



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

**ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA  
OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE LAS  
CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA  
SISPROAIR CARABOBO C.A.**

**Autora:** Norky Alcalá

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL  
INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA  
SISPROAIR CARABOBO C.A.**

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

**Autora:** Norky Alcalá

**Tutor:** Licda. Gladys Aguilar

San Diego, Marzo del 2018



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

San Diego, Marzo del 2018

**ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quienes suscriben esta Acta Gladys Aguilar de Cedula de Identidad No. V-13.970.586, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Norky Alcalá, titular de la cedula de identidad N° V-14.924.173., deja constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA SISPROAIR CARABOBO C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciados 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.

San Diego, siete (07) de marzo del año dos mil dieciocho (2018).

Licda. Gladys Aguilar  
V-13.970.586,

## INDICE GENERAL

<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	vi
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Objetivos de la Investigación	7
1.4. Justificación de la Investigación	7
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	9
2.2. Bases Teóricas	14
2.3. Definición de Términos Básicos	29
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	30
3.2. Fases Metodológicas	31
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.	31
3.2.2 Fase II: Identificación de debilidades y fortalezas.	32
3.2.3 Fase III: Diseño de estrategias financieras	33
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV RESULTADOS</b>	
4.1. Análisis de resultados	34
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>V PROPUESTA</b>	
5.1. Presentación de la Propuesta.	55
5.2. Objetivos de la Propuesta.	56
5.3. Justificación de la Propuesta.	56
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	57
5.5. Desarrollo de la Propuesta	58

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>pp.</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>72</b>
	<b>74</b>

<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	<b>pp.</b>
<b>GRÁFICO</b>	
1. Verificaciones de facturación	37
2. Aplicación de controles internos	38
3. Existencia de sistema computarizado	39
4. Créditos otorgados autorizados	40
5. Asignación de número de recibo	41
6. Evidencia de cuentas por cobrar pendientes	42
7. Registros de cuentas dudosas	43
8. Adecuada segregación de funciones	44
9. Crear estrategias	45
10. Otorgamiento de crédito	46
11. Políticas y procedimientos	47
12. Realización de análisis de saldo	48
13. Flujo de información y documentación	49
14. Ausencia de manual y normas	50
15. Existencia de requisitos indispensable	51
16. Optimizar el control interno	52



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

**ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL  
INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA  
SISPROAIR CARABOBO C.A**

San Diego, Marzo del 2017

**Autores:** Norky Alcalá

**Tutora:** Licda. Gladys Aguilar

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tiene como objetivo el diseño de estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., para ello se procedió a describir los procesos que se realizan en el área de estudio y diagnosticar los problemas existentes en cuanto a los procesos de control interno. El estudio estuvo 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 establecer las posibles recomendaciones que mejoren el funcionamiento de la organización. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron como técnica e instrumento de recolección de datos la observación directa, apoyada en un cuadro de observación directa, y la encuesta, a través de un cuestionario contenido de dieciséis (16) preguntas dicotómicas cerradas (si-no) aplicada a la población de tres (03) 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 permitan brindar estrategias para el diseño de estrategias financieras que permitan 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 propone 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.

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

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones, buscan maneras de mantenerse en el mercado, que cada vez es más exigente y competitivo, para ello, establece herramientas organizacionales que le permitan un ventaja estrategia para que sus clientes mantengan su fidelidad hacia la empresa. Una de esas herramientas es el otorgamiento de créditos en los cuales, el cliente recibe al momento los bienes o servicios, y se prolonga a corto plazo el pago del mismo, brindándole al cliente una oportunidad de administrar sus recursos para el pago de sus compromisos contraídos.

Pero no todo queda en haber generado la venta, y tener la deuda pendiente al cobro, también es necesario mantener un control sobre el registro, emisión de reportes, planificación de la cobranza, y seguimiento del cobro hasta que sea depositado en la cuenta bancaria de la empresa, y su actualización en los libros auxiliares. Para el cumplimiento de estos procesos, es necesario el establecimiento de controles internos que garanticen que sean llevados a cabo de manera eficiente y efectiva, además de salvaguardar los activos, brindar información financiera y contable para la toma de decisiones, y emisión de estados financieros, que permitan reflejar la situación financiera de la misma.

Luego de todo el marco descrito anteriormente, se tiene que la presente investigación pretende diseñar estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A. Para tal fin, el tiempo de investigación, búsqueda de resultados y desarrollo de técnicas serán de once (11) meses para el cual se han creado ciertos objetivos que ayudarán a la mejora de la organización, que se estudiarán en los diferentes capítulos, el cual estará estructurado de la siguiente manera:

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 tanto el general como lo específicos, 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 y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta que dará solución a la problemática existente en la empresa en estudio.

Finalmente, las Conclusiones y Recomendaciones a las cuales llegó la autora en la presente investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del Problema**

Las empresas, en busca de nuevas herramientas que las haga ser más competitivas para mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelven, buscan implantar estrategias en sus procesos en los diferentes niveles integrales, que le permitan lograr los objetivos y metas establecidos, con eficiencia y eficacia, logrando brindar a los clientes productos y servicios de calidad, que satisfagan sus necesidades. A tales efectos, como ventaja competitiva, las empresas utilizan herramientas financieras que le permitan brindar a los clientes atractivos para que deseen mantener su fidelidad con la empresa, tales como los créditos otorgados por las ventas, en el cual se brinda al cliente la oportunidad de adquirir el producto de una vez, y pagar su importe posteriormente a corto plazo.

Es en este momento, que la gerencia debe evaluar sus procedimientos, políticas y normativas, y establecer controles internos, para llevar a cabo la recuperación de la inversión en manos de clientes, de manera efectiva en el tiempo previsto, para fortalecer la liquidez financiera y poder pagar las deudas y obligaciones contraídas por la organización, que permitan mantener la operatividad de la misma. Para ello, las empresas le han dado gran importancia al poder contar con un buen sistema de control interno, debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos dentro de la organización; en especial si se trata de centrarlas en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para asegurar su permanencia en el mercado.

El área de cuentas por cobrar, es una de las más beneficiadas al ser implantado un sistema de control interno, ya que este constituye una herramienta para comprobar que no existen desviaciones en sus objetivos y metas; y es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Por tanto, el grado de fortaleza del

control interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no, puesto que uno de sus objetivos es proveer a la gerencia de dicha seguridad. Es por ello, que en el mundo de hoy el control interno juega un papel decisivo, pues no se trata solamente de detectar y aplicar medidas, sino de estudiar qué elementos facilitan los descontroles, además que es necesario hacer para evitar que ocurran.

Es por ello, que dicha distribución de procedimientos se pueden obtener implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de un departamento o de la empresa. Según Catacora (2014), expresa que el control interno

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (p: 238).

En este sentido, cabe señalar que a través del tiempo, la contabilidad se ha ido convirtiendo en una herramienta indispensable en el crecimiento del desarrollo de una sociedad capitalista, en la vida mercantil de las empresas y en particular en la de una persona; en la práctica cotidiana de las empresas o negocios es sumamente importante tener un control eficiente, que permita, por una parte, analizar y revisar las operaciones contables y por otra dar la confianza necesaria a los dueños o socios de la empresa, a los clientes y a los acreedores; es allí donde radica la importancia de la contabilidad. Cabe señalar, que en el ámbito financiero las entidades actualmente se están desplegando diversos inconvenientes producto de la ineficacia de las operaciones realizadas debido a la ausencia de un buen sistema de control interno, así como de procedimientos formalmente establecidos, siendo éste el medio que asegura a los gerentes que la información suministrada por la contabilidad sea confiable.

A tal efecto, se ha hecho necesario que la alta gerencia de las organizaciones

asuma en forma efectiva responsabilidades, ya que una debilidad en el sistema de control interno representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. En este aspecto, se puede decir que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y por lo tanto, generar información financiera errónea, traduciéndose en posibles tomas de decisiones que no serían las más apropiadas para su gestión e incluso podrían llevar a la entidad a una crisis operativa, ocasionando incumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos derivándose una serie de consecuencias.

Por consiguiente, en una empresa se requiere de la distribución de todos los procedimientos, dictaminados de una manera coherente basados en las necesidades de la entidad, con la finalidad de proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad del ciclo contable, así como también, llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones; cumpliendo con las exigencias ordenadas por la gerencia, en este sentido, se deben llevar a cabo los registros de las operaciones de las cuentas por cobrar, emitir reportes, elaborar los estados financieros, pero además, utilizar la información contable para aplicar los indicadores financieros y determinar la situación real de la empresa.

Bajo este contexto, el presente trabajo de grado está orientado a proponer estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., fue constituida el diecisiete (17) de Noviembre de dos mil cinco (2005) y ubicada en el Estado Carabobo, en la zona Industrial de Servicio la Isabelica, galpón K-1 Av. 73-A. La cual está dedicada a la rama de la refrigeración, mantenimiento y venta de repuestos de aires acondicionados residencial, comercial e industrial, la cual presenta debilidades en sus procesos en el área de las cuentas por cobrar, debido a que al momento de otorgar créditos a los clientes, los controles internos han fallado, y por lo tanto, las cuentas por cobrar se han visto afectadas, por la falta de liquidez financiera.

Esto ha sido generado por la poca de rotación de las cuentas por cobrar, tomando en consideración que no se llevan adecuadamente los registros,

actualización de los expedientes, historial, así como, el record de cada uno de ellos, aunado a que el cliente, no notifica oportunamente el pago de su factura, generándose un cúmulo de saldos pendientes por registrar, además no se realizan las conciliaciones adecuadas lo que ocasiona que los saldos bancarios y los libros contables no coincidan, reflejando diferencias que inciden en no brindar una seguridad razonable sobre las cifras emitidas, obteniendo información poco confiable para elaborar los estados financieros.

Por lo expuesto se hace necesario proponer estrategias financieras que permitan brindar la información necesaria para que la gerencia tome decisiones necesarias sobre los clientes y el otorgamiento de nuevos créditos, suspensiones o restauración de los mismos, permitiendo la efectividad en la gestión de cobranza, y establecer procedimientos, normativas y políticas, que permitan alcanzar los objetivos organizacionales, permitiendo además, poder optimizar el control interno de las cuentas por cobrar, para salvaguarda del activo, dar seguridad a la recuperación de la inversión, incrementar la liquidez financiera, así como brindarle al personal del área de cuentas por cobrar procedimientos de control que le permitan desarrollar su desempeño laborar con eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos.

Por ello el no establecer controles internos adecuados, podría generar, que se sigan otorgando créditos a clientes que no tengan capacidad de pago, y que estas cuentas se vuelvan incobrables, afectando la liquidez financiera de la empresa, y generando pérdidas económicas para la empresa. A su vez, al debilitarse la liquidez financiera la empresa tardaría en cumplir con sus compromisos contraídos, generando descontento en sus proveedores que podrían traducirse en pérdidas de crédito o suspensión de despachos o servicios, afectando la operatividad de la empresa, y deteriorando su imagen ante clientes, proveedores, empleados y accionistas.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cuáles serían las estrategias financieras adecuadas que podrían optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A?

