



CAPITULO II

MARCO TEORICO

CAPITULO II

MARCO TEORICO

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

La presente investigación se desarrollara, tomando el apoyo de trabajos de investigación desarrollados bajo el mismo tipo de diseño de cuentas por cobrar que se desea elaborar en Sermateca refrigeración industrial C.A, investigaciones en la misma línea que servirían de apoyo para proponer un diseño administrativo contable de las cuentas por cobrar para la empresa.

En primer lugar se encontró la investigación realizada por García y Gutiérrez (2001) titulada Diseño de un sistema contable de cuentas por cobrar para el departamento administrativo del Centro de transferencia y tecnología occidental, la investigación realizada por ellas fue basados en autores como Catacora(1997) y Senn(1996).

Para realizar este estudio se enfocaron en el departamento administrativo del Centro de transferencia y tecnología occidental se contó con una población de cuatro (4) sujetos, la clasificación de diseño de investigación fue de tipo no experimental. La cual constituyó una población finita y objetiva;

para la recolección de datos se contó como instrumento una encuesta constituida por preguntas cerradas, las cuales fueron validadas por 7 expertos en el área.

Como resultados de sus investigaciones se evidenció la necesidad que tenía el centro de transferencia y tecnología occidental de adquirir el diseño de un sistema contable para el rubro de las cuentas por cobrar ya que los procedimientos que se llevaban a cabo no eran los más adecuados, considerando la necesidad de proponer la adquisición de un sistema contable computarizado regido por normas, políticas y procedimientos contables específicos para cada caso, y de esta manera optimizar el manejo de la empresa y sus activos.

El trabajo sirvió para aportar información en la elaboración del diseño que se deseó realizar en Sermateca, datos necesarios con respecto al diseño del sistema administrativo, investigación necesaria para el desarrollo del diseño del sistema administrativo contable de las cuentas por cobrar de Sermateca Refrigeración Industrial, se tomara en cuenta elaboración de normas, políticas y procedimientos enfocadas al manejo de las cuentas por cobrar, así como la formalización de manuales que servirá de guía para la ejecución de las operaciones.

La investigación realizada por Melero y Castillo (2001) titulada Diseño de un sistema administrativo de crédito y cobranza para la empresa Esber, C.A. los autores principales que sustentaron las bases teóricas de Koontz y Weinch (1998)

La investigación fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental transaccional, cuya población estaba integrada por 13 sujetos entre empleados y clientes de la empresa, se realizó un censo poblacional cuya recolección de datos fue ejecutada por medio de cuestionarios, cuyos resultados servirán para diagnosticar la situación actual de la empresa con respecto al crédito y cobranza.

Como resultados se determino que existían debilidades en la falta de organización, disponibilidad del inventario y la reducción del inventario debido al crédito. Se investigo la posibilidad de realizar mejoras en las condiciones actuales del proceso de otorgamiento de crédito, extensión de los plazos y procediéndooos de cobranza así, por lo cual se diseño un sistema administrativo que respondiera a las necesidades de la organización con respecto al manejo del crédito y cobranza, estableciendo normas, políticas, estrategias y tácticas, presupuesto, evaluación para el control del sistema administrativo.

El diseño elaborado por Melero, aportó información que sirve de parámetro básico, específicamente con respecto a las transacciones administrativo de la empresa, debido a que este estuvo encaminado al diseño del sistema de crédito y cobraza inherentes a las cuentas por cobrar de toda empresa, esta investigación ayudará debido a que el activo circulante de cuentas por cobrar, le acarrea a la empresa el crédito al momento de la concesión de la cuenta evitando así la falta de coordinación

para la posterior cobranza a los clientes en este caso de Sermateca Refrigeración Industrial.

Por otra parte Grisolia y Valbuena (2002) realizaron el diseño de un sistema administrativo contable para la empresa Fendisiuca, a tal efecto los investigadores basaron sus estudios en las teorías desarrolladas por Fernández (1998), Catacora(1999), Gómez(1999) y Amador (1999).

Dicha investigación fue de tipo descriptiva y aplicada, con un diseño de campo no experimental, transaccional descriptivo. Se utilizó como población la cantidad de 4 personas del departamento de administración de Fendesiuca y 3 personas del nivel gerencial de la organización, los datos fueron recabados aplicando una encuesta con 59 preguntas semi-estructuradas la cual fue validada por 7 expertos en el área para su posterior aplicación.

Los resultados obtenidos revelaron que al no existir normas, políticas, y procedimientos se crea falta de coordinación administrativa lo cual resta eficiencia al sistema administrativo contable, la recomendación general fue que para eliminar la eficiencia operativa se sugiere implantar el diseño objeto de esta investigación, los investigadores establecieron las políticas del sistema administrativo contable de la empresa así como también los procedimientos, formatos administrativos contables de Fendisiuca.

El diseño realizado por Grisolia y Valbuena aporta una base en el establecimiento de políticas del sistema administrativo y contable de la empresa objeto de estudio, al mismo tiempo en el diseño de los formatos que

intervienen en los procesos administrativos contables de la empresa y que por ser una estructura es importantes para la eficiencia de los mismos en el área de las cuentas por cobrar y en este caso para implementarlos en el diseño de la empresa objeto de estudio

Por otra parte Martínez (2002), realizó una investigación en la misma línea, pero fusionando el sistema administrativo y el contable, realizó el Diseño de un sistema de control interno administrativo contable en el área de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Lombardo (DISLOMCA) C.A, se realizó con el objetivo de ofrecer un sistema de control interno administrativo contable en el área de las cuentas por cobrar. El marco teórico de esta investigación fue basado en autores como Catacora (1997), Cepeda (1997), Gitman (1992), Gómez Ceja (1994) entre otros.

El diseño fue de tipo experimental transversal, contó con una población de cuatro(4) personas, constituida por el personal encargado de las cuentas por cobrar de la empresa, la información fue recolectada a través de la aplicación de una entrevista conformada por 42 ítems, la cual se sometió al juicio y validación de 7 expertos en el área.

El tratamiento estadístico se realizó con la distribución de frecuencia absoluta. Los resultados descriptivos permitieron detectar la carencia que tenía la organización en cuanto a políticas, normas y procedimientos lo que llevo a implementar el diseño propuesto por Martínez que contribuiría a agilizar la toma de decisiones y proporcionara un manejo oportuno de la

información para garantizar la calidad del proceso y la satisfacción de los clientes.

El diseño de un sistema administrativo contable planteado por Martínez, está más relacionado con la investigación que se plantea para la empresa Sermateca Refrigeración Industrial, los instrumentos y parámetros realizados en la investigación revisada, conducen a señalamientos necesarios, los cuales reportan los beneficios esperados a las organizaciones que será considerada en la presente investigación.

Por último se tomó en cuenta la investigación realizada por Villasmil (2002) la cual fue encaminada a la realización de un Diseño de un sistema de control interno administrativo-contable para las cuentas por cobrar de la empresa Offiexpress C. A,

Considerando para ello sus debilidades e inconformidades evidenciadas en cuanto al otorgamiento y la recuperación de los créditos a otorgar, para lo que se consideró la revisión de las teorías referidas a sistemas contables, control interno propuestas por Velásquez (1997), piña (1998), y Jonsons (1998) y cuentas por cobrar (créditos) inferidas por Moles (1998) y Sosa (1998) ello en virtud de establecer la operacionalización del estudio involucrando dimensiones e indicadores a evaluar mediante un tipo de investigación descriptiva, de diseño de campo, no experimental y transaccional.

Se considero una población muestral constituida por seis(6) sujetos pertenecientes a la estructura laboral de la empresa a los cuales se les

suministro un instrumento estructurado por 29 ítems, el cual fue validado por un grupo de 7 expertos y cuyo análisis e interpretación se correspondió a técnicas de estadística descriptiva, Villasmil diseño un sistema de control interno administrativo contable para las cuentas por cobrar de la empresa Offiexpress.

En conclusión la organización Offiexpress, C.A, aplica con severas y connotadas deficiencias procedimientos de control interno administrativos contable en sus cuentas por cobrar, el control interno aplicado por la organización objeto de estudio ayuda a la administración en la toma de decisiones de la organización, lo cual arroja como resultado la propuesta de un diseño de control interno administrativo contable .

La investigación propuesta por Villasmil sirvió de apoyo y parámetros fundamentales, para la realización del diseño del sistema administrativo contable de las cuentas por cobrar para Sermateca Refrigeración Industrial C.A, se tomo en cuentas la metodología, instrumentos y los formatos realizados necesarios para las actividades de crédito y cobranza diseños en si elaborados por este investigador así como la elaboración de formatos, normas, procedimientos y implementación de políticas de manera de crear uno que se encuentre en las condiciones de procesar las operaciones de la empresa cumpliendo y satisfaciendo sus necesidades con respecto a sus cuentas por cobrar.

2.- BASES TEORICAS.

Las bases teóricas de la investigación se enfocan a desarrollar los conceptos relacionados con la temática de la investigación, como lo es lo concerniente al los sistemas contables, administrativos, y todo referente a las cuentas por cobrar. Del mismo modo, se analiza los términos básicos que sirven de apoyo al estudio.

2.1 SISTEMA.

Existen varias definiciones de sistema por ejemplo; Para Robbins (1996 p.56) considera un sistema como un conjunto de reglas, funciones, principios y cosas lógicamente organizados e interrelacionados los cuales conducen al logro de un determinado objetivo, sirviendo a la vez de marco referencial y de patrón de comportamiento, igualmente establece, que el sistema debe considerar siempre en su totalidad y no puede lograrse en partes sin que pierda sus características.

Según Chiavenato (1998 p.727) señala que la palabra sistema tiene muchas connotaciones. Un conjunto de elementos interdependientes e infraestructurales; Un grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado y cuyo resultado (output) es mayor que el resultado de las unidades podrían tener si funcionaran independientemente.

Por otro lado para Catacora (1999, p.25) un sistema es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre si y que funcionan para lograr un objetivo común.

Se puede deducir según los autores que un sistema depende de partes independientes con respecto a sus funciones, pero dependientes con respecto a que ellas elaboran entrelazadas para llegar o cumplir con un objetivo común en pro de la organización.

