Gráfico 3

**Distribución de Frecuencia Ítem 3**



**Fuente:** Tovar, A. (2014).

Tomando en consideración los datos registrados en el cuadro 04 y gráfico 03 relacionados con el ítem 3 se pueden acotar que el 75% de los encuestados sostiene que el personal encargado de las cobranzas no tiene los conocimientos de la forma detallada, lógica y secuencial sobre las normas y procedimientos a seguir. En ese sentido, para Robbins (ob. cit.) en el área contable es capital que los responsables de las cobranzas conozcan los pormenores de las normas y procedimientos porque así les permitiría (a) minimizar cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente; (b) Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente; (c) Tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida; (d) Asegurarse que solamente se hagan ajustes a las cuentas de clientes cuando estén estipulados en los procedimientos internos y sean debidamente autorizados.

#### Ítem 4

**¿Las actividades de las cuentas por cobrar se realizan con las debidas aprobaciones?**

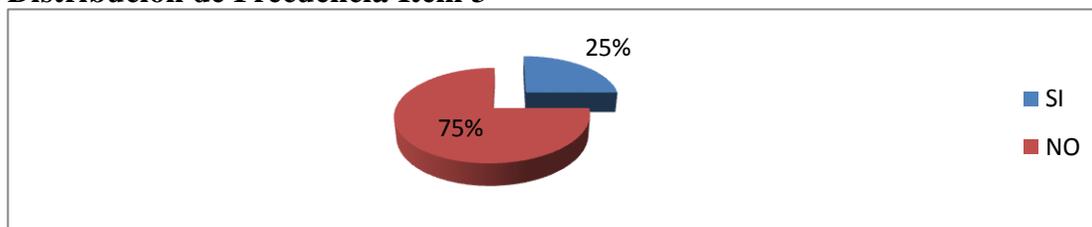
**Cuadro 5**  
**Distribución de Frecuencia Ítem 4**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	01	25 %
NO	03	75 %
TOTAL	04	100 %

**Fuente:** Tovar, A. (2014).

#### Gráfico 4

**Distribución de Frecuencia Ítem 3**



**Fuente:** Tovar, A. (2014).

Tomando en consideración los datos registrados en el cuadro 5 y gráfico 04 relacionados con ítem 4 se puede apreciar que el 75% de la muestra encuestada coincide en que las actividades realizadas por cuentas por cobrar no se hacen con las debidas aprobaciones, siendo esto una falla en el control interno de la organización, lo que nos indica que se debe dar instrucciones al personal de todas los procedimientos que existen y que se deben realizar en cada una de las áreas de la organización. En este sentido, cabe a señalar que la gestión gerencial eficiente debe organizar y administrar las actividades de control interno, orientada a asegurar el pleno aprovechamiento de las posibilidades materiales y humanos; además de agrupar aún más estrechamente a todos los trabajadores en torno a las normas y procedimientos establecidos. (Cuerva, 2013).

**Ítem 5**

**¿Las funciones de facturación y cobranza se encuentran debidamente segregadas?**

**Cuadro 6**

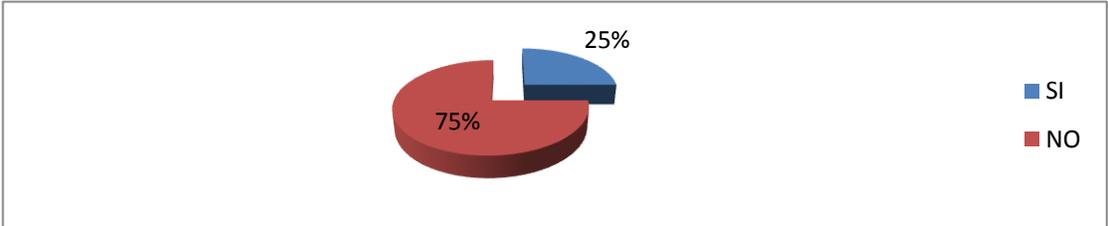
**Distribución de Frecuencia Ítem 5**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	01	25 %
NO	03	75 %
TOTAL	04	100 %

**Fuente:** Tovar, A. (2014).

**Gráfico 5**

**Distribución de Frecuencia Ítem 5**



**Fuente:** Tovar, A. (2014).

Al observar los datos registrados en el cuadro 06 y gráfico 5 correspondiente al ítem 5 se evidencia que en cuanto las funciones de facturación y cobranza se encuentran debidamente segregadas, las personas encuestadas opinan en un 25% que sí están segregadas y el resto 75% opinan que no están debidamente segregadas; es por ello que debe generarse una buena estructura organizacional. En ese sentido, Birnberg, Turopolec y Young (ob. cit.) sostienen que la gerencia está llamada a generar estrategias para establecer una política de control y supervisión cónsona y eficiente; así como los procedimientos, tareas y recursos requeridos para elevar de modo particular el capital de la empresa y los niveles de rendimiento laboral de sus empleados.

### Ítem 6

**¿Cuenta la empresa con periodos establecidos para efectuar las cobranzas?**

#### Cuadro 7

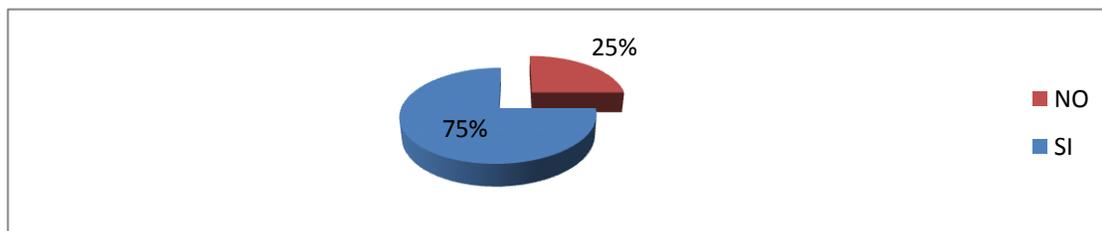
##### Distribución de Frecuencia Ítem 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	03	75 %
NO	01	25 %
TOTAL	04	100 %

**Fuente:** Tovar, A. (2014).

#### Gráfico 6

##### Distribución de Frecuencia Ítem 6



**Fuente:** Tovar, A. (2014).

Al observar los resultados obtenidos en el cuadro 07 y gráfico 6 correspondiente al ítem 6 se evidencia que en un periodo establecido para efectuar las cobranzas, las personas encuestadas opinan en un 75% que sí se cuenta dichos periodos para saber cuándo se recuperará la inversión. Sin embargo, el 25% opinan que no existen tales periodos. En el marco de este contexto cabe indicar que el monto de las cuentas por cobrar así como la antigüedad de las mismas, va a depender de la política de cobro establecida por la empresa. La política de cobro no es más que los diferentes procedimientos que va a utilizar el área contable para agilizar el período promedio de cobro, así como disminuir el período de morosidad y las pérdidas por incobrables. De allí la importancia de establecer buenos y efectivos procedimientos. (Saiduvis, 2011).

