



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL  
PARA MEJORAR LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVO - CONTABLES DE  
CUENTAS POR COBRAR DE LA  
EMPRESA TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A.**

**Autora:** Ana Estrella

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS-CONTABLES DE CUENTAS POR COBRAR DE LA  
EMPRESA TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A.**

Trabajo de Grado para optar al Título de  
Licenciado en Contaduría Pública

**Autora:** Ana Estrella  
C.I. 18.639.904

**Tutor:** Licdo. Miguel Ángel Licon

San Diego, Mayo de 2019



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR**

Quienes suscriben, esta Acta Miguel Ángel Licon López, de Cédula de Identidad No. V-8.829.211 en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Ana Karina Estrella portadora de la Cedula de Identidad No. V-18.639.904, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS-CONTABLES DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los seis días del mes de mayo del año dos mil diecinueve.

---

Lcdo. Miguel Licon

C.I. V- 8.829.211

## ÍNDICE GENERAL

<b>LISTA DE CUADRO</b>	pp.
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	v
<b>DEDICATORIA</b>	vi
<b>AGRADECIMIENTO</b>	vii
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	ix
<b>1</b>	1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	5
1.3. Objetivos de la Investigación	5
1.4. Justificación de la Investigación	5
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.2. Bases Teóricas	10
2.3. Definición de Términos Básicos	23
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	25
3.2. Fases Metodológicas	26
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.	26
3.2.2 Fase II: Identificación de debilidades y fortalezas.	27
3.2.3 Fase III: Diseño de estrategias de control interno.	28
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV LOS RESULTADOS</b>	
4.1. Análisis de los Resultados.	29
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>V LA PROPUESTA</b>	
5.1. Presentación de la Propuesta.	46
5.2. Objetivos de la Propuesta.	47
5.3. Justificación de la Propuesta.	47
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	48
5.5. Desarrollo de la Propuesta.	50

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>PP.</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>57</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>60</b>
	<b>63</b>

## **LISTA DE CUADROS**

### **CUADRO**

**pp.**

1. Análisis DOFA

43

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO</b>	<b>pp.</b>
1. Recepción de los soportes a tiempo para generar las facturas.	30
2. Revisión adecuada de los soportes.	31
3. Uso de sistema administrativo para emitir facturas de ventas.	32
4. Uso de auxiliar de cuentas por cobrar.	33
5. Facturas con vencimiento de más de 15 días.	34
6. Gestión efectiva para programar cobranza.	35
7. Políticas de cobranza establecidas.	36
8. Difusión de las políticas de cobranza al personal.	37
9. Requerimiento de capacitación del personal.	38
10. Envío de estados de cuenta mensual.	39
11. Conciliaciones bancarias.	40
12. Pago de facturas vencidas no conciliadas.	41
13. Aceptación de la propuesta.	42

## **DEDICATORIA**

Le dedico esta etapa de mi vida únicamente a Dios Padre Todopoderoso, quien ha permitido que todo esto sea un hecho, el que me ha dado la guía y la fortaleza para luchar en cada adversidad presentada, y me ha dado la salud para poder seguir en pie y salir adelante. Dios me ha proporcionado la sabiduría para tomar las decisiones que han sido necesarias, y ha estado presente en cada segundo de esta etapa, transformando todo lo imposible en posible. A Dios toda gloria y toda honra por la culminación y el cumplimiento de esta meta tan importante en mi vida.

**Ana Karina Estrella**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por el logro de esta meta, por todo el aliento en momentos de desaliento, por toda la esperanza en momentos de desesperanza, y por aumentar mi fe en momentos de angustia y ansiedad.

A mis padres y a mi hijo por su apoyo, dedicación y amor incondicional y por ser siempre mis pilares fundamentales, ya que gracias a ellos he logrado culminar esta carrera con éxito.

A mis amigos que siempre estuvieron a lo largo de mi carrera apoyándome con sus conocimientos para poder seguir adelante y por toda su colaboración para el logro de este proyecto.

A mi tutor académico Lcdo. Miguel Licon, por su gran aporte, por su buena disposición, por su dedicación, por su profesionalismo y por el apoyo brindado para lograr cumplir con este proyecto.

A todos, ¡Gracias!

**Ana Karina Estrella**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS  
PROCESOS ADMINISTRATIVOS-CONTABLES DE CUENTAS POR  
COBRAR DE LA EMPRESA TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A.**

San Diego, Mayo de 2019

**Autora:** Ana Estrella

**Tutor:** Licdo. Miguel Ángel Licon

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tuvo como objetivo el diseño de estrategias de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A., con la finalidad de fortalecer su liquidez financiera, mediante una gestión de cobranza efectiva, necesaria para pagar sus deudas y obligaciones oportunamente, que garantice la operatividad de la misma.. La metodología que se utilizo es un estudio enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, lo que permitió el logro de los objetivos propuestos, identificando las necesidades de establecer controles internos en el área de cuentas por cobrar y se estableció las recomendaciones que mejorarán el funcionamiento de la organización. Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta a través de un cuestionario contenido de trece (13) preguntas dicotómicas cerradas (si-no) se aplicó a la población de cinco (05) trabajadores del área de contabilidad y de cuentas por cobrar. Mediante el análisis de los resultados se pudo llegar a la conclusión de las debilidades y fortalezas en el área de estudio que permitieron brindar estrategias para el diseño de estrategias financieras que permitieron optimizar el control interno para mejorar los procesos administrativos y contables del departamento de cuentas por cobrar, para solucionar las debilidades encontradas en el estudio, se propuso considerar la estructura planteada, para que la organización mejore los procesos y obtenga mayor confiabilidad en la información financiera, así como aumentar la liquidez para el logro del pago oportuno de sus obligaciones, mediante las estrategias obtenidas de la aplicación de una matriz DOFA.

**Descriptor:** Estrategias, Cuentas por cobrar, Control interno.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en Venezuela se ha venido presentando una economía inflacionaria debido a los controles cambiario, políticas gubernamentales, y efectos de reducción de la producción nacional, que ha llevado a las organizaciones a realizar sus ventas de contado y las que otorgan sus créditos cambiar sus políticas para disminuir el tiempo de recuperación de sus inversiones, a través de las cuentas por cobrar, las cuales requieren de una adecuada gestión de cobranza, para obtener cifras reales y poder planificar el uso de sus recursos.

A tales efectos, el presente estudio está orientado a proponer estrategias de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A., con la finalidad de fortalecer la liquidez financiera de la empresa, y enfrentar con los activos líquidos necesarios el pago oportuno de sus deudas y obligaciones que garanticen la operatividad de la misma. Para ello, el estudio se desarrollará bajo los modelos de proyecto factible, y estará estructurado en cuatro (05) capítulos detallados a continuación:

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Resultados: revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, los cuales fueron tabulados, graficados, interpretados y analizados, permitiendo desarrollar las fases metodológicas que permitieron alcanzar los objetivos específicos establecidos necesarios para el desarrollo del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, Propuesta: se presenta la propuesta que consiste en diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones, en que llegó la autora en la presente investigación, así como las referencias: bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo la información y los anexos generados que sustenta el presente estudio.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad, las empresas enfrentan un sin número de cambios en el entorno, producto de la globalización, la competencia, avances tecnológicos, y factores económicos-sociales que obligan a las mismas, tener que adaptar sus procesos e implementar nuevas estrategias que le permitan alcanzar de manera efectiva, sus objetivos organizacionales, teniendo que ser más productivas, para lograr mantenerse en el mercado en el cual se encuentran.

En Venezuela, los retos son mayores, ya que debido a las decisiones gubernamentales, cierre de empresas, baja producción nacional y excesivo control cambiario, ha generado una economía inestable inflacionaria, generando un aumento excesivo de los costos y gastos, y una baja liquidez financiera, lo que obliga a la gerencia administrar y utilizar eficaz y eficientemente los recursos, con la finalidad de garantizar la operatividad de la misma.

Por lo tanto, es necesario establecer controles que permitan una rápida recuperación de sus ingresos, producto de sus ventas a crédito, ya que mediante la desvalorización que sufre la moneda causada por el fenómeno inflacionario, el poder adquisitivo se pierde y se requieren de mayores unidades monetarias para poder comprar bienes y solicitar servicios, que permitan mantener la operatividad de la empresa.

Es por ello que, el control interno es una herramienta, que permite tener una seguridad razonable de que los procedimientos, políticas y normativas se cumplan, salvaguarda los activos, permite que se lleve un registro oportuno de todas las operaciones de la empresa, se emitan reportes con cifras reales y oportunas para la toma de decisiones, así como para la emisión de estados financieros, finalmente,

permite detectar posibles desviaciones en los procesos estableciendo correctivos a tiempo.

Ante estas implicaciones, cabe señalar que el presente estudio fue orientado a evaluar los procesos de la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A., (TRANSCASA), ubicada en la Zona Industrial del Municipio Guacara, en el Estado Carabobo, la cual manifestó presentar debilidades en los procesos de cuentas por cobrar, así como de los cobros efectuados a los clientes, generando un cúmulo de facturas vencidas entre las cuales se encuentran aquellas, ya canceladas por los clientes, y que aún no han sido registradas en el sistema administrativo computarizado, mostrándolas como pendientes al cobro, y generando reportes con cifras poco confiables para la toma de decisiones gerenciales y para la emisión de los estados financieros.

Todo ello, ha sido generado por falta de controles internos en los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar, desde la generación de la facturas, hasta el registro del cobro, debido a que no existe segregación de funciones, emisiones de reportes, uso de auxiliares de cuentas por cobrar, no se hace análisis de vencimiento, no se hace seguimiento a conciliar los saldos de clientes que hayan pagado y no comunicado del pago, por lo que no se registra el pago al cliente y cuando se le llama para solicitar el mismo, genera descontento ya que consideran que no existen controles en la empresa, deteriorando la imagen de la organización ante ellos.

A tales efectos, se propuso estrategias de control interno para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A., con la finalidad de fortalecer su liquidez financiera, mediante una gestión de cobranza efectiva, necesaria para pagar sus deudas y obligaciones oportunamente, que garantice la operatividad de la misma, el no establecer tales controles generarían un debilidad en su ingresos líquidos, lo que afectaría poder cubrir sus obligaciones ante proveedores y otros acreedores, como entidades financieras, que afectarían su capacidad de solvencia, afectando su

confianza crediticia, y generaría suspensión de despachos, servicios y créditos que afectarían el ciclo operativo de la misma, poniendo en riesgo su permanencia en el mercado.

## **1.2 Formulación del Problema**

Tras lo anteriormente expuesto, surge la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían las estrategias de control adecuadas que permitan mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas en el control de los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.
- Diseñar estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

La presente investigación se justifica, debido a que la empresa requiere de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., con la finalidad de optimizar sus procesos en

la gestión de registros y cobranza en esta área, permitiendo brindar información confiable a la gerencia, para la emisión de estados financieros, y para la toma de decisiones.

Con el plan estratégico propuesto la empresa podrá evaluar si sus objetivos están direccionados con la misión y visión de la empresa, así como revisar si sus procedimientos, normativas y políticas, están adecuadamente definidos, para mejorar el desempeño de los trabajadores en el área de cuentas por cobrar de la empresa en estudio. Por lo tanto, para garantizar su cumplimiento, se incluirán estrategias de control interno tanto administrativas como contables, para verificar que se realicen los procesos administrativos de planificación, coordinación, dirección y control de las cuentas por cobrar y de la gestión de la cobranza, como de los registros contables, emisión de reportes, conciliaciones bancarias, verificación de fechas de vencimiento, revisión de soportes y de depósitos diarios, para evitar el jineteo de los recursos, todo ello con el fin de fortalecer la liquidez financiera, y poder lograr la eficacia de la gestión de flujo de caja, para el uso de sus ingresos según sus proyecciones de pago.

Socialmente, la investigación es un aporte, debido a que si la empresa en estudio mejora sus procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar, podrá contar con la gestión efectiva de la cobranza, fortalecer sus finanzas y poder darle estabilidad laboral a sus trabajadores, además sirve para otras investigaciones cuyas empresas tengan problemática similar, por lo tanto sirve de antecedentes, ya que se encuentra enmarcada bajo las líneas de investigación control y gestión de finanzas públicas y privadas en la temática de control interno, establecidos por la Universidad José Antonio Páez, ofreciendo un cúmulo de conocimientos académicos a la autora, para su crecimiento profesional en el campo laboral.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

En el presente estudio se presentan el marco teórico que sustenta a la investigación relacionada con los objetivos planteados, la cual está comprendida por los antecedentes, las bases teóricas y la definición de los términos básicos, que permitan orientar al estudio, para darle una solución viable a la problemática planteada.

