



**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO  
QUE PERMITAN MEJORAR  
LAS CUENTAS POR COBRAR  
EN LA UNIDAD EDUCATIVA  
COLEGIO “EL BUEN PASTOR”**

Autores: Figueredo, Fernando  
Márquez, Anelyz

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO QUE PERMITAN MEJORAR LAS  
CUENTAS POR COBRAR EN LA UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO “EL  
BUEN PASTOR”**

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

**Autores:** Figueredo, Fernando  
C.I.: 18.468.208  
Márquez, Anelyz  
C.I.: 20.976.490

**Tutor:** Licda. Martha Zapata

San Diego, Marzo del 2018



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

**ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quienes suscriben esta Acta **Martha Zapata de Cedula de Identidad No. V-13.970.586**, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por los ciudadanos Fernando Figueredo, titular de la cedula de identidad N° V-18.468.208, y Anelys Márquez, titular de la cedula de identidad N° V-20.976.490, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO QUE PERMITAN MEJORAR LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO “EL BUEN PASTOR.”**, 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. Martha Zapata**

**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.	6
1.4. Justificación de la Investigación.	7
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación.	8
2.2. Bases Teóricas.	13
2.3. Definición de Términos Básicos.	30
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.	32
3.2. Fases Metodológicas.	34
3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual.	34
3.2.2. Fase II: Identificar debilidades y fortalezas de control interno.	36
3.2.3. Fase III: Diseño de las estrategias de control interno.	37
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV RESULTADOS</b>	
4.1. Análisis de resultados	38
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>V PROPUESTA</b>	
5.1. Presentación de la Propuesta.	51
5.2. Objetivos de la Propuesta.	52
5.3. Justificación de la Propuesta.	52
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	53
5.5. Desarrollo de la Propuesta	54

<b>CONCLUSIONES</b>	pp. 70
<b>RECOMENDACIONES</b>	72
<b>REFERENCIAS</b>	74
<b>ANEXOS</b>	77

## LISTA DE GRÁFICOS

### GRÁFICO

1. Conocimiento de las funciones en el área	39
2. Líneas de autoridad y responsabilidad	40
3. Lineamientos de control interno	41
4. Análisis de vencimiento	42
5. Parámetros de cobranza	43
6. Existencia de facturas cobradas y no rebajadas	44
7. Proceso de cobranza eficiente	45
8. Políticas en gestión de cobranzas	46
9. Procedimientos de registros	47
10. Programa contable	48



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO QUE PERMITAN MEJORAR  
LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO  
“EL BUEN PASTOR”**

San Diego, Marzo del 2018

**Autoras:** Fernando Figueredo  
Anelyz Márquez

**Tutora:** Licdo. Martha Zapata

**RESUMEN INFORMATIVO**

El presente informe tiene como objetivo principal proponer estrategias de control interno que permitieron mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, con la finalidad de detectar las debilidades existentes, estableciendo controles que permitan el cumplimiento de políticas, normativas y procedimientos, para el logro de los objetivos y metas propuestas, permitiendo además, detectar posibles desviaciones e implementar los correctivos necesarios de manera oportuna; de esta manera, poder brindar una información veraz, oportuna y confiable sobre las cifras de cuentas por cobrar, así como mejorar el proceso de recuperación de los ingresos generados por el cobro de las matrículas y fortalecer la liquidez financiera para poder pagar oportunamente sus obligaciones y deudas contraídas. Para realizar un diagnóstico la metodología a ser utilizada fue enmarcada en un proyecto factible, con diseño de campo no experimental y documental, a nivel descriptivo. La población que suministró la información de tipo primaria fueron tres (03) trabajadores del área de cuentas por cobrar y contabilidad, quienes representaron la muestra a los cuales se les aplicó como técnica de recolección de información la encuesta a través de un cuestionario, compuesto por preguntas de respuestas cerradas dicotómicas si-no. Los resultados a ser obtenidos fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, y representados en una matriz DOFA para identificar las debilidades existentes en el control interno, para poder diseñar las estrategias adecuadas que brinden una solución a la problemática existente.

**Descriptor:** Estrategias, Control Interno, Procedimiento, Cuentas por Cobrar,

## INTRODUCCION

Las organizaciones, requieren que las políticas, normas y procedimientos, se cumplan a cabalidad para alcanzar sus objetivos organizacionales, esto garantizará su eficiencia para mantenerse en el mercado, el cual es cada vez más competitivo. Para ello, requiere revisar sus procesos, y utilizar herramientas que garanticen su cumplimiento. A tales efectos, la gerencia aplica controles internos en sus procesos para lograr obtener cifras reales de las operaciones financieras, mejorar el desempeño del personal, así como detectar posibles desviaciones o fallas, para establecer correctivos oportunos, y garantizar la efectividad en el logro de sus objetivos.

Por otro lado, el control interno contiene procedimientos administrativos y contables dirigidos para salvaguardar los activos de la empresa, mantener en orden las transacciones diarias que realiza la empresa. Uno de los activos que requiere especial tratamiento es las cuentas por cobrar, así como las operaciones de cobranza que estas generan, debido a que se requiere de registros oportunos, segregación de funciones, emisiones de reportes y monitoreo y supervisión de las actividades para garantizar su eficiente manejo.