**Ítem 7**

**¿La empresa toma medidas para verificar si las Cuentas por Cobrar se realizan con la frecuencia y el plazo correspondiente?**

**Cuadro 8**

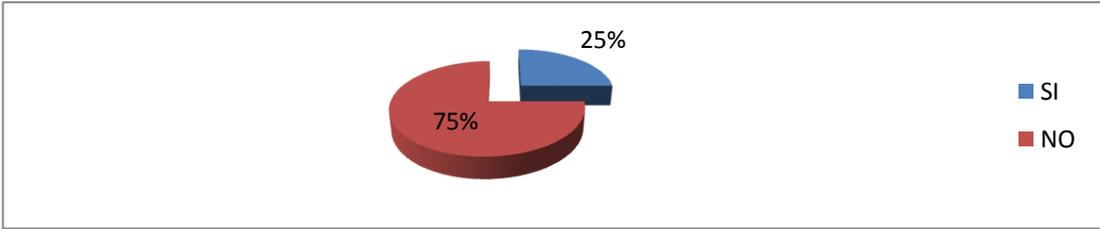
**Distribución de Frecuencia Ítem 7**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	01	25 %
NO	03	75 %
TOTAL	04	100 %

**Fuente:** Tovar, A. (2014).

**Gráfico 7**

**Distribución de Frecuencia Ítem 7**



**Fuente:** Tovar, A. (2014).

Al observar los datos registrados en el cuadro 08 y gráfico 7 correspondiente a Ítem 7 se puede apreciar el 75% de los encuestados consideran que la empresa no toma medidas para verificar si las cuentas por cobrar se realizan con la frecuencia y el plazo correspondiente, creándose de esta manera una debilidad de control dentro de la organización. Por otra parte, los resultados apuntan hacia la necesidad de reevaluar y ajustar los mecanismos de verificación de las cuentas por cobrar. En ese sentido, Pérez, (ob. cit.) recomienda un monitoreo constante del sistema de cuentas por cobrar por medio de la comunicación vía email, telefónica y/o entrevistas personales bajo un enfoque diplomático de consenso según las condiciones contractuales establecidas

**Variable:** Gestión Contable

**Dimensión:** Manual de normas y procedimientos del Sistema de Cuentas por Cobrar  
**Ítem 8**

**¿Conoce Ud. las ventajas del manual de normas y procedimientos contables para los procesos del sistema Cuentas por Cobrar?**

**Cuadro 9**

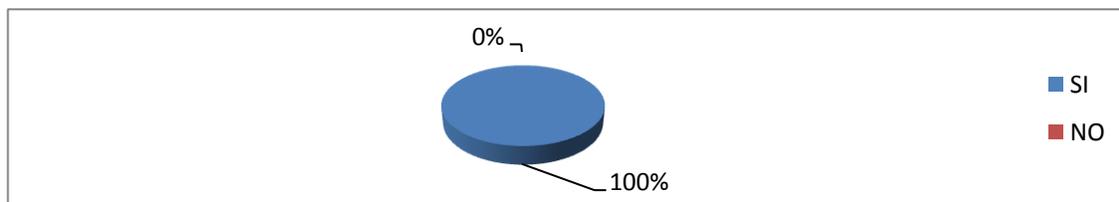
**Distribución de Frecuencia Ítem 8**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	04	100 %
NO	00	000 %
TOTAL	04	100 %

**Fuente:** Tovar, A. (2014).

**Gráfico 8**

**Distribución de Frecuencia Ítem 8**



**Fuente:** Tovar, A. (2014).

Al observar los datos registrados en el cuadro 09 y gráfico 8 correspondiente a Ítem 8 se puede apreciar el 100 % de los encuestados si conocen las ventajas del manual de normas y procedimientos contables para los procesos del sistema cuentas por cobrar. Al respecto, Bravo (ob. cit.) indica que el manual administrativo de normas, procedimientos contables es una “herramienta gerencial estructurada de forma sistémica con el fin de regular y orientar los objetivos, políticas, funciones, etapas, procedimientos y responsables de las distintas áreas o entidades de una empresa con el propósito de conseguir resultados eficaces y eficientes.” (p. 37).

### Ítem 9

**¿Opina usted que la implantación de un manual de normas y procedimientos contables ayudaría a mejorar los procesos del Sistema Cuentas por Cobrar en el área contable?**

**Cuadro 10**

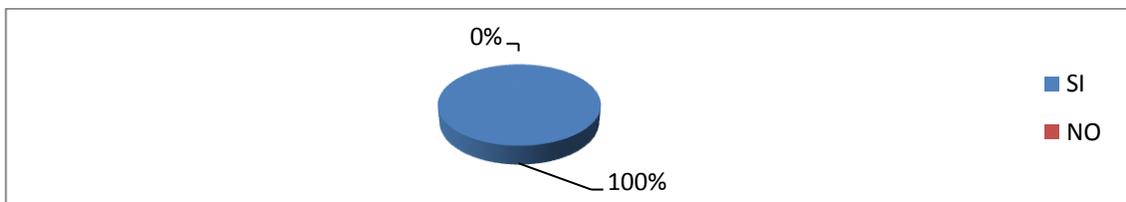
**Distribución de Frecuencia Ítem 9**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	04	100 %
NO	00	000 %
TOTAL	04	100 %

**Fuente:** Tovar, A. (2014).

**Gráfico 9**

**Distribución de Frecuencia Ítem 9**



**Fuente:** Tovar, A. (2014).

Los resultados registrados en el cuadro 10 y gráfico 9 correspondiente a Ítem 9 se evidencia que el 100 % de los encuestados opinan que la implantación de un manual de normas y procedimientos contables si ayudaría a mejorar los procesos del sistema

cuentas por cobrar en el área contable. Desde esta óptica Hall (ob. cit.) sostiene que los manuales de normas y procedimientos contables permiten Se describen en forma clara las políticas establecidas de acuerdo a las normas estatutarias y legales existentes, así como también, los objetivos, procedimientos a seguir. Además, se determinan en forma clara, las funciones a seguir por cada uno de los miembros del personal conjuntamente con sus responsabilidades y deberes a cumplir. Igualmente, hay ahorro de tiempo en cuanto a que existen las instrucciones escritas para la ejecución del trabajo, trayendo como consecuencia que las labores no se realicen en forma repetida.

**Variable:** Factibilidad de la Propuesta

**Dimensión:** Viabilidad y Participación

**Ítem 10**

**¿Cree usted que la empresa cuenta con el talento humano y los recursos financieros-técnicos para la aplicación de un manual de normas y procedimientos contables para los procesos del sistema Cuentas por Cobrar?**

**Cuadro 11**

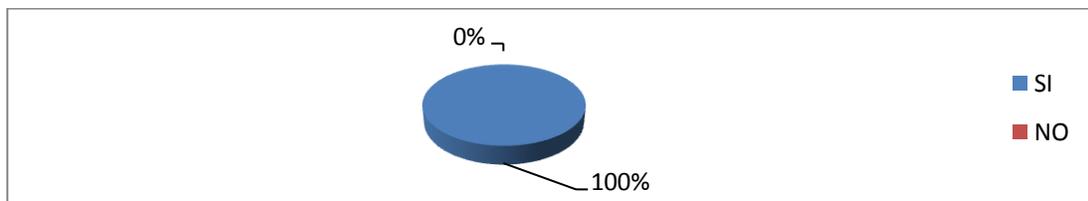
**Distribución de Frecuencia Ítem 10**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	04	100 %
NO	00	000 %
TOTAL	04	100 %

**Fuente:** Tovar, A. (2014).

**Gráfico 10**

**Distribución de Frecuencia Ítem 10**



**Fuente:** Tovar, A. (2014).

Tomando en consideración los datos registrados en el cuadro 11 y gráfico 10 relacionados con el ítem 10, se pueden acotar que el 100 % de los encuestados señalan que si existen en la empresa el talento humano y los recursos financieros-técnicos para la aplicación de un manual de normas y procedimientos contables para los procesos del sistema Cuentas por Cobrar. En ese sentido, Cortés (ob. cit.) argumenta que una de las tareas esenciales en las organizaciones consiste en la búsqueda constante del fortalecimiento, crecimiento y obtención de rendimientos óptimos de los recursos materiales, financieros, técnicos y humanos con los que cuentan y que la aportación externa se incardine en ese horizonte.