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes, de acuerdo a Giménez (2014:37), expresa que: “se refieren a la revisión y síntesis conceptual de investigaciones previas relacionadas con la investigación planteada”, el cual incluye los trabajos realizados previamente relacionados con el tema o problema tratado en la presente investigación, tomando en consideración las opiniones, conclusiones y recomendaciones realizadas por otros autores que han tratado la problemática. Para el desarrollo de esta investigación se realizó una revisión exhaustiva de textos, trabajos de grado, con títulos similares que preceden a este documento dentro de los cuales se señalan:

Díaz (2017), presentó un estudio que lleva por título **“Estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la firma contable G.G. Y Asociados”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. El estudio tuvo como finalidad permitir que en la unidad de administración y contabilidad se realicen las actividades de forma definida, organizada y con altos niveles de efectividad operativa. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo. Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos la encuesta a través de un cuestionario contenido de preguntas dicotómicas cerradas (si-no) que fue aplicado a la población

que estuvo conformada de tres (03) empleados del área de Contabilidad, facturación y cobranzas y la observación directa.

Con los resultados obtenidos, la autora concluye el control interno es importante, ya que se refieren a la confiabilidad de los estados financieros, es decir que influyen en la preparación de la información financiera para informes externos. En este contexto, es de gran importancia para el entorno organizacional contar con el buen funcionamiento del control interno en su estructura administrativa, puesto que este asegura la confiabilidad de sus Estados Financieros, minimizando el riesgo de fraudes y errores. Esta investigación servirá de apoyo al presente trabajo de grado, debido a que puede aportar las bases teóricas sobre procedimientos de control que pudieran ser utilizados para el diseño de las estrategias financieras de control requeridas para solventar la problemática expuesta, en el área de cuentas por cobrar.

Por su parte, García (2017), presentó una investigación denominada **“Estrategias para establecer los procesos administrativos - contables de cuentas por cobrar de la empresa SISDELPROMI VENEZUELA C.A., ubicada en Valencia Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. El estudio tuvo como fin de detectar los las debilidades existentes en el área en cuanto a los registros contables y por procesos administrativos en el cumplimiento de las actividades inherentes, a la gestión de cobranza, para lograr optimizar la recuperación de las inversiones que se encuentran en manos de los clientes.

Para ello, se enmarco bajo la metodología de un proyecto factible, apoyado en un estudio de campo, ya que se aplicó como técnica de recolección de información la observación directa y la encuesta, apoyada de un cuadro de observación y un cuestionario como instrumento, compuesto por once (11) preguntas dicotómicas de respuestas si-no. La población objeto de estudio fue de diez (10) personas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar.

Los resultados obtenidos, permitieron a la autora concluir que, se evidencia que en algunos casos la entidad no posee control sobre los depósitos, los cuales pueden

ser utilizados para fraudes, generar retraso en las conciliaciones bancarias, por consecuencia no podría actualizarse las cuentas por cobrar vencidas de manera confiable, ya que podría encontrarse el auxiliar de cuentas por cobrar desactualizado. Su aporte al presente estudio es el uso de las técnicas de recolección de información para realizar un diagnóstico real sobre los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar.

Carrasco y Farro (2014), Presentaron una investigación titulada **“Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios VANINA E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012.”** Para optar al título de Contador Público, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en Perú. La investigación tuvo como finalidad evaluar el control interno a las cuentas por cobrar a través de los cinco componentes del control interno el área de cuentas por cobrar y determinar de qué manera influye sobre esta área, con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión de cobro.

El estudio metodológicamente fue un estudio con diseño documental y de campo, no experimental, a nivel descriptiva, cuya población fue integrada por el gerente y los trabajadores de la empresa en estudio. En el cual se aplicó una encuesta a través de un cuestionario, compuesto por diez (10) preguntas dicotómicas de respuestas si no, cuyos resultados permitieron a la autora concluir, que el control interno influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar;

En esta investigación se ha comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades. Su aporte es la implantación de control interno para la salvaguarda del activo, el registro oportuno y emisión de reportes para poder aplicar los índices financieros para evaluar la rotación de las cuentas por cobrar y determinar el periodo promedio de cobro, e identificar la capacidad de pago de los clientes que se han retardado en el pago de las mismas.

Rodríguez y Siso (2013), presentaron un estudio que lleva por título **“Evaluación del sistema del control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicios LCC Ingenieros Consultores C.A.”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, extensión puerto Ordaz. La investigación tuvo como objeto controlar las cuentas por cobrar, las cuales constituyen uno de los ingresos más significativos, obtenidos por esta organización. En tal sentido, se realizó una investigación descriptiva de campo y de apoyo documental, aplicando las técnicas de recolección de datos al personal, la revisión bibliográfica, la observación directa y la entrevista estructurada, apoyada de un cuestionario comprendido de doce (12) preguntas cerradas de tipo dicotómicas, aplicada realizada al personal que labora en el área administrativa de la empresa.

Con los resultados obtenidos, las autoras concluyen en su investigación que, el desarrollo correcto de un sistema de control interno en toda entidad es el inicio para el alcance exitoso de las metas u objetivos que la gerencia haya establecido, por lo tanto al evaluar el sistema de control interno en la empresa en estudio, se evidencia la presencia de deficiencia en el área de crédito y cobranzas, a pesar de contar con un personal calificado, la carga de trabajo no es la adecuada, lo que atrasa el proceso de cobro. Su aporte a la presente evaluación, es la segregación de funciones en las áreas de venta y cuentas por cobrar, como medida de control interno debido a que es necesario establecer las funciones para cada área, y los mecanismos de control necesarios para garantizar la recuperación de los ingresos producto de las ventas a crédito de manera efectiva.

Moammer y Terrenos (2013), presentaron un trabajo de grado titulado **“Lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.”**, en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública. El estudio tuvo como finalidad garantizar que todos los procedimientos relacionados con esa área se realicen de forma eficiente y eficaz, permitiendo de alguna manera cumplir con las metas y objetivos trazados. El desarrollo metodológico estuvo circunscrito a un proyecto

factible en el ámbito de estudios cuantitativos no experimentales, transeccional, mediante un diseño de campo, documental, procedimental y conclusiva.

La técnica de recolección de datos empleada fue una encuesta apoyada del instrumento el cuestionario compuesto de catorce (14) preguntas de respuestas cerradas tipo dicotómicas de únicas opciones si-no, la población estuvo compuesta por ocho (08) personas de la empresa, quienes representaron la muestra. Las autoras concluyen en su investigación, que los controles internos, como proceso administrativo, evalúan operaciones que garantizan, entre otros aspectos de interés, la efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de políticas, leyes y normas.

Para que haya control interno debe contarse con un proceso que integre, dinamice y relacione de manera eficiente los objetivos, políticas y estrategias para el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas. Su aporte a la presente investigación, fue el establecimiento de la población y muestra que brindará información de tipo primario para el desarrollo de las fases metodológicas, detalladas en el capítulo del marco metodológico.

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas la conforman aquellas afirmaciones netamente teóricas, que sirven de base para la sustentación del estudio. En este sentido, de acuerdo a Palella y Martins (2012:54), las bases teóricas: “es el soporte principal del estudio. En él se amplía la descripción del problema, pues permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones”, en este sentido seguidamente se presentan las teorías y conceptos que soportan el objetivo general del presente estudio, las cuales se detallan a continuación:

### **2.2.1 Estrategia**

De acuerdo a Mintzberg (2009:55), lo define como: “un plan, un patrón, posición y perspectiva”. La estrategia es un plan que integra las principales metas y

características de una organización y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar, además ayuda a poner en orden y asignar los recursos con el fin de lograr una situación visible y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

La estrategia de una compañía, según Strickland (2010:40), es: “el plan de acción que tiene la administración para posicionar a la compañía en la arena de su mercado, competir con éxito, satisfacer a los clientes y lograr un buen desempeño en el negocio”, en donde el proceso de administración estratégica se basa en cinco tareas fundamentales, siendo responsabilidad de la gerencia de la pequeña y mediana empresa ejercer un liderazgo emprendedor y comprometer a la empresa con la ruta a seguir:

- a) Desarrollar una visión estratégica de la que será la configuración de la compañía y de hacia dónde se dirige, con el fin de proporcionar una dirección a largo plazo, delimitar en qué clase de empresa está tratando en convertirse la compañía e infundir en la organización el sentido de una acción con un propósito determinado.
- b) Determinar objetivos, convertir la visión estratégica en resultados específicos del desempeño que deberá lograr la compañía. El propósito de establecer objetivos es convertir los lineamientos administrativos de la visión estrategia y la misión del negocio en indicadores de desempeño específico, mediante los cuales se puedan evaluar el progreso de la organización.
- c) Crear una estrategia, representa las respuestas de la administración, las acciones y enfoques de negocios que emplea la administración para el desempeño organizacional.
- d) Poner en práctica y ejecutar la estrategia elegida de una manera eficiente y activa: implica una evaluación de lo que se necesitará para que la estrategia de resultado.
- e) Evaluar el desempeño e iniciar ajustes correctivos en la visión, dirección a largo plazo.

A partir de este punto surge la necesidad de definir estrategia, la cual se constituye entonces en las pautas a seguir por la organización, para la consecución de las metas en función de la misión y visión del negocio. En este sentido resalta el concepto de “matriz estratégica” como el conjunto de lineamientos que orientan el desarrollo a largo plazo de una organización, incluyendo los fines, la misión, los valores y la visión de la empresa. Estas bases teóricas permiten definir la herramienta estratégica mediante la cual se le dará solución al problema planteado en la empresa TRANSCASA, que surgirán a través de una Matriz DOFA.

### **2.2.2. Control Interno**

El control interno es definido como un sistema de medidas organizativas y operativas que toma la empresa para garantizar que sus operaciones se realicen como debe ser, de acuerdo a lo planificado y convenido, convirtiéndose así en la función gerencial que comprende aquellos procedimientos mediante los cuales las entidades organizan controlan y verifican el desempeño de sus funciones, sus activos y recursos, sus pasivos y compromisos; y sus políticas y procedimientos.

Según Catacora (2014:238), el control interno: “es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control interno determina si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no”. El mantener una adecuada estructura del control interno es responsabilidad de la gerencia la cual debe realizar las estimaciones necesarias para asegurarse que los beneficios esperados por la implantación de los procedimientos de control sean alcanzados, además de evaluar el nivel de eficiencia en los procesos contables.

### **Control Nociones Generales**

El control es un proceso administrativo muy ligado con la planeación, es la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente. Es la función que

permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

Es un proceso llevado a cabo por la junta directiva, la gerencia y otros miembros del personal de una organización que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones que enmarcan la actuación administrativa. Es aplicable a todas las organizaciones, sin embargo las pequeñas y medianas empresas pueden implementarlo en forma diferente a las grandes, es decir, el sistema de Control Interno difiere por ente y tamaño, cultura y filosofía de la administración, por lo que en una entidad generalmente se percibirá de manera distinta al de otra.

Existen diversos cuerpos colegiados de la profesión contable que han definido sistemáticamente el concepto de control interno en el contexto de las operaciones llevadas a cabo por las empresas; la primera definición formal de lo que representa o se debe entender sobre control interno, fue emitida por la Junta de Normas de Auditoría- NAGAS (1.948) del Instituto Americano de Contadores Públicos (A.I.C.P.A) en el S.A.S N° 1, párrafo 320.09. Esta definición de control interno, fue el punto de partida que sirvió para establecer uno de los conceptos más importantes desarrollados por la profesión contable.

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o concejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p. 21).

El Control Interno Contable comprende el plan de organización así como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la notación de registros e informes contables de aquellas concernientes a operaciones o custodia de los activos y los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna.

El Control Interno Administrativo comprende el plan de organización así como todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común, solo tienen que ver indirectamente con los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los análisis estadísticos, estudios de tiempo y movimiento, informes de actuación, programas de adiestramiento de personal y controles de calidad.

El control es definido por Stoner (2012:150), como: “el proceso mediante el cual se evalúa el desempeño con el fin de asegurarse que los planes y objetivos de las organizaciones se cumplen en forma eficiente”. Por esto, el control usualmente implica una comparación entre un rendimiento planificado y un rendimiento realizado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz, y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Igualmente el control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización.