Ante estas premisas, cabe señalar que la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, presenta actualmente debilidades en sus procesos relacionados al manejo de las cuentas por cobrar, por lo que requiere de estrategias de control interno que permitan ese proceso, y garantice un adecuado registro de las operaciones efectuadas por la institución, emitir reportes confiables para la toma de decisiones, realizar las cobranzas de manera oportuna, así como su adecuado registro, y poder de esta manera fortalecer su liquidez financiera para el pago de pasivos contraídos. Tomando en consideración lo antes expuesto, la presente investigación se desarrolla bajo la modalidad de un proyecto factible, ya que se propone una solución viable a la

problemática existente, con diseño de campo, ya que se aplicará como técnica de recolección de datos la observación directa, y documental debido a la indagación de documentación bibliográfica, que fundamente el basamento teórico de la presente investigación, por lo tanto, para lograr su desarrollo se encuentra estructurada en cuatro (04) capítulos presentados 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 general, como 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 Reflexiones Finales a las cuales llegaron las autoras 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 organizaciones se encuentran actualmente afrontando cambios por los avances tecnológicos, la globalización, los factores socio-económicos, así como por la exigencia del mercado el cual es cada vez más competitivo, por lo que requiere ser más eficiente en el logro de sus objetivos. A tales efectos, requieren revisar sus procesos a todos los niveles organizacionales, evaluar sus procedimientos, políticas y normativas, y utilizar herramientas que permitan el fiel cumplimiento de las mismas, para ello es necesario establecer controles internos que permitan garantizar el logro de los objetivos propuestos, ya que esta herramienta contiene procedimientos dirigidos a mejorar la efectividad en el desempeño de los trabajadores, realizar los registros de las transacciones de manera oportuna, ordenada y coherente, emitir reportes, establecer niveles de supervisión, todo ello, con la finalidad de que pueda tomar decisiones acertadas.

En Venezuela las empresas se han enfrentado a retos mayores debido a los efectos socio-económicos, las cuales se ven afectadas por las decisiones gubernamentales, que influyen en la obtención de recursos financieros, por lo que requiere de un manejo eficiente de sus recursos, y procedimientos claros y precisos, además de un control interno dirigido a la salvaguarda de sus cuentas por cobrar, debido a que estos son los ingresos que se generan del pago de las mensualidades, por lo que hay que realizar una buena gestión de cobranza, para evitar retrasos en la recuperación ya que ello debilitaría la liquidez financiera.

Cabe señalar que, el control interno permite la salvaguarda de los activos mediante el registro oportuno, cifras reales en los estados financieros, control de entradas y salidas, así como, establecimiento de supervisiones que verifiquen que los montos registrados correspondan a los correctos, tal es el caso de los depósitos

efectuados por la cobranza a los clientes, los cuales se deben verificar que hayan sido en la fecha correspondiente y por los montos correctos y el oportuno registro, para evitar duplicidad de operaciones y efectuar nuevamente el cobro al cliente, causándoles molestias, pudiendo deteriorar la imagen de la empresa. Por otro lado, al mantener los registros oportunos se podrán emitir reportes para que la gerencia pueda contar con saldos reales, para la planificación de sus procesos de pago de sus obligaciones evitando el sobregiro de sus cuentas bancarias.

Por su parte, Cante y Mantilla (2012), exponen que:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promoverla eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.(p:11)

Es por ello que se considera que el control interno representa un soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, cabe desatacar que el control interno tiene gran importancia para las empresas debido a que no limita únicamente a la confiabilidad en las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino que además evalúa el nivel de eficiencia con que son realizadas las operaciones que comprenden los procesos administrativos y contables, dirigidos al logro de los objetivos organizacionales, previniendo y detectando posibles errores o irregularidades con el fin de brindar una confianza razonable de los estados financieros, mediante la presentación de cifras obtenidas de las actividades de capturar, procesar, validar y emitir información financiera veraz y oportuna para la toma de decisiones acertadas por parte de la gerencia, bajo una administración eficiente y eficaz de sus recursos.

Por consiguiente, un sistema de control interno de una organización a nivel contable, para el proceso de cuentas por cobrar, constituye un aporte de vital importancia en el funcionamiento de las operaciones contables y administrativa de una organización, ya que de ella depende el financiamiento efectivo para asegurar la operatividad de la misma. Con respecto a las cuentas por cobrar, representan los

derechos exigibles, una partida importante en el funcionamiento de una entidad, ya que proporcionan una base para la toma de decisiones gerenciales, por lo tanto, en el control interno implantado se debe garantizar la integridad de datos de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la gerencia, ya que representan el activo, que se relaciona directamente con los ingresos percibidos por la organización, generado por el cobro de mensualidades, ajustes por aumento de sueldo, inscripciones y la venta de uniformes deportivos escolares, que se encuentra entre los ingresos más susceptibles a errores, irregularidades y fraudes, en las transacciones.

La Unidad Educativa Colegio “Buen Pastor”, no se escapa de esta realidad, por lo que se ve influenciada a tomar decisiones estratégicas para poder ser competitiva, alcanzar la excelencia y mantenerse en el tiempo en el mercado en el cual se desenvuelve. A tales efectos, deben existir políticas que permitan establecer normas que controlen las operaciones efectuadas por el personal que labora en la institución, de manera eficiente y eficaz para el logro de los objetivos y planes propuestos, asimismo, se requiere el resguardo de los activos de la empresa para evitar mal uso, fraudes, y otras situaciones que perturben el entorno interno de la misma.

En este mismo orden de ideas, para esta institución es indispensable que el control interno de las cuentas por cobrar esté bien definido, ya que de esta manera mejorará el funcionamiento, calidad, confiabilidad y seguridad de los procesos, los cuales comprenden todo lo referente a gestión de cobranza, que se inicia desde el momento en que incurre la obligación por parte del cliente y/o por parte del representante de los estudiantes de la institución, por la emisión de la deuda mensual, hasta el momento de efectuar el cobro al cliente, en el caso de la institución, está referida tanto al cobro de la inscripción de los estudiantes como de las mensualidades, incluyendo su registro en los libros auxiliares y comprobación en las conciliaciones bancarias.

Este control abarca un conjunto de operaciones y transacciones que, si no son ejecutadas en forma efectiva, causarían fallas; por tanto es importante que los procesos de cuentas por cobrar, posean un control interno que permita un cobro efectivo que

fortalezca la liquidez financiera de la organización para poder cancelar sus obligaciones de manera oportuna. El no lograr la efectividad en el cumplimiento de la cobranza de manera recurrente y puntual, generaría debilidad en la liquidez financiera, retraso en el pago de obligaciones, deterioro de la imagen de la institución por insolventes, deterioro de la imagen comercial frente a entidades financieras, suspensión de créditos, servicios o despachos de materiales y/o suministros, lo que afectaría la operatividad de la empresa, es por ello que se proponen estrategias de control interno que permitan mejorar las cuentas por cobrar de la institución.