### Ítem 11

**¿Estaría dispuesto a trabajar bajo normas y procedimientos que se establezcan a través de un manual?**

**Cuadro 12**

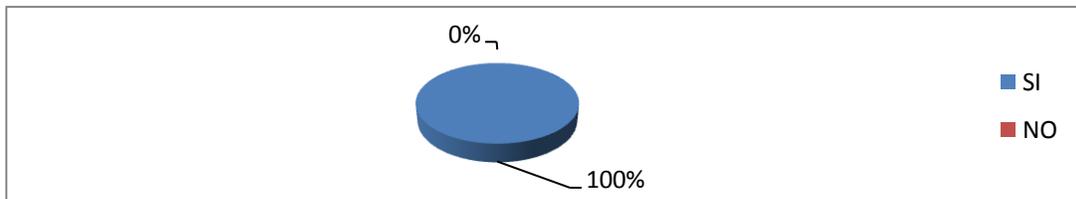
**Distribución de Frecuencia Ítem 11**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	04	100 %
NO	00	000 %
TOTAL	04	100 %

**Fuente:** Tovar, A. (2014).

**Gráfico 11**

**Distribución de Frecuencia Ítem 11**



**Fuente:** Tovar, A. (2014).

Tomando en consideración los datos registrados en el cuadro 12 y gráfico 11 relacionados con el ítem 11 se puede apreciar que según la opinión del 100% de los

encuestados si estarían dispuestos a trabajar bajo normas y procedimientos que se establezcan a través de un manual

En efecto, los resultados permiten inferir que tanto la gerencia como los trabajadores están ganados a apoyar la propuesta por cuanto consideran que la implementación permitirá mejorar los sistemas contables. De acuerdo a lo observado, conviene señalar que según el modelo COSO (ob. cit.) las actividades de control como las normas y procedimientos constituyen las acciones necesarias para implementar las políticas para asegurar el cumplimiento de las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos, mantener la operatividad, aumentar las ganancias y asegurar sostenibilidad.

El objetivo de la propuesta técnica se cumplió en un 100% los ítems no existía en la empresa normas y procedimientos definidos para las cuentas por cobrar el personal en los ítems responde que ellos no tienen conocimiento de un sistema de cobranzas sin embargo manifiestan que estarían apresto a trabajar con un sistema que la empresa establezca al respecto.

En la observación realizada y los ítems propuesto se llegó a la siguiente conclusión, se analizó el sistema contable aplicado en la empresa concluyéndose que dentro de esta estaba el sistema de las cuentas por cobrar se planteó la necesidad de separar porque al estar unido en el área contable no se tendría las normas y procedimientos necesarios para establecer las cobranzas de ahí surge la necesidad imperiosa de tener un sistema que permita verificar constatar y comprobar el dinero que la empresa se le adeuda todo ello se obtendría con un manual donde a través de normas y procedimientos se pudiese llegar de forma rápida vera y efectiva.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA TÉCNICA**

Derivado de las conclusiones y las recomendaciones surge la siguiente propuesta técnica:

**Diseñar el manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.**

#### **Presentación**

A continuación se presenta la siguiente propuesta técnica dirigida al área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A., a efectos de optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar. Está estructurada en: denominación, objetivo, justificación, Factibilidad Económica y Financiera y estructura del Manual de Normas y Procedimientos

#### **Objetivo**

Diseñar el manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.

#### **Justificación**

La presente propuesta técnica se justifica en función a la pertinencia socioeconómica de evaluar y adecuar constantemente a los desafíos y retos del mercado los mecanismos, normas y procedimientos de control interno de los sistemas contables, particularmente de las cuentas por cobrar.

El manual es una herramienta que le dará a la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A. mejoras en cuanto al correcto procedimiento para el sistema de Cuentas por Cobrar. De igual modo, contribuirá con la eficiencia y eficacia de los procedimientos y procesos de la organización, y tendrá como ventajas la obtención de información rápida y oportuna, debido a que en dicho manual se llevará el control de cada de uno de sus procedimientos, mejorando así el control interno de la empresa.

### **Factibilidad Económica y Financiera**

#### **Recursos Humanos**

Para la ejecución de propuesta se requiere del siguiente personal externo el cual será contratado por la empresa:

#### **Cuadro: 13**

#### **Personal Externo para el asesoramiento de la Propuesta.**

<b>ASESOR EXTERNO</b>	<b>COSTO DEL ASESORAMIENTO MENSUAL</b>	<b>NÚMERO DE CARGOS</b>	<b>FUNCIÓN</b>
Contador Público, especialista en Diseño de Manuales de Normas y Procedimientos	10.000	1	Guiar el proceso de elaboración del Manual de Normas y Procedimientos

**Fuente:** Tovar, A. (2014).

#### **Recursos Materiales.**

Además, se requiere de los siguientes recursos materiales para la ejecución de la propuesta técnica proyectiva:

**Cuadro: 14**

**Recursos Materiales para Ejecutar la Propuesta.**

<b>MATERIALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
Resma de hojas	2	400 Bs	800 Bs
Fotocopiado	100	5 0Bs	500 Bs
Bolígrafos	6	30 Bs	180 Bs
Marcadores	2	60 Bs	120Bs
Alquiler de Video Beam	01	200 Bs por hora	400 Bs