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

#### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.
- Identificar los factores internos y externos que afectan el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.
- Diseñar estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

La presente investigación se justifica, debido a que estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A. brindará a la empresa una herramientas que permitirá el cumplimiento de los procedimientos, de manera eficiente y efectiva, para lograr los objetivos organizacionales, por lo tanto, aportará un valor agregado a la empresa ya que podrá evaluar los estados financieros presentados por los clientes, para determinar las capacidades de pago que este presenta, y evaluar el ajuste de los niveles de crédito otorgados, además para poder diseñar políticas, normativas y procedimientos que orienten al personal a realizar una gestión eficiente en la recuperación de sus cuentas vencidas pendientes por cobrar.

El aporte socio económico, que ofrece el presente estudio, se basa en que la empresa podrá fortalecer su liquidez financieras, pagar puntualmente sus compromisos contraídos, mantener la operatividad de la misma, generar ventas, e impuestos generados de ellas, para pagar sus obligaciones tributarias y contribuir con la carga social del colectivo. La realización de esta investigación considera proporcionar valor agregado al área de Ciencias Sociales, ya que sirve como punto de referencia para nuevas investigaciones, debido que se inserta en las líneas de investigación denominada “cambios organizacionales”, en la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez.

De igual manera, sirve como soporte para cualquier profesional a egresar de la Universidad José Antonio Páez, o del cualquier otro instituto tecnológico o universitario, del área de Contaduría Pública, que tenga la posibilidad de formar su perfil profesional basado en evaluación de procesos contables específicamente en el área de cuentas por cobrar. Finalmente, el presente estudio será de gran ayuda para los investigadores, ya que aportará conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

Una vez definido el planteamiento del problema y precisado sus objetivos generales y específicos que determinarán los fines de la investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el estudio en cuestión. En el presente capítulo se desarrollará el marco teórico, el cual tiene la finalidad de dar a la investigación las bases de las diversas teorías y conceptos relativos a la administración, que orienten el sentido del presente estudio. En este sentido, Arias (2012:106), define el marco teórico como: “el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. A tal efecto, el marco teórico de la presente investigación estará soportado, por antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos, que permitan orientar la investigación a los objetivos propuestos.

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

El presente capítulo contiene los antecedentes del estudio, se incluye los trabajos realizados previamente relacionados con el tema o problema tratado en la presente investigación. Se incluyen aquí, el objetivo general, las técnicas e instrumentos utilizados, conclusiones y recomendaciones realizadas por otros autores que han tratado la problemática que constituye el núcleo, centro u objeto de la investigación que se ha abordado. Seguidamente se presenta el de:

Villalobos (2015), denominado “**Lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A. Ubicada en Yagua - Estado Carabobo**”, presentado para optar al título de

Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. El presente trabajo de grado tuvo como finalidad, brindar a los trabajadores del área en estudio una herramienta que permita cumplir con los procedimientos de control, las normas y políticas que garanticen la efectividad del proceso de cobranza. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo. Las técnicas de recolección de datos aplicadas fueron la encuesta a través del cuestionario conformado con quince (15) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de un cuadro de observación, tomando como población y muestra a cinco (05) trabajadores involucrados en el proceso del departamento de cuentas por cobrar, a fin de profundizar la problemática analizada.

Con los resultados obtenidos, autora concluye que la empresa no cuenta con políticas, de normas y procedimientos, formalmente establecidas, además no se realiza una adecuada descripción de cargos y segregación de funciones, de manera que el personal que labora en el área tenga conocimiento de cuáles son sus funciones y responsabilidades, evidenciando falta de controles internos. 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.

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. 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.

Por su parte, Arreaza y Guacarán (2013), presentaron una investigación que lleva por título **“Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores S.C.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar a los títulos de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad lograr la gestión de cobranza en el tiempo oportuno para fortalecer la liquidez financiera, y recuperar los ingresos de las facturas que llevaban más de tres meses vencidas. Es así, que para alcanzar el objetivo propuesto, se consideró que la investigación es de tipo proyecto factible, bajo la modalidad de un diseño de campo; de igual forma la población estuvo conformada por la totalidad de seis (6) personas que laboran en el departamento de contabilidad y la muestra, seleccionada a través de un muestreo censal, es la misma población. Por su parte, como técnica para recolectar la información se empleó la encuesta, apoyada en un cuestionario como instrumento. A su vez, se realizó un análisis de los factores externos e internos que afectan la gestión de cuentas por cobrar en lo relativo a la asignación de créditos y los procedimientos de cobranzas, a

través de una matriz FODA, de la cual se derivaron las estrategias objetivos del presente estudio.

En esta investigación se concluyó que lograron los objetivos ya que presentaron el diseño de un plan estratégico conformado por ocho (8) objetivos dirigidos al mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar, donde se hizo énfasis en el control de los pagos y vencimientos que los deudores mantienen con la empresa, por lo que su relación con la presente investigación, es que presentó estrategias que se pueden considerar y servir de soporte para adaptarla a las necesidades de la empresa objeto de estudio, y diseñar las estrategias financieras que permitan optimizar el control interno.

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 uso del cuestionario como técnica de recolección de datos, ya que mediante este instrumento se podrá obtener los datos necesarios de información primaria para realizar un adecuado diagnóstico, detectar las debilidades existentes y poder diseñar las estrategias que puedan darle la solución a la problemática expuesta.

Con los presente antecedentes, se sustentan en parte el marco teórico, las cuales brindan un gran aporte para poder direccionar la presente investigación, de manera que se pueda plantear las metodología, a realizar, técnicas a aplicar, así como las bases teóricas que brindarán la información complementaria para sumergirse el lector en la temática expuesta, en función del diseño de estrategias de control para mejorar las cuentas por cobrar de la empresa en estudio.

Perozo (2013), presentó una investigación que lleva por título **“Control contable de las cuentas por cobrar en las empresas del sector ferretero de la Parroquia Domitila Flores, Municipio San Francisco”**, presentado en la Universidad Rafael Urdaneta, en Maracaibo, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la cual se planteó como objetivo analizar el control contable de las cuentas por cobrar en las empresas del sector ferretero de la Parroquia Domitila Flores, Municipio San Francisco, en el Estado Zulia. Este trabajo se apoyó en una investigación de nivel descriptivo, con diseño de campo no experimental, y transeccional.

La técnica de recolección de información aplicada fue la encuesta a través de un cuestionario, conformado de cuarenta (40) ítems, con escala de lickert, con alternativas siempre (s), casi siempre (CS), casi nunca (CN) y nunca (N). La población estuvo conformada por cinco (05) empresas del sector ferretero, de la parroquia en estudio, aplicado a la muestra representada por nueve (09) empleados del área contable de las empresas seleccionadas, a quienes se les aplicó Con los resultados obtenidos, la autora concluye en su estudio que, el sector ferretero al momento de otorgar un crédito solicita información financiera de la empresa, además

realiza un proceso de evaluación de créditos antes de otorgarlos, buscando referencias crediticias al evaluar la solicitud de crédito. Su aporte a la presente investigación, es el desarrollo de la investigación con diseño de campo, debido a que se recolectará información de tipo primario directamente en el área de cuentas por cobrar en la empresa en estudio.

## **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 (2006:54), 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”. Para el presente trabajo de grado, se consultaron las referencias bibliográficas y electrónicas, para investigar las bases teóricas con el propósito de sustentar la información y orientara la solución del problema planteado.

### **2.2.1 Estrategia**

De acuerdo a Mintzberg (2009), 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.

Una primera forma de clasificar las estrategias es por su origen en:

- Emergentes: son estrategias que surgen de manera causal, desde cualquier nivel de la organización y que muchas veces únicamente los socios las conoce y que se van alcanzando con el tiempo.
- Intentadas: surgen de un proceso sistemático y analítico desarrollado desde el más alto nivel de la organización.

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.

Las estrategias de la compañía se constituyen en: cómo lograr el crecimiento del negocio, como satisfacer a los clientes, como superar la competencia de los rivales, como responder a las condiciones cambiantes del mercado, como administrar a cada parte funcional del negocio y desarrollar las capacidades organizacionales necesarias. Las tres tareas de la creación de la estrategia son: el desarrollo de una visión estratégica y de una misión del negocio, la determinación de los objetivos del desempeño y la creación de una estrategia para producir los resultados deseados.

### **2.2.2 Herramientas para el análisis financiero:**

Para que las decisiones tomadas por parte de la dirección sean acordes a los objetivos de la entidad, es necesario que los directores encargados de la gestión financiera hagan uso de las distintas técnicas que se utilizan para realizar análisis financieros que permitan tomar dichas decisiones. En el presente apartado se tratará específicamente éste tema, por lo que se puede considerar una técnica de análisis, a, aquella que permite a la dirección ver en forma objetiva y racional, la situación financiera de la empresa, esto con el afán de obtener los resultados deseados por parte de las operaciones realizadas por la entidad.

Es importante mencionar que, análisis financiero es necesario para que la planeación y el control sean eficaces; lo anterior se fundamenta en el hecho que para planear el futuro, es necesario que se haga una evaluación de la situación financiera presente de la empresa, y en función a dicho análisis, una ponderación o planeación de la situación financiera futura. Para una correcta toma de decisiones, a la dirección en particular, le interesa saber cuál ha sido el rendimiento de las inversiones derivado de los diferentes activos y la eficiencia en el manejo de los mismos .A continuación se presentan las diferentes herramientas utilizadas para el análisis financiero y la planeación:

**Estados financieros:** los estados financieros son una herramienta indispensable para el análisis y toma de decisiones. De acuerdo con lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (2004:312): “los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera de una entidad”. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del desempeño financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado.

Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de sus Activos, pasivos, patrimonio neto, gastos e ingresos en los que se incluyen las pérdidas y ganancias, otros cambios en el patrimonio neto, flujos de efectivo, esta información ayudará a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros y, en particular, la distribución temporal y el grado de certidumbre de los mismos. Como parte de los estados financieros utilizados para el análisis antes mencionado están: el Balance de Situación General; que presenta un resumen de los activos, pasivos y capital propio de una empresa a una fecha dada; el Estado de Resultados, que es un resumen de los ingresos y gastos de la empresa durante un determinado periodo de tiempo, regularmente un año.

El balance muestra la situación financiera de una entidad a una fecha dada, y por su parte el estado de resultados es una muestra de la rentabilidad de la entidad a través del tiempo. Derivado de estos dos estados financieros se podrá realizar un flujo neto de fondos, lo cual permitirá a la dirección analizar cuál ha sido el flujo de efectivo relacionado con las operaciones de la entidad. Al momento de realizar un análisis financiero, es importante que se realicen tres diferentes cuestionamientos: ¿Qué cantidad de recursos se necesitarán en el futuro y cuál es la naturaleza de estas necesidades? ¿Las necesidades tienen un componente estacional?, para responder dichos cuestionamientos son de suma importancia que se realice un análisis y

evaluación del estado de flujo de efectivo, así como de los presupuestos de efectivos, cuyo tema fue tratado en el apartado anterior.