2.1.1 CARACTERISTICAS DE LOS SISTEMAS.

Todos los sistemas presentan diferentes características, lo cual permite diferenciar uno de otros estos se ajustan a las tareas que desarrolla, es necesario conocer su estructura, cada autor posee su definición propias de las características de un sistema para Chiavenato (1998, p.728) Hace referencia a la definición de Bertalanff y Según el cual los sistemas, son un conjunto de unidades recíprocamente relacionados, se deducen dos conceptos; El del propósito (u objetivos) y el de globalismo (o totalidad) esos dos conceptos reflejan dos características básicas en un sistema.

- **Propósito u objetivo:** Todo sistema tiene 1 o más propósitos u objetivos, las unidades o elementos (u objetos), como también las relaciones, define una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo.

- **Globalismo o totalidad:** Todo sistema tiene una naturaleza orgánica, por lo cual una acción que produzca cambio en una de las unidades muy probablemente producirá cambios en todas las otras unidades de este. En otras palabras cualquier otro estímulo en cualquier unidad del sistema afectará a las demás unidades, debido a la relación existente entre ellas. El efecto total de los cambios o alteraciones se presentará como un ajuste de todo el sistema, al cual siempre reaccionará globalmente a cualquier estímulo producido en cualquier parte o unidad. Entre las diferentes partes del sistema se da una relación de causa y efecto. De este modo. El sistema sufre cambios y al ajuste sistemático es continuo, derivándose de ellos dos fenómenos; el de entropía y el de homeostasis.

Sin duda estas características sirven para determinar oportunamente las posibles fallas que se presenten en todo sistema solucionar o dar los correctivos necesarios que son punto clave que se debe tomar en cuenta en Sermateca dentro del sistema integral que ella posee.

2.1.2 TIPOS DE SISTEMAS.

Un sistema posee varias connotaciones que se ajustan, a las necesidades y percepción del autor al igual de la clasificación o tipos que estos pueden tener podemos decir que los tipos de sistema no poseen una clasificación general aceptada para todos autores o investigadores en el área.

Según Catacora (1997; p.43) existen 3 tipos de sistemas:

- **Sistemas integrados:** Los que implican el compartir información entre 2 o más sistemas. Esta relación se puede establecer por varias razones:

- √ Eliminar la redundancia de la información.
- √ Facilitar el acceso a los datos o información.
- √ Facilitar la elaboración de infórmense.

- **Sistemas no integrados:** En estos la transferencia de información se realiza por lo general. A través de movimientos resumidos y al final de periodos previamente definidos. Como se ha explicado anteriormente, la integración es vista generalmente con referencia al sistema contable, sin embargo, puede existir un segundo enfoque de integración entre el sistema auxiliar o distinto al sistema contable propiamente dicho.

- **Sistema Auxiliar:** Son aquellos sistemas que sean distintos al sistema contable. Un sistema auxiliar se puede definir como aquel sistema que maneja de forma operativa y detallada todas las transacciones a una actividad típica del negocio. Una característica básica de un sistema auxiliar es la de manejar la información en forma detallada por lo ante expuesto, se considera que existen diversos tipos de sistemas, cada una con sus características específicas, pero con la misma esencia, que permite agilizar los procesos del mismo, eliminando o disminuyendo el margen de error de

las tareas llevadas a cabo dentro de una organización minimizando el tiempo de ejecución de la misma, a través de una relación entre los diferentes módulos que este posea.

El autor explica que los sistemas se dividen según la transferencia de información en integrados, donde la información se comparten entre 2 o mas sistemas, los no integrados cuya información es a través de movimientos resumidos y al final de periodos previamente definidos y los auxiliares aquel sistema que maneja de forma operativa y detallada todas las transacciones a una actividad típica del negocio.

En el caso que nos concierne que es Sermateca se debe enfocar en que la empresa maneja un sistema integrado donde las partes que lo integran están entrelazadas como lo son el sistema administrativo y el contable para cumplir con las actividades propias de ella.

2.1.3 IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS.

Al respecto Catacora(1996 p.21) que “la mayor responsabilidad de un gerente es la de tomar decisiones de tipo financiero y no financiero el proceso de toma de decisiones se basara necesariamente en la información generada por los sistemas implantado con ese objetivo”

De la misma manera Fernández (1997, p24) señala la importancia de los sistemas en la figura #1)

IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS.

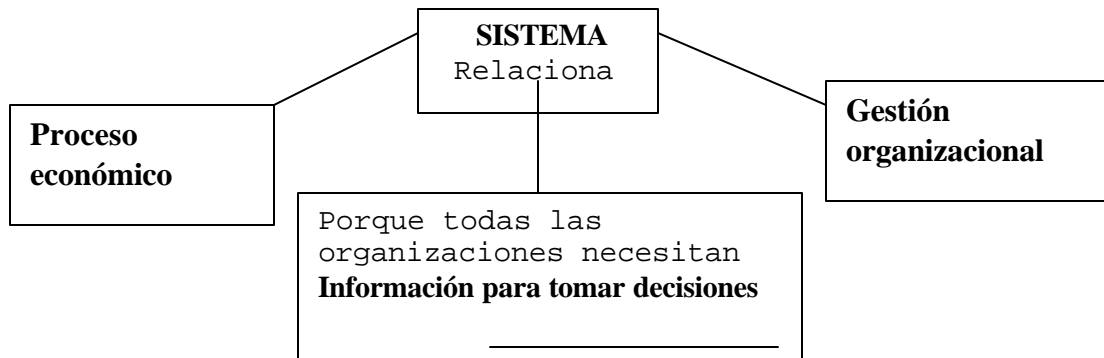


Figura #1: Elsa Fernández sistema contable (1998 p.14)

Como se ha observado, los sistemas al ser la herramienta indispensable de la organización cumplen con cierta formación que por ende tiene una importancia intrínseca para la administración.

2.1.4.- IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS EN LAS ORGANIZACIONES.

La administración de una organización consiste fundamentalmente en la capacidad de manejar sistemas complejos, en mayor o menor grado. Los sistemas y su estudio cobran importancia de acuerdo con el desarrollo de las organizaciones. Se puede afirmar que los procedimientos, formas y métodos para llevar a cabo las actividades son elementos componentes del sistema.

Por otra parte, los administradores asumen la responsabilidad de emprender acciones que permitan a los individuos realizar sus mejores contribuciones al cumplimiento de los objetivos grupales, aplicando lo mismo

a organizaciones grandes y pequeñas, a empresas lucrativas y no lucrativas, industrias manufactureras y de servicios.

Asimismo, la eficacia administrativa es de gran interés para los presidentes de compañías, administradores de hospitales, supervisores de primera línea de organismos gubernamentales, entre otros; ya que mediante los sistemas se evita que se pierdan de vista los objetivos primordiales de la empresa.

Se puede decir, que la información financiera que genera el sistema debe poseer características esenciales como por ejemplo; veracidad, confiabilidad, precisión, certeza y eficacia, de forma que las decisiones que deban tomar los gerentes presenten el menor margen de error posible.

2.2 SISTEMA ADMINISTRATIVO.

Dentro de las teorías recientes de la vida moderna, surge la teoría general de los sistemas como una reacción al grupo de teorías que sobre la administración se habían planteado.

Al respecto Fast (1998, p.73) expresa que “el enfoque del sistema basado en dicha teoría es una forma de visualizar la organización empresarial enfocándola como un todo, tomando en consideración los factores internos y externos pero siempre viéndola en forma global, donde cada elemento de la organización influye en el resto, así como también la organización influye en su entorno y este incluye en la empresa”

Aplicando el enfoque sistemático del proceso administrativo, Koontz y Weirich (1998, p.30) asevera que “las empresas organizaciones no existen en él vacío. Por el contrario, depende de sus condiciones externas y forman parte de un sistema mayor, como la industria a la que pertenece, el sistema económico y la sociedad”

Sostienen los autores que de este modo, las empresas reciben insumos, los transforman y exportan los productos al entorno, como se presenta en el modelo administrativo. Este modelo debe aplicarse y desarrollarse en un modelo de proceso administrativo u operacional que indique la manera en que los diversos insumos se transforman a través de las funciones administrativas de planeación, organización, integración personal, dirección y control.

Por tanto, el sistema administrativo incluye el análisis del proceso siendo el interés el funcionamiento interno de la empresa para describirlo como un modelo de sistema abierto que contenga las interacciones entre la empresa y su ambiente externo.

2.2.1 CLASIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS.

La clasificación de los sistemas administrativos según Gómez (1998) enuncia una primera clasificación la cual comprende la consideración de sistemas determinísticos y sistemas probabilísticos.

- **Sistemas determinísticos:** Incluye aquellos en que las partes interactúan en forma completamente predecible. En el caso de este sistema es aquel que tiene algunos componentes e interrelaciones que revelan un comportamiento dinámico completamente predecible.

- **Sistema probabilístico:** es aquel donde existe incertidumbre por lo cual no se puede dar una predicción exacta y detallada, sino que solo se puede decir su probabilidad en determinada circunstancia; en ocasiones un sistema tiene que ser descriptivo en forma y tiempo diferentes, dependiendo de lo que quiere decir.

Estos sistemas se pueden clasificar como: **simple probabilística y complejo probabilístico** siendo los primeros aquellos los que son posible deducir y los segundos los que son posibles predecirlos por medios estadísticos.

Otra clasificación propuesto por Gómez (1998) incluye los sistemas físicos y adstratos. **Los sistemas físicos:** Son los que tratan con herramientas, maquinas, equipos y en general con objetos o artefactos reales. **Los sistemas abstractos:** son el contrasté de los primeros en este sistema los símbolos representan atributos de objetos que no existen excepto en la mente del investigador.

De acuerdo con su origen, Gómez (1998, p.7) los sistemas pueden ser naturales y elaborados. **Los sistemas naturales:** pueden ser definidos como

aquellos que se desarrollan en un proceso natural. **Los sistemas elaborados:** son aquellos los cuales el hombre ha dado al proceso en marcha mediante atributos o relaciones.