## **1.2 Formulación del Problema**

De lo anteriormente expuesto se formula la siguiente interrogante:

¿Cuáles estrategias de control interno podrían mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer estrategias de control interno para mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- 1.- Diagnosticar la situación actual del proceso de cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”.
- 2.- Identificar las debilidades y fortalezas del control interno en el proceso de las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”.
- 3.- Diseñar estrategias de control interno para mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

Mediante la implantación de estrategias de control interno que permitan mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, se logrará realizar de manera efectiva los procesos administrativos y contables, inherentes al manejo de las mismas, desde sus registros de las obligaciones contraídas por los clientes, hasta el registro oportuno y veraz de la cobranza. Mediante, estas estrategias se espera que la empresa pueda fortalecer su liquidez financiera, pudiendo contar con una planificación de sus ingresos y proyectar el pago de sus deudas, para ello requiere que la información contable sea veraz, certera y oportuna.

La implementación de estrategias de control en el proceso de cuentas por cobrar, permitirá a la empresa lograr una estabilidad financiera que garantice su operatividad en el tiempo, mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores, lograr los objetivos, planes y metas propuestos por la empresa, mejorar su imagen frente a clientes y proveedores, así como ser generadora de recursos para mantener el desarrollo de la economía del país.

Por otro lado, la presente investigación servirá de antecedente para otros investigadores de la Universidad José Antonio Páez, así como para otras universidades, ya que sirve de aporte que contribuirá a aumentar y fortalecer el estudio de futuros investigadores en relación a la línea de investigación control y gestión de finanzas públicas y privadas, bajo la temática de mejora de procesos administrativos, contables, financieros, y de control interno, establecidos por la Facultad de Ciencias Sociales, para la Dirección de Contaduría. Finalmente, sirve de aporte a los propios autores, ya que podrán poner en práctica sus conocimientos con respecto a los procesos administrativos y contables, e implantación de controles internos donde desarrollaran habilidades y destrezas en cuanto a investigación, coordinación y comunicación, donde le aportaran conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El presente capítulo tiene como finalidad exponer las bases teóricas que respaldan la presente investigación, sustentada en teorías y estudios anteriores o en su defecto situaciones ocurridas en el pasado con las cuales se puede dar inicio a esta investigación, al respecto Sabino (2008:27), expone que el marco teórico: “se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de tal modo que resulten útil a nuestra tarea”, por lo tanto se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y términos básicos que sustentan la misma.

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

Es importante tomar en cuenta en toda investigación, los trabajos u otras investigaciones referidos a la temática se hayan realizado, con la finalidad de dar al lector toda la información posible sobre el tema que se pretende investigar y buscar en ellos aspectos más relevantes que sustenten al estudio. Al respecto en el presente capítulo, se presentan los antecedentes de la investigación los cuales son aquellas indagaciones y obras para aclarar e interpretar el enfoque metodológico que se plantea en una investigación; constituyen las diversas proyecciones que guardan relación con la problemática en estudio.

Según, Balestrini (2008:63), expresa que: “los antecedentes de la investigación son los que toman en cuenta conocimiento previamente constituido por lo que cada investigación hace parte de una estructura teórica ya existente”. Entre los trabajos que sirvieron de apoyo documental y metodológico para el desarrollo de la presente investigación, a los fines de apoyar los fundamentos que se exponen e informar la manera como el fenómeno de estudio se ha tratado en anteriores oportunidades, de las cuales se citan las siguientes:

Araujo (2017), presentó una investigación titulada **“Procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean, C.A.”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad con la finalidad fortalecer el flujo de caja, cancelar sus deudas y obligaciones de manera oportuna, evitando riesgos de morosidad que pueda afectar la imagen de la organización ante sus acreedores. El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, sustentada con bases bibliográficas. Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnicas de recolección de datos la observación directa y la entrevista estructurada, a través del instrumento el cuestionario conformado con diez (10) preguntas abiertas, el cual se aplicó a la población conformada por el Gerente General, quien lleva los procesos directamente en la empresa.

Con los resultados obtenidos, la autora concluye en su investigación que se pudo identificar las debilidades del control interno de las actividades efectuadas por el personal del área de cobranzas donde se pudo evidenciar las principales causas que han generado la problemática existente, tales como, no hay un seguimiento para que el cliente cumpla el lapso de tiempo en las cuentas por cobrar. No hay un sistema computarizado para el registro y seguimiento de las cobranzas. No se realizan conciliaciones bancarias. No existen procedimientos a seguir para la gestión de cobranza. No se realizan recibos de cobro, entre otras. El aporte a la presente investigación es referente a las bases teóricas sobre control interno, en donde se observó que se pueden establecer procedimientos de control que permitan el cumplimiento de los objetivos y metas, así como salvaguarda las cuentas por cobrar, permitiendo detectar posibles desviaciones de manera oportuna y establecer los correctivos necesarios.

Seguidamente, el expuesto por Azuaje y Olivares (2017), presentaron un estudio titulado **“Estrategias de control interno para mejorar el proceso administrativo y contable de cuentas por cobrar de la Empresa INVERTROPOLI C.A.”**, presentado

en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública. La investigación se enmarcó bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, a nivel descriptivo, sustentada con bases bibliográficas. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, a través del instrumento el cuestionario conformado por quince (15) preguntas cerradas de respuestas dicotómicas (SI-NO), el cual fue aplicado a una población y muestra conformada por diez (10) trabajadores del departamento de administración, específicamente del área de cuentas por cobrar.

