



**Manual de normas y procedimientos contables
 para el área de cuentas por cobrar de la empresa
 “Inversiones M.C.H., C.A.”**

Manual of accounting standards and procedures
 for the accounts receivable area of the Company
 “Inversions M.C.H., C.A.”

Arianny Viloría y Veruska Zapata

Artículo recibido enero 2018 | Arbitrado entre feb–marzo 2018 | Publicado en abril 2018

Resumen

La investigación que da origen a este artículo surgió con el objetivo de diseñar un manual de normas y procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar para la empresa “Inversiones M.C.H., C.A.”, considerando la problemática existente por no contar con personal encargado únicamente para el área descrita. Se realizó una investigación basada en proyecto factible, cuyo diseño es de investigación de campo de tipo descriptivo. Se aplicó la técnica de observación directa, y como mecanismo para conocer la percepción de quienes ejecutan el trabajo, se aplicó la técnica de la entrevista de tipo semi-estructurada, basada en preguntas abiertas, para lo cual se utilizó un cuaderno de notas, cámara fotográfica y grabador de audio como instrumentos de recolección de datos, aplicado a una muestra finita y pequeña de dos empleados. Se concluye que los resultados demostraron la necesidad que tiene la empresa de contar con lineamientos para el manejo eficaz del área de Cuentas por Cobrar, que permita el manejo adecuado de los procesos de cobranza.

Palabras clave: Manual; normas; procedimientos contables; cuentas por cobrar, cobranza

Abstract

The investigation that gives rise to this article arose with the objective of designing a manual of accounting standards and procedures in the area of accounts receivable for the company “Inversions MCH, CA”, considering the existing problem for not having personnel responsible solely for The area described. An investigation was carried out based on a feasible project, whose design is descriptive field research. The direct observation technique was applied, and as a mechanism to know the perception of those who carry out the work, the semi-structured type interview technique was applied, based on open questions, for which a notebook, camera was used. Photographic and audio recorder as data collection instruments, applied to a small and finite sample of two employees. It is concluded that the results demonstrated the need for the company to have guidelines for the effective management of the Accounts Receivable area, which allows the proper management of the collection processes.

Key words: Manual; rules; accounting procedures; accounts receivable; collection

Arianny Viloría

milagrosviloria05@gmail.com
 Universidad de Carabobo, Venezuela

Licenciada en Contaduría Pública de la
 Universidad de Carabobo, Venezuela.

Veruska Zapata

yumileykar1995@gmail.com
 Universidad de Carabobo, Venezuela

Licenciada en Contaduría Pública de la
 Universidad de Carabobo, Venezuela.



Revista Enfoques

INTRODUCCIÓN

Mediante el proceso de globalización, el desarrollo y el crecimiento de las organizaciones se ha visto influenciado por la necesidad de diseñar e implementar programas de revisión constantes sobre los sistemas, métodos y procedimientos inherentes a la ejecución operativa. A todo ello se puede agregar, que la gerencia debe considerar, que dicho proceso obliga a mejorar las condiciones de acceso a los mercados que hoy en día marcan pauta.

Por lo tanto, se considera que los problemas de ineficiencia dentro de las organizaciones pueden tener sus orígenes; tal como señala Bustamante y Cols (2011) en la falta de compromiso y de responsabilidades en los líderes y miembros en fomentar una cultura de valores y filosofía que guíe los lineamientos de la entidad dentro de esquemas conductuales aceptable y tolerable a lo largo del tiempo.

En consecuencia los programas de revisión, sólo se pueden llevar a cabo con la creación de guías, que orienten el curso de acción dentro de las empresas. Por lo tanto, el hecho de elaborar guías, o también llamadas "Manuales", sobre la actuación individual o por funciones dentro de las empresas, se hace cada día más indispensable; ya que permiten establecer parámetros de acción operativa de los empleados en áreas específicas, que agilizan la puesta en marcha de los objetivos que se deseen alcanzar.