Todavía no se han establecido una clasificación general en la cual todos los autores estén de acuerdo por ejemplo para Koontz y Wirich (1998, p.33) afirman que “inmersos en el sistema administrativo se encuentra otros subsistemas que incluyen la comunidad la cual representa un elemento esencial en el proceso administrativo y en la empresa con su ambiente externo”.

Explican los autores que el sistema administrativo se debe revitalizar los subsistemas, que incluye las actividades ejecutadas en el proceso administrativo de planeación, organización, integración dirección y control que son las cuatro etapas administrativas básicas que se desea optimizar dentro de Sermateca refrigeración industrial.

2.2.2 ELEMENTOS DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO.

Según Magdalena, Fernando (1992, p.5) el funcionamiento de las organizaciones se pauta en los niveles superiores, a través de la fijación de objetivos y grandes lineamientos de políticas, sin embargo, el mismo se concreta cuando los niveles medios e inferiores, adoptan decisiones de rutina, generan procesos de comunicación. Estos dan como consecuencia la ejecución de hechos físicos con los que se cumple el objeto de la

organización. De la enumeración anterior surgen con claridad los elementos que conforman los sistemas administrativos:

a) Un conjunto de personas y equipos ubicados en los niveles medios e inferiores de la organización que dedican parte o todo su tiempo a la tarea de captar, transmitir, procesar o conservar información.

b) Un conjunto de soportes donde se sustentan datos, que sirven para documentar decisiones específicas, transmitirlos, conservarlas registradas en el tiempo y recoger los resultados de la misma. Estos soportes se han estandarizado constituyendo formularios, registros, tarjetas y elementos similares.

c) Una red de canales que vinculan a las personas y por donde fluyen los soportes. Esta red no es aleatoria, sino que ha sido diseñada previendo la creación de rutinas perfectamente definidas para operaciones repetidas que pueden considerarse como “típicas” de cada organización. Al proyectar los canales no solamente se deciden las estaciones, sino también las normas que se aplicaran en el procesamiento de los datos.

Se puede deducir que los elementos del sistema administrativo, se encuentra encaminados a ejecutar las funciones de este en el momento en que se necesiten, insuman la menor cantidad de recursos de manera de producir la información necesaria para que los diversos niveles de Sermateca refrigeración Industrial.

2.2.3 ANALISIS DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO.

Los procesos de cambios requieren tiempos prolongados para dar sus frutos, debiendo enfrentar oposiciones interesadas y contando con el apoyo endeble que dan direcciones que son renuentes a considerar los problemas administrativos como verdaderamente importantes y prioritarios. Magdalena (1992, p.14-16) explica que el análisis de el sistema administrativo se puede determinar como la función “organización y métodos” es una función permanente como son la de comprar vender o producir y no puede soslayarse en aquellas organizaciones que por su tamaño en están expuestas al desarrollo burocrático.

Es frecuente que las direcciones consideren como fundamentales las tareas simplemente operativas y que recurran a tareas de nacionalización operativas únicamente cuando el grado de ineficiencia se pone de manifiesto en costos insoportables, aparición de fraudes y/o problemas de carencia de información lo suficientemente fiable.

En esa circunstancia los esfuerzos para solucionar los problemas deben ser mucho más acentuados que si ha seguido la evolución de la organización y se han corregido sus desviaciones en la medida que fueron detectadas por la función de análisis.

El análisis del sistema es una función especializada; conoce cuales con los métodos más eficientes y no esta comprometida con los intereses sectoriales, no es la panacea que pone a las organizaciones a resguardo de

los problemas de la burocratización. Tal actividad, si esta cumplida eficazmente, constituye una ayuda a la dirección para conseguir un aparato administrativo fluido y económico.

Para el análisis de sistemas pueda auxiliar a la dirección en la acción que esta debe desarrollar para el controlar el crecimiento burocrático del aparato administrativo, se requiere:

- a) Que se responsabilice en el área en la estructura que asuma tales funciones.
- b) Que el responsable que se coloque a su frente debe sumar a sus conocimientos técnicos el perfil necesario para no aceptar compromisos que lo hagan perdurar en detrimento del cumplimiento del objetivo de promover eficiencia.
- c) Que se determine con precisión los objetivos y los planes a cumplir por el área.
- d) Que se mida la actividad del sector desde el punto de vista de los resultados (costo, seguridad, velocidad) y no por los diagramas o manuales producidos.
- e) Que la dirección apoye los programas en marcha, no aceptando soluciones de compromiso o abandonando los esfuerzos dando prioridad a otros problemas más afines al perfil de los directivos.

Sin duda el análisis de sistema no es el único medio que utilizan las direcciones con esa finalidad. Pero lo que es cierto es que un sector sólido y activo es importante para completar todo el sector de medidas

antiburocráticas en las organizaciones, evitando así utilización incesaría de los recursos de esta de manera de optimizar de forma eficazmente y eficaz las actividades de Sermateca Refrigeración Industrial.

2.2.4 IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS.

Tomando en cuenta que un sistema administrativo es esencial para la toma de decisiones de una empresa Gómez (1998, p.8) afirma que “la administración de una organización consiste fundamentalmente en la capacidad de manejar sistemas complejos, en mayor o menor grado. En la actualidad, se observa como poco a poco los sistemas y su estudio cobra importancia de acuerdo con el desarrollo de la organizaciones”

Podemos decir que todo procedimiento necesita de formas y métodos, para llevar acabo las actividades de los elementos del sistema. Del mismo autor indica que para la práctica administrativa adecuada y actualizada serán los sistemas utilizados que así lo determinen. Estos serán por tanto realista, objetivos y flexibles, de modo que vayan acordes con el momento histórico y la situación en que sea implantadas. Es necesario también que sean claros y que de la posibilidad a cambios estructurales, pero no de su esencia.

Para David (1990) deben analizarse las fortalezas y oportunidades de los sistemas administrativos, las fortalezas implican un conjunto de elementos internos que favorecen la actividad empresarial por considerarla positiva para la gestión de la misma.

Por otra parte, las oportunidades constituyen aquellos aspectos que pueden ser aprovechados por las empresas para lograr mayor competitividad y desarrollo en el mercado.

Gómez (1998) agrega que la administración es una metodología efectiva aplicable a las actividades y las relaciones humanas, siendo los sistemas un medio de acción y de resultado mediante ellos se pierde de vista sus objetivos primordiales de la empresa, pues de no ser ellos se caería en divagaciones.

Del mismo modo Kootnz y weirich (1998, p.7) afirma que “los sistemas administrativos son relevantes por cuanto de ellos depende la responsabilidad de emprender acciones que permitan a los individuos realizar sus mejores contribuciones al cumplimiento de objetivos grupales”.

Por tanto, los sistemas que se elaboran sin haber considerado posible situación de cambio corren el riesgo de quedar obsoletos e inservibles, por eso serán necesarios hacer las modificaciones pautadas cada vez que aparezcan factores que ameriten ajustes, cualesquiera que fuera y que afecten a toda la organización.

2.3 SISTEMA CONTABLE.

Catacora (1997, p.110) cita que un “sistema contable es el eje alrededor del cual se toman la mayoría de las decisiones financieras en una entidad.”

Si tomamos en cuenta el aspecto que explica el autor nos damos cuenta que escapa de la realidad, ya que gran parte de las decisiones tomadas por la gerencia de una organización, están basadas en la información presentada por el sistema contable utilizado por ella.

Por su parte Hongren & Harrison (1996, p.25) define el sistema de información contable como la combinación del personal, los registros y los procedimientos para cumplir con las necesidades de información del negocio. Procesar la información contable significa recopilar datos de documentos fuentes, organizar y registrar los datos y combinar la información mediante los estados financieros.

Se puede deducir que un sistema contable se enfoca como un sistema de información que reúne y presenta datos resumidos y detallados acerca de las actividades económicas de la empresa a una fecha y un periodo determinado y que arroja información fundamental utilizado por la gerencia de Sermateca par la toma de decisiones acertadas.

2.3.1 CLASIFICACIÓN DEL SISTEMA CONTABLE.

El sistema contable esta compuesto por varias ramificaciones que se ajustan al departamento donde se estén desarrollando, la clasificacion expuesta por Catacora en este sentido se considera la más adecuada y acorde con la investigación. Según catacora (1997, p.27) los sistemas contables de una empresa se clasifican de la siguiente manera:

- **Sistemas de producción:** tiene como fin manejar y controlar las operaciones que se generan dentro del proceso productivo de una empresa manufacturera, o el proceso de prestación de servicio en una de servicio. El sistema de producción debe tener las siguientes funciones principales:

- ✓ Planificación de la producción.
- ✓ Planificación de la materia prima y otros costos.
- ✓ Control de la producción.

- **Sistema de ventas:** el segundo sistema en el cual se basa la actividad de un negocio. Lo constituye el sistema de ventas. Un sistema de ventas cubre las siguientes funciones o subsistemas:

- ✓ Facturación y cobro.
- ✓ Control de canales de distribución.
- ✓ Mercadeo.

- **Sistema de administración y finanzas:** El tercer grupo de sistema que se puede encontrar en una organización, esta representada por todos aquellos que se derivan de las dos funciones anteriormente explicada. Algunos de los sistemas de una empresa, que podemos identificar como de administración y finanzas son:

- ✓ Cuentas por pagar.
- ✓ Compras
- ✓ Activos fijos.
- ✓ Inventario.

- ✓ Bancos.
- ✓ Recurso humano.
- ✓ Contabilidad.

Por otro lado Montilva (1999, p.45) considera que los sistemas contables son el conjunto de varios sistemas administrativa teniendo cada uno de ellos un rol fundamental, pero aun estado interrelacionado no necesariamente deben estar integrados, los clasifica en sistema contable de información formal para la gerencia: basados en un conjunto de normas, estándares y procedimientos que permiten que la información sea lo mas fiable posible.