**Fuente:** Tovar, A. (2014).

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		<b>01</b>	<b>22</b>
<b>PORTADA</b>			
<p><b>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b></p>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		<b>02</b>	<b>22</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>			
<p>El presente manual de normas y procedimientos del Sistema de Cuentas por Cobrar es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las cuentas por cobra de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A. además se encuentra registrada toda la información básica referente a las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación, el control interno, su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando adecuadamente.</p>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		<b>03</b>	<b>22</b>
<b>CONTENIDO</b>			
			<b>PAGINA</b>
OBEJTIVOS.....			4
ALCANCE.....			5
ACTUALIZACIÓN.....			5
CODIFICACIÓN.....			5
DEFINICIÓN DE TERMINOS BASICOS.....			6
PRINCIPIOS CONTABLES.....			7
NORMATIVA DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR.....			10
PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR.....			11
1. Proceso de documentación de cobro.....			11
2. El Análisis de Vencimiento de las cuentas por cobrar.....			14
3.Verificación y seguimiento de Cheques Devueltos y Comprobantes Transferencias Bancarias.....			18
4. Provisión de las cuentas dudosas.....			18
5.Procedimientos para la Cobranza.....			19
RESPONSABILIDADES DE CUENTAS POR COBRAR.....			21
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		<b>04</b>	<b>22</b>
<b>OBJETIVOS</b>			
<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar de la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enumerar las normas o principios contables</li> <li>2. Describir los procedimientos contables del sistema de Cuentas por Cobrar.</li> <li>3. Elaboración del Plan de Cuentas por Cobrar.</li> </ol>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		<b>05</b>	<b>22</b>
<b>ALCANCE – ACTUALIZACIÓN - CODIFICACIÓN</b>			
<p><b>Alcance:</b> este manual tiene como alcance establecer las normas y procedimientos por las que deberán guiarse los usuarios en el área contable para el sistema de Cuentas por Cobrar.</p> <p><b>Actualización:</b> el presente manual será revisado por el gerente general una vez al año o antes, si cambia o mejora la metodología de los procedimientos del área contable en materia de Cuentas por Cobrar.</p> <p><b>Codificación</b></p> <p>M: Manual</p> <p>NP: Normas y Procedimientos</p> <p>DG: Descripción General</p> <p>AC: Área contable</p> <p>NCC: Normas de Cuentas por Cobrar</p> <p>RCC: Responsabilidades de Cuentas por Cobrar</p> <p>PCC: Procedimientos de Cuentas por Cobrar</p> <p>F: Flujoograma</p> <p>DTB: Definición de Términos Básicos</p>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		<b>06</b>	<b>22</b>
<b>DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS</b>			
<p><b>Análisis de Contabilidad:</b> Consiste en comprobar que los documentos recibidos sean realmente para procesar o para su sustitución.</p> <p><b>Análisis de Vencimiento:</b> Estado de cuenta donde se detallan los clientes con sus compromisos de pago.</p> <p><b>Cobranzas:</b> Cobro de la factura fiscal emitida al cliente.</p> <p><b>Comprobante de Diario:</b> Resumen del registro contable de las operaciones realizadas en el módulo de cuentas por cobrar.</p> <p><b>Cuentas por cobrar:</b> Registra los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa. Por lo tanto se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundadamente esperado.</p> <p><b>Gestión de Cobranza:</b> Consiste en contactar a los clientes que estén dentro del plazo tope de vencimiento o con saldos vencidos para solicitar el pago de dichas obligaciones e identificar las causas del incumplimiento del pago</p> <p><b>Procedimientos Contables:</b> Son todos los procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros contables.</p> <p><b>Responsable/Acción:</b> Técnica para describir procedimientos en un manual que consiste en separar las personas que efectúan la acción, de la acción propiamente dicha.</p> <p><b>Sistema Contable:</b> Es el eje alrededor del cual se toman la mayoría de las decisiones financieras.</p>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		<b>07</b>	<b>22</b>
<b>PRINCIPIOS CONTABLES</b>			
<p>Los principios de contabilidad, son los elementos conceptuales que soportan el ejercicio y práctica de la profesión de la Contaduría Pública. Su clasificación nos permite identificar y delimitar al ente económico que realiza actividades de negocios y que tiene que hacer uso de la contabilidad. Saber por qué y cuándo se ha de registrar las operaciones o transacciones realizadas y los eventos económicos identificables que la afectan.</p> <p>El valor o costo a que se debe registrar las operaciones, teniendo en cuenta que la entidad está concebida para realizar sus actividades durante un largo tiempo. El conocimiento de que para realizar sus actividades, necesita de una serie de recursos, mismos que provienen de fuentes internas y externas, que siempre se mantendrán en equilibrio o dualidad, con relación a tales recursos.</p> <p>Por otra parte, los principios de contabilidad enseñan la manera de presentar la información financiera, de tal forma que sea clara y comprensible para el usuario y éste pueda tomar decisiones basándose en ellas. Y por último, considerar de manera general en los usos del sistema, la correcta determinación de las partidas que sea de importancia y relevantes para ser incorporadas al sistema e informadas en los estados financieros, mismos que deberán ser preparados de manera consistente con los ejercicios anteriores, para lograr la comparación de la información.</p>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		<b>08</b>	<b>22</b>
<b>PRINCIPIOS CONTABLES</b>			
<p>Los principios se clasifican de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Principio de Equidad:</b> toda información financiera debe estar libre de errores u omisiones, al igual que debe prepararse dicha información de manera justa e imparcial, es decir, los estados financieros no deben prepararse en función de algún interés en particular para favorecer los intereses de algunos; sino que debe mostrar razonablemente la verdadera situación financiera.</li> <li>• <b>Principio de Permanencia:</b> la actividad a la cual se dedique cierta y determinada empresa, deberá estar reflejada en los estados financieros presentados por la misma; puesto que sería ilógica reflejar información distinta a la actividad principal de dicha organización.</li> <li>• <b>Principio de Entidad:</b> las organizaciones no son más que el resultado de la combinación de; recursos humanos, materiales, naturales y de capital. Toda empresa está conformada por esas series de recursos antes mencionados; con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la misma, y de igual forma identificarse de sus propietarios y otras entidades.</li> <li>• <b>Principio de Énfasis en el Aspecto Económico:</b> los datos financieros deben estar enfatizados intrínsecamente ligados a los hechos financieros y no desvirtuarse de los mismos por cualquiera que fuese el motivo.</li> <li>• <b>Principio de Cuantificación:</b> los hechos económicos deben ser cuantificables, para proporcionar información que sea interpretada de la mejor manera posible y tomar decisiones acordes y razonables</li> </ul>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		<b>09</b>	<b>22</b>
<b>PRINCIPIOS CONTABLES</b>			
<p>Los principios se clasifican de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Principio de Dualidad Económica:</b> las entidades deben dar a conocer contablemente tanto los recursos económicos de los cuales dispone para la ejecución de sus objetivos, como las fuentes que proporcionan dichos recursos.</li> <li>• <b>Principio de Realización Contable:</b> los asientos contables deben registrarse en el momento que se haya materializado la transacción que los origina, es decir, los gastos e ingresos serán contabilizados en el momento que se causen o se devenguen respectivamente.</li> <li>• <b>Principio de Objetividad:</b> la utilidad de la información contable depende de la veracidad y objetividad de los datos proporcionados, es decir, dicha información deben estar libres de errores y sustentarse por evidencias claras.</li> <li>• <b>Principio de Importancia Relativa:</b> la información procesada por la contabilidad incluirá todos aquellos aspectos que sean de gran importancia para la debida comprensión y análisis de los estados financieros</li> </ul>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		<b>10</b>	<b>22</b>
<b>NORMATIVA DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar la consistencia de los datos de la factura con el sistema antes de efectuar el proceso de cobranza.</li> <li>2. Las facturas deben estar completamente llenas en su formato identificando claramente: Nombre del Cliente, Rif, domicilio fiscal, descripción del servicio adquirido, monto en bolívares desglosando el IVA, monto total de la factura, número de factura.</li> <li>3. Para efectuar la cobranza, el encargado de esta actividad debe presentar la factura y el estado de cuenta al cliente.</li> <li>4. Los pagos de clientes deben ser depositados en las cuentas bancarias asignadas por la empresa.</li> <li>5. No se deben aceptar cheques posfechados por concepto de cancelación de facturas.</li> <li>6. Las trasferencias bancarias deben estar respaldadas en físico y/o digitalizadas</li> <li>7. Es obligatorio realizar por cada transacción un recibo de cobro, el cual no debe poseer enmiendas ni tachaduras.</li> <li>8. Los recibos de cobro anulados deben permanecer en el talonario de cobro.</li> <li>9. Los recibos de cobro una vez finalizado el proceso deben ser devueltos al área contable dentro de los tres (03) días hábiles a la fecha de efectuado la cobranza</li> <li>10. El encargado de cuentas por cobrar deberá realizar semanalmente el análisis de vencimiento de las deudas que los clientes mantienen con la empresa.</li> <li>11. Los estados de cuenta de cada cliente debe estar debidamente registrado en un libro auxiliar.</li> <li>12. Respecto a las cobranzas, el encargado de las cobranzas debe recibir semanalmente el estado de cuenta de los cobros que debe efectuar.</li> <li>13. Mensualmente se revisan y clasifican las cuentas por cobrar de acuerdo a su vencimiento y se envían estados de cuenta a los clientes.</li> </ol>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		<b>11</b>	<b>22</b>
<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR</b>			
<p><b>1. Proceso de documentación de cobro:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El analista de contabilidad recibe del Jefe de Cobranza los documentos los documentos emitidos por fax o correo electrónico que contiene la documentación de cobro.</li> <li>b. El analista de contabilidad recibe la factura del servicio y crea la cuenta por cobrar en el libro auxiliar de cuentas por cobrar (figura N° 1)</li> <li>c. El analista de contabilidad relaciona la cobranza recibida en un formato Excel definido como “Relación de Cobranza”, en el mismo se ingresa la información relacionada con la documentación de cobro recibida, se envía por correo a los usuarios involucrados, esto con el fin de llevar un control de los documentos recibidos diariamente.</li> <li>d. El analista de contabilidad verifica si el depósito se encuentra o no procesado, a manera que no exista un registro doble del cobro.</li> <li>e. El analista de contabilidad busca el análisis de vencimiento del cliente y se obtiene el análisis de la factura que se cobrará.</li> <li>f. El analista de contabilidad registra la cancelación de la factura en cuentas por cobrar.</li> <li>g. El analista de contabilidad emite los recibos de cobro y se los envía al cliente.</li> </ol>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	