Stoner, Freeman y Gilbert (2012:13), mencionan: que en el control administrativo se entraña los siguientes elementos básicos: “Establecer estándares de desempeño, medir los resultados presentes, comparar estos resultados con las normas establecidas y tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones”. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas. Esta es la función de control de administración. Gracias a la función de control, el gerente puede mantener a la organización en buen camino. Las organizaciones están estableciendo, cada vez con

mayor frecuencia, maneras de incluir la calidad en la función del control. Un enfoque que goza de gran popularidad siendo de vital importancia las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de control.

### **Tipos de Control**

Control de gestión: se refiere a la evaluación de las actividades administrativas que se realizan en los distintos niveles. Se focaliza en los niveles superiores y medios de la organización. Puede incluir elementos de largo plazo, como la estrategia de inversiones o los procesos de planificación.

Control financiero: tiene en cuenta información financiera y contable, como ciertos ratios financieros, para evaluar la capacidad de la organización de pagar sus deudas y disponer de fondos suficientes para financiar su actividad operativa.

Control de operaciones: verifica que las actividades principales de la empresa se estén desarrollando de acuerdo a lo planeado. Se concentra en los niveles inferiores y medio de la organización, y en el corto plazo. Suele estar estandarizado, es decir, que las observaciones o mediciones se realizan periódicamente.

Control de calidad: es un proceso integral que busca lograr que la actividad principal de la empresa cumpla con ciertos parámetros de calidad. No es sólo verificar la calidad del producto o servicio terminado, sino que también controla los procesos intermedios y las materias primas. Un aspecto importante del control de calidad es que también tiene en cuenta a las personas involucradas en la producción, dado que elementos como la capacitación, entrenamiento y el ambiente de trabajo impactan en la calidad.

### **Fuentes de Control**

Es el inicio del proceso de evaluación de desempeño constituido por los individuos en la organización. El concepto de fuentes de control se define de la siguiente manera Según Hellriegel y Slocum. (2008:323), “Las fuentes de control básicas de toda organización son cuatro: grupos interesados, la organización misma,

los grupos y los individuos”.

El control de los grupos interesados: se refiere a las presiones externas que recibe la empresa para que modifique ciertas conductas.

El control organizacional: se refiere a las reglas y procedimientos formales, ya sean preventivos o correctivos de desviaciones de los planes y el cumplimiento de los objetivos deseados.

El control grupal: se refiere a las reglas, normas, valores que comparten los miembros de un grupo y mantienen mediante premios y castigos.

### **Componentes del Control Interno**

Mantilla (2002:125), comenta que el Control Interno Estructura Conceptual Integrada, explica que el Informe COSO,

Brinda el enfoque de una estructura común para comprender al control interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas, como en públicas.  
(p. 125)

El concepto de control interno discurre por cinco componentes: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo.

Ambiente de Control: este componente posee una influencia profunda en la manera como se estructura las actividades del negocio, la manera como se establecen los objetivos y se valoran los riesgos, no solamente es un diseño, sino también la manera de cómo se opera en la práctica. El ambiente de control establece políticas y procedimientos apropiados que incluyen a menudo un código de conducta escrito, el cual fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo. El ambiente de control establece la conciencia y la conducta con la cual se presenta los empleados de una entidad a través de factores como:

- Integridad y Valores Éticos: tiene como propósito establecer pronunciamientos relativos a los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la Organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece.
- Competencia del Personal: se refiere a los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente con sus tareas.
- Consejo de Administración y/o comité de Auditoría: debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuente con la experiencia, dedicación e involucramiento necesario para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los Auditores Internos y Externos.
- Filosofía Administrativa y Estilo de Operación: los actores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros. Otros elementos que influyen en el ambiente de control se refieren a aspectos relacionados con: Estructura Organizativa, Delegación de Autoridad y Responsabilidad y Políticas de Recursos Humanos. El ambiente de control tienen gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se estiman los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la Entidad y su nivel de cultura administrativa.

Valoración de Riesgos: este segundo componente es relevante para la consecución de los objetivos formando una base para la determinación de cómo deben administrar los riesgos, todas las entidades, sin discriminación del tamaño de su estructura o clase de trabajo desarrollado, enfrentan riesgos en todos los niveles de la organización, los riesgo afectan a las entidades en su habilidad para desarrollarse

por esta razón la administración debe determinar cuántos riesgos es prudente aceptar y se esfuerzan por mantenerlos controlados dentro de los estándares permitidos.

- Cambio en el ambiente de operación: un ambiente regulador o económico modificado puede dar como resultado incremento en las presiones competitivas y en lo significativo de los riesgos diferentes.
- Personal nuevo: que este no logre entender la cultura de la entidad o centrarse solamente en el desempeño de la exclusión de las actividades relacionada con el control, la alta rotación de personal, con ausencia de entrenamiento genera desastre.
- Crecimiento rápido: cuando las operaciones se expande significativa y rápidamente, los sistemas existentes pueden fortalecerse excesivamente hasta el punto de que los controles se averían o el caso de que se cambien los procesos los supervisores existentes pueden ser incapaces de mantener el control adecuado.
- Tecnología nueva: el caso de que se incorpore tecnologías nuevas en el proceso de producción o en los sistemas de información, existe una alta probabilidad de que los controles sean modificados.
- Líneas, productos y actividades nuevas: cuando una entidad incorpora nuevas líneas de negocios realiza transacciones con las cuales no está familiarizada, los controles existentes pueden no ser adecuados.

Estas bases teóricas sustentan la presente investigación ya que se requiere implantación del control interno en los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa TRANSCASA, debido a que brinda una seguridad razonable a la gerencia, de que los procedimientos se cumplirán para el adecuado registros y emisión de reportes que ofrezcan cifras reales para la elaboración de los estados financieros y la toma de decisiones gerenciales, optimizando el desempeño del personal, salvaguardando los activos, y logran detectar posibles desviaciones implantando los correctivos necesarios oportunamente, al presentarse desviaciones.

### **2.2.3 Cuentas por Cobrar**

Según Koontz y Weihrick (2013:15), la cuenta por cobrar: “es una cuenta que representa los créditos a favor de una empresa, que puede ser transmitida con arreglo a las formalidades que recogen las leyes mercantiles, transfiriéndose así el crédito que representa”. Las cuentas por cobrar registran los aumentos y las disminuciones derivadas de las ventas de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones. Por su parte, Vallado (2007:48), define que: “las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo”.

A fin de conservar clientes actuales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas deben conceder créditos, para la mayoría de las empresas las cuentas por cobrar representan una inversión considerable que se determina a través de volumen de ventas a crédito en la cual constituyen una función dentro del ciclo de ingreso que se encargará de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para luego ser reportadas a los Departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas. Con respecto a lo anterior Santillana (2001:80), establece:

El proceso relativo al grupo de cuentas por cobrar, consta de tres fases: creación de la cuenta por cobrar, Administración de las cuentas por cobrar y disponibilidad de las cuentas por cobrar. El objetivo específico de control interno en cada fase debe comprender el rango general de los asuntos involucrados y la identificación de los principales problemas de control. (p.80).

En este proceso no solo se añaden los registros al archivo de cuentas por cobrar inmediatamente después de la facturación, sino también se eliminan los registros de dicho archivo para reflejar los pagos de los clientes; esto debe realizarse de manera oportuna con la finalidad de mantener las cuentas por cobrar actualizadas, para la

hora de efectuar un estado de cuenta. Es necesario, asumir que la administración de las cuentas por cobrar está íntimamente relacionada a las políticas de crédito, las cuales constituyen la base fundamental en la toma de decisiones en el ámbito financiero, pues con la aplicación de buenas políticas de crédito, se busca la ampliación de la cartera de clientes siempre y cuando este amparado por una gestión de cobranza, para mantener a la empresa en los mejores términos de rentabilidad y solvencia.

Así, la administración de las cuentas por cobrar es una tarea complementaria de la política de ventas, por lo que resulta difícil concebirla y entenderla en un contexto aislado de la estructura global de la empresa, por consiguiente se deben conciliar las políticas de crédito y la gestión de cobranza, para garantizar un adecuado control de las cuentas por cobrar. Sin embargo, las cuentas por cobrar, no son exclusivas de las operaciones normales de la empresa, ya que existen diferentes aspectos que le pueden dar origen.

En primer lugar tenemos, las que representan derechos a cobrar en efectivo, entre ellas, las cuentas por cobrar ínter compañías. En segundo lugar, están las representadas por derechos a cobrar en bienes, como reclamo y anticipos por cobrar a proveedores. El proceso ventas - cuentas por cobrar constituye una de las bases fundamentales en la vida de un negocio puesto que de su análisis y registro dependen las grandes decisiones de una empresa; comprende funciones que implican el intercambio de productos y/o servicios con los clientes por efectivo, así como varias clases de operaciones, cuentas y funciones administrativas soportadas por documentos y registros. Con relación a esto, Arens y Loebbecke (2016), señalan:

El ciclo de ventas y cobranzas implica decisiones y procesos necesarios para la transferencia de la propiedad de bienes y servicios a los clientes después que se ponen a disposición para su venta. Se inicia con una petición de parte del cliente y concluye con la conversión del material o servicio en una cuenta por cobrar y por último en efectivo. Las Cuentas por Cobrar, se definen como el activo financiero más relevante para la mayoría de las empresas, están representadas por

acreencias a favor de la organización las cuales deben ser originadas por las actividades específicas a que se dedica la misma. (p. 87).

El proceso ventas - cuentas por cobrar, deberá efectuarse sobre la base del cumplimiento de los siguientes objetivos: autorización, procesamiento y clasificación de transacciones, salvaguarda física y verificación del sistema.

- Autorización: el crédito debe autorizarse adecuadamente antes de que ocurra la venta; así como también el embarque de bienes, los precios incluyendo fletes y descuentos.
- Procesamiento y Clasificación de Transacciones: deben aprobarse únicamente aquellas solicitudes o pedidos de clientes por mercancías y servicios, que se ajusten a los criterios de la dirección de la empresa. Solamente deben producir factura con los embarques efectuados y los servicios prestados; las facturaciones deben prepararse exacta y oportunamente para evitar la distracción de efectivo. Deben clasificarse, resumirse e informarse exacta y oportunamente las facturaciones, los costos de las mercancías y servicios vendidos, erogaciones por ventas, el efectivo recibido, los ajustes a ingresos, cuentas de clientes, distribuciones de costos y cuentas. Los asientos contables de ingreso deben clasificar y resumir las actividades económicas, conforme a planes de la dirección de la empresa.
- Salvaguarda Física: solo deben tener acceso a la documentación, a los registros, facturación, cobros de efectivo, locales físicos, aquel personal responsable establecido por la gerencia o dirección. - Verificación y Evaluación del Sistema: los saldos registrados en las cuentas por cobrar deben ser verificados y evaluados regularmente.

### **Control Interno de las cuentas por cobrar**

La verdadera evaluación para cualquier departamento o gestión son sus resultados. Tendrá poco valor los planes y estructuras desarrolladas, si no se

traducen en los resultados de acuerdo a los objetivos planteados. Entonces, si las otras funciones se desarrollan a la perfección, no tendría que existir el control interno; según lo establecido por Gitman (2013:49), para el caso de las ventas a crédito, el control interno se logra de mejor manera a través de la segregación de funciones, de modo que la responsabilidad recaiga en diferentes departamentos o individuos respecto a: la preparación de los pedidos de ventas; la aprobación del crédito; el despacho de las mercancías; embarque; facturación; verificación de la factura; el mantenimiento de las cuentas de control; mantenimiento de mayores auxiliares de los clientes; aprobación de rebajas y devoluciones y; autorización para cancelación de cuentas incobrables.

Cuando se cumple con responsabilidad esta división de obligaciones, es factible detectar con rapidez los errores o irregularidades, a través de una comparación de documentos provenientes de unidades independientes de la empresa, reduciendo a la mínima expresión la posibilidad de fraude. De esta manera junto con la segregación de funciones se pueden mejorar los procesos con la implementación de control interno.

Estas bases teóricas, sustentan el presente estudio debido a que es el área que se quiere desarrollar, ya que es aquí donde se han manifestado las debilidades del proceso de cuentas por cobrar generadas por las ventas de la empresa TRANSCASA, que requiere de mejoras para lograr la efectiva gestión de cobranza, para recuperar las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, y poder lograr la liquidez financiera de la empresa, necesaria para contar con los activos líquidos que requiere para el pago de sus deudas y obligaciones, y mantener la operatividad de la organización.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

**Cartera de clientes:** conjunto de clientes que tiene una empresa.

**Clientes:** son todas aquellas personas que deben al negocio mercancías adquiridas a crédito y a quienes no les exige especial garantía documental.