- **Sistema contable de información para la gerencia:** basado en la comunicación no formalizada, en los canales a pesar de ser existencia no han sido establecidos normas y procedimientos en concordancia con la clasificación anterior, se puede considerar que se agregaran sistemas de acuerdo a los requerimientos y funcionen de la organización, pudiendo adicionarse en el área de administración y finanzas, sistemas específicos con el control de auditoria.

Como seguimiento a la clasificación expuesta por Catacora, los sistemas contables forman parte de los elementos indispensables y esenciales de toda empresa, los sistemas se dividen según las funciones desempeñadas en sistemas de producción, ventas, sistemas contables de información para la gerencia, administración y finanzas que sirven como pilares para el funcionamiento para Sermateca Refrigeración Industrial

Ya que dentro de la organización existen departamentos donde se desarrollan cada una de estos elementos del sistema contable, e aquí la importancia del diseño que se desea realizar ya es necesario poseer un buen sistema contable para tomar decisiones acertadas confiados que la información arrojada por sus elementos es verídica.

2.3.2 ELEMENTOS DEL SISTEMA CONTABLE.

Se toma en cuenta que un sistema es un todo que encierra varios elementos, ya que cada parte que lo integra posee dentro de ella características individuales a continuación se presentara la forma que Catacora y Senn explican los elementos de un sistema contable.

Catacora (1997, p.25) expresa que se habla de un conjunto de elementos por cuanto todos los sistemas, es una agrupación de piezas individuales que tiene interrelación entre si. Un sistema contable subdivide en los elementos debe contener:

- ✓ Modulo de contabilidad
- ✓ Modulo de parámetros del sistema.
- ✓ Modulo de consultas.
- ✓ Modulo de consolidación
- ✓ Modulo de entrada en movimientos.
- ✓ Modulo generador de reportes.
- ✓ Modulo de reportes.

Cada una de estos módulos puede considerarse elementos del sistema contable.

Senn J (1996) coincide con la apreciación de Catacora (1997) al considerar que los elementos del sistema de información contable son todos los subsistemas que al interrelacionarse conforma el centro de acopio de la data generadora de información.

Sobre la base de las ideas expuestas un sistema contable debe estar conformado o por elementos o piezas que siendo independientes en el momento de la elaboración de sus funciones deben poseer una interrelación entre si para que los procesos presenten una concordancia y un orden en el momento de la revisión general, para conocer cual es el estado de la empresa, y de esta manera tomar las decisiones, o planes de acción pertinentes, para perfeccionar el desarrollo del mismo.

2.3.3 ANALISIS DE LOS SISTEMAS CONTABLES.

No basta con poseer o implementar un sistema contable si no se tiene la capacidad de poder analizarlo para así saber desmembrar la información dada por este

Según Catacora (1997, p.54-59) dentro de un funcionamiento de un sistema contable, debemos definir el área de tecnología: dentro de la profesión contable, existe una especificación denominada auditoria de los sistemas, la cual tiene por objeto principal, la evaluación de los controles

internos el área de procesamiento electrónico de datos. El análisis de la tecnología:

- ✓ Programas y software relacionados.
- ✓ Políticas contables.
- ✓ Estructura organizacional.

Por otra parte, Gómez F (1996, p. 8) argumenta que el análisis de los sistemas contables debe considerarse la solución actual del problema como una alternativa ente muchas, de una manera muy objetiva ignorando lo que se hace en la actualidad para crea nuevas soluciones experimentales en lugar de eliminar las imperfecciones y mejorar las deficiencias del procesamiento actual.

Sin duda alguna, el análisis de los sistemas contables es una operación básica que debe ser realizado por un experto para dar a conocer a los integrantes de la empresa la situación financiera de la que esta se encuentra, presentando el informe en el que explique de manera clara y detallada cada una de los movimientos de Sermateca refrigeración industrial que fueron realizados por la empresa durante un periodo de tiempo específico.

2.4. RELACION ENTRE EL SISTEMA CONTABLE Y EL SISTEMA ADMINISTRATIVO.

Los sistemas administrativos no manejan directamente la información que se registra en la contabilidad, o que es procesada por un sistema de

contabilidad, ya que solo están orientados al manejo operativo de las transacciones y no a los aspectos financieros; mientras que los sistemas contables se encargan de recibir la información en forma resumida de las transacciones o movimientos de la empresa, la cual es suministrada por el sistema administrativo de la empresa.

En este caso, Magdalena (1998 p.9) asocia los sistemas administrativos con las operaciones cotidianas de una empresa como son; las de llevar los saldos de banco, efectuar depósitos y giros; mientras que la parte del sistema contable la asocia con las operaciones que se realizan posteriormente como forma de registros orgánicos para producir la información jurídica y gerencial; es por esto, que contablemente se deben registrar las operaciones en tiempo real, proporcionando la información que requiere diariamente la administración, y en ese momento producir la base de información para que periódicamente surjan los estados financieros.

Definitivamente, los sistemas administrativos y contables de una empresa están estrechamente relacionados, ya que todo sistema trabaja para un fin común, el cual es, el de sistematizar las operaciones para obtener información financiera oportuna y real.

2.5.- PRINCIPIOS CONTABLES.

Según Catacora (1997, p.85) son aquellas normas y reglas de carácter general o específico emitidos por entidades de la profesión contable y que son aplicables para el tratamiento de las transacciones financieras de una entidad.

Por otro lado, la aplicación de estos principios, surge como una necesidad de informar con mayor claridad la situación financiera y los resultados de una entidad. En este caso, Catacora expresa que El Instituto Mexicano de Contadores Públicos, define a los principios de contables; como aquellos conceptos básicos que establecen la delimitación e identificación del ente económico, las bases de cuantificación de las operaciones y la presentación de la información financiera cuantitativa por medio de los estados financieros.

Así mismo, los objetivos básicos de los principios de contables son; unificar los criterios contables; Establecer tratamientos especiales a operaciones específicas; Orientar a los usuarios de los estados financieros; y por ultimo, sistematizar el conocimiento contable.

Como resultado, los principios contables sirven de base para que las empresas puedan presentar de manera adecuada, la información financiera a través de sus estados financieros, ya que constituyen una guía para la realización de los mismos.

2.5.1.- CLASIFICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS CONTABLES.

Según Catacora (1997, p.86-87), los principios contables generalmente aceptados clasificados como básicos y que toda unidad económica debe cumplir con el objetivo de presentar las cifras financieras y de resultado de acuerdo a lo establecido por normas de la profesión contable son:

- **Entidad:** este principio establece que todo estado financiero debe referirse a una entidad donde el propietario o los accionistas son considerados como terceros; es decir, se debe segregar el patrimonio personal del propietario o accionistas del patrimonio de la entidad.
- **Realización:** este principio es uno de los más importantes para evaluar el registro oportuno y adecuado en el tiempo para muchas operaciones; este principio establece, que una transacción económica debe ser registrada en los libros, solo cuando se haya perfeccionado la operación que la originó. Las operaciones y eventos económicos registrados en la contabilidad se consideran realizados cuando se han efectuado intercambios con otros entes económicos.
- **Partida Doble:** en este se establece que los hechos económicos llevados a cabo por una entidad deben ser expresados por medio de sistemas de contabilidad que den a conocer los dos aspectos que envuelve a toda operación.

- **Costo Histórico:** expresa que la cuantificación monetaria y registro de las operaciones deben efectuarse al valor de adquisición o producción correspondiente.
- **Negocio en Marcha:** este principio establece que a menos que se exprese lo contrario, se asumen que una empresa que emita estados financieros, esta en la capacidad de continuar sus operaciones por un periodo razonable de tiempo.
- **Revelación Suficiente:** todo estado financiero debe tener la información necesaria y presentada en forma comprensible de tal forma que se pueda conocer claramente la situación financiera y los resultados de sus operaciones.
- **Importancia Relativa:** establece, que solo se pueden analizar aquellas partidas que pueden tener un efecto importante en los estados financieros. No hay un parámetro que establezca a partir de que monto o cifra puede considerarse una partida como importancia relativa.
- **Consistencia:** establece que los principios de contabilidad deben ser aplicados en forma uniforme de un periodo a otro, en caso que no sea así, se debe explicar la razón y el efecto de los cambios.
- **Conservativismo:** establece que las pérdidas deberán ser registradas cuando se conozca o se emite cuándo se va a producir, en tanto que las ganancias únicamente cuando éstas se realicen.

En otras palabras, los principios se dirigen a establecer pautas generales para el reconocimiento, valoración, momento de registro, etc., estableciendo la base sobre la que después se fundamentan las reglas o normas específicas de contabilización de los distintos elementos de los estados financieros. Por lo tanto, los principios delimitan el campo de actuación donde, con posterioridad, las normas técnicas deben desenvolverse. Dichos principios, son utilizados en Venezuela según la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela.

2.6.- LIBROS CONTABLES.

Para Gómez (1993, p.63) son conjuntos de logros de una misma estructura gráfica, encuadernados o no, en los cuales se hacen las anotaciones y se llevan las cuentas. Estos libros para reflejar el orden y claridad la recolección de datos numéricos y conceptos explicativos en los mismos sean lo más fácil posible.

Igualmente Martín(1995, p 149) considera que “los libros contables son el conjunto de libros donde las empresas anotan los hechos en operaciones de carácter contables que se originan de las operaciones mercantiles que realiza.

Por otro lado Los libros de contabilidad, para Catacora (1997, p.225) son los instrumentos donde se asientan o registran las operaciones contables. El

registro de las operaciones debe ser realizado en forma cronológica; es decir, a medida que van sucediendo las transacciones.

En todo caso, los libros principales para llevar la contabilidad son:

- **Libro Diario:** es aquel en donde se van registrando en forma totalmente cronológica, las operaciones referentes al negocio. Un libro diario debe reflejar operaciones que estén soportadas por documentos que revelen o evidencien la operación susceptible de registro. Antes de que sean utilizados, los libros deben ser foliados, es decir, inicializados por una unidad mercantil competente para que sirvan como documentos legales de la empresa a la cual pertenecen.
- **Libro Mayor:** es aquel en donde son pasadas todas las cuentas y los movimientos que son registrados en el libro diario. Un libro mayor debe tener al menos una hoja del folio para cada cuenta.
- **Libro de inventarios y de balances:** en este se reflejan los inventarios al inicio y al final del ejercicio o periodo económico de la empresa y la situación financiera.