Las organizaciones en la búsqueda constante de mejorar cada día los procedimientos que ayudan a la completa realización de sus funciones, cuentan con uno de los procedimientos más utilizados como son los manuales, según Catacora (2009) los manuales son por excelencia, los documentos organizativos y herramientas

gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables. Consiste en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.

En este sentido, es imperante contar con buenos sistemas procedimentales que en forma consecuyente, permitan procesar información válida y confiable, al igual que la misma sea realizada en tiempo real, para validar de manera coherentemente los resultados con respecto a la realidad. Por lo que, es importante el empleo de los manuales como apoyo para obtener el control deseado del personal que laboran en las organizaciones, y que las actividades se cumplan de acuerdo a lineamientos, sin perder la sintonía o concordancia con los objetivos planteados.

La importancia de contar con una organización administrativa acorde a las necesidades de la empresa, está en el hecho de que la misma le brinde fortaleza y ventajas competitivas para enfrentar posibles situaciones coyunturales que pudieran ir en detrimento de sus procesos operacionales, ya que involucra la participación permanente de departamentos clave como Cuentas por Cobrar; esta representa la extensión de un crédito a los clientes, con el fin de mantenerlos y atraer a nuevos, así mismo, puede exigir efectivo en la fecha de la entrega o bien puede permitir alguna demora de pago; por lo tanto la necesidad de crear vínculos comerciales exitosos con sus clientes, viene dada por esta misma facilidad de pago. (Alonzo 2008).

No obstante, cuanto más grande se vuelve la empresa, más difícil se hace el entorno económico, debido a que las negociaciones comerciales con los clientes

tienden a ser más vulnerables ante la ocurrencia de problemas, tales como, la realización de cobranzas en plazos sobrepasados, donde el cliente se excede en el tiempo de pago; no se reciben los soportes que evidencien la cobranza efectivamente realizada, lo cual impide la actualización y registro de las cuentas por cobrar; así como también, no se hace debido seguimiento a las cuentas por cobrar después de celebrado el contrato de venta, entre otros.

En consecuencia, los errores y debilidades anteriormente señalados en el ciclo de cuentas por cobrar, generan grandes pérdidas de dinero a las organizaciones e incluso, pueden llevarlas al cierre definitivo. Por lo tanto, la evaluación del control interno en el ciclo de cuentas por cobrar, suministra el grado de efectividad adecuado para que los procedimientos utilizados en la administración y contabilidad de la empresa proporcionen estabilidad en el aspecto financiero, dado que a través de ello puede honrar eficientemente los compromisos adquiridos con terceros.

Atendiendo a lo anteriormente expuesto, el nuevo escenario financiero nacional requiere aplicar una visión moderna del enfoque administrativo contable de cada uno de los departamentos de finanzas, en especial del departamento de cuentas por cobrar, área que se ha venido deteriorando en la gran mayoría de las empresas privadas venezolanas, debido a las reducciones de personal, por la gran recesión económica que confronta el país, lo que a su vez genera caos y confusión no solo de documentos, sino de integración de la información para poder cumplir con los cobros de manera oportuna.

Actualmente, las empresas necesitan tomar medidas organizacionales que le garanticen dirigir acciones que fomenten la

eficiencia y el control de sus operaciones y alcanzar los objetivos propuestos. La tarea de mejorar continuamente los procesos de producción e información, constituye la fuente de las preocupaciones de los gerentes que se encuentran comprometidos en llevar a sus respectivas organizaciones por el camino de la rentabilidad y competitividad. Además, los constantes cambios en el contexto legal, obligan a las empresas a tomar decisiones con miras a desarrollar procedimientos que le permitan cumplir con estas exigencias y así garantizar su normal funcionamiento. (Diamond, 2003).

Dentro de esta realidad se encuentra inmersa la empresa "Inversiones M.C.H., C.A.", quien se encarga de proyectos de obras de infraestructuras en Venezuela, cuyas instalaciones físicas se encuentran asentadas en la Av. Valencia, municipio Naguanagua, donde se generan las actividades de planificación, administración y comercialización. Está en funcionamiento desde julio del año 2015, con la gerencia del ingeniero Carlos Yáñez, quien brinda el servicio de diseño, construcción y puesta en marcha de obras civiles, reformas y rehabilitación de espacios, obras eléctricas de media y baja tensión, autogeneración eléctrica, controles automáticos comerciales e industriales, seguridad electrónica y supervisión de obras.