Las investigadoras, concluyeron en su investigación, mediante el diagnóstico obtenido por los resultados analizados, que dentro de las debilidades encontradas se generaron fundamentalmente debido a que no se cumplen con los procedimientos de control interno, evidenciado por el cúmulo de facturas vencidas con mucho tiempo, no se realiza un análisis de vencimiento y de saldos. No se realiza un adecuado monitoreo o supervisión al personal, a pesar de que se mantiene una constante capacitación al personal sobre una adecuada gestión de cobranza. Se hacen conciliaciones entre los libros mayores y auxiliares de cuentas por cobrar, sin embargo no se lleva un registro diario de la cobranza efectuada. El aporte a la presente investigación es referente a las bases teóricas de control interno para las cuentas por cobrar, el cual permitirá desarrollar las estrategias a ser propuestas que permitan mejorar la problemática expuesta.

Asimismo, Loor (2015), presentó una investigación titulada **“Gestión de cartera para el control financiero en “Ecuaccessorios S.A.” de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas”**, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”, para optar al título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas C.P.A. La investigación tuvo como objeto ayudar a la gerencia de la empresa y sus accionistas a una mejor toma de decisiones contando con información veraz y oportuna. La metodología utilizada es denominada cualitativa con tendencia cuantitativa, apoyada en la estadística, con diseño de campo.

Se utilizó como técnicas de recolección de información la observación directa, entrevistas apoyada en una guía de entrevista conformada por diez (10) preguntas abiertas, efectuada al gerente general y encuestas apoyada de un cuestionario aplicado a una muestra de veintisiete (27) clientes internos, con doce (12) preguntas de respuestas cerradas tipo dicotómicas con opciones si-no. Con el análisis de los resultados, la autora concluye en su investigación que, no se encuentran definidas correctamente las funciones de cada empleado, el organigrama de la empresa, manuales de gestión de cartera y de control interno. El aporte a la presente investigación es la presentación de los resultados obtenidos de la encuesta mediante el cuestionario utilizando gráficos circulares para fácil comprensión y análisis sirviendo estos como modelos.

Por su parte, Moreno (2014), presentó un proyecto de grado titulado “Análisis de los procedimientos administrativo y contables de las cuentas por cobrar en el departamento de administración, en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO)”, en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad de identificar la necesidad de establecer políticas de control interno aplicadas a las cuentas por cobrar en la Fundación, así como la descripción de los procedimientos administrativos y contables para efectuar el registro y manejo de las mismas. La metodología utilizada fue un diseño de campo, a nivel descriptivo. Se utilizaron las técnicas de investigación la observación directa y la entrevista no participativa.

La autora concluye, en su estudio que existen ciertas limitaciones en los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar realizados en la institución, debido a que no poseen manuales donde se establezcan los procedimientos a realizar, el cual debería diseñar para asegurar que mejore el desempeño del personal, para el cumplimiento adecuado de sus funciones y aseguren recibir el total de la deuda contraída por el cliente. El aporte a la presente investigación, es servir de idea para el desarrollo de la investigación mediante un diseño de campo, debido a que la

recolección de información de tipo primario la realizará el personal que labora en el área de cuentas por cobrar de la institución de estudio.

Para finalizar, 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.

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas, de acuerdo a Palella y Martins (2006:54), indican que: “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 la presente investigación, 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 Estrategias**

De acuerdo a esta definición, Kenneth (2007), afirma que:

La estrategia es el patrón de los principales objetivos, propósitos o metas, las políticas y planes esenciales para lograrlos, establecidos de forma que definan en qué clase de negocio la empresa está, o quiere estar, y que clase de empresa es o quiere ser. (p:59)

Según Antonorsi (2008:54), agrega que es un: “conjunto de acciones de una organización que se encuentran orientados al logro de los objetivos tomando en cuenta sus condiciones internas y los factores que hay a su alrededor, comprende la misión, visión y los objetivos”. Dentro de este marco, las estrategias son aquellos medios por los cuales se alcanzan los objetivos, ya que consta de un proceso de planificación futura de recursos, accionistas y personas de la organización.

En este contexto, las estrategias son el conjunto de acciones que las empresas planifican llevar a cabo para poder alcanzar una meta u objetivo propuesto, tiene como finalidad alinear los recursos y las potencialidades de la misma, para el logro de sus metas de expansión y crecimiento; así como de cualquier índole, mediante el cual dirigen los procesos, procedimientos, políticas, normas y controles internos para lograr

la efectividad en cumplir con lo planeado. Añade Halten (2007), citado por Ronda (2010), sobre la estrategia que:

Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategias es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. (p: 85)

Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que se hace bien y escoger los competidores que se pueden derrotar, por lo tanto análisis y acción están integrados en la dirección estratégica. En conclusión, las estrategias son las diferentes técnicas empleadas por la administración de la organización y que tienen como propósito unificar los recursos económicos con los conocimientos de los dirigentes para diseñar diferentes técnicas que serán empleadas para mejorar la situación actual o simplemente para procurar que el negocio se mantenga, o para cumplir con las diferentes obligaciones de la entidad. Para la preparación de las estrategias se requiere poner en práctica el proceso lógico de toma de decisiones, donde la alta gerencia establece el curso de acción a seguir, en este contexto la selección de las estrategias se debe basar en cuatro fases, como lo son:

1. **Formulación de objetivos organizacionales:** durante esta fase se determinan los objetivos que se esperan alcanzar, es aquí donde se establece la importancia y la prioridad de cada uno de los objetivos; para jerarquizar el orden en el que se ejecutarán las acciones para lograr los objetivos propuestos.
2. **Análisis de las fortalezas y limitaciones de la empresa:** en esta etapa la gerencia hará un análisis de los objetivos, para identificar limitantes que restrinjan o impidan el logro de los mismos, debiendo estudiar los recursos con los que se cuenta, de igual manera se tendrá presente la estructura de la organización y así conocer cómo se hará la división del trabajo que facilitará el desarrollo de las actividades planteadas.

3. **Análisis del entorno:** se hace un estudio de las acciones externas de la empresa para así conocer las oportunidades y retos que debe afrontar la empresa, de allí que se debe hacer un estudio de mercado, las competencias, las leyes que regulan las actividades que realiza la empresa y que son de obligatorio cumplimiento, así como otros elementos.
4. **Formulación de alternativas estratégicas:** consiste en formular las diversas estrategias que la empresa debe aplicar para el logro de los objetivos propuestos, es decir, debe decidir sobre cuál será el curso de acción a seguir para concretar lo previamente planificado.