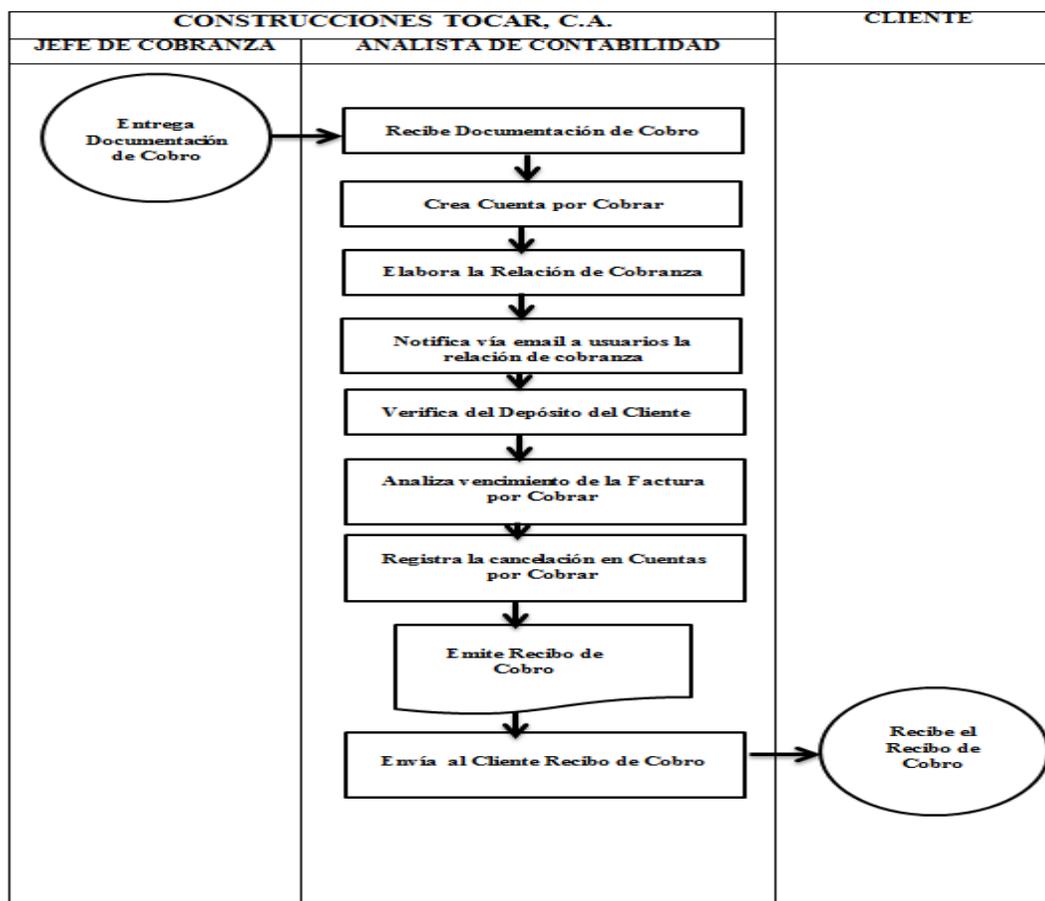


**Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.**

<b>FECHA</b>	
<b>PÁGINA</b>	
13	22

**PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR**

**Flujograma del Proceso de documentación de cobro**



<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		<b>14</b>	<b>22</b>
<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR</b>			
<b>2. El Análisis de Vencimiento de las cuentas por cobrar:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El analista de contabilidad al sistema administrativo-contable e identifica las cuentas que están por vencerse</li> <li>b. El analista de contabilidad llena en cada facturación el formato de análisis de vencimiento que se encuentra en el formato de la figura N° 2. Este formato debe ser agregado al sistema contable como parte de la gestión de las cuentas por cobrar.</li> <li>c. El formulario a emplear a llenar debe contener los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cliente: Cliente al cual se le realiza la cobranza</li> <li>▪ RIF: Número de Registro de Información Fiscal</li> <li>▪ Dirección Fiscal: Domicilio del Cliente</li> <li>▪ Teléfono de Contacto: Números telefónicos fijo y móvil del cliente</li> <li>▪ Representante Legal: Nombres y Apellidos del Representante Legal de la Empresa</li> <li>▪ C.I.: Cédula de identidad del Representante Legal</li> <li>▪ Factura N°: Número de la factura de la venta a crédito</li> <li>▪ Fecha: Día, mes y año de la elaboración de la factura</li> <li>▪ Deuda: Monto Total</li> <li>▪ Plazo: Fecha en la cual se vence la deuda</li> </ul> </li> <li>d. De todos los deudores de la empresa, se emite un listado con todas las deudas que están por vencerse (figura N° 3) y lo entrega al Jefe de las cobranzas para que éste realice lo analice y apruebe</li> <li>e. El jefe de cobranzas envía el listado a encargado de cobranzas para que para que éste realice el respectivo proceso de cobros</li> </ol>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