**Cobro:** es la acción mediante la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere esta.

**Comprobación:** derecho de la administración a investigar los hechos, actos, situaciones o circunstancias que integren o condicionen el hecho imponible.

**Control Contable:** contable consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política prescrita.

**Eficiencia:** es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

**Eficacia:** está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas; es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

**Liquidez:** capacidad de una persona o entidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo por poseer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo. Por extensión, característica de ciertos activos que son fácilmente transformables en efectivo (depósitos bancarios a la vista, activos financieros que pueden ser vendidos instantáneamente en un mercado organizado, entre otros).

**Optimización:** es la búsqueda de la mejor manera de realizar una actividad; gracias a ella todo proceso funciona mejor.

**Riesgo de Cobranza:** es importante concientizar que las cobranzas implican un riesgo, a lo que se denomina “riesgo de cobranza”, pues se debe tomar en cuenta la posibilidad no poder llegar a hacer efectivas parte de las Cuentas por Cobrar.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente estudio se mostró la metodología que fue utilizada para desarrollar las fases metodológicas, en el cual se expuso el tipo y diseño de la investigación, así como los instrumentos y técnicas utilizados para lograr los objetivos propuestos, los cuales se detallan a continuación:

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

La metodología que se implementó para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitió proponer estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., con el objeto de hacer efectivo el proceso de registro, emisión de reportes y gestión de cobranza, para brindar información confiable a la gerencia sobre los ingresos generados producto de las ventas, a la gerencia para la toma de decisiones, y emisión de estados financieros confiables. De acuerdo a la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2015), el proyecto factible lo define como:

Es el análisis sistemático de describirlo, interpretarlo y entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas o efectos, o predecir su ocurrencia haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conducidos o en desarrollo. (p. 41)

Asimismo, esta investigación estuvo apoyada por un diseño de campo, que según Arias (2014:26), define el diseño de la investigación como: “la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. Por su parte, Sabino (2008:89), expresa que la investigación es de campo debido a que: “permite recoger datos directamente de la realidad empírica, su valor reside en que el

investigador pueda cerciorarse de las verdaderas condiciones en que ha conseguido los datos, facilitando su revisión y modificación de los mismos”.

### **3.2 Fases Metodológicas**

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados, las cuales se detallan a continuación:

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.**

Esta fase de investigación, tuvo la finalidad de establecer un diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., por lo tanto fue necesario establecer la población y muestra que suministró la información necesaria para desarrollar la misma. Con referencia a la población Balestrini (2015:122), la define como: “un universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. De allí que, la población del presente estudio fue conformada por cinco (05) trabajadores del área de contabilidad y de cuentas por cobrar de la empresa en estudio a la cual se le aplicó el instrumento.

Por su parte, con relación a la muestra Hernández, Fernández y Baptista (2012:236), señalan que: “es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”. En este sentido, la muestra estuvo constituida por las personas que conforman la población debido a que es finita y pequeña, considerando el muestreo de tipo censal.

En cuanto a las técnicas e instrumentos que permitieron brindar información para determinar dónde se estaban presentando las fallas, se realizó por medio de la

técnica de recolección de datos, denominada la encuesta, que fue aplicada a la población antes descrita. Al respecto, Arias (2014:96), define la encuesta: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”. Por lo tanto, la encuesta se realizó a través del instrumento el cuestionario, que según Tamayo (2016:122), lo define como: “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular” el mismo contiene preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (si-no).

Después de aplicada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos fueron agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, graficados y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva, mediante los cuales se pudo realizar el diagnóstico adecuado que brindó información sobre las debilidades encontradas, que generan que el sistema administrativo esté saturado de información, debido a que no se realiza el registro oportuno de la cobranza, generando reportes pocos confiables sobre la situación financiera de la empresa, en relación a las cuentas por cobrar.

### **3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas en el control de los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.**

En esta fase, una vez obtenidos los resultados pasamos a la identificación de las debilidades y fortalezas en el control de los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., ya que se logró obtener el diagnóstico real del área en estudio, se pudo atacar las debilidades y amenazas, así como también se pudo fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta utilizada permitió hacer la evaluación de los procedimientos propuestos. Para ello se hizo uso de la matriz DOFA; en la cual se enfrentó los factores internos y

externos del proceso de control interno de las cuentas por cobrar, para que surgieran las estrategias que permitieron mejorar los procesos administrativos y contables en el área de estudio.

### **3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.**

Se procedió en esta fase, al diseño estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., con el objeto de alcanzar mejorar los procesos en esta área, recortar el periodo de recaudo de las mismas, actualizar el sistema administrativo, y rebajar todas la cuentas por cobrar que se encuentran como insolventes, mediante procedimientos de emisión de reportes, conciliaciones bancarias, seguimiento de depósitos, devolución de cheques o de transferencias, y cualquier otra debilidad que esté generando que la información no esté adecuadamente registrada, con el fin de emitir reportes con cifras veraces, confiables y efectivas, que sirva a la gerencia para la toma de decisiones y emisión de estados financieros.

Además, poder gestionar la cobranza de los clientes morosos, permitiendo fortalecer la liquidez financiera para el pago oportuno de las deudas y obligaciones contraídas, asegurando la operatividad de la misma. Es por ello, que la propuesta estuvo estructurada de manera que se desarrolle mediante su presentación, objetivos, justificación, factibilidad y desarrollo, permitiendo presentarla de manera de fácil entendimiento, y que permitan lograr darle solución al problema planteado, de acuerdo a los objetivos propuestos.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de los Resultados**

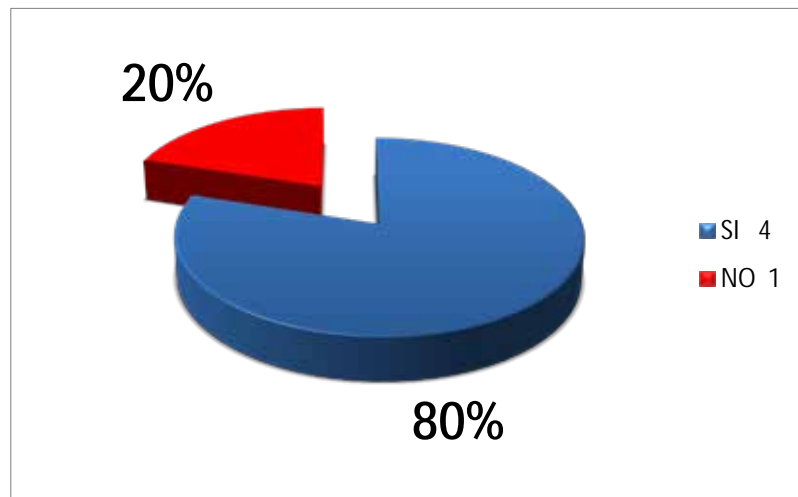
A continuación se muestra el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, en el cual se pudo determinar el diagnóstico para identificar las debilidades presentes en el proceso de cuentas por cobrar y poder diseñar la propuesta que dé solución a la problemática existente.

#### **Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.**

Esta fase de investigación, tuvo la finalidad de establecer un diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., las técnicas e instrumentos que permitieron brindar información para determinar dónde se estaban presentando las fallas, se realizó por medio de la técnica de recolección de datos, denominada la encuesta, que fue aplicada a la muestra conformada por cinco (05) trabajadores del área de contabilidad y de cuentas por cobrar de la empresa en estudio, cuyo cuestionario estuvo contenido de trece (13) preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (si-no).

Después de aplicada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos fueron agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, graficados y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva, mediante los cuales se pudo realizar el diagnóstico adecuado que brindó información sobre las debilidades encontradas, que se presentaron en las siguientes fases:

Ítem 1.- ¿Tiene usted conocimiento si se reciben los soportes a tiempo para generar la factura de ventas de la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A.?



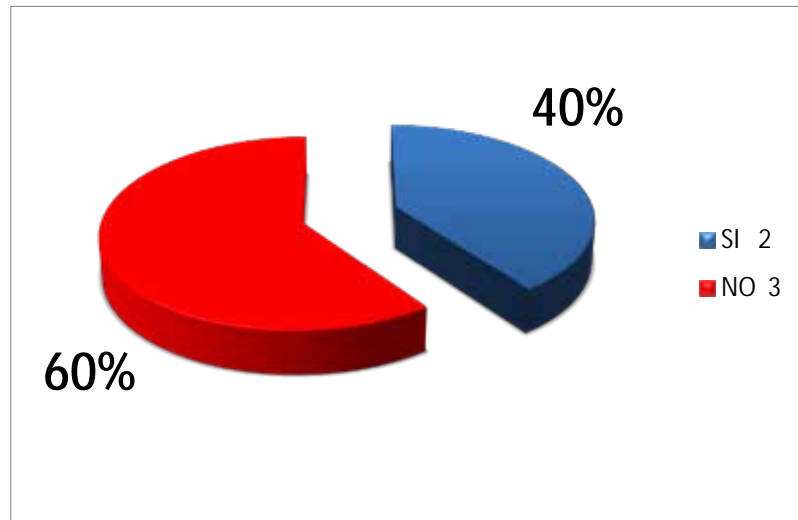
**Gráfico 1.-** Recepción de los soportes a tiempo para generar las facturas.

**Fuente:** Estrella (2019)

### **Análisis**

Se puede observar en el presente gráfico, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondió que si se reciben los soportes a tiempo para generar la factura de ventas de la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A., por su parte el veinte por ciento (20%) restante señala que no se reciben. Esto refleja la importancia y la utilidad de la información, para el personal encargado de los procesos y la efectividad en la facturación.

Ítem 2.- ¿Sabe usted si se realiza una revisión adecuada de los soportes que originan la facturación al cliente?



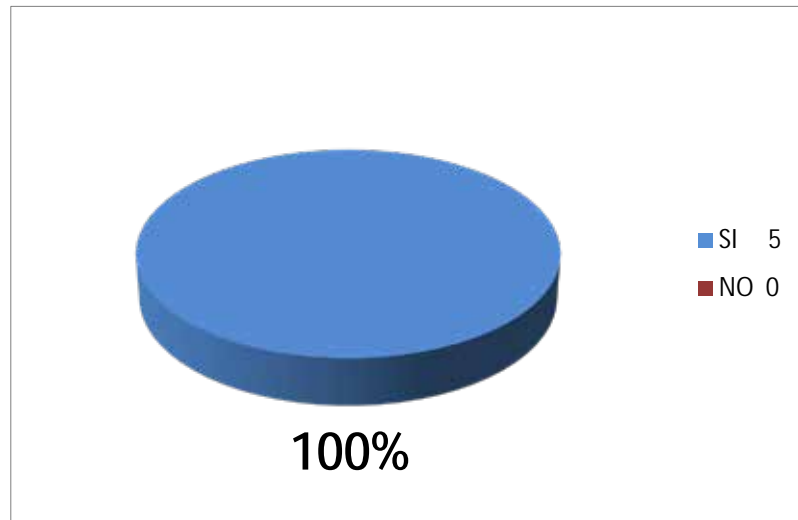
**Gráfico 2.-** Revisión adecuada de los soportes.

**Fuente:** Estrella (2019)

### **Análisis**

Se puede observar que ante esta interrogante, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados considera que no se realiza una revisión adecuada de los soportes que originan la facturación al cliente, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante señala que si se realiza una revisión adecuada de los soportes que originan la facturación, cabe destacar la importancia, en cuanto a los lineamientos y pasos necesarios para la emisión de facturas, se debe contar con los soportes necesarios que apoye el desempeño del personal que participa en el proceso de facturación.

Ítem 3.- ¿Tiene usted conocimiento si se utiliza un sistema administrativo para emitir las facturas de ventas?