En general, las estrategias se refieren a las diferentes acciones que se asumen para alcanzar los objetivos propuestos, razón por la cual la empresa debe pasar por un arduo proceso de toma de decisiones y así, seleccionar la que más le convenga, tomando en cuenta los elementos tanto internos y externos, es así como se convierten en una herramienta de gran utilidad para observar las líneas de acción, que le permitan a la empresa emprender el camino adecuado para cumplir, sin mayores complicaciones, las obligaciones tributarias a las que está sujeta. Por lo tanto, este basamento, está relacionado a la presente investigación, debido a que se requiere de esta herramienta administrativa para poder implantar los controles internos necesarios que permitan darle solución a la problemática expuestas en la institución en estudio.

### **2.2.2 Matriz DOFA**

La matriz DOFA es un análisis de vulnerabilidad que se utiliza para determinar el desempeño de la organización ante una situación crítica específica que está afectando a la empresa. El análisis DOFA se utiliza ampliamente para estudiar problemas técnicos críticos en áreas muy distintas para la cual fue diseñado inicialmente. Es así, como se aplica con éxito en proceso de planta logística, penetración de mercado, preparación de portafolios de inversión, estructuración empresarial, aplicación de políticas internas, planeación estratégica, nuevas inversiones, implementación de procesos, evaluación de nuevas tecnologías y muchos temas más. Es de vital

importancia, reconocer que estos tipos de métodos preparados, desarrollados y analizados adecuadamente le presenta a la empresa una poderosa herramienta de información para la toma de decisiones en temas de elevado impacto.

Sobre el método DOFA, Ansoff (2010:169), señala que la: “verdadera finalidad de la planeación estratégica es llevar a la empresa a integrar procesos”, que se anticipen o minimicen las amenazas del medio, el fortalecimiento de las debilidades de la empresa, el potenciamiento de las fortalezas internas y el real aprovechamiento de las oportunidades. El resultado es un plan de trabajo e integrado a todo nivel de la empresa, de tal manera que todas las actividades y compromisos se complementen para que todos los esfuerzos de la empresa, vayan en un solo sentido.

Por consiguiente, el solo llegar a la matriz DOFA, en la parte del diagnóstico, es solo quedarse a mitad del camino para tomar decisión sin alternativas posibles, o con alternativas sin evaluar. Esta herramienta es importante para la presente investigación debido a que mediante ella se expondrán los factores internos y externos que intervienen en el proceso de cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, para identificar las debilidades existentes en sus procesos, así como extraer las posibles estrategias que le den una solución viable a la problemática planteada.

### **2.2.3 Control Interno**

El control interno es una herramienta para la gerencia de una organización, que le proporciona seguridad razonable, ayuda a la entidad a alcanzar sus objetivos, protegiendo sus activos, evitar posibles fraudes o pérdidas, asegurando información financiera confiable y oportuna, y velar que se cumplan las leyes y regulaciones de la empresa, así como mejorar el desempeño del personal que labora en la empresa. Rodríguez (2010), define el control interno como:

Es un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de

informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia y eficiencia de ésta, y medir la eficiencia de operación en todas las áreas funcionales de la organización. (p: 49)

El control interno interviene en todas las actividades de la organización, ya que es un sistema contable que activa las políticas de operación en su conjunto. Por medio del control interno los gerentes delegan autoridad y asignan responsabilidades a cada uno de los departamentos de la empresa, con la finalidad de que no se dupliquen actividades, ni se omita ninguna, evitando pérdidas de tiempo innecesarias. El estudio, titulado Control Interno: Marco de Referencia Integrado C.O.S.O. (2005), señala que el control interno:

Es un proceso, ejecutado por el consejo de director es, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionarse seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p: 14)

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo. Es un conjunto de acciones que se integra a las actividades de una entidad. El control interno forma parte del proceso básico gerencial de planificación, ejecución y control. Esta conceptualización del control interno es muy diferente a la percepción de algunos profesionales quienes ven el control interno como un añadido a las actividades de la entidad, o como una carga necesaria por imposiciones de reguladores o auditores externos.
- El control interno es ejecutado por personas, en un sentido amplio, es sinónimo de control gerencial de los recursos y actividades de la entidad. La gerencia es responsable del control interno aun cuando las actividades de control interno se conduzcan por todos los niveles. Es realizado por las personas de una organización quienes establecen los objetivos de la entidad y

ubican los mecanismos de control en su sitio. El proceso se efectúa por medio de individuos, no solamente a partir de manuales de políticas, documentos y formas.

- El control interno proporciona seguridad razonable, no seguridad absoluta.
- El control interno está orientado a objetivos, por lo tanto, el diseño del control debe comenzar con los objetivos definidos por la gerencia. El sistema de control interno proporciona seguridad razonable para la consecución de los objetivos relacionados con la información financiera y con el cumplimiento de leyes y regulaciones. Cabe mencionar, que el control interno no puede prevenir juicios o decisiones incorrectas, o eventos externos que afecten al negocio en la consecución de sus objetivos de operación.

#### **2.2.4. Objetivos del Control Interno**

Cepeda (2009:85) sugiere que: “el diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema de control interno”, se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

- Resguardar los activos de la compañía, en la búsqueda de una eficiente administración ante posibles riesgos que los puedan afectar (control interno contable).
- Proporcionar eficacia y eficiencia en la ejecución de funciones y actividades previstas (control interno administrativo).
- Vigilar que todas las actividades y recursos estén orientados a la correcta ejecución de los objetivos previamente establecidos en la planificación (control interno administrativo).
- Promover la evaluación oportuna en el seguimiento y supervisión de la gestión de la organización (control interno administrativo).
- Ofrecer información financiera-contable, oportuna, útil y confiable, que respalden la gestión de la entidad (control interno contable).