A través del proceso de observación, se evidencio que presenta debilidades principalmente: por no establecer una segregación de funciones y asignación de responsabilidades, ya que no cuenta con un personal encargado únicamente para el área de las cuentas por cobrar, generando que la actualización de las cobranzas no sean registradas adecuadamente, como consecuencia de no poseer un personal capacitado y adiestrado, además de la

rotación constante de este para el área mencionada y la dificultad de contratar a un empleado que realice dichas funciones; debido al tema país que nos marca hoy en día, también la contratación de un contador externo; el cual no se muestra involucrado con la organización e impide el conocimiento del plan de cuenta asignado, estados financieros vigentes y estados de flujo del efectivo.

En consecuencia los procedimientos que se deben aplicar en la regularización y aceleramiento de la gestión de cobranza a los clientes, se ejecutan a tiempos superiores a los treinta (30) días, generando consecuencias negativas.

En definitiva, en el área de cuentas por cobrar de la empresa "Inversiones M.C.H., C.A.", existen limitaciones en cuanto la revisión física de ciertas normativas llevadas a cabo en el proceso de cobranza, ya que se maneja de manera empírica dichos procedimientos. Esta empresa recibe y procesa diariamente información contable y de procesos, que es clasificada y ordenada para su posterior análisis, a este respecto, se convierte en la base fundamental para la toma de decisiones.

La situación antes descrita ha llevado a la empresa a pérdidas financieras, por lo que es conveniente plasmar y planificar los procesos por medio de un manual de normas y procedimientos contables que agilice, organice y armonice las funciones en el área mencionada. Lo que llevó a formular la siguiente interrogante: ¿Cómo el diseño un manual de normas y procedimientos contables, contribuirá a mejorar la eficiencia en el área de cuentas por cobrar? Y por ello se formuló como objetivo del trabajo a desarrollar: Proponer un manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa

"Inversiones M.C.H., C.A.", Municipio Naguanagua, estado Carabobo.

Toda investigación requiere de unos referentes que fundamenten los planteamientos del autor. Es así como varios autores expertos en la temática ofrecen visiones sobre el universo de las Normas y procedimientos contables.

Según Kellog (2003) el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo. Desde esta perspectiva, un manual es un conjunto de documentos que, partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien los realizara, que actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal, que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas.

De tal modo, que se puede inferir que los manuales de normas y procedimientos son instrumentos que sirven para la documentación e información de las actividades que se llevan a cabo en una institución, área o departamento. Los manuales administrativos, como los diagnósticos de procedimientos o de flujo, la carta de distribución del trabajo y el análisis de puestos, son técnicas de la organización que conforman a la estructura de la administración universalmente conocida.

Es importante destacar que un sistema de información puede definirse técnicamente como un conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y

distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control de una institución. Es por ello, que el proceso de documentar la información referida a las operaciones que realiza una empresa resulta de gran utilidad para el desarrollo normal de las actividades. La importancia de esta documentación está, en que es necesario dejar plasmado de alguna manera las actividades u operaciones que realizan los empleados con la finalidad de que se pueda solventar cualquier situación de ausencia de un empleado, por ejemplo, por enfermedad o porque se retira de la empresa. (Catacora, 2009).

A este respecto afirma este autor que, mediante el proceso de documentación, todas las actividades son plasmadas de tal forma que cualquier empleado debidamente autorizado puede tener acceso y conocer dicha información. En este sentido, se puede considerar que toda información referida a las actividades que realizan los empleados, debe ser precisa y dar instrucción acerca de los objetivos, políticas y procedimientos de la empresa, además, guiar a los empleados en la ejecución de las tareas y contar con una herramienta de evaluación de la eficiencia operacional.