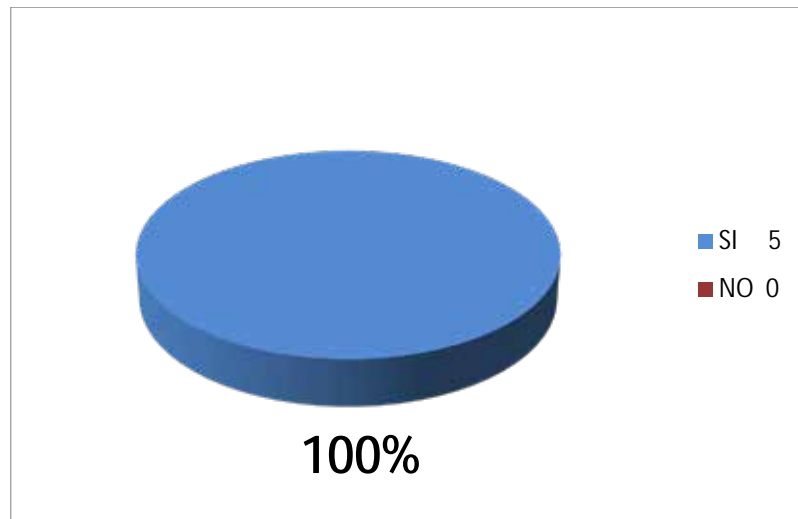


**Gráfico 3.-** Uso de sistema administrativo para emitir facturas de ventas.  
**Fuente:** Estrella (2019)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se puede observar que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados señalan que si se utiliza un sistema administrativo para emitir las facturas de ventas. Esto refleja la importancia que tiene un sistema administrativo ya que permite registrar y emitir reportes con mayor rapidez que un sistema manual.

Ítem 4.- ¿Sabe usted si se utiliza un auxiliar de cuentas por cobrar por cliente?

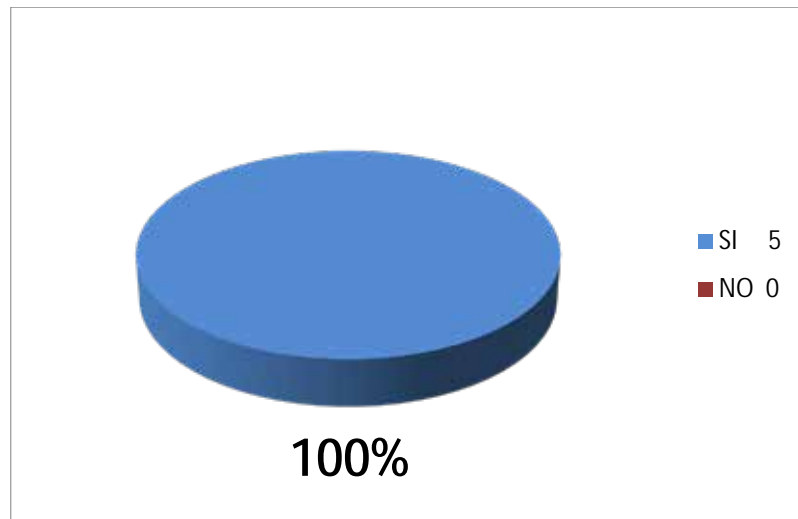


**Gráfico 4.-** Uso de auxiliar de cuentas por cobrar.  
**Fuente:** Estrella (2019)

### Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que si se utiliza un auxiliar de cuentas por cobrar por cliente. El auxiliar de cuentas por cobrar, lo utilizan por lo general todas las empresas en Excel de manera manual o en un sistema administrativo, que permite hacerle seguimiento a las cuentas por cobrar y a las facturas vencidas.

Ítem 5.- ¿Tiene usted conocimiento si existen facturas vencidas con más de quince (15) días no pagadas por los clientes en la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A.(TRANSCASA) ?

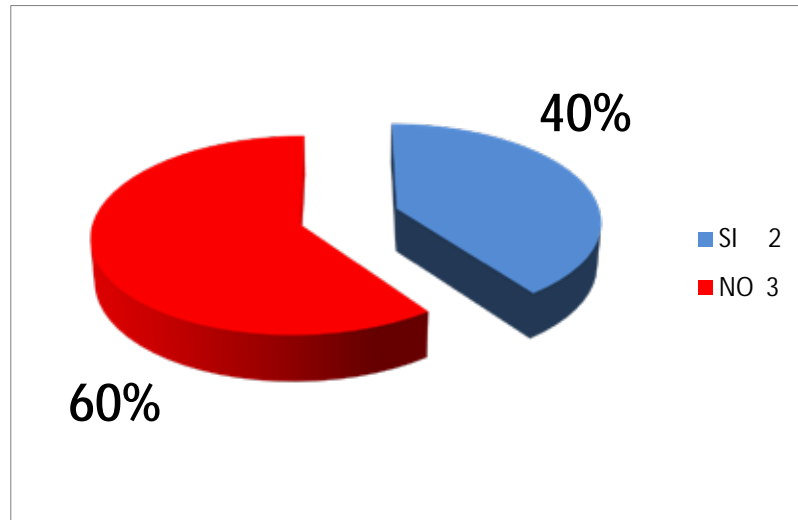


**Gráfico 5.-** Facturas con vencimiento de más de 15 días.  
**Fuente:** Estrella (2019)

### Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que si existen facturas vencidas con más de quince (15) días no pagadas por los clientes en la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A.(TRANSCASA). Asimismo, se considera que en la normativa vigente establece que los auxiliares contables ayudan a mejorar la efectividad en la cobranza y a darle mejor seguimiento a las facturas vencidas y por vencer, lo que podría ayudar a disminuir esta debilidad.

Ítem 6.- ¿Considera usted que se realiza una gestión efectiva con los clientes para programar la cobranza de las facturas vencidas y las próximas para su vencimiento?

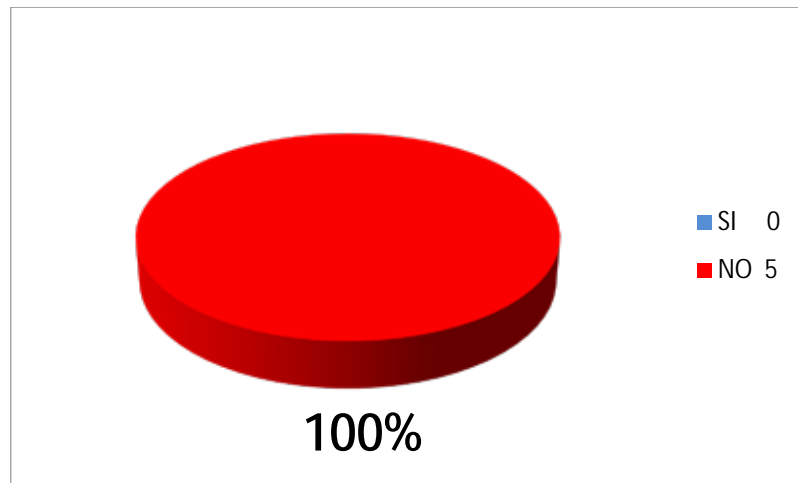


**Gráfico 6.-** Gestión efectiva para programar cobranza.  
**Fuente:** Estrella (2019)

### Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante el sesenta por ciento (60%) de los encuestados considera que no se realiza una gestión efectiva con los clientes para programar la cobranza de las facturas vencidas y las próximas para su vencimiento, en cambio el cuarenta por ciento (40%) restante respondió afirmativamente. La programación de cobranzas permite hacer seguimiento a las facturas vencidas y su efectividad depende en lograr la recuperación de los ingresos que están en manos de los clientes.

Ítem 7.- ¿Sabe usted si están formalmente establecidas políticas de cobranzas?



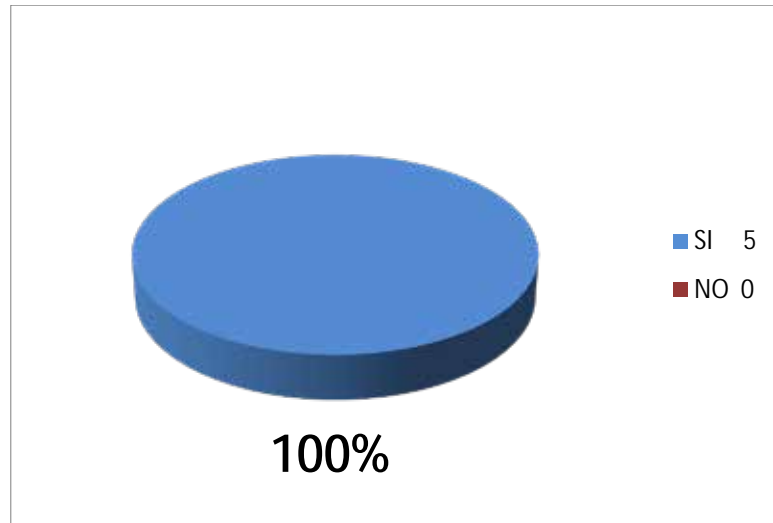
**Gráfico 7.-** Políticas de cobranza establecidas.

**Fuente:** Estrella (2019)

### **Análisis**

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que no están formalmente establecidas políticas de cobranzas. Es necesario que existan políticas formalmente establecidas de manera que no se transmita la información de boca en boca sino mediante la información escrita. La efectividad de la información es poder transmitir de manera formal para que brinde los resultados esperados.

Ítem 8.- ¿Tiene usted conocimiento si se ha difundido al personal sobre las políticas de cobranza?

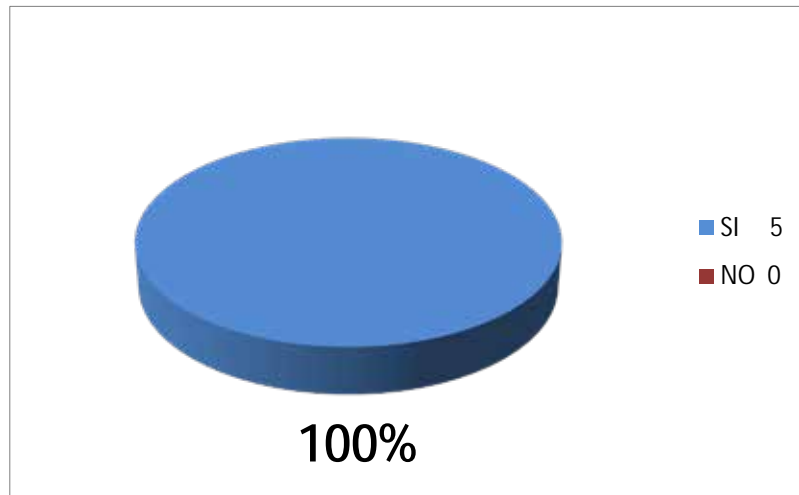


**Gráfico 8.-** Difusión de las políticas de cobranza al personal.  
**Fuente:** Estrella (2019)

### **Análisis**

Ante esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que si se ha difundido al personal sobre las políticas de cobranza. A pesar de no haber políticas formalmente establecidas si se ha difundido de manera informal al personal, pero es necesario que estén escritas para unificar criterios.

Ítem 9.- ¿Considera usted que el personal relacionado al proceso de cuentas por cobrar requieren de una capacitación sobre las actividades de emisión de factura, registro y cobranza?

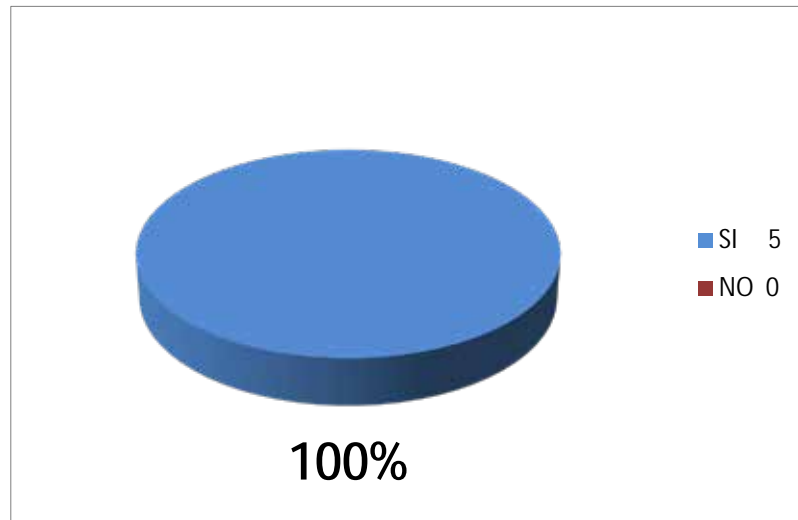


**Gráfico 9.-** Requerimiento de capacitación del personal.  
**Fuente:** Estrella (2019)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que considera que el personal relacionado al proceso de cuentas por cobrar requiere de una capacitación sobre las actividades de emisión de factura, registro y cobranza. La capacitación le brinda al personal fortalecer sus habilidades y conocimientos para poder desempeñar efectivamente el cargo que ocupan.

Ítem 10.- ¿Tiene usted conocimiento si se envían estados de cuenta por lo menos una vez al mes a los clientes para recordarle sobre sus deudas contraídas con la empresa pendientes por pagar?