- Detectar y corregir las desviaciones que se puedan presentar en la entidad, y que puedan complicar la consecución de los objetivos planteados, identificando y aplicando las medidas necesarias para corregir y prevenir riesgos (control interno administrativo).

### **2.2.5 Principios de Control Interno**

La organización debe tener bien definidos sus objetivos, ya que, un control interno eficiente presupone necesariamente esto, para partir de ahí con la formulación de los procedimientos necesarios para el alcance de los objetivos. Si la organización no cuenta con objetivos claros y definidos, ésta queda a la deriva, enfrentándose a riesgos sin que cuente con las medidas necesarias para identificarlos y tratarlos. En este mismo sentido, Perdomo Moreno citado por Rodríguez (2010), menciona que la aplicación del sistema de control interno debe fundamentarse en los siguientes principios:

1. Separación de funciones de operación, custodia y registro.
2. Dualidad o pluralidad de personal en cada operación; es decir, en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.
3. Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
4. El trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión.
5. La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad. (p: 54)

### **2.2.6 Evaluación del Control Interno**

Con relación a la evaluación del control interno, Cardozo (2006), menciona que:

El estudio es el examen mismo, la investigación y el análisis de control existente: la evaluación es la conclusión a que se llega, es el juicio que se forma en la mente del auditor al evaluar los resultados del control interno, si es bueno o defectuoso, es decir, si permite la consecución plena de sus objetivos o no. (p: 38).

De acuerdo a esto, se puede decir que la evaluación del control interno consiste

en la revisión y análisis de los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura del control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si éstos concuerdan con los objetivos de la organización. La evaluación del control interno puede efectuarse por los siguientes métodos:

- Método descriptivo
- Método de cuestionarios
- Método gráfico

### **2.2.7 Importancia del control Interno**

El control interno es de gran importancia ya que brinda seguridad razonable a la entidad, siempre y cuando éste sea adoptado y ejecutado por los integrantes de la organización; en él se fijan y evalúan los procedimientos contables, administrativos y financieros que ayudan a la empresa a la consecución de sus objetivos; detecta y corrige errores e irregularidades, proporciona un gran apoyo a la salvaguarda de los activos, optimiza las operaciones y es de gran utilidad para la toma de decisiones y formulación de acciones futuras en las actividades de la entidad.

### **2.2.8 Cuentas por Cobrar**

Según Gritman (2010), define las cuentas por cobrar como:

La aceptación de los créditos al cliente por parte de la organización, son derechos legítimos adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer el derecho, recibía a cambio efectivo o cualquier otro clase de bienes o servicios.  
(p: 280)

Stoner (2006:36), expresa que las cuentas por cobrar “comúnmente se refieren a las cifras que los clientes deben como resultado de las entregas de artículos o servicios y del otorgamiento de un crédito en el curso ordinario de negocio”. Es decir, las cuentas por cobrar se deben diferenciar de los depósitos, acumulaciones, documentos y otros

activos, que no surgen por las ventas diarias. Más aún, las cantidades incluidas en el libro de cuentas por cobrar deben poder cobrarse de acuerdo a los plazos usuales de ventas de las compañías. El nivel de riesgo se puede disminuir con la aplicación de políticas de crédito, que optimicen mas no minimicen el período de cobranza, para que no llegue a significar una baja en las ventas.

### **2.2.9 Clasificación de las cuentas**

Las cuentas por cobrar se clasifican en:

- Cuentas por cobrar a cargo de clientes: Dentro de este grupo, se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados a la venta de mercancías o prestación de servicios, que representan la actividad normal de la misma, en el caso de los servicios los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aun cuando no estuvieren facturados a la fecha de cierre de operación de la entidad.
- Cuentas por cobrar a cargo de otros deudores: En este grupo, deberían mostrar las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolos por concepto y de acuerdo con su importancia.
- Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios: Son aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente están respaldadas por la aceptación de la “factura” por parte del cliente.
- Cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito: Son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar a clientes” y que deben ser representadas en el estado de situación financiera en el grupo de activo corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual en la mayoría de los casos, es de doce (12) meses.

De lo anterior expuesto, se debe indicar que las cuentas por cobrar representan el

activo mayor en una organización, por lo que estas deben ser objeto de revisiones constantes en el ciclo normal de operaciones. Se puede sustentar esta investigación con estas definiciones debido a que esta cuenta representa el activo, al cual va dirigida la mejora de los procesos para poder establecer los controles necesarios que permitan un adecuado desempeño del personal para el logro de los objetivos de la institución, permitiendo alcanzar la recuperación de las cuentas pendientes por cobrar de manera oportuna, para fortalecer la liquidez financiera y poder pagar sus deudas y obligaciones.

### **2.2.10 Proceso y Ciclo de Cuentas por Cobrar**

Para Díaz (2007), señala que:

Las cobranzas pertenecen a una de las actividades que requieren de un proceso minucioso, integrado y controlado para obtener óptimos resultados. Con respecto a esto, menciona que: La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago. (p: 124).

Tambiéne interpreta como cobranza a la documentación de un crédito que ya existe. Se trata de un crédito en cuenta corriente que es cancelado por el deudor mediante un pagaré. Si bien aquí el cobro no es definitivo, pues se sigue teniendo un crédito y aún no se ha percibido el dinero, las características de la gestión emprendida son de similar importancia a las que se requieren para lograr el cobro en dinero. El autor citado, detalla cinco (5) fases que delimitan el circuito en las gestiones de cobranzas, las cuales se identifican como una serie de pasos o actividades que originan las gestiones de cobro y que son inherentes al momento en que se produce la oportunidad de cobro; estas fases se detallan a continuación:

Fase 1: Identificación de Oportunidades de Cobro: la cobranza surge de una operación previa de Ventas, que a su vez, originó un proceso de facturación. Esto

significa que en el momento de la cobranza ya se dispone de registros de computación con información almacenada (fecha de vencimiento) que permitirá identificar en el momento correspondiente, las distintas oportunidades en las que deben iniciarse las gestiones de cobro. Por lo tanto, un programa de computación recorrerá periódicamente el archivo de Débitos a Clientes pendientes de cancelación (normalmente Facturas y Notas de Débito) y detectará cuáles se encuentran en situación de cobro. Una situación similar se presentará si llevan registros de Documentos a Cobrar.