**Razones financieras:** estas son herramientas que se utilizan para evaluarla situación y el desempeño financieros de la empresa; una vez aplicadas a los diferentes estados financieros las mismas proporcionan información sobre la situación financiera y rentabilidad de la entidad. Dicha información podrá ser utilizada para realizar un análisis del riesgo empresarial de la empresa, el cual se encuentra inmerso en los riesgos inherentes a las operaciones de la misma.

De acuerdo con Gitman (2006:44), expresa que: “el análisis de razones financieras Implica métodos de cálculo e interpretación para analizar y supervisar el desempeño de la empresa”. Al igual que para la elaboración del estado de flujo de efectivo, las fuentes básicas de datos para el análisis de razones son el estado de resultados y el balance de situación general. Uno de los motivos más comunes por los que se usan razones financieras es para determinar la liquidez de la entidad, dicha prueba consiste en determinar si la empresa puede o no pagar sus deudas a tiempo. Las razones financieras pueden dividirse así:

**Razones del Balance General (razones estáticas)**

**Razones de Liquidez:** determinan la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Por medio de ellas, se puede determinar la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo, también es de utilidad obtener información acerca de su solvencia y su capacidad para sostenerla en casos de adversidad. Las razones de liquidez se dividen en:

**Razón del circulante:** muestran la capacidad de la empresa de cubrir sus pasivos circulantes con sus activos circulantes. Entre estas cuentas se encuentran las cuentas por cobrar, de aquí la importancia de esta razón en la presente investigación. Siendo su formula la siguiente:

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente (AC)}}{\text{Pasivo Corriente (PC)}} \text{ (Veces)}$$

**Prueba de ácida:** llamada también razón rápida, esta es una relación que permite saber, cuánto del activo disponible se encuentra comprendido en relación al pasivo circulante; es una medida de liquidez que se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente (AC)}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

efectivo. Cabe resaltar la importancia en la presente investigación debido a que mediante a esta razón financiera se podría medir la eficacia del manejo de las cuentas por cobrar en la empresa MOLDES MAFRA C.A., la misma se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de Cuentas por cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{360 \text{ días}}} \text{ (días)}$$

**Actividad de cuentas por pagar:** la forma ideal de medir la actividad de las cuentas por pagar s mediante el cálculo del período promedio de pago, el cual determina el tiempo requerido para el pago de las cuentas por pagar, se obtiene de la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\frac{\text{Compras anuales}}{360 \text{ días}}} \text{ (días)}$$

**Actividad del Inventario:** llamada también razón de rotación de inventario, establece la eficiencia con que una empresa maneja su inventario, la rotación del inventario mide la actividad o liquidez del inventario de una empresa; es decir, indica el número de veces que el inventario se convierte en cuentas por cobrar a lo largo del año, se obtiene de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventarios}}{\frac{\text{Costo de Venta}}{360 \text{ días}}} \text{ (días)}$$

**Rotación de Activos Totales:** indica la eficiencia con que la entidad utiliza sus activos totales para generar ventas. Su cálculo es mediante la siguiente fórmula.

$$\text{Rotación de Activos totales} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activos totales}} \text{ (veces)}$$

**Razones de Rentabilidad:** relacionan las utilidades con las ventas y la inversión. Facilitan la evaluación de las utilidades de la empresa, respecto de un nivel dado de ventas, de un nivel cierto de activos o de la inversión de los accionistas. Para este análisis, será necesario elaborar un estado de resultados en el que cada elemento

sea expresado como un porcentaje de las ventas netas del periodo. Las razones de rentabilidad pueden subdividirse de la forma siguiente:

**Margen de Utilidad Bruta:** mide el porcentaje de cada unidad monetaria de venta que queda después de que la empresa ha pagado el costo de sus productos vendidos; es decir que determina cuál es el porcentaje de la utilidad marginal luego de descontados los costos de venta. El margen de utilidad bruta se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Ventas netas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas netas}} \times 100 = (\%)$$

**Margen de Utilidad Operativa:** mide el porcentaje de cada unidad monetaria de ventas que queda deducidos todos los costos y gastos que no son intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes. Representa en sí, el cálculo de las utilidades netas ganadas por cada unidad monetaria de ventas. Se calcula mediante la fórmula siguiente:

$$\text{Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas netas}} \times 100 = (\%)$$

**Margen de Utilidad Neta:** determina el porcentaje de cada unidad monetaria de ventas que queda, después de que se han deducido todos los costos y gastos, incluyendo intereses, impuestos y dividendos preferentes. Se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Disponible para los accionistas comunes}}{\text{Ventas netas}} \times 100 = (\%)$$

**Utilidades por acción:** representan la cantidad monetaria obtenida durante un periodo por cada acción ordinaria en circulación, siendo su cálculo el siguiente:

$$\text{Utilidad por Acción} = \frac{\text{Utilidades disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Número de acciones ordinarias en circulación}} \times 100 = (\%)$$

**Rendimiento sobre los Activos:** determina la efectividad total por parte de la dirección en la generación de utilidades con sus activos disponibles; se le conoce con el nombre de rendimiento sobre la inversión, siendo su cálculo el siguiente:

$$\text{Rendimiento sobre Activos} = \frac{\text{Utilidades disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Activos totales}} \times 100 = (\%)$$

**Rendimiento sobre Capital:** Establece el rendimiento obtenido sobre la inversión de los accionistas de la empresa, se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Rendimiento sobre Capital} = \frac{\text{Utilidades disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Capital de acciones ordinarias}} \times 100 = (\%)$$

**Razones de Cobertura:** relacionan los cargos financieros de la empresa con su capacidad para pagarlos o cubrirlos.

### 2.2.3 Teorías del Control Interno

#### 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 mediante los cuales las entidades organizan, controla 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.

### **Componentes del Control Interno**

Asimismo, se mencionan los importantes componentes del control interno, está compuesto por cinco componentes interrelacionados los cuales son los siguientes:

- **Ambiente de control:** incluye los atributos individuales de las personas que operan en un negocio, como su integridad, valores éticos, la competencia y el ambiente en que opera por cuanto las personas constituyen el motor que dirige a toda organización.

Los componentes del ambiente de control son:

- Actitud de la alta gerencia: comprometido con el control y su ejercicio en la organización; prudente y equilibrada al asumir riesgos y exigir resultados; ausente del conflicto de intereses.
  - Valores y comportamientos: liderazgo en principios y valores se exhorta a la integridad y al comportamiento.
  - Recurso humano y clima organizacional: crecimiento y desarrollo del recurso humano; personal capacitado, motivado y competente.
  - Cultura y conciencia de control: políticas y procedimientos de control bien definidos; la evaluación de desempeño influye en el aspecto de control.
  - Estructura organizacional: responde a la naturaleza, objetivos y necesidades del negocio; delegación de autoridad y asignación de responsabilidades apropiadas.
- 
- **Actividad de control:** Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los

riesgos.

Las actividades control incluyen actividades preventivas y correctivas tales como:

- Aprobaciones y autorizaciones.
  - Conciliaciones.
  - Segregación de funciones.
  - Indicadores de desempeño.
  - Verificaciones.
  - Análisis de registro de información.
  - Seguridades físicas.
  - Controles sobre procedimientos de información.
- 
- **Información y comunicación:** Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con una información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.
  - **Monitoreo:** Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. El objetivo es asegurar que el control interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluadores puntuales.

## **Principios del Control Interno**

Según Rondón. (2011), los principios del control interno son:

- Fijación de responsabilidad.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separadas.
- Deben utilizarse todas la pruebas disponibles para comprobar la exactitud, con el fin de tener seguridad de que las operaciones y la contabilidad se llevan en forma exacta.
- Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial.
- Debe escogerse cuidadosamente y entrenarse el personal de empleados.
- Si es posible, debe existir rotación de los empleados en cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar de sus vacaciones entre las personas que ocupan un puesto de confianza.
- Las instrucciones de operación para cada puesto deben estar por escrito.
- Los manuales de procedimientos deben fomentar la eficiencia y evitar los errores.
- Debe hacerse uso de las cuentas de control con mayor amplitud posible.
- Los principios de control interno permiten establecer la forma en que se deben manejar las operaciones de la empresa, para así tener el control ordenado de la organización.(p:225)

## **Control Interno Contable**

Expone Meigs (2005:65), el control interno contable: “comprende el plan de organización, procedimientos y registro que se refieren a la salvaguarda de los activos y la confiabilidad de los estados financieros”, un ejemplo de control interno contable es cuando ninguna persona o departamento podrá manejar todos los aspectos de una transacción de principio a fin. Es decir la aprobación, autorización, ejecución y registro de cada transacción deberá ser realizada por personas o departamentos relativamente diferentes.

#### **2.2.4 Cuentas por Cobrar**

Según Koontz y Wehrick (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”.

#### **Clasificación de las cuentas por cobrar:**

**Cuentas por cobrar provenientes de las ventas de bienes y servicios:** son todas aquellas cuentas cuyo origen es la venta a crédito de bienes y servicios, y que generalmente están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente.

**Las cuentas por cobrar provenientes de las ventas a crédito:** son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activos circulantes o corrientes, excepto aquella cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual en la mayoría de los casos, es doce meses.

**Las cuentas por cobrar no provenientes de ventas a crédito:** se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos.

**Provisión para Cuentas Incobrables:** tiene doble finalidad; por un lado, evaluar las cuentas por cobrar, y por el otro, cargar a los gastos del período las cuentas que resulten incobrables, originadas por ventas efectuadas en dicho periodo.

Dentro de los métodos utilizados para calcular la provisión para las cuentas incobrables, se pueden encontrar:

- a) método del porcentaje fijo sobre saldos pendientes, el cual consiste en establecer un porcentaje fijo sobre las cuentas pendientes de cobro que resulten incobrables, de acuerdo con las estadísticas;
- b) método del porcentaje fijo sobre ventas, el cual toma en cuenta sólo las ventas a crédito, determinándose el porcentaje de acuerdo con las estadísticas de ventas a crédito y de las pérdidas por incobrables, de varios años.

### **Control Interno de Cuentas por Cobrar**

El Control Interno en el rubro de Cuentas por Cobrar, se aplica con el fin de prevenir pérdidas por distintas razones que incluyen los créditos otorgados a los clientes y que no sean recuperables, así como las divisiones inadecuadas de responsabilidades que producen ineficiencias en el registro y el manejo del efectivo, afectándose el estado real de la cuenta. Algunas combinaciones de funciones son incompatibles en la administración y registro de las cuentas por cobrar, por lo tanto es necesario evitar que ello ocurra para que no se produzca algún tipo de fraude.