Es importante destacar que Terry (2007) plantea un procedimiento como es una serie de labores concatenadas que constituyen una sucesión cronológica y la manera de ejecutar un trabajo, encaminados al logro de un fin determinado. Partiendo de esta definición, se considera procedimientos como una serie de labores concatenadas, ya que existe variedad de operaciones que se relacionan entre sí, para que las anteriores sirvan de base a la siguiente, y así sucesivamente hasta obtener el resultado deseado. Así mismo, se describe como sucesión cronológica al hecho de que suceden en tiempos subsecuentes y en orden lógico, dando respuesta a la pregunta

¿Cuándo?, en cuanto a la manera de ejecutar un trabajo nos indica el ¿Cómo?, el ¿Quién? y el ¿Dónde? del trabajo.

Por su parte Kellog (2003) explica que el manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas. Señala los procedimientos precisos a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Es un procedimiento por escrito.

Por lo tanto, los manuales de procedimientos generalmente contienen un texto que indica las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos para aclarar los datos. Por lo que es necesario dejar plasmado las actividades u operaciones a realizar, mediante la preparación de un manual que permita dar a conocer o aclarar los objetivos, las políticas a seguir, la estructura y funciones, las técnicas, métodos y sistemas para el desarrollo propio de las funciones de la organización.

Según Matheus et al. (2014) dentro de los manuales, los procedimientos pueden ser descritos a través de narrativos denominados responsable / acción. Esta forma de describir procedimientos, detalla los pasos de un proceso identificando las personas de la acción que realizan. En este mismo orden de ideas, se plantea que el manual de procedimientos se constituye como documento básico para el logro de las metas y de los objetivos institucionales, bien sean públicos o privados, toda vez que con este las dependencias y organismos auxiliares, podrán realizar sus actividades de manera ordenada y eficiente.

Por tanto, un manual de procedimientos es una herramienta administrativa útil e

indispensable para el mejor desempeño de las actividades de los empleados de la organización, de ahí que su importancia sea fundamental para el proceso de modernización y mejoramiento integral de la administración (Kerlinger, 2005).

Duhalt (2007), menciona que con la implementación de manuales se elimina la duplicidad de funciones, permite que se realice revisión constante de políticas, normas y procedimientos que se están llevando a cabo y establecer cambios en las mismas cuando así se requiera, facilita la auditoría interna de las políticas, permite que exista un solo criterio en la ejecución de las actividades y en la aplicación de las políticas, permite que la información fluya a todo lo largo de la organización, facilita al empleado nuevo la ubicación de sus labores, de las políticas a las que estará condicionado. Mediante el manual se utiliza menos tiempo entrenando al personal nuevo.

MÉTODOS Y MATERIALES

La investigación referida se ubicó dentro del diseño de campo, por permitir registrar datos, incorporar detalles, acciones y palabras de fuentes vivas o directas en su ambiente natural sin manipular de manera intencional la información suministrada por la persona encargada del departamento de cuentas por cobrar. Además de establecer una interacción directa entre los objetivos y la realidad de la investigación.

La investigación se centró dentro del tipo de investigación descriptiva, ya que se procedió a seleccionar una serie de elementos y se mide cada uno de ellos independientemente, para así describir lo que se investigó; así mismo, se situó dentro del tipo de investigación documental ya que su estudio se basó en fuentes bibliográficas

que guardan relación con el tema objeto de estudio; todo ello enmarcado dentro del esquema denominado proyecto factible que, según Balestrini (2002) se propone una opción ideal, sistema o modelo, que implique cambios en una realidad dada, que organizacional, educativa, económica, jurídica, administrativa, social, etc.

En cuanto a lo anterior expuesto, el objeto de estudio estuvo representando por la persona encargada de llevar a cabo los procesos involucrados en el área de cuentas por cobrar, el contador público y el gerente general de la empresa Inversiones M.C.H., C.A.