Fase 2: Preparación de la Gestión de Cobro: la gestión de cobro (cuando se realiza por medio de cobradores) debe estructurarse según la distribución geográfica de los deudores, de manera que cada cobrador será responsable de su zona asignada. Por lo tanto, un proceso de computación procesará la información almacenada en archivos y emitirá listados (diarios) ordenados por zona, las cuales contengan la identificación de los comprobantes cuya cobranza se encargará cada cobrador. El detalle de esos listados incluirá el número de Factura, Nota de Débito o Pagaré, fecha de emisión y de vencimiento, importe neto (indicación de descuento, si corresponde), razón social o nombre del deudor, domicilio de pago y un espacio destinado para registrar el resultado

empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta. En caso contrario el recibo será definitivo (recibo oficial), pero se aconseja dejar constancia en éste mediante una leyenda aclaratoria que certifique los documentos a los que hace referencia ese recibo. Luego de verificarse la acreditación bancaria de los respectivos cheques recibidos, los mismos serán cancelados. Cualquiera sea el resultado de la gestión de cobro, el cobrador lo dejará registrado en el listado que se le entregó para el trámite con el detalle del número de cheque, banco, importe y recibo, si es que tuvo éxito en su gestión.

Fase 4: Rendición de la Cobranza: los cobradores deberán efectuar la rendición diaria de la función que han cumplido. Esto significa comunicar a Tesorería qué valores de los que planificó cobrar, fueron percibidos y bajo qué forma: en cheque o en pagaré, y también cuáles no se pudieron cobrar (y la causa de ello). Para lograr esto es conveniente diseñar un formulario especial para esta rendición, el cual podría ser incorporado al sistema de computación que administre este procedimiento, y presentar por pantalla la estructura del esquema de información requerida por la fase de rendición. Es fundamental destacar que toda la información ingresada en la pantalla

(cuya copia formará parte de la rendición) y en los valores recibidos.

La documentación y los valores así elaborados, serán controlados por Tesorería (destinatario de esos elementos), que deberá aprobar, si está de acuerdo, el proceso de rendición. En Tesorería se incorporará un resumen de los valores recibidos en la planilla diaria de caja, en la cual figurarán también registrados, si ello ocurrió, los valores recibidos por correspondencia. Por su parte, el sector Cobranzas deberá actualizar sus registros a fin de repetir, al día siguiente, un nuevo ciclo del procedimiento, con su documentación y su circuito informativo depurados. Dentro de esta fase resta efectuar en la institución bancaria —por parte del sector Tesorería— el depósito de los cheques recibidos, tanto de los cobradores como los enviados por correspondencia. Las cobranzas recibidas deben ser depositadas íntegramente y sin demoras.

Fase 5: Control y Registro de la Cobranza: El sector Contaduría será el responsable de controlar la consistencia de toda la información generada de la gestión de Cobranza. Luego de la verificación, podrá confeccionar los respectivos asientos en la contabilidad general y en el Subdiario de Ingresos y Egresos.

El control de consistencia consiste en las siguientes verificaciones:

- Los créditos a las cuentas de clientes, en cancelación de facturas (u otros débitos) adeudadas por ellos, deberán coincidir con la sumatoria de los importes registrados en los listados de cobranzas de los cobradores y con el listado de valores recibidos por correspondencia.
- En caso de haberse otorgado descuentos por pronto pago, se deberán conciliar los importes totales de facturas canceladas con los importes reales cobrados en relación con esas facturas.
- La sumatoria de los listados indicados en el primer punto deben concordar con el importe total de recibos emitidos y con la suma de los importes de las boletas de depósito. Por otro lado, las estrategias de control interno estarán referidas también por el ciclo de cobranzas, por lo que la teoría antes señalada sustentará la propuesta.

### **2.2.11 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 (2010:287): “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”.

De igual forma, Meigs (2010:288), 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”. 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. Es por ello que se requiere en el presente estudio, establecer controles que permitan la salvaguarda de las cuentas por cobrar y hacer efectiva la recuperación de las deudas que tienen los clientes con la institución, minimizando los riesgos de fraude., o mal uso de los importes producto de las cuentas por cobrar, de tal manera que el personal que labora en la institución, cumplan con los procedimientos necesarios, así como se realicen monitoreo de las actividades, emisiones de reportes, para verificar que los procesos se ejecuten adecuadamente.

#### **2.2.12 Medidas de control interno de crédito y cobranzas.**

- El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de ventas y cuentas por cobrar.
- Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para:
  - a) Dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables.
  - b) Conceder descuentos fuera del período normal o exceso sobre los términos usuales.
- Las notas de crédito por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y su uso debidamente controlado.

- Cuando se emitan notas de crédito por concepto de devolución, deben estar respaldadas por un informe de recepción de mercancía devuelta y aprobadas por un funcionario responsable.
- Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisadas periódicamente por un funcionario responsable.
- Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.

### **2.2.13 Con respecto a cuentas por cobrar:**

- Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.
- Es una práctica muy sana enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes.
- Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja deben:
  - a) Comparar los estados de cuenta mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta investigando las diferencias encontradas.
  - b) Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor.
- Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.
- Los despachos de mercancías en consignación deben ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

### **2.2.14 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.

Según García, (2013) los procedimientos que deben aplicarse a las cuentas por cobrar para mantener un control interno adecuado de ellas, son:

**Clasificación por antigüedad de saldos:** la antigüedad de saldos debe ser revisada periódicamente por un empleado; esta labor es independiente de las funciones relativas a cuentas por cobrar o a la recepción del efectivo. Debe tenerse una previsión contra malos manejos, ya que mediante la investigación de los saldos antiguos, se puede descubrir remesas no registradas o registradas en cuentas equivocadas.