Igualmente, existen otros libros que son complementarios e importantes para el sistema contable, como son los siguientes:

- Libro de accionistas.
- Libro de actas de asamblea de accionistas.
- Libro de actas de asamblea de junta directiva.
- Libro de compras.

- Libro de ventas.
- Libros auxiliares.

De igual manera, el Código de Comercio (p. 21-22), en su Artículo N° 32 establece que todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro diario, mayor y el de inventarios.

Del mismo modo, podrá llevar los libros auxiliares que estimare conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

En conclusión, los libros de contabilidad son aquellos en donde las empresas establecen o registran cada una de las operaciones realizadas, y los cuales les ayuda a llevar un control diario de sus transacciones, reflejando a su vez, los saldos correspondientes a cada cuenta.

2.7. - PLAN DE CUENTAS Y CODIFICACIÓN CONTABLE.

Redondo (1995,p 614) señala que “es una guía con la nomenclatura y nombre que se han asignado a la cuenta para mejor comprensión al registrar y analizar las operaciones” es el proceso de asignar símbolos como letras o números de acuerdo con la clasificación del plan de cuenta establecido. Un sistema de codificación suministra identificación específica para cada evento determinando.

La utilización de este sistema de codificación se puede observar el caso de los productos que pueden ser clasificados por líneas de producción en cuanto a los empleados que pueden ser clasificados por departamento o sección del negocio, en el caso de los costos y gastos que puede ser clasificados por su origen, es decir, procedimientos de costo.

En conclusión el plan de cuentas y la codificación de la misma son requisitos de todo sistema de contabilidad en virtud que, es la forma mas organizada de presentar la documentación para su registro.

2.8.- MANUALES.

Según lo anuncia Stoner y Warkel(1989, p 99) indica que tanto las organizaciones como los individuos necesitan planear e instituir los planes. La planeación es el proceso básico que sirve para seleccionar las metas y determinar la manera para conseguirlas y los manuales, los medios para materializarlos.

Así mismo Munich y Garcia(1992, p63) indican que antes de iniciar cualquier acción administrativa la organización debe determinar formalmente los resultados que pretenden alcanzar a través del personal, así como las condiciones futuras y los elementos necesarios para que esta entidad funcione eficazmente. Esto solo se puede pretender a través de las manuales administrativos.

2.8.1.- MANUALES DE CONTABILIDAD.

Para Catacora (1997, p.74) los manuales son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables ; es decir, consisten en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificables, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.

Para el mismo autor, los manuales contables son:

- **Manual de políticas contables:** son aquellos que detallan todas y cada una de las políticas que se siguen en la entidad respecto a los registros contables. Las políticas deben estar siempre de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y ello debe ser declarado en los manuales.
- **Manual del código contable:** es aquel que detalla cada una de las cuentas, su naturaleza y los conceptos por los cuales se debitan o acreditan. Este tipo de manual es uno de los que tiene mayor uso en el área contable y que ayudan a explicar los movimientos que se manejan por cada una de las cuentas.
- **Manual de normas y procedimientos contables:** es aquel que detalla bajo el esquema de responsabilidad/ acción, todos y cada uno de los procedimientos contables. Estos manuales también pueden especificar los asientos de tipo contable que se realizan para determinado procedimiento.

Igualmente deben establecer las normas que sean aplicadas a cada uno de los procedimientos previamente definidos.

2.9. - FORMATOS.

Los formatos es una forma de mantener la información en este caso de los procedimientos de cobro de manera más clara limpia y ordenada, un formato bien estructurado permite que la información arrojada por este sea mas precisa y pueda utilizarse en el futuro.

Según Álvarez (1999, p.45) los formatos son todos aquellos formatos o documentos que se utilizan jurídicamente para registrar información y evidencia relacionada con el sistema de trabajo de la organización.

Catacora (1997, Pág.156) describe a los formularios como modelo que se utilizan para capturar información para el registro, control y/o procesos de las operaciones de una utilidad.

La necesidad de los formatos es que Sermateca maneje demasiado información contable y administrativa que debe mostrarse de manera ordenada ya que por ejemplo al momento de las cuentas por cobrar debemos tener todos los datos posibles del cliente que esta adquiriendo la responsabilidad con ella.

2.9.1- CLASIFICACION DE LOS FORMATOS.

Catacora (1997, p.162) establece varias clasificaciones de la siguiente manera.

- **De acuerdo con su presentación:**

- ✓ Formularios simples: los cuales son documentos integrados por una sola forma y no poseer reproducciones anexas los ejemplos se pueden citar a las cartas con membretes.

- ✓ Formularios compuestos: que son elaborados básicamente en un formato establecidos previamente y bajo un almacenamiento o archivo especial, además poseen mas de una logo y estos formularios se destacan por los siguientes tipos: diplogus, snap, forma continua.

- **De acuerdo con el uso puede ser:**

- ✓ Formularios para originar una acción: los cuales tienen como finalidad dar comienzo al proceso o procedimiento o grupo de la tarea con un objetivo común. Por ejemplo la misión de una orden de compra.

- ✓ Formulario para registrar una acción: los cuales guardan información para ser consultada a posterior por lo cual es necesario llevarlo adecuadamente desde el principio, debido a que cualquier información omitida puede ser requerida después. Como por ejemplo las hojas de vida para la solicitud de empleo.

✓ Formularos para informar resultados: son utilizados para demostrar o análisis de procesos estandarizados, como por ejemplo los formatos utilizados para el análisis de crédito en las instituciones financieras y que se encargue de comunicar al comité de los resultados del análisis de la situación financiera o del solicitar el crédito.

Existen determinados formatos para determinadas tareas a realizar estos deben estar creados para satisfacer las necesidades de Sermateca al momento de registrar, originar o informar una determinada situación dentro de los procesos regulares de cada empresa.

2.10.- DISEÑO DE UN SISTEMA.

Para Rosemberg (1995, p.143), el diseño de un sistema puede definirse como el dibujo, planeación, bosquejo o arreglo de muchos elementos separados en un todo visible y unificado.

El diseño de un sistema es la formulación de la naturaleza y contenido de los datos de entradas, archivos, procesos y salidas, con el propósito de asegurar la necesaria conexión entre los procesos.

2.10.1.- PASOS QUE COMPRENDE EL DISEÑO DE UN SISTEMA.

Para Gómez Ceja, (1995, p.346), cuando habla del diseño de sistema, expone que este posee ciertos pasos a seguir:

- Desarrollar un diseño básico del sistema.
- Analizar la interacción de todas las actividades.
- Determinar el impacto del diseño en el conjunto del negocio.
- Documentar el diseño del nuevo sistema.
- Obtener la aprobación final.

2.11. - POLITICAS.

Las políticas se refieren a los parámetros generales impuestos por cada organización para determinar su actuación y que refleja las características y metas de esta

Para Leonard (1998, p.75) las políticas proyectan los propósitos de la empresa, de manera que pueda alcanzar sus objetivos conformes a lo planeado, además, plantea que las políticas son vitales en la organización y deben expresarse por escrito para que la conozcan todo el personal, de manera que lo ayude a hacer las cosas de forma lógica y conveniente.

Según Robbins (1994, p.170) las políticas son guías que utiliza la persona encargada de la toma de decisiones, para dirigir las acciones a tomar, es decir, señala lo que debe o no debe hacer.

Por otra parte para Koontz y Weihrich (1998, p.130) define a las políticas como parte de los planes por ser enunciados o criterios generales que orientan el pensamiento de la toma de decisiones.

Existen políticas que se adaptan según el tipo de sistema como lo son:

- **Políticas Contables:** Catacora (1997, p.59) expresa que las políticas contables se establecen con el propósito fundamental del sistema matizar las actividades contables referidas a registros, tratamientos y presentación sintetizada de las transacciones, las cuales se encuentran expresada adaptándose para ser utilizadas por la alta gerencia.

- **Políticas administrativas:** Según Rossenberg (1994, p.312) esta definición de normas de sistema de valoración o decisión que al definir y puntualizar los objetivos de una empresa, pueden guiar y regular los métodos y las políticas de la organización.

Según lo anteriormente expuesto se puede deducir que los políticas que se implementan dentro de una organización sirven como parámetro o indicadores acerca de las actividades que desea aplicar la administración para el cumplimiento de sus metas.

2.11.1- CARACTERISTICAS DE LAS POLITICA.

Si deseamos implementar una política debemos conocer sus características que se presentan a continuación.

Para Álvarez (1999, p.29) las políticas poseen ciertas particularidades que distinguen como lo son:

- ✓ Determinar las preferencias o exigencias de la gerencia.

- ✓ No expresa como actuar (eso lo dicen los procedimientos)
- ✓ Expresar las partes ante determinada decisión la cual debe ser inmediata para todas las circunstancias similares.
- ✓ Ayudar a la administración o tomar decisiones firmes y adecuadas con la dirección.
- ✓ Generalmente ofrece estabilización de las organizaciones.
- ✓ Utilizador como instrumento para que todos se les trate equitativamente.
- ✓ Orientador de las decisiones de la administración en dirección a los objetivos de la empresa.
- ✓ Procurar que todas las actividades de la organización de un mismo tipo del mismo tratamiento.
- ✓ Establecer estándar para decisiones rutinarias quedándole tiempo a los ejecutivos para realizar otras actividades de mayor urgencia.

Se puede deducir que las políticas expresa las metas u objetivos que se desean cumplir dentro de la organización, sirven como una especie de formato para las decisiones de tipo rutinario dándole a los gerentes de la organización suficiente tiempo para trabajar en proyectos más grades que atañen el día a día en pro del crecimiento de la empresa.

2.11.2.-POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.

Para Rosenberg (1994, p.312), las políticas administrativas sin definición de normas, sistema de calificación o de decisión que al definir y puntualizar los objetivos de una empresa, pueden guiar y regular los métodos y las políticas de una organización.