Dadas las características de esta población pequeña y finita, se tomaron como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que integran el área en estudio. Por consiguiente, no se aplicaron criterios muestrales, a objeto de extraer una muestra reducida del universo, y extender la inferencia o generalización en el universo a estudiar.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En relación a los elementos de estudio, se logró observar que a pesar de no poseer un personal capacitado en el área de Cuentas por Cobrar, la empresa "Inversiones HCM, C.A" aplica procedimientos contables en el área antes mencionada. Además cumple con lo establecido en la Ley Orgánica de Licitaciones y la Ley Orgánica de Presupuesto. Sin embargo, al no realizar un registro oportuno de los movimientos generados por cada proyecto, se desconoce con exactitud los saldos actuales de las obligaciones contraídas por los clientes con la empresa, esto debido a que posee un contador externo que únicamente realiza registro contables posteriores de forma generalizada, y no por cliente u obra

realizada. Esto a su vez, ocasiona el desconocimiento de los gastos y costos que produce cada proyecto a ejecutar.

Por lo tanto, administrativamente la empresa cumple con el registro, sin embargo su gran debilidad se encuentra al aplicar procedimientos contables de manera empírica los cuales no están sustentados de forma escrita, lo que ocasiona que el personal de nuevo ingreso cometa errores.

A modo de describir, brevemente, dados los inconvenientes que presenta la empresa “Inversiones M.C.H., C.A.” en el área de Cuentas por Cobrar, se propone el diseño de un manual de normas y procedimientos contables para el área de Cuentas por Cobrar, que sirva de guía en la ejecución de cada una de las actividades inmersas en dicha área, de manera coherente y secuencial, para así, lograr la actualización y registro del proceso de cobranza, que permita la proyección de estas cuentas en base a información confiable y fidedigna.

Asimismo, esta propuesta pretendió mejorar la gestión del departamento de Cuentas por Cobrar a través del manejo de información oportuna, de calidad y consistente, permitiendo la generación de cobros en forma asertiva, donde se rijan por instrucciones escritas específicas, minimizando el riesgo de omisión de algún documento que repercuta el registro oportuno de las cuentas por cobrar.

Por lo tanto, la propuesta se encuentra diseñada explícita y comprensiblemente, no solo para el personal que labora en el área de cuentas por cobrar, sino también para las unidades involucradas con el ciclo de facturación y ventas, para así, lograr uniformidad en los registros y disminuir el margen de errores.

En este sentido, se justifica la propuesta manifestando que el propósito principal de la misma fue el diseño de un manual de

normas y procedimientos contables para el área de Cuentas por Cobrar, es beneficiar a la empresa “Inversiones M.C.H., C.A.” con respecto al registro y actualización de las cuentas por cobrar, dado a que seguirán pasos bien definidos, coherentes y concatenados que permitan establecer un proceso sistemático permanente, debido a que, constituye una fuente de consulta para el usuario que requiera información inherente al área.

Como resultado, se considera que esta propuesta es una herramienta que facilita el desarrollo de las operaciones y la comunicación interdepartamental, para lograr la generación de información contable de manera confiable y oportuna, así como, lograr minimizar el margen de error al procesar la información, evitar pérdidas por apropiación indebida de los implementos y permitir la toma de decisiones acertadas por parte de la gerencia.

Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa “Inversiones M.C.H., C.A.” Naguanagua, Estado Carabobo

Este Manual de Normas y Procedimientos Contables fue diseñado para mejorar el desempeño de las operaciones del área de Cuentas por Cobrar de la empresa “Inversiones M.C.H., C.A.”, la cual busca, ser una empresa de más alto rango en el país e innovadora en un mercado con exigencias crecientes, implementando un sistema de mejora continua para alcanzar la calidad en todos sus procesos, buscando impulsar el desarrollo en diversos sectores de la construcción, con un óptimo desempeño y así, contribuir con el entorno

social al crear más y mejores empleos, apoyados en un personal calificado y comprometido hacer de tus ideas una realidad.

El objetivo principal del manual, es brindar a los usuarios una herramienta basada en normas y procedimientos, con la finalidad de suministrar información administrativa y sistemática de los procesos involucrados en el registro y control de las cuentas por cobrar, así como, lograr el manejo eficaz y eficiente del área.