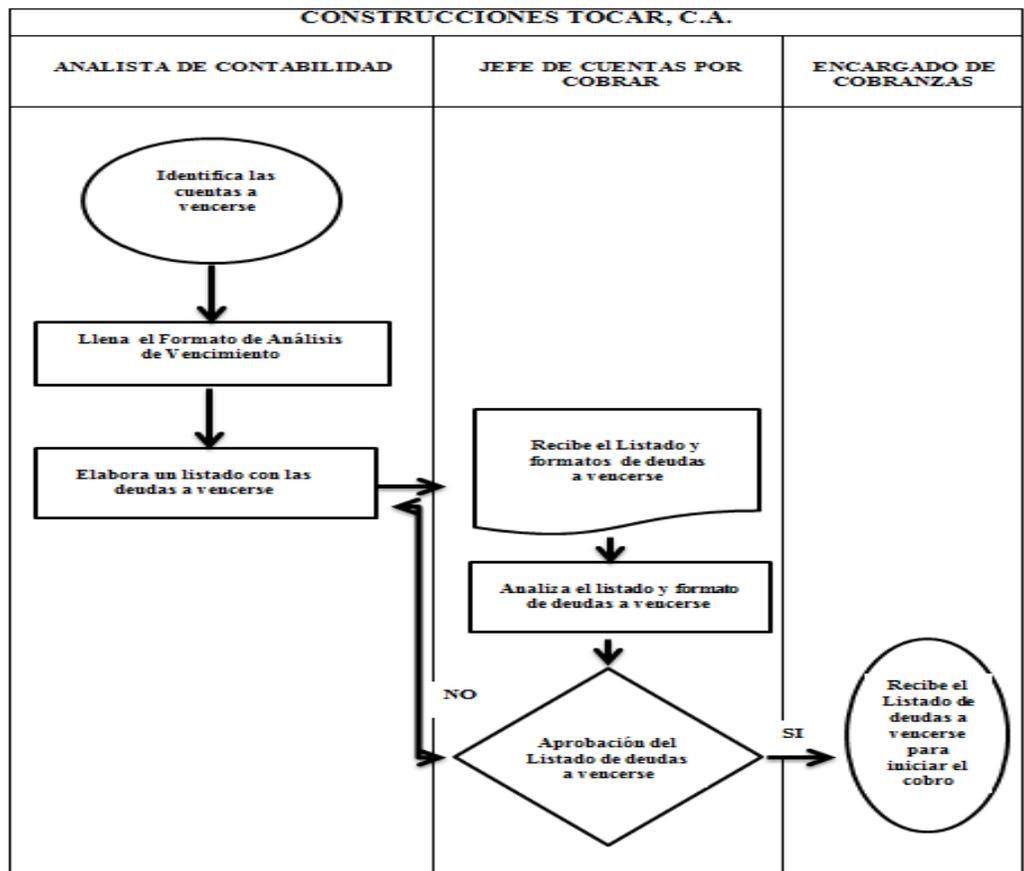


**Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.**

<b>FECHA</b>	
<b>PÁGINA</b>	
15	22

**PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR**

**Flujo Grama del Análisis de Vencimiento de las cuentas por cobrar**



<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>





	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>		<b>FECHA</b>	
	<b>PÁGINA</b>		<b>18</b>	<b>22</b>

**PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR**

**3. Verificación y seguimiento de Cheques Devueltos y Comprobantes Transferencias Bancarias**

- a. El analista de contabilidad debe verificar en los estados de cuentas bancarias si existe la devolución de cheques y trasferencias bancarias correspondientes al pago de cuentas por cobrar procesadas.
- b. El analista debe contrastar el comprobante en físico o digitalizado de la transferencia bancaria con el estado de cuenta de la empresa el correspondiente al pago de cuentas por cobrar procesadas.
- c. El analista de contabilidad deberá notificar a los clientes si tienen algún cheque devuelto o trasferencia bancaria dudosa o inexistente para así ellos puedan emitir nuevamente el respectivo pago de la deuda.

**4. Provisión de las cuentas dudosas**

- a. Se tomará como período de cálculo los últimos tres de la empresa en estudio, con la finalidad de determinar el porcentaje de incobrables tal como lo muestra la figura N° 4

AÑO	TOTAL EN VENTAS/SERVICIOS (BS.)	TOTAL DE INCOBRABLES (Bs.)
<b>TOTAL</b>		

$$\text{Promedio en ventas} = \frac{\text{Total Ventas}}{\text{Años}} = .$$

$$\text{Promedio en ventas incobrables} = \frac{\text{Total Incobrables}}{\text{Años}} = .$$

$$\text{Probabilidad de pérdidas} = \frac{\text{Promedio en ventas}}{\text{Probabilidad de pérdidas}} \cdot 100 =$$

<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		<b>19</b>	<b>22</b>
<b>PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR</b>			
<p><b>5. Procedimientos para la Cobranza</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El encargado de las cobranzas recibe del Jefe de Cuentas por Cobrar la lista de las personas a las cuales les debe realizar la cobranza</li> <li>b. Elabora la planificación de cobranzas</li> <li>c. Entrega al cliente la copia de la factura a cambio del efectivo o cheque por el monto de la deuda adquirida</li> <li>d. Elabora la relación de las cobranzas (Ver figura N° 5)</li> <li>e. Entrega cheques o comprobantes de depósitos y la relación de las cobranzas al Jefe de cuentas por cobrar.</li> <li>f. Luego el Jefe de cuentas por cobrar registra el movimiento en el sistema contable la siguiente información:</li> <li>g. Cliente: Cliente al cual se le realiza la cobranza</li> <li>h. RIF: Número de Registro de Información Fiscal</li> <li>i. Domicilio de Cobro: Domicilio del Cliente</li> <li>j. Fecha: Día, mes y año en el cual se elaboró la cobranza</li> <li>k. Banco: Entidad Bancaria al cual pertenece el cheque, depósito o transferencia bancaria del emisor</li> <li>l. Importe a Cobrar: Cantidad de la deuda a cobrar</li> <li>m. N° Cheque: Número del Cheque con el cual el cliente canceló la deuda</li> <li>n. Cantidad: Monto por el cual fue emitido el cheque</li> <li>o. N° de Depósito: Número del Depósito con el cual el cliente canceló la deuda</li> <li>p. Cantidad: Monto por el cual fue emitido el depósito con el cual el cliente canceló la deuda</li> <li>q. N° de la Transferencia Bancaria: de la Transferencia Bancaria con el cual el cliente canceló la deuda</li> <li>r. Cantidad: Monto por el cual fue emitido la Transferencia Bancaria con el cual el cliente canceló la deuda</li> </ol>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		20	22

**PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR**

**Figura N° 5: Relación de las cobranzas (Ver figura N° 5)**

 <b>FORMATO DE RELACIÓN DE COBRANZAS</b>									
Cliente:		RIF:				Domicilio de Cobro			
Fecha	Importe a Cobrar (Bs)	Factura N°	Cancelación con Cheques			Cancelación en Depósito Bancario			
			N° Cheque	Banco	Cantidad	N° Depósito	Banco	Fecha	Cantidad
Elaborado Por					Recibido Por				