Por lo tanto, podemos decir, que las políticas administrativas están orientadas más que todo a las actividades administrativas que efectúa o lleva a cabo la empresa, y las cuales pueden guiar y regular los métodos y políticas de la organización.

2.11.3.- POLÍTICAS CONTABLES.

Para Catacora (1997, p.59) son aquellas que regulan toda la actividad contable referente a los registros, tratamiento y presentación resumida de las Transacciones financieras. Estas se encuentran establecidas en manuales declarativos que por lo general son manejados por la alta gerencia.

Igualmente, son los principios, bases, convenciones, reglas y prácticas específicas adoptadas por una empresa en la preparación y presentación de los estados financieros.

En tal sentido, las políticas contables están relacionadas con el tratamiento, registro y presentación de las operaciones o transacciones que

la empresa lleva a cabo, con fin de suministrar a los usuarios una información veraz y concisa.

2.11.4.- POLITICAS DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Como lo expresa Bolten (1993 p.564) las políticas de cuentas por cobrar buscan incrementar las ventas y por lo cual deben ser tomadas en cuenta al momento de su determinación. Bolten explica que las 3 políticas son:

- **Ventas al contado:** se refiere al pago de inmediato, en donde las políticas de la empresa es vender de contado y no otorgar créditos, por lo que no existirían clientes morosos. Con esta política no se incurre en costos de cobranza o de capital ya que no se ha invertido dinero para financiar las cuentas por cobrar.

- **Neto a 30 días:** este es el caso de empresas que conceden créditos a 30 días en esta caso las organizaciones incurren en 2 costos; el de capital que necesita para financiar las cuentas por cobrar por ese periodo y los de cobranza que aumenta a medida que sea mayor el costo de capital además la empresa incurre en costos de facturas entre otros.

- **2/10 neto a 30 días:** en este caso el cliente elige que desea o puede hacer con esta política se le da un descuento del (2) por ciento al cancelar en un periodo menor o igual a diez días (10) días. entonces el comprador podrá

optar por comprar los artículos y no aprovechar el descuento por pronto pago.

Las políticas establecidas por todas las organizaciones al otorgar créditos se ajustan a las necesidades de ésta y de sus clientes. Aumenta o disminuye según el tipo de crédito que desea los clientes y que se ajusta a sus necesidades, el crédito que se le aplica a los artículos deben estar ajustados al tiempo, el factor inflacionario, de manera que la empresa puede recuperar el capital invertido en los productos que ella comercializa.

2.11.5.- POLITICAS DE CREDITO.

Para ofrecer créditos a los compradores, toda organización necesita hacer un estudio previo de dicho cliente, ya que este tipo de ventas posee un tratamiento muy delicado, ya que es una relación de confianza que se desarrolla entre las partes.

Según Gitman (1992, p.292) las políticas de crédito son las pautas establecidas por la organización para decidir el otorgamiento o no de un crédito y por cuanto tiempo se le debe conceder. Las políticas crediticias incluyen varios aspectos como establecen las normas de crédito y aplicarlas apropiadamente para la toma de decisiones, además, la organización debe procurar el desarrollo de las fuentes de información y sus métodos de análisis.

Toda empresa necesita el asegurar la recuperación del capital a través de las políticas de crédito sobre toda para Sermateca refrigeración industrial tomando en cuenta que el mayor porcentaje de sus ventas se realizan a crédito debido a las características de sus equipos.

2.11.6.- POLITICAS DE COBRANZA.

La cobranza de los giros es la parte más engorrosa dentro de los parámetros que realiza la empresa al momento del cobro esta debe hacerse un determinado momento evitando así la morosidad de dichos giros.

De acuerdo con Gitman (1992 p.307) las cuentas por cobrar a su vencimiento deben ser cobrados por lo cual las empresa utilizan procedimientos determinados políticas de cobranza, las cuales es de suponerse que el constante aumento en los gastos de cobranza reducirá las cuentas incobrables, esta expresión debe saber manejarse para encontrar un punto optimo en donde exista una adecuada relación costo beneficio.

Es de suponerse que la finalidad de las políticas de cobro está encaminada a disminuir la incobrabilidad de las cuentas pendientes para así recuperar el capital invertido y evitar las perdidas por cobro engorroso que se le presenta en la actualidad a Sermateca Refrigeración Industrial.

2.12. - NORMAS.

Es necesario que todas las actividades en especial las de cobro estén determinadas por una serie de normas estructuradas que determinen lo que se debe o no hacer.

Según lo explica Robbins (1994, p.467) los miembros del grupo determinan las normas, las cuales establecen cosas como el nivel de producción, porcentaje de ausentismo, prontitud o lentitud y las magnitudes permitidas de socialización en el trabajo. Además, los grupos de trabajo establecen a sus miembros que tan duro deben trabajar cual nivel de producción tener cuando aparentar estar activo y cuando admisible, haraganear y así sucesivamente.

De acuerdo con Hampton (1990, p.390) los grupos de trabajo poseen como normas un sentimiento compartiendo comunes entre ellos es la idea de correlación, es decir, las personas deben ser equitativas entre lo que hace por otra persona y lo que recibe de ella también habla de una justicia de estructura en donde los premios deben ser en proporción a lo logros, además, expresar la idea de la congruencia del estatus en el cual se encuentra otras normas especifican un gran numero de aspectos de la conducta "correcta".

Se pueden determinar que las normas son establecidas y desarrolladas por las personas que la ejecutan, donde el grupo trabaja como una especie

de sistema donde cada una de las partes debe cumplir sus funciones por medio de normas y así llegar al fin común.

2.12.1.-NORMAS ADMINISTRATIVAS.

Pumpin y García (1993, p.152) establecen que las normas administrativas son reglas, patrones o condiciones impuestas por una dirección estratégica, que persiguen canalizar las acciones de los empleados según los lineamientos trazados en una etapa de planificación; y las cuales facilitan la evaluación de una actividad, con el fin de establecer uniformidad, orden y regularse los sistemas para el logro de sus objetivos.

En síntesis, las normas administrativas son pautas impuestas por la alta gerencia, las cuales permiten evaluar tanto a los empleados como a las actividades que estos realizan.

2.12.2.- NORMAS CONTABLES.

En este caso Catacora (1996, p.65) señala que son pautas específicas que mide la gerencia para el buen funcionamiento de todas las operaciones realizadas.

En conclusión, se puede decir, que son la base por las cuales los empleados se guían para la correcta ejecución de cada una de las actividades.

2.12.3.- NORMAS DE CREDITO.

Para Gitman (1990, p 230) las normas de crédito de una empresa constituyen criterios a clientes. Para incluir o restringir las normas de crédito deben analizarse ciertas variables claves, las cuales deben tomarse en consideración al concluir cualquier cambio propuesto Valor de ventas, incobrabilidad de las cuentas por cobrar.

2.13. - PROCEDIMIENTOS.

Como lo expresa Álvarez (1999, p.35) un proceso “es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente con 2 o más personas realizan un trabajo.

Además Koontz y Weihrich (1998, p.131) definen a los procedimientos con aquellos métodos utilizado consecutivamente para el manejo de actividades o algunos requerimientos que expresa que son guías de acción y no de pensamiento.

Por otro lado Rosenberg (1994, p.328) define al procedimiento como el modo de realizar algo, también lo define como parte de u programa que efectúa operaciones bien específicas y orientadas a un fin.

Debido a lo anteriormente expuesto podemos deducir que los procedimientos son una especie de datos o pasos específicos a seguir ante determinada situación los cuales buscan estandarizar la tarea.

Para Catacora (1997, p.71) establece que existen dos tipos de procedimientos:

- **Procedimientos contables:** descritos como aquellos procesos, o serie de pasos e instrumentos utilizados para registrar las transacciones realizadas por la empresa en los libros de contabilidad.

- **Procesos no contables:** los cuales son procesos que no afectan los estados financieros teniendo en cuenta la persona que se tara, el costo de la actividad como reducir el tiempo de ocio, entre otros aspectos a considerar.

En tal sentido los procedimientos son elaborados de manera que puedan ser realizados cronológica y ordenadamente evitando así los procesos o reproceso que podrían presentar al no realizarlos de la forma correcta. Esto ahorra tiempo y dinero a la organización de aquí que el proceso se estudie y ejecuta de la manera adecuada, dentro de Sermateca.

2.13.1.- PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

Según Gómez Ceja (1995, p. 397), son un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisan la forma sistemática para hacer un determinado trabajo.

Igualmente, la presentación de estos procedimientos aisladamente, no permiten conocer de manera integral la operación de una institución o unidad administrativa y reconocer la deficiencia en la calidad de los servicios prestados, y la necesidad de precisar los problemas y/o dificultades

administrativas que se presentan en cualquier empresa, tanto pública como privada, y esto obedece a la ausencia de procedimientos administrativos; de ahí la necesidad de que se agrupen en forma ordenada en un solo documento denominado “Manual de Procedimientos”, el cual es un instrumento administrativo que apoya la realización del cotidiano quehacer institucional.

En definitiva, se puede decir, que los procedimientos administrativos son una secuencia de pasos por los cuales se rigen los empleados de cualquier empresa para la realización adecuada de los trabajos.

2.13.2.- PROCEDIMIENTOS CONTABLES.

Según Catacora (1997, p.71) son todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las operaciones o transacciones que realiza la empresa en los libros contables.

Por ultimo, se puede decir, que son los pasos a seguir por los empleados para el registro adecuado de todas las operaciones que se realizan dentro de la empresa.

2.13.3. - PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.

Al momento de otorgar un crédito se adquieren procesos referentes a ellos que son la cobranza de las facturas o giros a los clientes. Este proceso

de cobranza posee varios pasos a seguir y cuya presión aumenta a medida que se hace más difícil su cobro.

Para Gitman (1992, p.308) expresa que a medida que una deuda se vence se plantea diferentes procedimientos de cobranza que dependerá de cada cuenta por cobrar. Por lo cual se da continuación al orden de cómo se ejecuten los principales procedimientos de cobranza.