Según Meigs (2005:287), expresa que: “uno de los principios más importantes del control interno es que los empleados que tienen la custodia del efectivo o de otros activos negociables no deben llevar los registros contables”. Meigs (2005), sostiene que:

Un empleado puede ejecutar el retiro del efectivo cobrado a un cliente sin generar registro alguno del cobro y luego deshacerse del saldo en la cuenta del mismo, emitiendo una nota de crédito simulando que este ha devuelto la mercancía o anulando su cuenta, haciéndola parecer como incobrable. (p: 288)

Por ello, es conveniente que los empleados que llevan el mayor auxiliar de cuentas por cobrar, no deben tener acceso a las entradas de efectivo y quienes manejan efectivo no deben tener la potestad de pedir notas de crédito o de autorizar la cancelación de deudas como incobrables. Cada organización posee sus políticas

propias dependiendo de la actividad y se deben adaptar los controles a fin de dar cumplimiento a las obligaciones, pero no se debe dejar a un lado el hecho de seguir los principios básicos presentes en los objetivos del control interno en general para las cuentas por cobrar.

### **Estrategias de control interno de las cuentas por cobrar**

En consecuencia, los siguientes pasos de control interno ayudan a la empresa a llevar un mejor control de las cuentas por cobrar:

- Las funciones de custodia y manejo del efectivo deben ser ejecutadas por personas independientes de las que realizan las funciones de revisión, registro y control del mismo.
- Todos los ingresos de efectivo deben hacer constar en un recibo de ingreso, el cual debe ser firmado y sellado por el cajero.
- Los recibos de ingresos deben ser pre-numerados de imprenta y expedidos en secuencia numérica.
- La secuencia numérica en el uso de los recibos de ingresos debe ser controlada por un empleado independiente de quienes manejan el efectivo.
- Todos los ingresos deben ser depositados íntegramente a más tardar el siguiente día laborable. El cajero debe anexar el volante del depósito al recibo de ingreso correspondiente y debe quedarse con una fotocopia del depósito.
- Un empleado independiente debe verificar la coincidencia del total del efectivo recibido y el total del depósito de cada día. Además, que el volante de depósito tenga estampado el sello fechador del banco.
- Los ingresos y depósitos deben ser registrados por una persona independiente de las labores de manejo del efectivo ingresado
- El cajero debe llenar diariamente un formulario de recepción del efectivo donde conste el número del recibo, fecha y monto recibido.

- Es responsabilidad del gerente, el encargado del área financiera y del auditor interno velar por el cumplimiento de estos controles.
- De tal forma que, para la facturación existen los siguientes controles:
- Las facturas deben estar pre-numeradas.
- Las notas de entrega deben estar acompañadas de la factura comercial.
- Los límites de crédito deben ser respetados.
- Se deben realizar controles de reconciliación entre los registros auxiliares y las cuentas de mayor.

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

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

**Clientes:** son todas aquellas personas que debe 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.

**Cuentas Incobrables:** cuentas pendientes por cobrar que es muy improbable que vayan a ser cobradas.

**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.

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

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se pretende establecer el marco metodológico al cual fue aplicado en la presente investigación, con el cual se busca proponer Estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., con el propósito de obtener las cifras reales de las cuentas por cobrar con mayor eficiencia y rapidez, de tal manera que la información presentada en los estados financieros sea lo más veraz posible, dando confiabilidad a los gerentes, y ésta sea a su vez una herramienta útil al momento de la toma de decisiones por parte de la alta gerencia, permitiendo además de poder aumentar la liquidez de la empresa, que permita el pago oportuno de sus deudas.

De acuerdo a Hurtado y Toro (2007:90), señalan que: “el marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos”. Por lo tanto, la finalidad de este capítulo consiste en explicar los aspectos metodológicos empleados para desarrollar cada una de las fases del estudio.

#### **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 financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., con el fin de lograr la eficiencia en el proceso de cuentas por cobrar, fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental, el cual según las normas de la Universidad Santa María (2014:82), el proyecto factible: “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a

través de una investigación documental o de campo; esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta es un modelo operativo viable donde se requiere el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presente la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.

Asimismo, esta investigación estuvo apoyada por un diseño de campo que constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de observación directa tomadas de la realidad de la información necesaria para ejecutarse. Cabe destacar que dicha investigación es de campo, ya que se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que fue específicamente en el área de cuentas por cobrar de la empresa en estudio. Según Sabino (2008:89), la investigación 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: Diagnostico de la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.**

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., para ello primeramente debe establecerse la población y muestra que suministró la información necesaria para desarrollar la misma. Con referencia a la población Palella y Martins (2006:91), indican que: “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”. De allí que, la población del

presente estudio está conformada por tres (03) empleados del área de contabilidad y cuentas por cobrar de la empresa en estudio a la cual se le aplicará el instrumento.

Por su parte, con relación a la muestra Hernández, Fernández y Baptista (2006:236), indican 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 está constituida por las personas que conforman la población debido a que es finita y pequeña. Para determinar dónde se están presentando las fallas, se realizó por medio de la técnica de recolección de datos, denominada la observación directa, la cual, según Tamayo (2014:69-70), define la observación directa como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Para desarrollar la técnica de observación directa se empleó como instrumento un cuadro de observación que según los mismos autores antes mencionados “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

En este mismo orden de ideas, también se utilizó en esta fase de la investigación como técnica de recolección de datos la encuesta, que fue aplicada a la población antes descrita. Al respecto, Arias (2012:96), 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.

Según Tamayo (2014:122), 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 contuvo 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.

### **3.2.2. Fase II: Identificación de los factores internos y externos que afectan el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.**

En esta fase, una vez obtenidos los resultados se procedió a la identificación internos y externos que afectan el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., con la cual se pudo atacar las debilidades y amenazas, así como también se pudieron fortalecer las oportunidades encontradas. Mediante una matriz DOFA, mediante la cual se lograron extraer las estrategias que fundamentaron la propuesta.

### **3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.**

Una vez aplicadas las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procedió en esta fase, al diseño estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., con el objeto de alcanzar mejorar los procesos en esta área, recortar el periodo de recaudo de las mismas, para lograr mejorar su liquidez y puedan efectuar la cancelación a tiempo de las obligaciones a sus proveedores, permitiendo un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales, y lograr una efectividad en la gestión de cobranzas, así como presentar la información financiera de forma verás, confiable y oportuna, y emitir estados financieros con cifras reales que permitan ser efectivos para la toma de decisiones.

Todo esto, con el propósito fundamental de poder dirigir sus esfuerzos al cobro de las deudas reales de los clientes, y no duplicar sus esfuerzos, de tal manera que el personal del área de cuentas por cobrar logre desempeñar a cabalidad y de una manera eficiente y eficaz sus funciones administrativas y contables, por lo que es de gran importancia poder contar con la liquidez necesaria, para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de resultados**

En el presente capítulo se desarrollan los objetivos específicos planteados al principio de la investigación, comenzando con la presentación de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información permitieron realizar el diagnóstico de los procesos de las cuentas por pagar, con la finalidad de identificar las debilidades existentes en sus procesos, y poder desarrollar la propuesta que le dará solución al problema expuesta, mediante el diseño de estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A. Para dicho análisis se aplicó la técnica de la estadística descriptiva, con la finalidad de buscar el manejo de los datos mediante tablas de frecuencia y gráficos circulares, que permita una mayor visualización de la información, además la técnica de análisis para la interpretación de las respuestas que surgieron de cada interrogante planteada. Por último se realizará un análisis general de la situación.

#### **Fase I: Diagnóstico de la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.**

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., mediante los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas, primeramente la observación directa, apoyada de un cuadro de observación, donde se evaluarán las variables que inciden en el buen funcionamiento de la gestión de las cuentas por cobrar, seguidamente se aplicó la técnica de la encuesta, apoyada de un cuestionario, comprendido de dieciséis (16) preguntas dicotómicas, aplicado a la muestra representativa de tres (03) trabajadores, cuyos resultados se exponen de la manera siguiente:

**Cuadro 1.- Cuadro de observación**

<b>Empresa:</b> SISPROAIR CARABOBO C.A <b>Departamento:</b> Contabilidad y cuentas por cobrar <b>Fecha:</b> Marzo del 2018			
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	ALTERNATIVA	
		SI	NO
<b>1</b>	La empresa cuenta con manuales de normas y procedimientos.		<b>X</b>
<b>2</b>	Existe manual de normas y procedimiento actualizado en el área de cuentas por cobrar.		<b>X</b>
<b>3</b>	Los equipos de oficinas están lo suficientemente actualizados en tecnología para realizar su trabajo.		<b>X</b>
<b>4</b>	La comunicación es oportuna entre los empleados del departamento de cuentas por cobrar para cumplir con sus responsabilidades.		<b>X</b>
<b>5</b>	Se ha motivado al personal para asumir con mayor control en sus responsabilidades.	<b>X</b>	
<b>6</b>	Existen expedientes de cada cliente con créditos activos.	<b>X</b>	
<b>7</b>	Existe independencia en los departamentos de ventas, administración y cuentas por cobrar	<b>X</b>	
<b>8</b>	Existe programa de adiestramiento personal y/o educación continua con relación al SENIAT		<b>X</b>

**Fuente:** Alcalá. (2018)

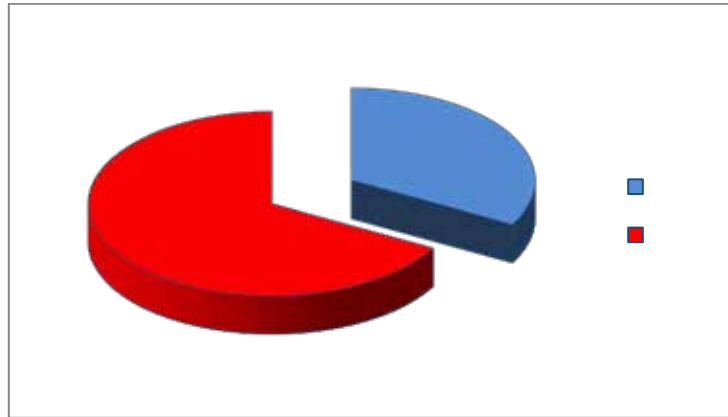
Seguidamente, se exponen los resultados obtenidos a través del cuadro de observación aplicado en el departamento de contabilidad y cuentas por pagar de la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., de los cuales se presentan los siguientes análisis

- La empresa no cuenta con manuales de normas y procedimientos, los mismos sirven como guía de acción para que el personal pueda realizar sus funciones de manera eficiente, minimizando los riesgos de omitir las actividades que debe realizar o duplicidad de la misma, con la finalidad de lograr las establecidas.