Es por ello que, este manual es considerado de gran ayuda para la empresa, debido a que toma en cuenta aspectos requeridos y relacionados con los componentes básicos de los procesos administrativos del área de cuentas por cobrar, como son: segregación de funciones, protección del activo, documentación, autorización, registro de las operaciones y controles físicos. Lo que permite a la empresa presentar información administrativa confiable y acorde con los principios necesarios para la toma de decisiones adecuadas y oportunas.

Normas de control interno

1. Se entiende por Cuentas por Cobrar todos aquellos derechos adquiridos por la empresa, por la prestación de un servicio, arrendamiento, suministro o venta de material.
2. Es responsabilidad del Analista de Cuentas por Cobrar realizar el "Cronograma de Cobros", de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos que genere la misma.
3. Se debe mantener actualizado el libro auxiliar de Cuentas por Cobrar.
4. Se debe tener identificado al deudor, de su forma y fecha de pago.
5. Todo pago debe ser realizado por medio de cheques o transferencias a nombre de la empresa Inversiones M.C.H. C.A.
6. Las cuentas por cobrar vencidas se mantendrán en el área de Cuentas por Cobrar por sesenta (60) días, después de ese lapso y previa verificación de su imposibilidad de cobro por parte de la empresa, será enviada a asesoría jurídica, quien procederá de acuerdo al caso.
7. El Analista de Cuentas por Cobrar, será responsable de emitir mensualmente: Estados de Cuentas detallados de las Cuentas por Cobrar y enviarlos a la gerencia junto con el resumen conciliado de las cuentas por cobrar.
8. El Analista de Cuentas por Cobrar deberá suministrar al Contador mensualmente la situación de los deudores, para su respectiva conciliación
9. Las normas y procedimientos establecidos en este manual estarán sujetos al control posterior de la unidad de administración y al control previo de la gerencia.
10. Es responsabilidad del Analista del área de Cuentas por Cobrar, asignar a las personas encargadas de realizar el control previo correspondiente a su unidad.
11. La aprobación de las transacciones, deben estar acorde con las metas y objetivos de la organización, la cual debe ser del conocimiento de todo el personal de la empresa.
12. Deben crearse niveles de autoridad mediante el establecimiento de responsabilidades del personal de acuerdo al cargo desempeñado por el personal y el orden jerárquico del

- mismo. La aplicación de esta acción da mayor flexibilidad al proceso, al mismo tiempo que contribuirá a la determinación de la segregación de funciones.
13. Debe existir una planificación adecuada y periódica de la toma física de los documentos y del efectivo, la cual consiste en realizar conteos físicos periódicos por lo menos una (01) vez al mes, con la finalidad de comprobar el correcto funcionamiento de los registro del área de Cuentas por Cobrar, a fin de evaluar el buen funcionamiento en el registro de entradas y salidas del sistema.
 14. Se debe realizar una planificación de cobros por lo menos de dos (02) veces al mes, así como también implementarse conteos selectivos de ingresos una vez al mes. Esta acción permitirá a la empresa mostrar la cantidad exacta de facturas emitidas y a su vez detectar errores e irregularidades en el registro de entradas y salidas en el sistema de información, para luego entregar correctamente la información al contador y realizar los pagos u obligaciones oportunamente.
 15. El registro de las operaciones se debe realizar en el momento en que realmente ocurre, esto garantiza que la información presentada por la empresa sea válida, confiable y acorde con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Lo que repercute en la toma de decisiones adecuadas por parte de la gerencia.
 16. Se debe adoptar mecanismos que permitan mantener actualizada la información del registro de las transacciones. Realizando un mantenimiento eficiente en el registro de las operaciones.
 17. El Analista de Cuentas por Cobrar se encargara del control de los cheques devueltos y los enviará al Asistente para que lo incluya como una cuenta por cobrar en el sistema financiero.
 18. El Analista de Cuentas por Cobrar ingresará en el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar, los cheques devueltos por el banco para su gestión y control.
 19. El Analista de Cuentas por Cobrar enviará al Asistente, un listado de los cheques devueltos, junto con el físico de los mismos, para que se realicen las gestiones de cobro pertinentes.
 20. El Gerente General solicitara quincenalmente un informe de las gestiones de cobros realizadas correspondiente a los cheques devueltos.
 21. Al rescindir un contrato, el área de ventas deberá notificar al Analista de Cuentas por Cobrar, para actualizar el sistema y el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar, realizando los débitos y créditos correspondientes.
 22. Asesoría Jurídica, deberá informar al área de Cuentas por Cobrar en el momento que se realice efectivamente la rescisión de un contrato.