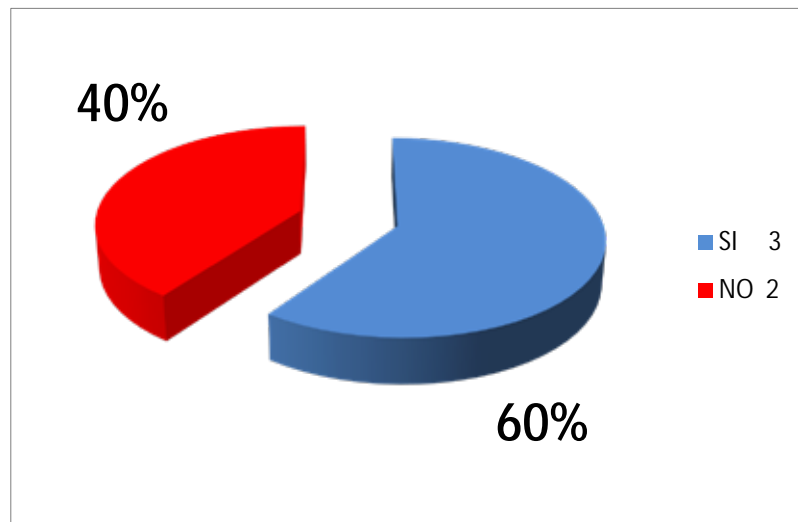
**Gráfico 10.-** Envío de estados de cuenta mensual.

**Fuente:** Estrella (2019)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se observa que ante esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió, que si se envían estados de cuenta por lo menos una vez al mes a los clientes para recordarle sobre sus deudas contraídas con la empresa pendientes por pagar. Los estados de cuenta reflejan los saldos pendientes sobre las obligaciones que tiene el cliente con la empresa, para recordarle que debe cumplir con el compromiso de pago, y de haber pagado algunas de las deudas deben enviar el comprobante para su verificación y registro.

Ítem 11.- ¿Sabe usted si se realizan conciliaciones bancarias periódicas para verificar que los ingresos por los pagos efectuados por los clientes sean por los montos correctos de las facturas emitidas?



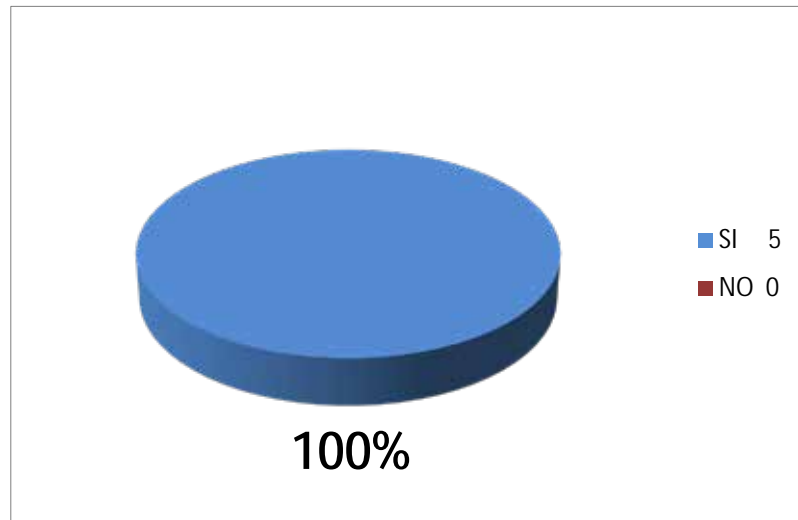
**Gráfico 11.-** Conciliaciones bancarias.

**Fuente:** Estrella (2019)

### **Análisis**

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante el sesenta por ciento (60%) de los encuestados considera que si se realizan conciliaciones bancarias periódicas para verificar que los ingresos por los pagos efectuados por los clientes sean por los montos correctos de las facturas emitidas, en cambio el cuarenta por ciento (40%) manifiesta que no se realizan. Las conciliaciones bancarias permiten ir eliminando facturas ya pagadas de las cuentas por cobrar, quedando aquellas que no se han pagado, de esta manera se identifica al deudor y se hace el recordatorio del saldo pendiente por pagar. Además permite detectar si el clientes a efectuado deducciones no autorizadas y que los depósitos realizados en el tiempo establecido.

Ítem 12.- ¿Tiene usted conocimiento si los clientes han efectuado pagos de facturas vencidas y no han notificado a la empresa quedando saldos pendientes sin conciliar?

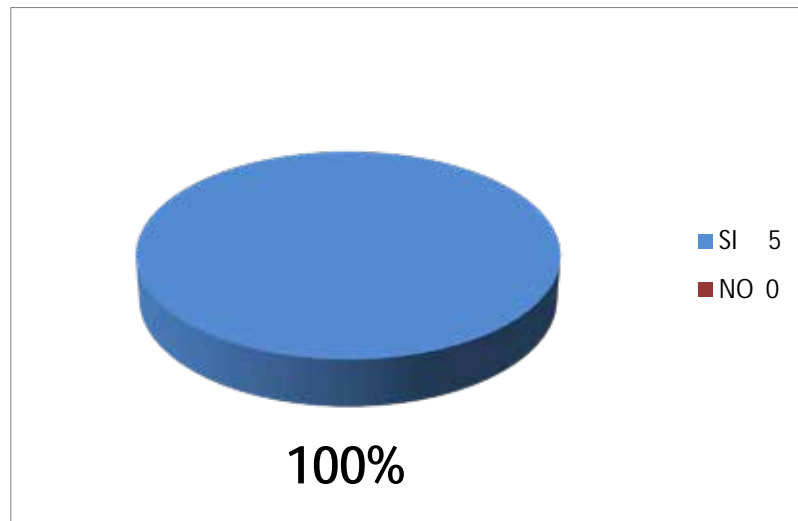


**Gráfico 12.-** Pago de facturas vencidas no conciliadas.  
**Fuente:** Estrella (2019)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se observa que ante esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió, que los clientes han efectuado pagos de facturas vencidas y no han notificado a la empresa quedando saldos pendientes sin conciliar. Es importante que el cliente suministre comprobante de pago y notifique la fecha en que lo efectuó para verificación y registro de la cobranza. Minimizando los saldos pendientes y emitiendo reportes con cifras reales.

Ítem 13.- ¿Considera usted mediante la implementación de estrategias de control se podrá mejorar los procesos administrativos-contables de las cuentas por cobrar de la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A. (TRANSCASA)?



**Gráfico 13.-** Aceptación de la propuesta.

**Fuente:** Estrella (2019)


### **Análisis**

En el presente gráfico, se observa que ante esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, ya que mediante la implementación de estrategias de control se podrá mejorar los procesos administrativos-contables de las cuentas por cobrar de la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A. (TRANSCASA). Esto demuestra la factibilidad operativa de la propuesta ya que podrá hacer cambios en los procesos, logrando los objetivos propuestos.

**Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas en el control de los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.**

En esta fase, una vez obtenidos los resultados pasamos a la identificación de las debilidades y fortalezas en el control de los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., ya que se logró obtener el diagnóstico real del área en estudio, se pudo atacar las debilidades y amenazas, así como también se pudo fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta utilizada permitió hacer la evaluación de los procedimientos propuestos. Para ello se hizo uso de la matriz DOFA; en la cual se enfrentó los factores internos y externos del proceso de control interno de las cuentas por cobrar, para que surgieran las estrategias que permitieron mejorar los procesos administrativos y contables en el área de estudio.

**Cuadro N° 1.- Análisis DOFA**

	<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
	<p>F1 Se tiene un sistema administrativo para emitir facturas.</p> <p>F2 Existe y se utiliza un auxiliar de cuentas por cobrar.</p> <p>F3 Mediante la implementación de estrategias de control se podrá mejorar los procesos contables de la empresa.</p> <p>F4 Factor Humano.</p> <p>F5 Personal responsable.</p> <p>F6 Aceptación de la propuesta</p>	<p>D1 No se reciben los soportes a tiempo para generar la factura.</p> <p>D2 Los soportes que originan la facturación no son completos.</p> <p>D3 No se realiza una gestión efectiva de cobranzas.</p> <p>D4 Existen facturas con más de 15 días vencidas.</p> <p>D5 La programación de la cobranza no es efectiva.</p> <p>D6 Políticas de cobranzas no están formalmente definidas.</p> <p>D7 El personal requiere capacitación.</p> <p>D8 Las conciliaciones bancarias no se realizan de manera efectiva.</p> <p>D9 Los clientes realizan pagos sin notificación por lo que no</p>

		se concilia la deuda.
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
<p>O1 Existencia de control interno como herramienta gerencial.</p> <p>O2 Uso de correos electrónicos para envío de información.</p> <p>O3 Existencia de programas administrativos que facilitan los registros de las cuentas por cobrar.</p> <p>O4 Uso de la banca electrónica.</p> <p>O5 Existencia de redes sociales para envío de información.</p>	<p>F6O1 Determinar estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.</p>	<p>D1O5 Optimizar el proceso de comunicación con los clientes para la recepción de documentos y soportes para generar la factura.</p>
<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
<p>A1 Economía inflacionaria que afecta la liquidez de la empresa por el retraso en el pago de las facturas.</p> <p>A2 Riesgo de no contar con la liquidez necesario para pagar compromisos con los proveedores.</p> <p>A3 Riesgo en clientes que puedan quedar insolventes y no paguen sus deudas. Esto ocasionaría intereses moratorios o llevarlo a instancias legales.</p> <p>A4 Fallas en el sistema de control interno.</p> <p>A5 Perdida de empleados.</p>	<p>F2A1 Establecer normativas para el envío semanal de estados de cuenta a los clientes.</p>	<p>D4A3 Implementar nuevas políticas de cobranza a prepago para que los clientes paguen sus facturas oportunamente.</p>

**Fuente:** Estrella (2019)

### **Fase III: Diseño de estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.**

Se procedió en esta fase, al diseño estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., con el objeto de alcanzar mejorar los procesos en esta área, recortar el

periodo de recaudo de las mismas, actualizar el sistema administrativo, y rebajar todas la cuentas por cobrar que se encuentran como insolventes, mediante procedimientos de emisión de reportes, conciliaciones bancarias, seguimiento de depósitos, devolución de cheques o de transferencias, y cualquier otra debilidad que esté generando que la información no esté adecuadamente registrada, con el fin de emitir reportes con cifras veraces, confiables y efectivas, que sirva a la gerencia para la toma de decisiones y emisión de estados financieros.

Además, poder gestionar la cobranza de los clientes morosos, permitiendo fortalecer la liquidez financiera para el pago oportuno de las deudas y obligaciones contraídas, asegurando la operatividad de la misma. Es por ello, que la propuesta estuvo estructurada de manera que se desarrolle mediante su presentación, objetivos, justificación, factibilidad y desarrollo, permitiendo presentarla de manera de fácil entendimiento, y que permitan lograr darle solución al problema planteado, de acuerdo a los objetivos propuestos.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación de la Propuesta**

En la actualidad, las empresas utilizan el crédito como ventaja competitiva ante sus clientes, para lograr atraerlos y poder lograr mantener su selección entre sus competidores. Asimismo, cabe resaltar que las cuentas por cobrar son de gran importancia para las empresas, ya que son derechos de cobro que posee una entidad sobre terceros para determinada fecha. También se le pueden definir como las aplicaciones de recursos de la empresa que se transformaran en efectivo para terminar el ciclo a corto plazo.

Por lo tanto, las cuentas por cobrar se han convertido en una de las cuentas más importantes para la empresa, ya que de ella depende, la información financiera de las deudas que tienen los clientes con las organizaciones, así como servir para evaluar el desempeño del personal ante la gestión de cobro de las mismas. A tales efectos, es necesario establecer controles internos, que garanticen que se realice un registro oportuno de las cuentas por cobrar, permitiendo además, lograr emitir reportes con información confiable y oportuna para el proceso de toma de decisiones, y para elaborar los estados financieros de la misma.

Tras estas implicaciones, el presente estudio tiene como finalidad mejorar los procesos administrativos y contables de la empresa Transporte Del Café S.A., para ellos se requirió realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa en esta área a través de la aplicación de la técnica de recolección de datos la encuesta cuyo resultados permitieron detectar un conjunto de debilidades entre las cuales se encuentran que no se reciben los soportes a tiempo para generar la factura, existen facturas con más de quince (15) días vencidas, los clientes realizan pagos sin notificación por lo que no se concilia la deuda, esto nos indica que no se realiza una

gestión efectiva de cobranzas, debe mejorar la programación de la cobranza, además de eso las políticas de cobranzas no están formalmente definidas.