- Por lo tanto, no existe manual de normas y procedimiento actualizado en el área de cuentas por cobrar.
- Los equipos de oficinas no están lo suficientemente actualizados en tecnología para realizar su trabajo, por lo tanto el mantener una información veraz, confiable y oportuna no se ha podido lograr, sabiendo que, los sistemas administrativos, permiten el procesamiento de datos de manera eficiente y efectiva, minimizando el tiempo de obtener la información, requerida para la toma de decisiones.
- Lo anteriormente expuesto, demuestra que la comunicación no es oportuna entre los empleados del departamento de cuentas por cobrar para cumplir con sus responsabilidades.
- Se ha motivado al personal para asumir con mayor control en sus responsabilidades, lo cual es una fortaleza, ya que al asumir sus responsabilidades el personal debe realizar sus actividades, de manera que se logren los objetivos propuestos.
- Existen expedientes de cada cliente con créditos activos, lo cual es una fortaleza ya que se puede evaluar, nuevamente, la capacidad de pago de cada cliente, de acuerdo a los índices financieros, y minimizar el riesgo de incobrabilidad de las deudas que tienen los clientes con la empresa.
- Se puede observar, que existe independencia en los departamentos de ventas, administración y cuentas por cobrar, lo cual es una fortaleza, ya que la segregación de funciones, permiten tener mayor control de las cuentas por cobrar, y minimizar el riesgo de fraudes.
- No existe programa de adiestramiento personal y/o educación continua con relación al SENIAT, lo cual es una debilidad, ya que se requiere hacer seguimiento de los clientes que son agentes de retención, para la entrega de los comprobantes, necesarios al momento del pago de las facturas.

A continuación, se presenta el resultado del cuestionario:

Ítem 1.- ¿El departamento de cuentas por cobrar verifica las condiciones de los clientes antes de aprobar la facturación de los pedidos?



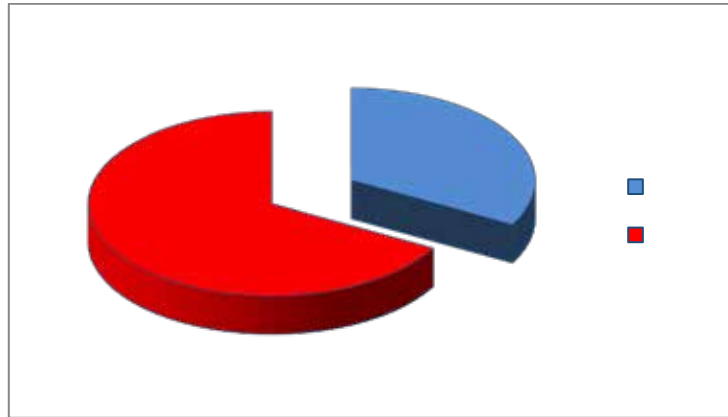
**Gráfico 1.-** Verificaciones de facturación

Fuente: Alcalá. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió que el departamento de cuentas por cobrar no verifica las condiciones de los clientes antes de aprobar la facturación de los pedidos, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, señala lo contrario. Es necesario, el establecimiento de políticas de cobranza, al aprobar los créditos, para evaluar la capacidad de endeudamiento que pueden tener los clientes, en el cual se establezca el límite de crédito que se le puede otorgar, y el tiempo de pago de los mismos, ya que al enfrentar una economía inflacionaria como la actual, no es recomendable otorgar créditos superiores a los treinta (30) días.

Ítem 2.- ¿Se aplica controles internos dentro de la empresa?



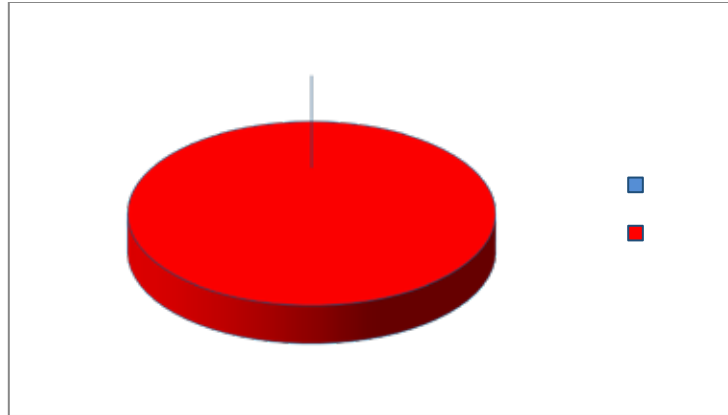
**Gráfico 2.-** Aplicación de controles internos

**Fuente:** Alcalá. (2018)

### **Análisis**

Se puede observar, ante esta interrogante, que el sesenta y siete por ciento de los encuestados, expresó que no aplica controles internos dentro de la empresa, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%), restante señala que si se aplican. Es necesario que existan controles internos, formalmente establecidos dentro de la empresa, y que estén difundidos a todo el personal, para que se puedan cumplir con los procedimientos, políticas y normativas que permitan la salvaguarda de los activos, el registro oportuno de las operaciones, y la emisión de reportes con información confiable para la gerencia que faciliten el proceso de toma de decisiones.

Ítem 3.- ¿Existe un sistema computarizado que permita llevar los registros contables de manera eficiente en el departamento de cuentas por cobrar?

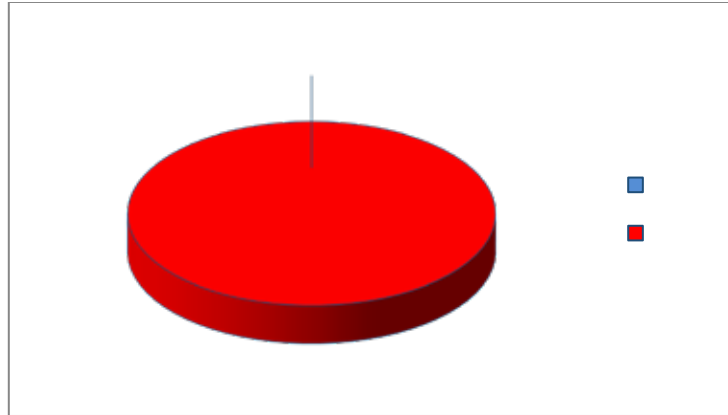


**Gráfico 3.-** Existencia de sistema computarizado  
**Fuente:** Alcalá. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió negativamente ante esta interrogante, debido a que no un sistema computarizado que permita llevar los registros contables de manera eficiente en el departamento de cuentas por cobrar. Los sistemas administrativos, permiten llevar un registro detallado de cada operación, relacionando varios procesos y permitiendo obtener reportes de manera rápida, con información veraz, confiable y oportuna, para realizar los estados financieros, y poder brindar información a la gerencia para la toma de decisiones.

Ítem 4.- ¿Los créditos otorgados a los clientes son autorizados por el departamento de cuentas por cobrar?



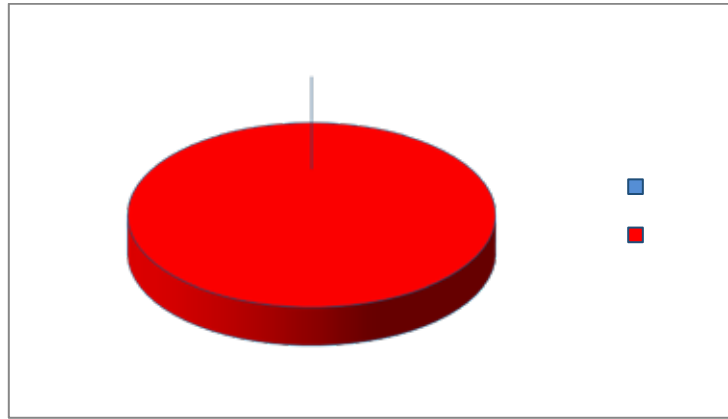
**Gráfico 4.-** Créditos otorgados autorizados

Fuente: Alcalá. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, de acuerdo al presente gráfico, el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió negativamente, debido a que los créditos otorgados a los clientes no son autorizados por el departamento de cuentas por cobrar. Es necesario, que se realice un estudio de los clientes, previo al otorgamiento de créditos para poder evaluar la capacidad de asumir deudas los clientes, y minimizar el riesgo de insolvencia de pago de los mismos, para no comprometerles a asumir compromisos ni deudas, que no puedan cubrir en el tiempo previsto.

Ítem 5.- ¿Existe algún lineamiento para la asignación de número de recibo sobre la cobranza?



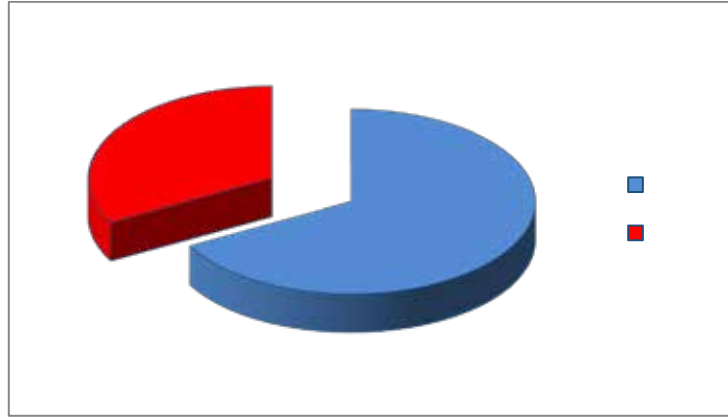
**Gráfico 5.-** Asignación de número de recibo

**Fuente:** Alcalá. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se puede observar que cien por ciento (100%) de los encuestados, expresó que ni existe ningún lineamiento para la asignación de número de recibo sobre la cobranza. El mantener un número de los recibos de cobranza, permite llevar un control de los ingresos, permitiendo llevar cuidado de los recibos emitidos, y poder guardar una copia controlando el correlativo, y guardar como respaldo de la información ingresada.

Ítem 6.- ¿Se ha evidenciado saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo?

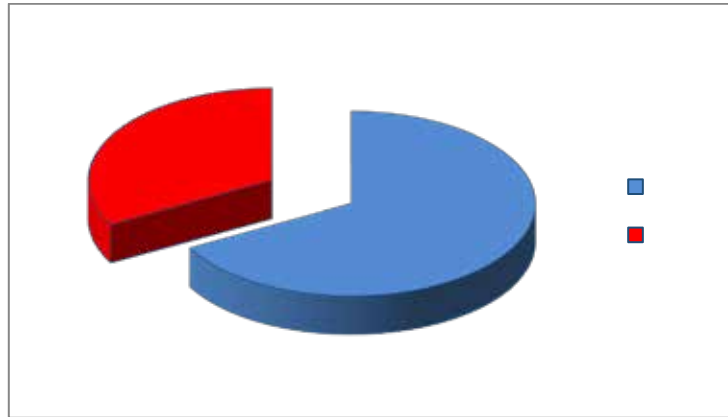


**Gráfico 6.-** Evidencia de cuentas por cobrar pendientes  
**Fuente:** Alcalá. (2018)

### **Análisis**

De acuerdo al presente gráfico, se puede observar que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió afirmativamente ante esta interrogante, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, señala que no se ha evidenciado saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo. Es necesario que las cuentas por cobrar, tengan un control continuo para su gestión de cobro, de manera que se minimice el riesgo de incobrabilidad de la misma, generado por su retardo en el cobro.

Ítem 7.- ¿Existen registros contables para provisión de cuentas dudosas?