- **Motivación por escrito:** algunos días después del vencimiento de las cuentas por cobrar, el primer paso de las organizaciones, generalmente es enviar una carta en términos cordiales recordando a su cliente de la deuda contrariada. En caso de que el cliente se desentienda de la carta se enviara otra más severa

- **Llamada telefónica:** en caso de alguna notificación por escrito no por tenga ningún resultado, el gerente del departamento o director puede llamar al cliente y exigirle la cancelación inmediata. De presentar el cliente una razón apropiada se puede acordar una propuesta para el pago si esto no resulta es necesario llamar al abogado de la empresa.

- **Visita personal:** esta técnica se aplica principalmente en el caso de créditos al consumidor, sin embargo, también es aplicada a proveedores industriales aunque en menos escala generalmente un procedimiento efectivo utilizado por la empresa en el momento que el cobrador realiza una visita para reclamar el pago al límite aquí podía hacerse efectivo en el acto.

- **Recurso legal:** se refiere a la medida más general en el proceso de cobranza, además de ser costoso y puede obligar al deudor a declararse en bancarrota eliminando la posibilidad del pago efectivo de la deuda.

2.13.4.- CARACTERISTICAS DE LOS REPROCESOS.

Los procesos nacen en el momento que algún proceso no se este llevando a cabo de la manera optima, esto se puede dar por varias razones que tiene que ver con la ejecución del proceso regular por lo que es necesario que estos estén bien comprendidos al momento de su ejecución.

Gómez Ceja (1994, p.313) establece ciertas características que se distinguen a los procedimientos lo son:

- ✓ Complejos ya que debe tomar en cuenta el objetivo esperado además de considerar elementos.
- ✓ Coherentes debido a que sus pasos deben ser continuos y complementarios.
- ✓ Estables en el sentido que los procedimientos no cambian constantemente a menos que surja alguna contrariedad.
- ✓ Flexibles de tal manera que permita resolver los problemas sin romper con la estructura establecida y que reponga el procedimiento al terminar la emergencia.
- ✓ Continuidad ya que se establecen eternamente y solo deben ser modificación o perfeccionados.

Así los procedimientos deben estar planteados de manera de guiar en la ejecución de la tarea de forma lógica y consecutiva, además de que solo requiere de ser perfeccionado ante emergencia para alcanzar los objetivos planteados por Sermateca en especial en los procesos referentes al cobro y otorgamiento de créditos.

2.14. CUENTAS POR COBRAR.

Existe empresa cuya característica de los productos es necesaria realizar sus ventas a crédito, de aquí nacen las cuentas por cobrar de la empresa, como un compromiso que adquiere el cliente con la organización.

Según Horngren (1994, p.264) las cuentas por cobrar son cantidades que deben los clientes a las compañías por las ventas que se les ha hecho en mercancía o servicios a crédito, estas cuentas algunas veces son llamadas “cuentas comerciales por cobrar”, se deben diferenciar de los depósitos, acumulaciones, documentos y otros activos que surgen por las ventas diarias casi siempre en los negocios, la cuentas por cobrar deben realizarse de acuerdo a los plazos usuales de las ventas de la compañía, que por lo general se realizan en treinta (30) días.

Cuando se habla de las cuentas por cobrar, se hace referencia a las principales influencias sobre el nivel de este tipo de cuentas, las cuales son las condiciones económicas, el precio la calidad del producto las políticas de precio que utiliza la empresa, al igual que con otras activos circulantes sin

embargo, se puede variar el nivel de las cuentas por cobrar de acuerdo con el compromiso entre la rentabilidad y riesgo que se puedan presentar en la empresa objeto de estudio.

2.14.1 IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Las cuentas por cobrar se ajustan a las necesidades del cliente y la posibilidad que este posee para la cancelación total del servicio o producto adquirido estas poseen una recarga mayor a las ventas al contado ya que representa un riesgo al momento de otorgarla por que se dan confiando en la buena fe del cliente.

Gitman (1996, p.293) señala que las cuentas por cobrar son importantes para cualquier empresa por representan la extensión de un crédito a sus clientes en cuentas abiertas lo que le proporciona un riesgo económico en el futuro y le permite mantener a los clientes habituales y traer nuevos.

En conclusión la importancia que poseen estas cuentas es que por medio de ellas la organización prevé la recuperación de su inversión a través de los otorgamientos de créditos, obteniendo mayor utilidad por el equipo vendido y al mismo tiempo Sermateca Refrigeración Industrial, les facilita a sus clientes el financiamiento del servicio u objeto de la venta.

2.14.2 CLASIFICACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Las cuentas por cobrar se clasifican dependiendo del tiempo por el cual esta fue adquirida si es mas de un año la adquisición de la responsabilidad se convertiría en facturas o giros a pagar. Para Ray Whittington y otros (1999) se puede clasificar como de exigencia a corto y largo plazo.

Reconsideran **cuentas por cobrar a corto plazo**, aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año posterior a la fecha del balance, con excepción de aquellos casos en que el ciclo normal operación excede de este periodo, debiendo en este caso hacerse la revelación correspondiente en el cuerpo del balance general o un nota a los estados financieros.

Cuentas por cobra a largo plazo, deben presentarse en el balance general como activo circulante inmediatamente después del efectivo y de las inversiones en valores negociables. La cantidad a vencer más de un año o del ciclo normal de las operaciones deberá presentarse fuera del activo circulante.

Sobre la base de las ideas expuestas, las cuentas por cobrar poseen dos divisiones que se determinan a través del tiempo en que fue concedida por parte de las organizaciones a sus clientes, y cuya clasificación dentro de los estados financieros varia según el ciclo del que fueron establecidas por parte de Sermateca Refrigeración industrial.

2.14.3 VALUACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

El importe de las partidas que se consideran irrecuperables o de difícil cobro se determina por medio de un estudio para estimar aquellas que será reducida o cancelada mostrando de esa forma el valor de recuperación estimado de los derechos exigibles.

Para Finney y Miller (1999, p.208) plantea que en la valoración de las cuentas por cobrar deben darse considerando posibles deducciones por lo siguientes conceptos, las cuentas valuadas incobrables (o dudoso cobro) fletes, devoluciones y bonificaciones, descuentos y bonificaciones, descuentos.

Las deducciones por cuentas incobrables (o de dudoso cobro) es de aplicación así invariable, las deducciones por fletes, devoluciones y bonificaciones o por descuentos son solo aplicables en determinada circunstancia.

Todo esto hace necesario que el valor normal de las cuentas por cobrar se le deduzca, estimativamente, ciertas cantidades o porcentajes a fin de asignarles conservadoramente al valor efectivo, que significa para la empresa.

2.14.4 CARACTERISTICAS DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Al momento que la empresa proporciona la posibilidad de las cuentas por cobrar esta toma en cuenta el fenómeno inflacionario, ya que al momento de elaborar un producto para su posterior venta, esta realiza una inversión que si desea recuperar

obteniendo su respectiva ganancia debe aumentar el precio e venta a medida que aumenta el tiempo de pago de dicha factura.

1. Las cuentas por cobrar son inversiones muy importantes que realiza la empresa y con frecuencia son mayores que las inversiones en los activos fijos pertenecen a los activos circulantes y presentan la extensión de un crédito concedido al cliente para la compra de mercancía o servicios que le proporciona la empresa a beneficio a futuro, la mayoría de estos créditos se extiende a 30, 60 y 90 días.

2. Para registrar las ventas de una mercancía o servicio a crédito, se hace cargándolas a las cuentas por cobrar, y se acredita una venta o servicio. Luego de realizar la venta a crédito o préstamo del servicio, se extiende al cliente una factura o comprobante de venta y con una copia de este se anota la operación en los registros contables.

3. Las cuentas por cobrar a clientes, representan la suma del dinero que corresponde a la venta de mercancía o la prestación de un servicio a crédito a un cliente las cuentas por cobrar originadas por un préstamo a funcionarios de la compañía, el interés acumulado sobre documentos por cuentas y los anticipos a empleados se registran por separado como “intereses por cuentas” y “anticipos a empleados”.

Podemos observar las características planteadas y que se deben de tomar en cuenta por Sermateca ya que son una serie de elementos importantes por que debemos tener conocimientos de sus características para poder implementarlas ya que también se dan la incobrabilidad de ellas.

2.15.- CUENTAS INCOBRABLES.

Al momento que el cobro de una cuenta se hace engoroso por parte de la empresa ya que sus clientes por razones que se van de las manos de la organización no realizan al pago de las facturas pendientes, se dice que la cuenta es incobrable, este es un riesgo latente que corre la empresa.

Una cuenta por cobrar incobrable es una pérdida de ingresos que exige, a través del asiento adecuado de las cuentas, una disminución del activo y la correspondiente disminución del capital Meigs (1998 Pág.351) si bien es cierto, cuando se vende a crédito se ocasiona un beneficio y un costo. Una cuenta por cobrar se produce cuando un cliente no desea o no puede pagar de inmediato. El gasto generador del otorgamiento del crédito a algunos clientes que no pagan, a esto se les suele llamar gastos por cobrar incobrables, gastos por cobrar dudoso o gastos por cuentas malas.

Como se puede inferir de lo anterior las cuentas incobrables son aquellas cuentas cuyo importe no es recuperado por la empresa, por diversos factores ajenos a ella, por lo que es uno de los problemas que se presentan en toda organización para lo que se calcula por medio de estudios del comportamiento de las cuentas por cobrar una provisión como medida provisoria para la irrecuperabilidad de estas cuentas malas.

2.16. - PROVISION PARA CUENTAS INCOBRABLES.

Debido a que al momento de otorgar un crédito existe la posibilidad que estas no sean canceladas la entidad debe crear una cuenta complementaria llamada provisión

para las cuentas incobrables que corresponde un porcentaje del total de las cuentas por cobrar, porcentaje que queda a juicio facultativo de las políticas de la empresa.

Horngren (1994, Pág. 332) define la provisión incobrable. Como una contra cuenta relacionada a las cuentas por cobrar donde aparece el importe estimado de la pérdida en cobranza.