<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		21	22
<b>RESPONSABILIDADES DE CUENTAS POR COBRAR</b>			
<p><b>Jefe de Cuentas por Cobrar</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegurar, efectuar el Seguimiento y Gestión de Cobranzas de las facturas de las cuentas por pagar, que emite la Empresa mediante la información, los registros y el control del sistema administrativo correspondiente.</li> <li>2. Supervisar y administrar la cartera de clientes de la empresa</li> <li>3. Analizar los montos y antigüedad de los créditos otorgados, con la finalidad garantizar una adecuada y oportuna captación de recursos, conforme y en cumplimiento a las normas, procedimientos y procesos de la organización.</li> <li>4. Elaborar los Recibos de Ingresos, Contabilizar y aplicar las disposiciones legales tributarias (IVA, ISLR e Impuestos Municipales) a las Operaciones de Cobranzas.</li> <li>5. Analizar la cartera de Clientes y realizar las proyecciones de cobranzas mensuales.</li> <li>6. Monitorear los bancos diariamente a fin de verificar si existen cheques devueltos para notificar al encargado de cobranzas y clientes a fin de procesar en el sistema y gestionar su cobranza.</li> </ol> <p><b>Funciones del encargado de cobranzas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administración y gestión de la cartera en cobranza</li> <li>2. Coordinar y negociar la gestión de cobranzas</li> <li>3. Planificar de actividades de cobranza a realizar mensualmente.</li> <li>4. Gestionar los procedimientos a seguir para los clientes morosos de forma personal o a través de asesoría jurídica, si es necesario.</li> <li>5. Desarrollar herramientas de medición que permitan a la Gerencia una mejor lectura de la gestión de cobranzas y del desempeño del equipo a su cargo.</li> </ol>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

	<b>Manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en la Empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.</b>	<b>FECHA</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
		22	22
<b>RESPONSABILIDADES DE CUENTAS POR COBRAR</b>			
<b>Analista de Contabilidad</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar el envío de los documentos de cobro al área contable</li> <li>2. Procesar y analizar toda la cobranza que llega diariamente al área contable</li> <li>3. Chequear quincenalmente el registro y descarga de los depósitos de la cuenta transitoria de bancos.</li> <li>4. Verificar los comprobantes de retención de IVA</li> <li>5. Procesar compensaciones y reintegros.</li> <li>6. Enviar al banco los depósitos por diferentes conceptos recibidos de otras áreas de la empresa</li> </ol>			
<b>Realizado por</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	<b>Firma</b>	

Tomando en consideración los resultados del diagnóstico realizado y los objetivos propuestos en la presente investigación se formularon las conclusiones pertinentes sobre el fenómeno estudiado; y en función a estas se diseñaron una serie de recomendaciones dirigidas a todos los actores involucrados en el proceso de investigación.

### **Conclusiones**

En razón al objetivo relacionado con analizar el cumplimiento de normas y procedimientos en el sistema cuentas por cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A, se concluye que la empresa no cuenta con normas y procedimientos definidos para el control interno del sistema de Cuentas por Cobrar. Por tanto, esta situación crítica demanda que la gerencia de la empresa evalúe y reconceptualice su visión sobre el control interno relacionado con este vital sistema contable. Al administrar con eficacia y eficiencia las cuentas por cobrar, la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A podrá agilizar el cobro del crédito y analizar el costo-beneficio de los servicios que ofrece en un mercado sometido a complejas variables intervinientes.

En relación con el objetivo de evaluar los beneficios que tendría la elaboración del manual de normas y procedimientos para el sistema cuentas por cobrar en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A., se concluye en primer lugar que el proceso de cobranza aplicado actualmente en el área contable no es apropiado para el control de las cuentas por cobrar en la empresa, afectándose de esta forma la toma de decisiones firmes y ágiles frente a mercados cada vez más competitivos y globalizados.

En segundo lugar, se evidenció que el personal encargado de las cobranzas no tiene los conocimientos de la forma detallada, lógica y secuencial sobre las normas y procedimientos a seguir, lo cual amerita el respectivo adiestramiento para que los

procesos de cobranzas sean más pertinentes y ágiles. En tercer lugar, se evidenció que las funciones de facturación y cobranza no se encuentran debidamente segregadas; en consecuencia, se demanda generar una eficiente y óptima estructura organizacional de modo particular en el área contable de la empresa

En cuarto lugar, como aspecto favorable la empresa cuenta con periodos establecidos para efectuar las cobranzas. Sin embargo, no toma medidas para verificar si las cuentas por cobrar se realizan con la frecuencia y el plazo correspondiente, creándose de esta manera una debilidad de control dentro de la organización.

En relación al objetivo, estructurar el manual de normas y procedimientos para optimizar el sistema de cuentas en el área contable de la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A., se concluye que el personal del área contable conoce las ventajas del manual de normas y procedimientos contables para los procesos del sistema cuentas por cobrar; además opinan que su implantación de un ayudaría a mejorar todos los procesos tanto del sistema cuentas por cobrar como del área en general.

En ese mismo orden de ideas, se evidencia que la organización cuenta con el talento humano y los recursos financieros-técnicos disponibles que garantizan la implantación de la propuesta. Es decir, su viabilidad se tiene prevista en función a los recursos disponibles. Además, existe un elevado interés en participar en la propuesta por parte de la gerencia y los trabajadores.

## **Recomendaciones**

### ***A la Gerencia***

1. Diseñar el manual de normas y procedimientos contables para el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A. a fin de hacer correctivos a las debilidades y amenazas en esta materia.

2. Mediante un diagnóstico de necesidades de actualización la gerencia debe planificar un programa de asesoramiento y acompañamiento a los efectos de optimizar el sistema de Cuentas por Cobrar.
3. Establecer los mecanismos necesarios para relacionar al personal que esté dispuesto a participar en forma espontánea en la elaboración y puesta en práctica del manual de normas y procedimientos contables para el manejo de las cuentas por cobrar.
4. Contribuir a incorporar los recursos técnicos y financieros dirigidos a implantar la propuesta del manual de normas y procedimientos contables para el manejo de las cuentas por cobrar.
5. Canalizar la participación de los especialistas y técnicos externos e internos que facilitarán los contenidos de la propuesta del manual de normas y procedimientos contables para el manejo de las cuentas por cobrar.
6. Participar activamente en todas las etapas de la propuesta técnica gerencial a los efectos de propiciar la motivación y el interés sobre los cambios esperados.

#### ***A los Empleados del área contable***

1. Solicitar a la gerencia en forma conjunta, la implantación del manual de normas y procedimientos contables para el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A. a fin de hacer correctivos a las debilidades y amenazas en esta materia.
2. Establecer un diálogo permanente con la gerencia fin de manejar la información necesaria para cumplir con las funciones administrativas que les competen según el cargo y las responsabilidades adquiridas.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Arias, Fidas D. (2006) **El proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología científica.** (5a. ed.).Editorial EPISTEME. Caracas
- Barrera (2004). **Comportamiento organizacional.** Editorial Ariel. España
- Birnberg, J., Turopolec, L. y Young, S. (1983). **El contexto de la organización de la contabilidad , Organizaciones de Contabilidad y Sociedad.** Editorial Diez de Santos. Madrid:
- Birnberg, J., Turopolec, L. y Young, S. (2010). **El Contexto de la Organización de la Contabilidad , Organizaciones de Contabilidad y Sociedad.** Editorial Diez de Santos. Madrid.
- Bravo, M. (2010). **Contabilidad General,** (4a. ed.). Editorial Siglo XXI. México.
- Catacora, F. (1998). **“Declaración de principios de contabilidad”.** (5a. ed.). Normas Ediciones Bosques de las Lomas: México.
- Cameron, K. S. (1986). **Eficacia como paradoja: el consenso y el conflicto en concepciones de la eficacia de la organización. Ciencias de la Gestión.** Editorial Mc Graw Hill. España.
- Chiavenato, I. (2004). **Introducción a la Teoría General de la Administración.**(7a. ed.). Mcgraw – Hill. Ciudad de México
- Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (1997). **Informe COSO.** Editorial Diez de Santos. Madrid.