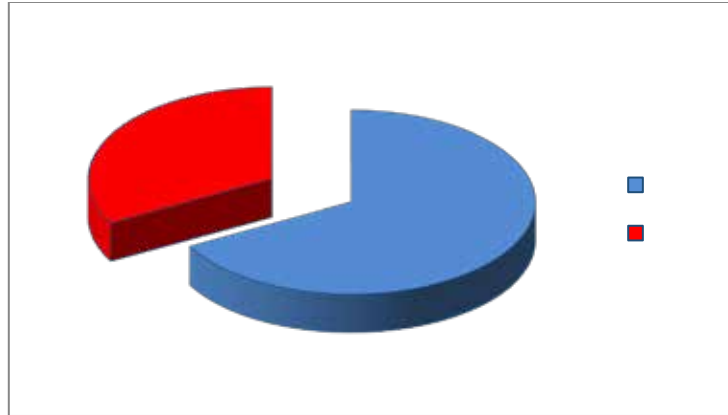
**Gráfico 7.-** Registros de cuentas dudosas

Fuente: Alcalá. (2018)

**Análisis**

Se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados señala que si existen registros contables para provisión de cuentas dudosas, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante respondió negativamente, donde se refleja que no existe unificación de criterios de las políticas y procedimientos de la empresa, ya que todo el personal del área de cuentas por cobrar debe tener conocimiento de los procedimientos y que estos deben ser difundidos de manera eficiente para que puedan realizar las actividades de registro de manera uniforme.

Ítem 8.- ¿Existe una adecuada segregación de funciones entre el departamento de administración de acuerdo a las cuentas por cobrar?

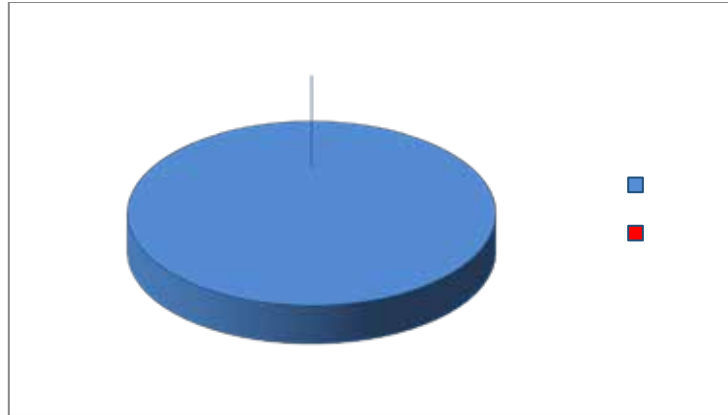


**Gráfico 8.-** Adecuada segregación de funciones  
**Fuente:** Alcalá. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante se puede observar, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados expresa que existe una adecuada segregación de funciones, entre el departamento de administración de acuerdo a las cuentas por cobrar, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante señala lo contrario. La segregación de funciones, es indispensable sobre las cuentas por cobrar, debido al riesgo que existe en esta área de cometerse fraude, ya que de ella depende el control de los ingresos de la empresa, por lo tanto, debe existir además una supervisión sobre los depósitos, que ingresen oportunamente y por los importes correspondientes, control de los recibos de cobranza por los montos de las facturas, y que estos sean archivados para su resguardo, así como mantener un registro de los ingresos, y efectuar conciliaciones para verificar los mismos.

Ítem 9.- ¿Considera usted necesario crear estrategias para optimizar la gestión de cobranza?



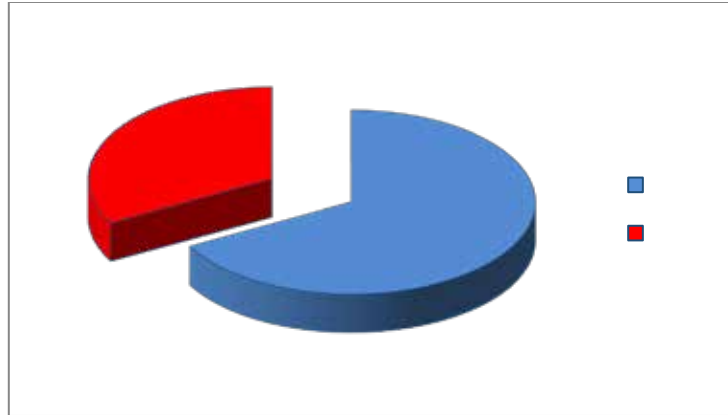
**Gráfico 9.-** Crear estrategias

Fuente: Alcalá. (2018)

### **Análisis**

Se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, afirmativamente, debido a que considera necesario crear estrategias para optimizar la gestión de cobranza, lo cual es una fortaleza, que demuestra la disposición del personal en implementar cambios en los procesos de cuentas por cobrar, que garanticen el registro oportuno de las mismas, así como una adecuada gestión de cobro, considerando además la optimización del proceso de otorgamiento de créditos a los clientes.

Ítem 10.- ¿La empresa ha establecido políticas para el otorgamiento de créditos?



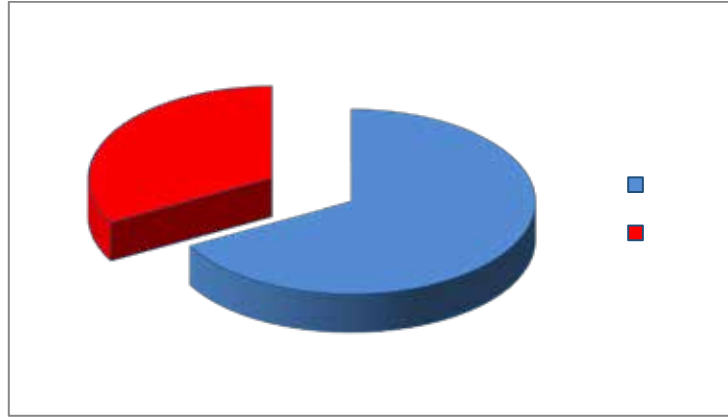
**Gráfico 10.-** Otorgamiento de créditos

Fuente: Alcalá. (2018)

### **Análisis**

Se puede observar, en el presente gráfico, que ante esta interrogante el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que la empresa ha establecido políticas para el otorgamiento de créditos, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, señala lo contrario. Las políticas de crédito son necesarias para establecer lineamientos claros que deba seguir el personal para minimizar el riesgo de otorgarlos a clientes que no muestren capacidad de pago de sus obligaciones, en el tiempo estipulado, por lo tanto deben estar formalmente establecidos y ser difundidos a todo el personal para unificar criterios.

Ítem 11.- ¿Están establecidas las políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar?



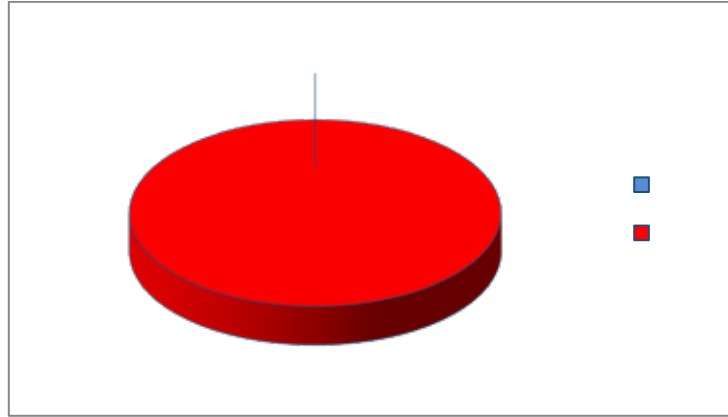
**Gráfico 11.-** Políticas y procedimientos

Fuente: Alcalá. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el treinta y tres por ciento (33%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el sesenta y siete (67%) restante, expresa que si están establecidas las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar. Es necesario que se difunda de manera homogénea la información en el área administrativa, sobre las cuentas por cobrar, de manera que todo el personal maneje el mismo criterio, por lo tanto las políticas y procedimientos deben ser establecidos de manera formal y darla a conocer a todo el personal para minimizar el riesgo de errores y/u omisiones en el desempeño de sus funciones.

Ítem 12.- ¿Frecuentemente se realizan análisis de los saldos de las cuentas por cobrar?



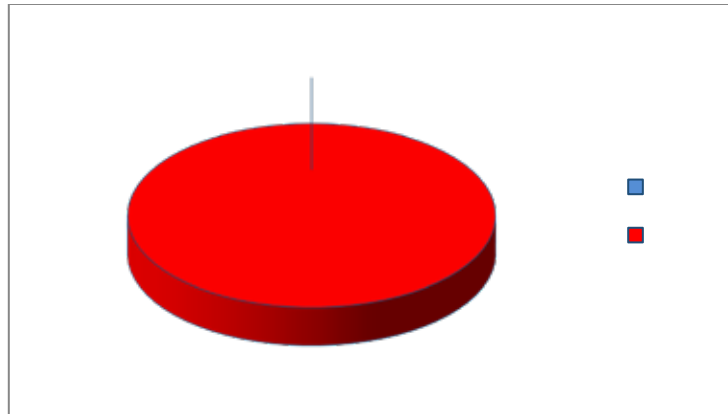
**Gráfico 12.-** Realización de análisis de saldo

**Fuente:** Alcalá. (2018)

### **Análisis**

Se puede observar, en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de la muestra respondió negativamente ante esta interrogante, debido a que frecuentemente no se realiza análisis de saldos de las cuentas por cobrar. Lo que refleja una debilidad en sus procesos, ya que es necesario mantener una constante supervisión a los saldos de las cuentas para verificar su vencimiento, y realizar la gestión de cobranza, ya que esto debilita la liquidez financiera de la empresa, y pone en riesgo mantener saldos morosos que podrían convertirse en cuentas incobrables.

Ítem 13.- ¿El flujo de información y documentación entre los empleados del departamento de cuentas por cobrar es oportuno?

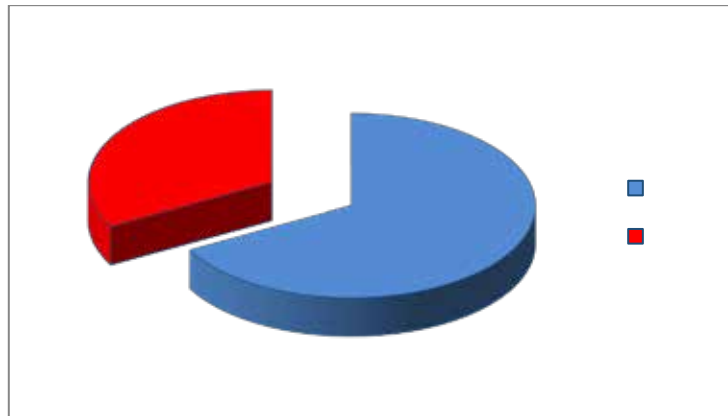


**Gráfico 13.-** Flujo de información y documentación  
Fuente: Alcalá. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de la muestra respondió negativamente, debido a que considera que el flujo de información y documentación entre los empleados del departamento de cuentas por cobrar no es oportuno, lo refleja debilidades en sus procesos de comunicación, necesarios para mantener una información actualizada sobre los procesos de cobranza, que permitan datos confiables para la toma de decisiones.