Es por esto, que la parte que la empresa considera como incobrable va a estar a cargo de la administración, dando conformidad al principio generalmente aceptado de conservatismo, así como la aplicación en el tiempo, debe rebajarse aquellas posibles pérdidas que ocurrir es lo mas recomendable mostrar separadamente ambos saldos; él de las cuentas por cobrar por el monto original que representa todas facturas pendientes de cobro, y el de la provisión que constituye la estimación de lo que pueda perderse.

En consecuencia las provisiones para las cuentas de imposible cobro, es determinada por cada organización el movimiento de cuentas por cobrar que esta maneja, según estudios estadísticos realizados por cada empresa, calculando un porcentaje determinado que se le aplicaría al total de las cuentas por cobrar, que serviría de soporte para Sermateca previendo y preparándose económicamente, tomando en cuenta que la mayoría de sus ventas son a crédito.

2.17.- ESTRATEGIAS.

Para el desarrollo y surgimiento de toda organización esta necesita de estrategias en las distintas áreas que desarrolle así como con respecto al

ambiente donde se desenvuelva, estas estrategias son desarrolladas por estrategias; son los individuos responsables del éxito o fracaso de una empresa.

David, F. (1994, p.10) explica que las estrategias” son los medios por los cuales se logran los objetivos. Las diferentes estrategias empresariales incluyen expansión geográfica, diversificación, adquisición de competidores, obtención de control sobre proveedores o distribuidores, desarrollo de productos, penetración en el mercado, reducción, desposeimiento, liquidación, asociaciones, o una combinación de algunas de estas acciones”.

2.17.1.- EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS.

David F. (1994, p.15) Es necesario realizar tres actividades fundamentales con el objeto de evaluar efectivamente las estrategias de una organización.

Primero, una firma debe analizar los factores internos y externos que representan las bases de sus estrategias actuales. Las preguntas claves en este análisis deben incluir: ¿siguen siendo las fortalezas internas todavía fortalezas? ; ¿siguen siendo las debilidades internas debilidades?; ¿son las oportunidades externas todavía oportunidades?; ¿continúan las amenazas externas siendo amenazas?

Como segunda actividad en la evaluación de estrategias, una firma debe medir el desempeño de la organización. Los procesos previamente planificados de la empresa, con respecto al logro de las metas y objetivos previamente establecidos.

Finalmente, se deberán tomar medidas correctivas requeridas para mejorar las posiciones estratégicas de la firma, tanto externas como internas.

2.17.2.- FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.

David F(1994, p.12)La formulación de estrategias puede definirse como el proceso conducente a la fijación de la misión de la firma, llevando a cabo una investigación con el objeto de establecer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas externas, realizando análisis que comparen factores internos y externos, fijando objetivos y estrategias para la empresa.

2.18.2.1.- FORTALEZAS INTERNAS.

David F (1994, p.8) Se refiere a actividades internas de una organización que se llevan a cabo especialmente bien. Las funciones de gerencia, mercadeo, finanzas, producción, investigación y desarrollo de un negocio deben auditarse o examinarse con el objeto de identificar y evaluar fortalezas internas de especial importancia. Las empresas exitosas siguen estrategias que las ayudan a beneficiarse de sus fortalezas internas.

2.18.2.2.- OPORTUNIDADES EXTERNAS.

David F (1994, p.8) Se refiere esta expresión a las tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como a hechos que podrían de forma significativa beneficiar a una organización en el futuro. En todos los frentes de nuestra sociedad ocurren ahora cambios masivos.

2.18.2.3.- DEBILIDADES INTERNAS.

David F (1994, p.8) Debilidades internas es un termino que se refiere a actividades de gerencia, mercadeo, finanzas, producción, investigación y desarrollo que limitan o inherente el éxito general de una organización. Una firma debe tratar de seguir estrategias que efectivamente mejoren las áreas con debilidades internas.

2.18.2.4.- AMENAZAS EXTERNAS.

David F (1994, p.9) Las amenazas externas, es totalmente opuesto al anterior. Consisten ellas en tendencia económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que son potencialmente dañinos para la posición competitiva presente o futura de una organización.

3. - DEFINICIÓN DE LOS TERMINOS BASICOS.

➤ **ACTIVOS:** son los recursos económicos permanentes de la empresa, los cuales se espera rinda el mayor beneficio en el futuro. (Guajardo 1995, p.43)

➤ **ACTIVOS CIRCULANTES:** Son activos que se convertirán en efectivo o que se convertirán dentro de un año fiscal en curso o en el ciclo normal de las operaciones. (Guajardo 1995, p.43)

➤ **CREDITO:** El crédito es una venta o compra seguida de un compromiso de pago posterior al momento que se efectúan. (Rosenberg 1994, p.107)

➤ **GASTOS POR INCOBRABLES:** Es una cuenta que se utiliza al culminar el periodo contable por el importe de la cuenta incobrable, se clasifica dentro de los gastos generales y de administración en los estados de resultados. (Guajardo 1995, p.602)

➤ **MANUALES:** Es una agrupación de documentos que los objetivo fijados y las políticas establecida en donde, se expresa en secuencia lógica y ordenada la firma de cómo deben ser realizados los procedimientos, señalando las personas que ejecutarán las actividades y especificando cuales, por lo cual son una guía para los funcionarios de las empresas. (Gómez 1994, p.378)

➤ **OBJETIVOS:** Son los propósitos efectivo y productivos, que como resultados se esperan obtener de las metas fijadas y la actividad desarrolladas por la dirección y el resto de las personas de la organización hacia los cuales se canalizan los recursos y esfuerzos. (Munich 1998, p.125)

➤ **REGISTROS:** “memoria fundamental de toda organización” Catacora(1997, p.227)

➤ **SISTEMA:** “es un conjunto de elementos entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre si y que funcionan para lograr un objetivo común.”(Catacora1997, p.25)

4. SISTEMA DE VARIABLES.

4.1.- VARIABLE 1: SISTEMA ADMINISTRATIVO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

4.1.1.-DEFINICIÓN CONCEPTUAL.

Es el proceso mediante el cual la organización administra sus recursos humanos y materiales, así como su patrimonio, en pro de las actividades relacionadas con las cuentas pendientes de cobro (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996, p.G-10).

4.1.2.- DEFINICIÓN OPERACIONAL.

Se define el sistema administrativo como aquel que generara información para los procesos administrativos, que determinan las políticas, normas y procedimientos de las cuentas por cobrar guiaran la consecución de sus metas o fines y por el cual se apoyaran los gerentes para la toma de decisiones, la cual será medida a través de la aplicación de una entrevista.

4.2.- VARIABLE 2: SISTEMA CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

4.2.1.- DEFINICIÓN CONCEPTUAL.

Es el eje alrededor del cual se toma la mayoría de las decisiones financieras. Este debe enfocarse como un sistema de información que reúne y presenta datos resumidos o detallados acerca de la actividad económica de una empresa a una fecha o por un periodo determinado en el que surgen las cuentas por cobrar. (Catacora, 1997, p. 110).

4.2.2.- DEFINICIÓN OPERACIONAL.

Operacionalmente, el sistema contable de las cuentas por cobrar se define como la sistematización de los procesos contables, los cuales se forman por una serie de componentes que guiados por las normas y principios contables, establecen las pautas, mecanismos y procedimientos a seguir para el registro de las cuentas por cobrar de la empresa en un periodo de

tiempo determinado; soportado por documentos, para generar información sobre la situación actual real de esta partida, su antigüedad y comportamiento a través de la generación y registro de reportes regulares

Esta variable fue medida a través de una entrevista estructurada conformada por cuarenta (43) preguntas abiertas, cerradas y de selección múltiple.

CUADRO 1 CONSTRUCCIÓN DE LA VARIABLE

Objetivo General: Diseñar un sistema administrativo contable de las cuentas por cobrar para Sermateca refrigeración industrial C.A.				
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Sub. Dimensión.	Indicadores.
Analizar la situación actual del proceso administrativo contable de las cuentas por cobrar.	Sistema administrativo de las cuentas por cobrar.	Situación actual del sistema administrativo de las cuentas por cobrar.	Sistema administrativo de las cuentas por cobrar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de manuales. 2. Políticas de crédito. 3. Normas de crédito. 4. Procedimientos de crédito. 5. Políticas de cobro. 6. Normas de cobro. 7. Procedimientos de cobro. 8. Existencia de formatos.
	Sistema contable de las cuentas por cobrar.	Situación actual del sistema contable de las cuentas por cobrar.	Sistema contable de las cuentas por cobrar.	<ol style="list-style-type: none"> 9. Libros contables. 10. Plan de cuentas. 11. Estados financieros. 12. Políticas contables. 13. Procedimientos contables. 14. Existencia de provisión para las cuentas incobrables.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Sub. Dimensión.	Indicadores.
Formular las políticas para el sistema administrativo contables con respecto a las cuentas por cobrar de la empresa objeto de estudio.	Sistema administrativo de las cuentas por cobrar.	Políticas para el sistema administrativo contable de las cuentas por cobrar	Formular políticas para las transacciones administrativas y contables de las cuentas por cobrar.	Objeto de diseño
Diseñar normas y procedimientos para el sistema administrativo contable de las cuentas por cobrar de Sermateca Refrigeración Industrial C.A.	Sistema contable de las cuentas por cobrar de las cuentas por cobrar	Normas y procedimientos para el sistema administrativo y contable de las cuentas por cobrar	Diseñar normas y procedimientos para el sistema administrativo contable de las cuentas por cobrar.	Objeto de diseño

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Sub. Dimensiones	Indicadores.
Elaborar formatos de soporte para el sistema administrativo y contable de las cuentas por cobrar, de la empresa objeto de estudio.	Sistema administrativo y contable de las cuentas por cobrar	Formatos para el desarrollo de las actividades administrativas contables.	Elaborar formatos de soporte para el sistema administrativo y contable de las cuentas por cobrar	Objetivo de diseño.
Elaborar estrategias para el sistema administrativo y contable con respecto a las cuentas por cobrar de Sermateca Refrigeración Industrial C.A.			Estrategias para el sistema administrativo y contable con respecto a las cuentas por cobrar	Elaborar estrategias para el sistema administrativo y contable de las cuentas por cobrar