De igual manera, se pudo observar que el personal requiere capacitación para que realice un adecuado registro de facturas con los soportes que originan esa facturación completos, conciliaciones bancarias de las mismas, emitir reportes oportunos, con información confiable, y lograr los objetivos organizacionales de manera eficiente y efectiva, asimismo, fortalecer la liquidez financiera de la empresa, permitiendo optimizar el desempeño laboral del personal, ya que es el talento humano el que hace a las empresas productivas y competitivas para mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelve.

## **5.2. Objetivos de la Propuesta**

### **5.2.1 Objetivo General**

Diseñar estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Determinar estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A
- Optimizar el proceso de comunicación con los clientes para la recepción de documentos y soportes para generar la factura.
- Establecer normativas para el envío semanal estados de cuenta a los clientes.
- Implementar nuevas políticas de cobranza a prepago para que los clientes paguen sus facturas oportunamente.
- Capacitación del personal de cuentas por cobrar, sobre los controles internos en el área y las nuevas políticas establecidas.

## **5.3 Justificación de la Propuesta**

La presente investigación se justifica, ya que mediante el diseño e

implementación de estrategias de control propuestas se podrá mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., permitiendo una gestión efectiva en la recuperación de las inversiones que se encuentran en manos de terceros, salvaguardar los activos, garantizar el registro oportuno de las operaciones, emitir reportes con cifras reales que apoyen el proceso de toma de decisiones y elaborar los estados financieros con información confiable, veraz y oportuna.

Por otro lado, brindarán herramientas al personal para optimizar su desempeño en el departamento de cuentas por cobrar, recibiendo una capacitación adecuada que permita incrementar sus conocimientos y habilidades, con el fin de alcanzar los objetivos departamentales y contribuir con los organizacionales, de manera eficiente y eficaz, ya que el control interno contribuye a garantizar el cumplimiento de los procedimientos, normativas y políticas establecidos por la gerencia, detectando a tiempo posibles desviaciones e implementando los correctivos necesarios.

#### **5.4 Factibilidad de la Propuesta**

Para dar cumplimiento a la propuesta planteada, es imprescindible evaluar las posibilidades del estudio, con la finalidad de proporcionar los medios necesarios para el alcance de los objetivos propuestos, es por esto que se debe tomar en consideración la factibilidad operativa, tecnológica y económica que ella presenta, para su implementación efectiva en el área de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.

##### **5.4.1 Factibilidad Operativa**

En cuanto a la factibilidad operativa, la propuesta no requiere de mayores espacios para el manejo de las cuentas por cobrar en de la empresa Transporte Del Café S.A., además no se requiere de un cambio en la estructura organizativa de la empresa, ya que se cuenta con el personal necesario para realizar las actividades que se desarrollan en el departamento de cuentas por cobrar. Por lo tanto, esta factibilidad

viene determinada por todas las actividades u operaciones que se realizan en la misma, por consiguiente, en el desarrollo de esta investigación la propuesta es operativamente factible, ya que la misma genera cambios en los procesos, logrando efectividad en los procedimientos y métodos ejecutables para el adecuado manejo y registro de las cuentas por cobrar, y su cobranza, que fortalezca la liquidez financiera de la empresa para asegurar su operatividad y prestar sus servicios transporte a sus clientes internos y externos.

#### **5.4.2 Factibilidad Técnica**

En cuanto a la factibilidad tecnológica, está estrechamente relacionada con procedimientos, recursos y medios con que cuenta la de la empresa Transporte Del Café S.A., para garantizar los resultados deseados con el diseño de las estrategias de control interno propuestas. Por consiguiente, la empresa tiene a disposición un personal capacitado para manejar el diseño de las nuevas herramientas de control propuestas, así mismo, cuenta con equipos tecnológicos actualizados (computadoras, impresoras), usar sistema administrativo SAP, propuesto, herramienta para efectuar los registros, que permitan mantener al día los registros y el manejo que requiere las cuentas por cobrar, asimismo, emitir reportes para la verificación de los registros y consultar las cuentas por cobrar vencidas con más de quince (15) días de vencidas las cuales se convierten en prioridad para su recuperación.

#### **5.4.3 Factibilidad Económica**

Cabe señalar, que esta factibilidad consiste en el análisis de los costos – beneficios aplicados para el diseño de las estrategias propuestas, permitiendo conocer, de esta forma, la inversión a realizar. La empresa aportará una pequeña inversión económica, siendo esta factible para llevar a cabo la implementación de la propuesta, quedando por parte de la misma su aplicación, cuya inversión estará en mayor proporción en la capacitación de su personal en el área de cuentas por cobrar propuesto.

## 5.5 Desarrollo de la Propuesta

En la presente investigación se desarrolla la propuesta que consiste en el diseño de estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., que permita optimizar el desempeño laboral del personal del área en estudio y lograr un mejor registro de las operaciones, así como, la gestión efectiva de la cobranza, que proporcionen una información confiable, veraz y oportuna, mediante reportes que sirvan a la gerencia para la toma de decisiones, así como, poder fortalecer la liquidez financiera de la empresa para el pago de sus compromisos contraídos. De esta manera, se mejorará su imagen ante sus clientes y trabajadores pudiendo dirigir sus ingresos en mejoras y mantenimiento de las unidades para optimizar sus servicios de transporte. A tales efectos, a continuación se presentan las estrategias propuestas:



**Objetivo 1.- Determinación de estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.**

Este objetivo tiene como finalidad realizar la determinación de estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., de manera que se logren esblencar normativas de control interno que garanticen el cumplimiento de los procedimientos

que deben ser llevados a cabo en el departamento de cuentas por cobrar Transporte Del Café S.A., de manera que se logren alcanzar los objetivos departamentales, entre los cuales se encuentran la pronta recuperación de las inversiones que están en manos de los clientes representados en las cuentas por cobrar, este sentido, se requiere de una gestión efectiva de cobranza que permita mejorar las relaciones con los clientes, mediante una comunicación más directa y constante con los mismos, con la cual se logre concretar el cobro de los saldos pendientes con más de quince (15) días vencidas. Para tal fin, se establecerán las normativas siguientes:

**1.1. Controles para la emisión oportuna de las facturas de cuentas por cobrar:**

- Al momento de negociar el servicio se le deberá solicitar los requisitos al cliente para poder ingresar al sistema oportunamente los datos del mismo, y efectuar el proceso de facturación. Entre los requisitos se encuentran:
  - La cotización aceptada por parte del cliente, donde hace referencia de la aceptación del costo del servicio prestado.
  - Los datos del cliente nombre del cliente, RIF, dirección fiscal, teléfono y nombre de la persona contacto.
  - El destino de la recepción de la mercancía.
  - El comprobante de pago con los detalles del mismo (depósito, cheque o transferencia), importe pagado, número del documento, fecha del pago, banco emisor, banco destino, el cual deberá enviar copia vía correo electrónico al departamento de cuentas por cobrar, o utilizar las redes sociales WhatsApp, Instragram, Twitter, Facebook, entre otros.
  - Se procederá a generar la factura del cliente, y se le entregará al departamento de despacho para su entrega junto con las facturas emitidas de la mercancía enviada.
  - Se conservará copia de la factura para el control y registro de los libros de venta.

## **1.2 Controles para la recuperación de las facturas vencidas con más de quince (15) días:**

- Se procederá a emitir listado de los saldos pendientes por cobrar de los clientes.
- Se efectuará una planificación de pagos respetando el análisis de antigüedad, para lograr recuperar las facturas de mayor tiempo transcurrido desde su vencimiento hasta las deudas actuales.
- Se realizarán notificaciones para informar al cliente sobre las deudas vencidas que tiene con la empresa, serán enviadas vía correo electrónicos.
- Se procederá a solicitar la confirmación de la recepción de la notificación, la cual se guardará en un archivo digital para respaldar la operación, en el caso que el cobro trascienda al departamento legal.
- Se solicitará el nombre de la persona receptora, y se le solicitará indicar la fecha estimada del pago de la deuda, para programar y hacer seguimiento del respectivo pago.
- Se llevarán los registros en un auxiliar de cuentas por cobrar en el cual se detallará el nombre del cliente, el número de la factura vencida, el importe, la fecha de emisión, la fecha de vencimiento y el tiempo transcurrido de su vencimiento, la fecha indicada probable de su pago.
- Se hará seguimiento de la recepción del pago a la fecha establecida, enviando notificación vía redes sociales a la persona encargada de generar el pago, (representante de la empresa) para recordar dicho compromiso, solicitando además, el envío del comprobante de pago vía correo electrónico asignado al área de cuentas por cobrar.
- Se verificará el ingreso en la cuenta bancaria de la empresa.
- Se realizará la actualización del cobro en el sistema administrativos SAP. módulo de cuentas por cobrar.
- Se dará de baja en el auxiliar de cuentas por cobrar, indicando la fecha del

cobro.

- En el caso de no recibir cobro respectivo, se procederá a enviar notificación de suspensión de servicios, hasta que realice el pago de la deuda pendiente, y se enviará notificación a la empresa Nacional del Café para suspender la facturación y despacho de nuevos pedidos hasta que concreten saldar la deuda.
- Si reprograman la fecha de pago, se registrará en el auxiliar de cuentas por cobrar la nueva fecha establecida, y se realizará nuevamente el seguimiento de la gestión y planificación de cobro.
- En el caso que el cliente no cumpla con el pago en la nueva fecha establecida, se enviará notificación escrita nuevamente, y se indicará el cobro de intereses moratorios por el retraso del pago. Y se enviará comprobante vía correo electrónico.
- De hacer caso omiso a la tercera notificación, se procederá entregar el expediente al departamento legal junto con las notificaciones de solicitud de pago y los respaldos digitales de la confirmación de la recepción de la documentación, para que realice las gestiones pertinentes.

### **1.3 Controles para el registro y planificación de cobranza.**

- Se llevarán registros en un auxiliar de cuentas por cobrar para realizar la planificación de cobranza.
- Se actualizará la información de los clientes la cual contenga correos electrónicos, números telefónicos y direcciones de las redes sociales, y personas contacto para la gestión de cobranza.
- Se llevará un control de las facturas y documentación soporte en un archivo organizado por nombre de cliente y por fecha de antigüedad de vencimiento.
- Diariamente se deberá realizar el registro de las facturas cobradas.

**Objetivo 2.- Optimización el proceso de comunicación con los clientes para la recepción de documentos y soportes para generar la factura.**

Este objetivo tiene como finalidad lograr la optimización del proceso de comunicación con los clientes para la recepción de documentos y soportes para generar la factura, con la finalidad de agilizar el proceso y lograr la efectividad de despacho de la mercancía ya que es el fin principal de la empresa de transporte. Para ello se procederá a realizar lo siguiente.

- Se debe comunicar al personal de fuerza de ventas, y a los gerentes que realicen el proceso de negociación del servicio, para el despacho de la mercancía vendida, que el servicio de fletes no está incluido en el importe de la factura de venta, y que este importe debe ser pagado a la empresa de Transporte de Café, S.A., donde deberán emitir notificación vía correo electrónico o mediante redes sociales, sobre los números telefónicos para coordinar la emisión de la cotización, números de cuenta al que deben realizar el pago.
- Enviar información a los clientes de los canales de comunicación y las personas contacto del departamento de cuentas por cobrar, para el envío de la documentación para complementar los requisitos y el pre-pago del traslado, para poder generar efectivamente la factura respectiva, y que el almacén pueda proceder con el despacho de la mercancía adquirida.
- En este sentido, el cliente procederá a enviar tanto el comprobante de pago, como la constancia de aceptación de la cotización de fletes.

**Objetivo 3.- Establecimiento de normativas para el envío semanal de los estados de cuenta a los clientes.**

Este objetivo tiene como finalidad efectuar el establecimiento de normativas para el envío semanal de los estados de cuenta a los clientes, con el propósito de recordarles las deudas contraídas con la empresa que están pendientes de pago, y

comunicarles que el efectivo proceso de pago, dependerá la prontitud de poder efectuar nuevos servicios de flete, y dar a conocer las nuevas políticas de suspensión de despacho para los clientes morosos, así como la generación de intereses moratorios, y el cambio de la modalidad de pre-pago para garantizar el pago oportuno del servicio, y que de concretarse el mismo dependerá el poder realizar el servicio de despacho de la mercancía adquirida.