Ítem 14.- ¿Considera usted que la ausencia de un manual de normas y procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar, afecta directamente la actividad que usted realiza?



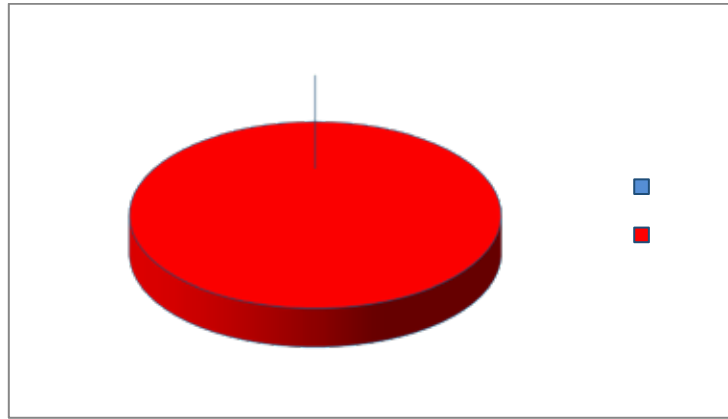
**Gráfico 14.-** Ausencia de manual y normas

Fuente: Alcalá. (2018)

### **Análisis**

Se puede observar, en el presente gráfico, que ante esta interrogante el sesenta y siete por ciento de los encuestados respondió que considera que la ausencia de un manual de normas y procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar, afecta directamente la actividad que realiza, por su parte el treinta y tres por ciento restante señala que no afecta. Los manuales son guías de acción para el personal, que establece sus funciones y responsabilidades así como detalla, paso a paso, las actividades que deben realizarse para cumplir los objetivos propuestos, por lo tanto son de gran importancia para este departamento, permitiendo unificar criterios minimizando los riesgos de cometer errores u omisiones en los mismos.

Ítem 15.- ¿Existe requisito indispensable para la solicitud de créditos?

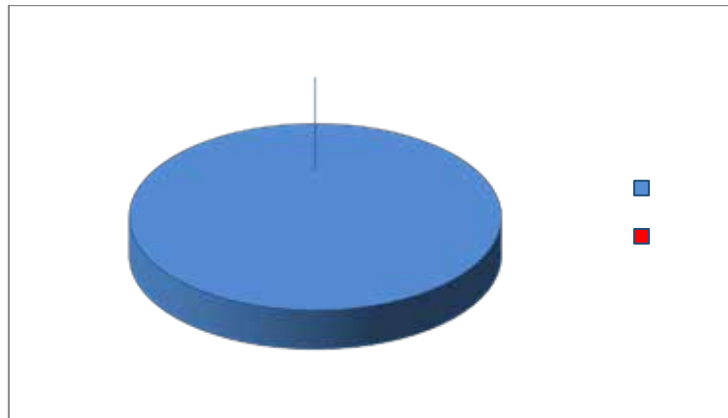


**Gráfico 15.-** Existencia de requisito indispensable  
**Fuente:** Alcalá. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que no existe requisito indispensable para la solicitud de créditos, por parte de los clientes, lo cual es un riesgo para la empresa, estar otorgando créditos, sin antes conocer de manera comercial al cliente, y verificar que este no haya tenido problemas con otras empresas, por lo tanto es necesario, solicitar cartas comerciales y bancarias que garanticen su puntualidad de pago, ante sus obligaciones y deudas contraídas.

Ítem 16.- ¿Considera usted que al aplicare estrategias financieras se podrá optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.?



**Gráfico 16.-** Optimizar el control interno

**Fuente:** Alcalá. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió afirmativamente, debido a que considera que al aplicare estrategias financieras se podrá optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., lo cual refleja un disposición del personal de implementar cambios, y brinda una factibilidad operativa de la propuesta, para su implementación.

**Fase II: Identificación de los factores internos y externos que afectan el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.**

En esta fase, una vez obtenidos los resultados pasaremos a la identificación internos y externos que afectan el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., con la cual se pudo atacar las debilidades y amenazas, así como también se pudo fortalecer las oportunidades encontradas. Mediante una matriz DOFA, mediante la cual se lograron extraer al estrategias que fundamentó la propuesta, detalladas a continuación:

**Cuadro 2.- Matriz DOFA**

FORTALEZA	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO
F1- Cuenta con un personal con disposición de enfrentar cambios. F2- Existencia de independencia entre el departamento de ventas y el de cuentas por cobrar. F3- Motivación al personal para cumplir con sus responsabilidades. F4- Mantienen expedientes de los clientes.	O1- Existencia del control interno como herramienta gerencial. O2- Uso de la banca electrónica para consultar saldos de manera continua. O3- Existencia del internet para el uso de correos electrónicos para envío de estados de cuenta. O5- Imprentas en el mercado para elaborar formatos. O4- Amplia cartera de clientes. O5- Crecimiento en el mercado.	F1O1 Diseñar estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar.
		<b>ESTRATEGIA FA</b>
		F4A1 Actualizar expedientes de clientes y establecer límites de crédito.
DEBILIDADES	AMENAZAS	ESTRATEGIA DO
D1- No cuenta con manuales de normas y procedimientos. D2- No tienen establecidos controles internos. D3- No existen definidas formalmente políticas de cobranza. D4- No cuentan con sistema administrativo computarizado. D4- Otorgamiento de créditos sin evaluación del cliente. D5- Comunicación poco efectiva entre el personal. D6- No se realiza un adiestramiento adecuado. D7- No se verifica las condiciones de los clientes	A1- Riesgo de insolvencia de los clientes. A2- Economía inestable inflacionaria que afecta la liquidez de los clientes. A3- Baja producción nacional. A4- Riesgo de debilitar la liquidez financiera por incumplimiento de pago de los clientes.	D1O1 Establecer normativas de registros de cuentas por cobrar. D2O3 Enviar de estados de cuenta a clientes. D8O5 Diseñar formatos de recibos de cobranza.
		<b>ESTRATEGIA DA</b>
		D4A4 Efectuar conciliaciones bancarias periódicas. D4A2 Uso de auxiliar de cuentas por cobrar para registro de cuentas por cobrar. D6A1 Capacitación del personal.

<p>antes de otorgar créditos.  D8- No existen recibos prenumerados de cobranza.  D9- No se realiza análisis de saldos.  D10- No existen requisitos mínimos para otorgar créditos.</p>		
---	--	--

**Fuente:** Alcalá (2018).

### **3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.**

Una vez aplicadas las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procedió en esta fase, al diseño estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., con el objeto de alcanzar mejorar los procesos en esta área, recortar el periodo de recaudo de las mismas, para lograr mejorar su liquidez y puedan efectuar la cancelación a tiempo de las obligaciones a sus proveedores, permitiendo un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales, y lograr una efectividad en la gestión de cobranzas, así como presentar la información financiera de forma verás, confiable y oportuna, y emitir estados financieros con cifras reales que permitan ser efectivos para la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

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

Las empresas están en una búsqueda constante de estrategias que le permitan mejorar sus procesos, para lograr los objetivos, planes y metas establecidos por la administración, para garantizar su permanencia en el tiempo, así como enfrentar los avances tecnológicos, la globalización, y los efectos económicos que enfrentan actualmente los países en el cual se encuentran desarrollando sus actividades comerciales.

A tales efectos, cada vez son más las empresas que implementan controles internos en sus procesos que permitan garantizar el cumplimiento de normativas, políticas y procedimientos, permitiendo detectar posibles desviaciones a tiempo, y establecer los correctivos necesarios a tiempo, garantizando el registro oportuno de las operaciones realizadas en la empresa, emisión de reportes con cifras confiables, que sirven para el proceso de toma de decisiones acertadas, así como la elaboración de estados financieros veraces y oportunos, además, de garantizar la salvaguarda de los activos de la empresa.

Es por ello, que el presente estudio tiene como finalidad mejorar los procesos de cuentas por cobrar, de la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., para ello se realizó un diagnóstico de la situación actual de sus procesos, permitiendo detectar las debilidades existentes que han venido afectando el buen funcionamiento del departamento de cuentas por cobrar, que han venido debilitando la liquidez financiera de la empresa, por lo que evidencia la necesidad de diseñar estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar, que permitan un registro oportuno de las cuentas por cobrar, y efectuar los procesos adecuados para la gestión de cobranza, que brinden información confiable para la toma de decisiones, así como fortalecer la liquidez financiera, para que se puedan programar los pagos de las

deudas y obligaciones contraídas a tiempo.

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

### **5.2.1 Objetivo General**

Diseñar estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Establecer normativas de control interno de cuentas por cobrar.
- Establecer normativas de registros de cuentas por cobrar.
- Actualizar expedientes de clientes y establecer límites de crédito.
- Enviar de estados de cuenta a clientes.
- Efectuar conciliaciones bancarias periódicas.
- Usar el auxiliar de cuentas por cobrar para registro de cuentas por cobrar.
- Diseñar formatos de recibos de cobranza.
- Capacitar al personal de cuentas por cobrar.

## **5.3 Justificación de la Propuesta**

El área de cuentas por cobrar, es una de las área de la empresa que requieren especial cuidado, ya que es allí donde se lleva el control de los principales ingresos de la empresa, producto de las ventas, por lo tanto, es necesario establecer controles internos que garanticen la salvaguarda de los activos, que se encuentran registrados en esta cuenta, para garantizar el registro oportuno, control del vencimiento de las deudas contraídas por el cliente, y gestión de cobro de las mismas, para garantizar la recuperación efectiva de la inversión, de tal manera, que se mantenga el flujo de efectivo que fortalezca la liquidez financiera de la empresa, para garantizar la operatividad de la misma.

A tales efectos, se propone Diseñar de estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., con la finalidad de mejorar los procesos en esta área, recortar el periodo de recaudo de las mismas, para lograr mejorar su liquidez y puedan efectuar una efectiva programación de pago de las obligaciones a sus proveedores, permitiendo un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales, y lograr una efectividad en la gestión de cobranzas, así como presentar la información financiera de forma verás, confiable y oportuna, y emitir estados financieros con cifras reales que permitan ser efectivos para la toma de decisiones.

Asimismo, permitirá mejorar el desempeño del personal del área de cuentas por cobrar para lograr los objetivos, planes y metas propuestos por la empresa, mediante un programa de capacitación, para lograr la efectividad de los procesos, garantizar la permanencia en el tiempo de la empresa, ya que de esta manera se le puede dar una estabilidad laboral al trabajador, así como minimizar los riesgos de otorgar créditos a clientes morosos que debilitarían la solidez económica de la misma.