Formularios propuestos

- Formato cronograma de cobro: Permite controlar los cobros a ser efectuados en cada periodo, para su llenado puede ser, emitido a través del sistema o manual.
- Formato hoja de gestión de cobro: Permite el registro de las gestiones realizadas y los resultados obtenidos, para su llenado puede ser, digital o manual.

CONCLUSIONES

La investigación en el área de cuentas por cobrar de la empresa Inversiones M.C.H C.A evidenció la necesidad del personal del área, de contar con normas y procedimientos instructivos para el manejo eficaz de sus procesos.

De tal manera que la implementación del manual se basa en las debilidades que se encontraron en dicha área en cuanto a: los cobros de las facturas regularmente realizados con retraso, los auxiliares de los clientes no se mantienen actualizados, el personal de cobranza no sigue pautas a través de un cronograma de cobro, no se realizan análisis adecuados de los vencimientos de los documentos, hay retraso constante en el registro de las operaciones, el personal carece de información documentada que facilite realizar sus actividades eficientemente.

Siendo el objetivo principal ofrecer de forma sistematizada procedimientos contables necesarios, referentes a las cuentas por cobrar, que permitan que fluyan de manera coherente y consecuente todos los procesos involucrados en dicha área para el desarrollo eficaz de los objetivos de la organización.

En esta últimas líneas se sintetizan un conjunto de recomendaciones argumentadas desde el proceso investigativo. Así, se manifiesta que el manual de normas y procedimientos de cuentas por cobrar, está dirigido al personal administrativo y contable que labora en la empresa atendiendo a la necesidad que proporciona contar con procedimientos comunicacionales relacionados con las actividades que se desarrollan en la organización. Por lo tanto, se considera aceptable darle la importancia que posee, para obtener así

mejoras significativas en los resultados esperados por la organización, respecto a su flujo de caja y estabilidad financiera. Recomendaciones:

- Implementar los formularios de cobros.
- Divulgar el uso del manual a los usuarios involucrados.
- Proporcionar adiestramiento al personal en el uso del manual.
- Hacer revisiones periódicas de los procedimientos.
- Motivar al personal.
- Realizar extensiva elaboración de manuales de esta índole, que se encuentren relacionados con los procesos contables y administrativos de la organización.

REFERENCIAS

- Alonzo, T. J. (2008). *Diseño de Sistemas Administrativos y Contables*. Caracas. Venezuela. Vigésima Segunda Edición
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. Consultores. Caracas. Venezuela. Asociados BL
- Bustamante, J. y Cols (2011) *Impacto en la cultura organizacional con la aplicación del modelo estándar de control interno*. Antioquia: Revista Virtual de Estudiantes de la Universidad de Antioquia
- Catacora, F. (2009). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Caracas, Venezuela. Editorial Mc. Graw – Hill Interamericana de Venezuela S.A
- Diamond, S. (2003). *Como Preparar Manuales Administrativos*. México. D.F Editorial Interamericana
- Duhalt, M. (2007). *Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas*. México. D.F. 2da edición. Universidad de México

- Kellog, G. (2003). *Preparación del Manual de Oficina*. Barcelona. España. Edición Reverte
- Kerlinger, F.N (2005). *Investigación del Comportamiento*. México. D.F. Editorial Interamericana
- Matheus, R, Noriega, I y Zambrano, E. (2014). *Propuesta de un Manual de Control Interno en el Área de Inventario – Compras – Cuentas por Pagar – Pagos en la Empresa Otto Schirmer, C.A.* Trabajo de Licenciatura. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela
- Terry, G. (2007). *Principios de Administración*. México. D.F. Editorial Continental, S.A