**Objetivo 4.- Implementación de nuevas políticas de cobranza de contado para que los clientes paguen sus facturas oportunamente.**

Este objetivo busca realizar la implementación de nuevas políticas de cobranza bajo la modalidad de pre-pago, debido a que los servicios de flete, en la actualidad requieren del pago de manera oportuna, por el incremento progresivo, generado por la economía inflacionaria, que afecta los gastos de viáticos, pagos de servicio a las unidades cambios de lubricante, adquisición de repuestos, neumáticos, mantenimiento preventivo y reparaciones, que exigen que tales gastos sean cubiertos de contado, por lo tanto, se requiere contar con una liquidez financiera, sólida para cubrir las deudas y obligaciones generadas para lograr un efectivo proceso de traslado de mercancía, en este sentido, se requiere que los clientes paguen sus facturas previamente.

**Objetivo 5.- Capacitación del personal de cuentas por cobrar, sobre los controles internos en el área y las nuevas políticas establecidas.**

El presente objetivo tiene como finalidad brindar planes de capacitación a personal de cuentas por cobrar sobre los controles internos en el área y las nuevas políticas establecidas, de manera que se comunique de manera formal los cambios propuestos, y se logre la unificación de criterios, además, de promover la comunicación entre el personal de cuentas por cobrar y ventas, en pro de mejorar las relaciones con los clientes e la empresa. Entre los talleres propuestos se encuentran los siguientes.

Taller 1.- Implementación de controles internos en el área de cuentas por cobrar.	
Dirigido a: personal de cuentas por cobrar de la empresa Transporte de Café Transcasa S.A.	Duración: 4 horas.
Contenido: Control interno en las cuentas por cobrar.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Definición del control del control interno.</li> <li>· Importancia del control interno.</li> <li>· Objetivos del control interno.</li> <li>· Elementos del control interno.</li> <li>· El control interno en las cuentas por cobrar.</li> <li>· Importancia de la participación de los trabajadores y supervisores en los procesos de implementación del control interno en las actividades administrativas y contables de las cuentas por cobrar.</li> </ul>	

**Fuente:** Estrella (2019)

Taller 2.- Notificación de las nuevas políticas de control.	
Dirigido a: personal de cuentas por cobrar Transporte de Café Transcasa S.A. y de ventas de la empresa Nacional del café.	Duración: 4 horas.
Contenido: Nuevas políticas de control.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Cambio de la modalidad del servicio a pre-pago.</li> <li>· Recuperación de las cuentas por cobrar.</li> <li>· Generación de intereses moratorios.</li> <li>· Suspensión del servicio a clientes morosos.</li> <li>· Actualización de los de los clientes..</li> <li>· Notificación al cliente de los correos del departamento de cuentas por cobrar y redes sociales.</li> <li>· Entrega de la aceptación de la cotización y emisión de los comprobantes de pago para efectuar el proceso de flete de despacho.</li> </ul>	

**Fuente:** Estrella (2019)

## CONCLUSIONES

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas establecidas y su debido cumplimiento, permitiendo además, detectar posibles desviaciones y establecer los correctivos necesarios. En administración de empresas el sistema de control interno es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa.

En este sentido, una de las áreas que se requiere de controles internos adecuados es el de cuentas por cobrar, debido a que se requiere salvaguardar el efectivo proveniente de las cuentas por cobrar, además de realizar una gestión adecuada que permita lograr la efectividad del cobro de las cuentas vencidas, que se encuentran en manos de los clientes, por lo tanto, el control interno de las cuentas por cobrar se ve fortalecido por una división de funciones, de manera que los diferentes departamentos o individuos son responsables por el control de los pedidos de los clientes, la aprobación del crédito, la entrega de mercancía, la función del despacho, la función de facturación, la verificación de la cobranza, entre otros.

En este sentido, entre los procedimientos administrativos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, se encuentran que deben efectuarse arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar, aplicar, las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza, por otro lado, debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.

Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable. Por su parte, las

rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas. Asimismo, debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos. Establecer el principio de separación de funciones, en especial las labores de ventas, registro de la cuenta por cobrar y recepción del efectivo.

Tras lo antes expuesto, el presente estudio está orientado a procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., para ello, se requirió realizar un diagnóstico de la situación actual, para lo cual fue necesario aplicar la técnica de recolección de datos, la encuesta, apoyada de un cuestionario como instrumento de apoyo, cuyos resultados permitieron detectar debilidades entre sus procesos entre los cuales se encuentra que no se reciben los soportes a tiempo para generar la factura, existen facturas con más de quince (15) días vencidas, los clientes realizan pagos sin notificación, por lo que no se concilia la deuda, esto nos indica que no se realiza una gestión efectiva de cobranzas, debe mejorar la programación de la cobranza, además de eso, las políticas de cobranzas no están formalmente definidas.

De igual manera, se pudo observar que el personal requiere capacitación para que realice un adecuado registro de facturas con los soportes que originan esa facturación completos, conciliaciones bancarias de las mismas, emitir reportes oportunos, con información confiable, y lograr los objetivos organizacionales de manera eficiente y efectiva, asimismo, fortalecer la liquidez financiera de la empresa, permitiendo optimizar el desempeño laboral del personal, ya que es el talento humano el que hace a las empresas productivas y competitivas para mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelve.

Finalmente, se puede concluir que se logró el objetivo principal que consistió en proponer estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., con la finalidad de logra recuperar la efectivamente las inversiones producto de las ventas.

## RECOMENDACIONES

Para lograr la efectividad en la implantación de las estrategias de control que permitan mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A., se sugiere a la empresa lo siguiente:

- Implementar las estrategias propuestas, para mejorar los procesos de las cuentas por cobrar, ya que constituye uno de los elementos para la mejora del desempeño de los trabajadores y lograr con eficiencia y eficacia los objetivos propuestos por la empresa.
- Difundir a todas las áreas involucradas las estrategias propuestas para que exista uniformidad de criterios de cómo se llevaran a cabo los procesos, y en que afectan sus actividades.
- Implementar el manejo de procedimientos de control interno para el departamento de cuentas por cobrar, evitando así la aplicación de procedimientos empíricos y controles ineficientes, utilizando como guía los puntos propuestos, los mismos que permitirán garantizar el funcionamiento adecuado de toda gestión que realice este departamento y que cumpla con sus atribuciones correspondientes, en beneficio de los intereses de la empresa.
- Capacitar y adiestrar al personal para que puedan realizar sus actividades acorde a la propuesta presentada.
- Implementar planes de mejora continua en todas las áreas de la organización con la finalidad determinar posibles fallas o debilidades que perjudiquen la organización para así sean corregidos a tiempo y de forma eficaz y eficiente lograr los objetivos organizacionales.

## REFERENCIAS

- Arens, Alvin y Loebbecke, James (2016). **Auditoría un Enfoque Integral**, 6ª Edición. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. S.A.
- Arias, Fidas (2014). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Caracas: Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2015). **Como se elabora el proyecto de investigación**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Consultores Asociados.
- Carrasco, Milagros y Farro, Carla (2014). **Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios VANINA E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012**. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Trabajo de grado no publicado. Perú.
- Catacora, Fernando (2014). **Sistemas y Procedimientos Contables**. 1ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Díaz, Yoleidy (2017). **Estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la firma contable G.G. Y Asociados**. Universidad José Antonio Páez. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado
- García, Angélica (2017). **Estrategias para establecer los procesos administrativos - contables de cuentas por cobrar de la empresa SISDELPROMI VENEZUELA C.A., ubicada en Valencia Estado Carabobo**. Universidad José Antonio Páez. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Giménez, José (2014). **El Proceso de Investigación**. 1ª edición. Valencia. Venezuela: Editorial El Viaje del Pez.
- Gitman, Lawrence, (2013). **Principios de la Administración financiera**. 8ª Edición. Edición abreviada. México, D.F: Editor Addison Wesley Longman.
- Hellriegel, Don y Slocum., John (2008). **Comportamiento Organizacional**. 7ª Edición. México: Editorial Internacional Thomson Editores.

- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México D.F. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Koontz, Harold y Weihrick, Hientz (2008). **Administración Una Participación Global**. 12ª Edición. México: Editores McGraw Hill Interamericana S.A.
- Mantilla, Samuel (2002). **Control Interno Informe COSO**. 4ª Edición. Bogotá. Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Mintzberg, Henry (2009). **El Proceso Estratégico. Conceptos, contextos y casos**. 1ª Edición. México: Ediciones Prentice Hall Hispanoamericana.
- Moammer, Fauzie y Terrenos, Ana (2013). **Lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.** Universidad de Carabobo. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Normas de Auditoría NAGAS (1.948). Instituto Americano de Contadores Públicos (A.I.C.P.A) en el S.A.S N° 1, párrafo 320.09. [Documento en línea]. Disponible en: <http://informe-nagas.blogspot.com>. [Consulta, 2019, Marzo 25]
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2012). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL
- Rodríguez Bellys y Siso Zuleima (2013). **Evaluación del sistema del control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicios LCC Ingenieros Consultores C.A.** Universidad Nacional Experimental de Guayana. Puerto Ordaz. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación científica**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.
- Santillana, Juan (2001). **Sistemas de Control Interno**. 3ª Edición. México: Editorial Pearson.
- Stoner, James; Freeman, Edward y Gilbert, Daniel (2012). **Administración**. 6ª Edición. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Strickland, Arthur (2010). **Administración Estratégica**. 13ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

Tamayo y Tamayo, Mario (2016). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2015). **Normas y Trabajos de Grado o Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas. Venezuela: Fondo Editorial FEDUPEL

Vallado, Raúl (2007), **Contabilidad Financiera**. 7ª Edición. México: Editorial Thomson Editores.

# **ANEXOS**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

Estimado señor

Gerente de Administración

**Cuestionario**

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de proponer de estrategias de control para mejorar los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa Transporte Del Café S.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que, la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

**Instrucciones Generales:**

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

**Anexo B**  
**CUESTIONARIO**

Ítem 1.- ¿Tiene usted conocimiento si se reciben los soportes a tiempo para generar la factura de ventas de la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A.?

SI\_\_\_NO\_\_\_

Ítem 2.- ¿Sabe usted si se realiza una revisión adecuada de los soportes que originan la facturación al cliente?

SI\_\_\_NO\_\_\_

Ítem 3.- ¿Tiene usted conocimiento si se utiliza un sistema administrativo para emitir las facturas de ventas?

SI\_\_\_NO\_\_\_

Ítem 4.- ¿Sabe usted si se utiliza un auxiliar de cuentas por cobrar por cliente?

SI\_\_\_NO\_\_\_

Ítem 5.- ¿Tiene usted conocimiento si existen facturas vencidas con más de quince (15) días no pagadas por los clientes en la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A.(TRANSCASA) ?

SI\_\_\_NO\_\_\_

Ítem 6.- ¿Considera usted que se realiza una gestión efectiva con los clientes para programar la cobranza de las facturas vencidas y las próximas para su vencimiento?

SI\_\_\_NO\_\_\_

Ítem 7.-¿Sabe usted si están formalmente establecidas políticas de cobranzas?

SI\_\_\_NO\_\_\_

Ítem 8.- ¿Tiene usted conocimiento si se ha difundido al personal sobre las políticas de cobranza?

SI\_\_\_NO\_\_\_

Ítem 9.- ¿Considera usted que el personal relacionado al proceso de cuentas por cobrar requieren de una capacitación sobre las actividades de emisión de factura, registro y cobranza?

SI\_\_\_NO\_\_\_

Ítem 10.- ¿Tiene usted conocimiento si se envían estados de cuenta por lo menos una vez al mes a los clientes para recordarle sobre sus deudas contraídas con la empresa pendientes por pagar?

SI\_\_\_NO\_\_\_

Ítem 11.- ¿Sabe usted si se realizan conciliaciones bancarias periódicas para verificar que los ingresos por los pagos efectuados por los clientes sean por los montos correctos de las facturas emitidas?

SI\_\_\_NO\_\_\_

Ítem 12.- ¿Tiene usted si los clientes han efectuado pagos de facturas vencidas y no han notificado a la empresa quedando saldos pendientes sin conciliar?

SI\_\_\_NO\_\_\_

Ítem 13.- ¿Considera usted mediante la implementación de estrategias de control se podrá mejorar los procesos administrativos-contables de las cuentas por cobrar de la empresa TRANSPORTE DEL CAFÉ S.A.(TRANSCASA)?

SI\_\_\_NO\_\_\_

**Fuente:** Estrella (2019)

**Anexo B.-**

**TABLA DE FRECUENCIA**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>		<b>ALTERNATIVA /</b>	
	<b>/ FRECUENCIAS</b>		<b>PORCENTAJES</b>	
<b>ÍTEM</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>
<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>
<b>7</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>8</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>9</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>11</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>
<b>12</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>13</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

**Fuente:** Estrella (2019)