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

El objetivo de este trabajo de investigación busca proponer estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., desarrollando y construyendo una alternativa de solución ante la problemática de la empresa en estudio, a través de estos aspectos se logrará implementar, ejecutar y aplicar los objetivos planteados en la presente investigación. Es por eso que, la factibilidad que se evaluó en esta propuesta es desde el punto de vista de recursos humanos y económicos.

##### **5.4.1 Factibilidad de Recursos Humanos**

La presente propuesta tiene toda la receptividad y aceptación por parte del personal del departamento de cuentas por cobrar, ya que las personas encargadas de esa área, están dispuestas a prestar la colaboración necesaria en cuanto a

conocimiento y experiencia, para llevar a cabo el actual proyecto.

#### **5.4.2 Factibilidad Económica**

Económicamente, el presente proyecto es factible, ya que el mismo no representa una erogación significativa para la empresa, debido a que al implantar esta propuesta, los resultados que se pudieran obtener de este trabajo resultan altamente gratificantes para la empresa, pues se adecuarán sus procedimientos, según las modificaciones de su contorno para lograr sus objetivos de una manera óptima, estableciendo controles internos que salvaguarden los activos de la empresa.

#### **5.5 Desarrollo de la Propuesta**

A continuación se presenta la propuesta del presente estudio que consistió en el diseño de estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., con la finalidad de otorgar créditos de manera efectiva, a clientes, minimizando el riesgo de incobrabilidad de las mismas, así como efectuar el adecuado registro de las mismas, para obtener información veraz, oportuna y confiable, que será utilizada para la toma de decisiones, así como para la emisión de los estados financieros.



## CONCLUSIONES

Es necesario señalar, que las empresas, requieren mejorar sus procesos en todas las áreas que la comprenden, en especial el de las cuentas por cobrar, debido a que estas requieren tener un plan de trabajo definido con metas precisas y claras, donde se establezcan las políticas y procedimientos que persigue la entidad, con el fin de salvaguardar estos activos, y verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones y estimular la aplicación de políticas para el logro de metas y objetivos programados, de tal manera que la empresa, pueda recibir de manera cíclica los ingresos necesarios producto de las ventas, para poder cubrir sus deudas y obligaciones, y mantener su operatividad.

Por lo tanto, cabe señalar en el presente estudio, que mediante la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos aplicados se examinó y se tomaron los aspectos más relevantes del control interno de las cuentas por cobrar y así verificar su cumplimiento dentro del departamento de estudio de la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., con el objeto de poder realizar un diagnóstico real que refleje las debilidades presentes en sus procesos, que han generado la problemática actual, entre los cuales se pueden señalar los siguientes:

- La empresa no cuenta con manuales de normas y procedimientos, los mismos sirven como guía de acción para que el personal pueda realizar sus funciones de manera eficiente, minimizando los riesgos de omitir las actividades que debe realizar o duplicidad de la misma, con la finalidad de lograr las establecidas.
- Por lo tanto, no existe manual de normas y procedimiento actualizado en el área de cuentas por cobrar.
- Los equipos de oficinas no están lo suficientemente actualizados en tecnología para realizar su trabajo, por lo tanto el mantener una información veraz, confiable y oportuna no se ha podido lograr, sabiendo que, los

sistemas administrativos, permiten el procesamiento de datos de manera eficiente y efectiva, minimizando el tiempo de obtener la información, requerida para la toma de decisiones.

- Lo anteriormente expuesto, demuestra que la comunicación no es oportuna entre los empleados del departamento de cuentas por cobrar para cumplir con sus responsabilidades.
- No existe programa de adiestramiento personal y/o educación continua con relación al SENIAT, lo cual es una debilidad, ya que se requiere hacer seguimiento de los clientes que son agentes de retención, para la entrega de los comprobantes, necesarios al momento del pago de las facturas.

Finalmente, se puede concluir que se pudo alcanzar los objetivos propuestos, logrando proponer las estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., que permitan optimizar el desempeño del personal y lograr la efectividad en el registro de las cuentas por cobrar, para su control y salvaguarda, así como poder emitir reportes con cifras reales, veraces y oportunas para la toma de decisiones, como elaborar los estados financieros de la empresa. Permitiendo además, poder fortalecer la liquidez financiera de la empresa para pagar sus deudas y obligaciones, mejorando su imagen ante sus clientes y sus proveedores.

## **RECOMENDACIONES**

Para una adecuada implantación de la propuesta, desarrollada para el en el presente estudio realizado en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A., específicamente en el diseño de estrategias de control interno de las cuentas por cobrar, se formulan las siguientes recomendaciones:

- 1- Tomar en consideración los resultados obtenidos en esta investigación, ya que le permitirá a la organización analizar las debilidades que se observan con respecto a la gestión de cobranzas, lo cual permitirá realizar los correctivos necesarios, también reforzar las fortalezas observadas y cumplir las metas establecidas en el departamento de cuentas por cobrar.
- 2- Elaborar un manual de Normas y Procedimientos, que sirva de herramienta para llevar a cabo las diversas actividades en el departamento, siendo este el instrumento más idóneo para evitar las distorsiones en los procesos, asegurando en todo momento su continuidad en las actividades y que el personal conozca las normas y procedimientos.
- 3- Comunicar al personal con qué grado de eficacia se están alcanzando las metas y los objetivos establecidos. La información que le brinda al personal deber la necesaria, de esta manera se mejora la gestión contable y la gestión financiera de las cuentas por cobrar y se agilizan los procesos internos del departamento.
- 4- Establecer equipos de trabajo dentro del departamento que puede ser extensivo a otras áreas para analizar e interpretar la información que se genera entre ellos, estableciendo reuniones periódicas, buzones de

sugerencias, entre otros. De esta manera, se analiza y se procesa la información y se establecen responsabilidades, lo cual va permitir mejorar el proceso de toma de decisiones.

- 5- La capacitación constante del personal del área administrativa en materia de procesos financieros y contables, instruyendo al personal acerca de la importancia del uso y cumplimiento de las normas establecidas, ya que de esta manera aumenta la productividad del personal, mejora su desempeño y la organización logra sus objetivos organizacionales, minimizado el riesgo de otorgar créditos significativos sin un adecuado estudio al cliente.
  
- 6- Supervisión y seguimiento de las actividades realizadas en el departamento de cuentas por cobrar, orientando los esfuerzos de todo el personal hacia la satisfacción de las necesidades del clientes, y así optimizar la eficacia y efectividad de la gestión de crédito y cobranza y por ende la financiera y contable, realizando además de las conciliaciones bancarias, auditorias, sobre los comprobantes de ingresos y registros de cuentas por cobrar.

## REFERENCIAS

- Arias, Fideas (2012). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Caracas, Veenzuela: Editorial Episteme.
- Arreaza, Erika y Guacarán, María (2013), **Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores S.C.** Universidad José Antonio Páez. San Diego.
- 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.
- Gitman, Lawrence, (2006). **Principios de la Administración financiera**. 8ª Edición. Edición abreviada. México, D.F: Editor Addison Wesley Longman.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México D.F. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA.
- Koontz, Harold y Weihrick, Hientz (2008). **Administración Una Participación Global**. 12ª Edición. México. Editores McGraw Hill Interamericana S.A.
- Meigs, Robert (2005). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales**. 11ª Edición. Colombia: Editorial. Mc Graw – Hill Interamericana S.A.
- 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. Trabajo de grado no publicado. Bárbula. Venezuela.
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial fedupel
- Perozo, Marisol (2013). **Control contable de las cuentas por cobrar en las empresas del sector ferretero de la Parroquia Domitila Flores, Municipio San Francisco**. Universidad Rafael Urdaneta. Trabajo de grado no publicado. Maracaibo. Venezuela.
- Rondón, Francisco (2001). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Centro Contable Venezolano..
- Sabino, Carlos (2008), **El proceso de investigación científica**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Strickland, Arthur (2010). **Administración Estratégica**. 13ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2014). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Santa María (2014), **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías**.
- Vallado, Raúl (2007), **Contabilidad Financiera**. 7ª Edición. México: Editorial Thomson Editores.
- Villalobos, Jenny (2015). **Lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A. Ubicada en Yagua - Estado Carabobo**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.

# **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

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.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 A

### El cuestionario

1. ¿El departamento de cuentas por cobrar verifica las condiciones de los clientes antes de aprobar la facturación de los pedidos?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_
2. ¿Se aplica controles internos dentro de la empresa?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_
3. ¿Existe un sistema computarizado que permita llevar los registros contables de manera eficiente en el departamento de cuentas por cobrar?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_
4. ¿Los créditos otorgados a los clientes son autorizados por el departamento de cuentas por cobrar?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_
5. ¿Existe algún lineamiento para la asignación de número de recibo sobre la cobranza?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_
6. ¿Se ha evidenciados saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo? SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_
7. ¿Existen registros contables para provisión de cuentas dudosas?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_
8. ¿Existe una adecuada segregación de funciones entre el departamento de administración de acuerdo a las cuentas por cobrar?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_
9. ¿Considera usted necesario crear estrategias para optimizar la gestión de cobranza?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_
10. ¿La empresa ha establecido políticas para el otorgamiento de créditos?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

11. ¿Están establecidas las políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

12. ¿Frecuentemente se realizan análisis de los saldos de las cuentas por cobrar?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

13. El flujo de información y documentación entre los empleados del departamento de cuentas por cobrar es oportuno?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

14. ¿Considera usted que la ausencia de un manual de normas y procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar, afecta directamente la actividad que usted realiza?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

15. ¿Existe requisito indispensable para la solicitud de créditos?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

16. ¿Considera usted que al aplicarle estrategias financieras se podrá optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_



**Anexo C**  
**Cuadro de observación**

Empresa: SISPROAIR CARABOBO C.A Departamento: Contabilidad y cuentas por cobrar Fecha: Marzo del 2018			
ÍTEM	Descripción	SI	NO
1	La empresa cuenta con manuales de normas y procedimientos.		
2	Existe manual de normas y procedimiento actualizado en el área de cuentas por cobrar.		
3	Los equipos de oficinas están lo suficientemente actualizados en tecnología para realizar su trabajo.		
4	La comunicación es oportuna entre los empleados del departamento de cuentas por cobrar para cumplir con sus responsabilidades.		
5	Se ha motivado al personal para asumir con mayor control en sus responsabilidades.		
6	Existen expedientes de cada cliente con créditos activos.		
7	Existe independencia en los departamentos de ventas, administración y cuentas por cobrar		
8	Existe programa de adiestramiento personal y/o educación continua con relación al SENIAT		

Fuente: Alcalá. (2018)



**Figura 2.- Recibo de Cobranza**

		<b>RECIBO DE COBRANZA</b>	
		<b>Control N° 00-0000001</b>	
<b>Factura N°</b>	<b>Fecha de emisión</b>	<b>Fecha de Vencimiento</b>	<b>Importe en Bs.</b>
<b>Nombre del Cliente</b>			
<b>Son:</b>			
<b>Bolívares</b>			
<b>Observaciones:</b>			
<b>Elaborado por:</b>		<b>Registrado por:</b>	

Fuente: Alcalá (2018).