- Construcciones Tocar, C.A. (2013). [**Informe Gerencial del Año Fiscal 2013**].  
Datos no publicados.
- Cortés, H. (1998). **Gerencia efectiva**. HCZ Consulting. Caracas
- Cuerva, Y. (2013). **Manual de Normas y Procedimientos Contables en el proceso de Ventas-Cuentas por Cobrar y su correspondiente registro en el Sistema Profit de la Empresa IPECA CONSTRUCCIONES, C.A**  
Universidad José Antonio Páez. Valencia-Carabobo.
- Guzzo S. (2000). **Principios de Administración**. Ajotabe Editor. Madrid
- Hall, Richard H. (1996). **Organizaciones. Estructuras, Procesos y Resultados**.  
Prentice-Hall. México.
- Hernández, R. y Otros (2010). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc. Gras.  
Hill. Interamericana Editores, S.A. México.
- Higuerey , L. (2006). **Contabilidad General**. Editorial Mc. Gras. Hill.  
Interamericana Editores, S.A. México.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2000). **Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de Cambio**. Editorial Armas. Venezuela
- Hurtado, J. (2010). **El Proyecto de Investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación**. (6a. ed.). Ediciones Quirón y Sypal. Bogotá-Caracas
- Hurtado, J. (2012). **Metodología de la Investigación. Guía para la Comprensión Holística de la Ciencia**. (4a. ed.). Ediciones Quirón y Sypal. Bogotá-Caracas
- Jane, M. (2010). **Metas y Objetivos de los Departamento de la Empresa**.  
Editorial Mc Graw Hill. España.

- Katz, Daniel y Kahn, Robert L. (1989). **Psicología de las Organizaciones**. (2a.ed.). Trillas. México, D.F.
- Marcella, A. (2007). **Outsourcing, Downsizing y la Reingeniería. Implicaciones de Control Interno**. Editorial Mc Graw Hill. España.
- March, J. y Simon, H. (2007). **Teoría de la Organización**. Editorial Ariel. Barcelona-España
- Martínez, P. (2008). **La Dinámica Empresarial en el siglo XXI**. Trillas. México
- Mercado Común del Sur (1998). **Políticas de Apoyo a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del Mercosur – Etapa II** [Documento en Línea] Disponible en: [http://www.mercosur.int/msweb/Normas/normas\\_059\\_098\\_Pol%C3%ADt-Apoyo\\_Micro\\_peq\\_Medianas](http://www.mercosur.int/msweb/Normas/normas_059_098_Pol%C3%ADt-Apoyo_Micro_peq_Medianas). Consulta 2014, Junio 15
- Monllau Jaques (1997). **Los sistemas de control interno en la Empresa**. Tesis doctoral Universidad Politécnica de Catalunya. España.
- Montaño, H., Luis. (2001). **Los nuevos desafíos de la docencia. Hacia la construcción- siempre inacabada-de la universidad. Controversias**. Universidad Autónoma Metropolitana de México, D.F.
- Organización Mundial del Comercio (2014). **Informe Anual**. [Documento en Línea] Disponible en [https://www.wto.org/spanish/res\\_s/booksp](https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp). Consultado, 2014, Junio 15.
- Pallela, S. y Martins, F. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Fedupel. Caracas.

- Parsons, T. (1951). **La Teoría de las Organizaciones Sociales y Económicas**. Fondo de Cultura Económica. México
- Pérez, L. (2013). **Manual de Normas y Procedimientos en el Área de Contabilidad en la Empresa Constructora Quinmar C.A.** Universidad Bicentenario de Aragua. San Joaquín de Turmero.
- Robbins, S. (2009) .**Comportamiento Organizacional**. Prentice Hall. México
- Rocaifort. N. (2009). Organización y procedimientos de contabilidad. Editorial Hispano Europea. Barcelona.
- Rodríguez, D. (2009). **Gestión Organizacional**. Ediciones Universidad Católica de Chile. Chile
- Rodríguez, L. (2010). **Administración y Marketing**. Ediciones Pirámide, S.A. Madrid
- Sabino, C. (2001). **Metodología de la Investigación**. Editorial Panapo. Caracas.
- Saiduvis, J. (2011). **Manual de Procedimientos Contables para las Ventas-Cuentas por Cobrar de la Empresa Servicios y Construcciones J.M.H, C.A”**. Universidad de Oriente. Estado Sucre.
- Sánchez, Y. (2013). **Venezuela en el MERCOSUR: Retos y Desafíos**. Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales. Caracas.
- Savere, L. (2006). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Editorial Mc. Gras. Hill. Interamericana Editores, S.A. México.
- Tamayo y Tamayo, M. (1998). **El Proceso de la Investigación Científica**. Editorial Limusa. México.

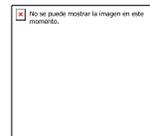
Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006). Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. (4a. ed.). Caracas: Fedupel.

Weber, M. (1922). **Economía y Sociedad**. Fondo de Cultura Económica. México.

# ANEXO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA



Entrevista

Estimado señor(a):

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información para el diseño del MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE LAS VENTAS-CUENTAS POR COBRAR EN EL ÁREA CONTABLE DE LA EMPRESA CONSTRUCCIONES TOCAR, C.A.

Los datos serán tratados con estricta confidencialidad y la información suministrada es anónima y será utilizada con carácter confidencial para desarrollar una actividad con fines estrictamente académicos, por lo tanto se agradece la colaboración prestada al responder el siguiente instrumento, con la misma ha contribuido a la consecución del propósito de esta investigación.

Gracias por su colaboración

LA INVESTIGADORA



N°	ITEM	SI	NO
1.	¿Actualmente la empresa tiene definidas normas y procedimientos para el control interno del sistema de Cuentas por Cobrar?		
2.	¿Cree usted que el proceso de cobranza que se aplica actualmente en el área contable es apropiado para el control de las cuentas por cobrar en la empresa?		
3.	¿El personal encargado de las cobranzas tiene los conocimientos de la forma detallada, lógica y secuencial sobre las normas y procedimientos a seguir?		
4.	¿Las actividades de las cuentas por cobrar se realizan con las debidas aprobaciones?		
5.	¿Las funciones de facturación y cobranza se encuentran debidamente segregadas?		
6.	¿Cuenta la empresa con periodos establecidos para efectuar las cobranzas?		
7.	¿La empresa toma medidas para verificar si las Cuentas por Cobrar se realizan con la frecuencia y el plazo correspondiente?		
8.	¿Conoce Ud. las ventajas del manual de normas y procedimientos contables para los procesos del sistema Cuentas por Cobrar?		
9.	¿Opina usted que la implantación de un manual de normas y procedimientos contables ayudaría a mejorar los procesos del Sistema Cuentas por Cobrar en el área contable?		
10.	¿Cree usted que la empresa cuenta con el talento humano y los recursos financieros-técnicos para la aplicación de un manual de normas y procedimientos contables para los procesos del sistema Cuentas por Cobrar?		
11.	¿Estaría dispuesto a trabajar bajo normas y procedimientos que se establezcan a través de un manual?		