**Estado de cuentas Mensuales (clientes):** los estados de cuenta deben ser enviados con regularidad a todos los deudores, esto permite capacitar al deudor para reportar discrepancias. Las excepciones al envío de estados de cuenta admiten usarlas para esconder sustracciones. Los estados de cuenta deben ser cotejados independientemente con el auxiliar y enviados por correo sin que la persona que lleva el auxiliar o el cajero tenga acceso a ellos. Permite asegurarse de que el estado de cuenta coincida con la cuenta y que no sea interceptado por aquellos que están en los puestos que les permite sustraer efectivo o esconder la sustracción del mismo.

**Conformidad de saldos:** El envío de circulares a los deudores solicitando conformación de saldos, es requisito para cumplir con una norma de auditoría generalmente aceptada. Una de las pruebas más eficaces para determinar la autenticidad de las cuentas y documentos por cobrar dentro del régimen de propiedad del negocio, es su conformación directa con correspondencia. Periódicamente debe confirmarse, con carácter mensual, los saldos individuales de los clientes, de tal manera que puedan conciliarse con el estado de cuenta emitido por la empresa. Ahora bien, Aguirre (2007:82), establece que: “los procedimientos y controles en el área de cuentas por cobrar dependerán fundamentalmente de las distintas variables que operen en la actividad del negocio y del volumen de las mismas”. Con carácter general se podrían distinguir las siguientes:

- Número de clientes vivos existentes en la entidad y tipo, es decir, características del cliente.

- Estructura organizativa y operativa.
- Políticas y criterios establecidos por la entidad (Concesión de crédito, límites, condiciones, entre otros).
- Medios y equipos para la gestión y control de clientes y de las cuentas por cobrar.
- Comercialización o no del departamento de clientes o control de las cuentas por cobrar.

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

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

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

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

**Cuentas por Cobrar:** registra los aumentos y las disminuciones derivados de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe un programa para llevar a cabo las operaciones.

**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.

**Lineamientos:** es un conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma.

**Liquidez:** capacidad de una persona o entidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo por poseer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo. Por extensión, característica de ciertos activos que son fácilmente transformables en efectivo

(depósitos bancarios a la vista, activos financieros que pueden ser vendidos instantáneamente en un mercado organizado, entre otros).

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

**Procedimiento:** método para hacer alguna cosa; una acción que implementa una política, como una sucesión cronológica o secuencial de operaciones. Entonces podemos referirnos a procedimientos operativos, administrativos, de control y de auditoría.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se busca presentar la metodología a emplear mediante la presente investigación, De acuerdo a Muñoz (2006), el marco metodológico, constituye parte del trabajo en el cual:

Se expone la concepción y los procedimientos metodológicos del diagnóstico. Por lo tanto, señala que la función de la metodología es indicar cómo y por cuales medios se va a obtener la información, cómo se van a procesar los datos y cómo se van a derivar las conclusiones. (p: 69)

Por lo tanto, se puede decir que el marco metodológico es la parte del proceso de la investigación que hace mención a la manera cómo se debe presentar los resultados del proceso. Asimismo, se indicó la metodología necesaria para desarrollar cada una de las fases del estudio de acuerdo a cada uno de los objetivos planteados, en el cual se define el tipo y nivel de la investigación, la población y muestra objeto de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de información, que permitan darle solución a la problemática expuesta.

#### **3.1. Tipo y Nivel de la investigación**

La metodología implementada para esta investigación, fue bajo la modalidad de lo que es un proyecto factible, En tal sentido, Arias (2012:134), señala: “que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema practico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de un investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de relación”. De este modo, podría decirse que el proyecto factible es la realización de una propuesta capaz de ser materializada, destinada a atender necesidades específicas a partir de un diagnóstico previamente desarrollado, por lo tanto, la presente investigación fue factible, debido a que al realizarse una serie

de investigaciones, se pudo dar solución al problema de la organización, en relación a diseñar estrategias de control interno para mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”.

Por su parte, Sabino (2008:63), señala que el diseño de la investigación es aquel que tienen como: “objeto proporcionar un modelo de verificación que permita constatar hechos con teorías, y formar una estrategia o plan general para determinar las operaciones necesarias para hacerlo”. Esto se relaciona directamente con la investigación, ya que la propuesta fue un diseño de estrategias de control interno para mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, el cual fue un modelo operativo viable donde se requirió el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presenta la institución en estudio, fue apoyado a una investigación de campo por que los datos se recolectaron directamente en el sitio de estudio, para el cual fue necesario para la obtención de los datos directamente de la realidad.

El autor Arias (2012:26), señala que: “el diseño de la investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”. Por otra parte, un diseño de campo que constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en un estrategia de observación directa tomadas de la realidad de las informaciones necesarias para ejecutarse, en tal sentido, cabe destacar que dicha investigación fue de campo debido a que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio.

Al respecto, Arias (2012:48), expresa que el diseño de campo: “es aquel que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene información pero no altera las condiciones existentes”. Por tal motivo, los datos necesarios para recabar la información se obtuvieron de los trabajadores de la institución. Según Arias (2012:24), argumenta que: “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

### **3.2. Fases Metodológicas:**

La presente investigación fue desarrollada mediante tres (03) fases metodológicas, que describieron el proceso que se realizó para desarrollar los objetivos específicos planteados, detalladas a continuación:

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”.**

En esta primera fase de la investigación se conoció de la situación actual del proceso de cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor” y dónde se fueron presentando las fallas, por medio de técnicas e instrumentos de recolección de datos. Es por ello que Ramírez (2007:108), dice que las técnicas de recolección de datos: “son procedimientos más o menos estandarizados que se han utilizado con éxito en el ámbito de la ciencia”. Por otra parte, Palella y Martins (2006:113), señalan que un instrumento de recolección de datos: “es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. Para establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de la institución en estudio, con respecto a la necesidad de control interno los procesos de cuentas por cobrar.

Se aplicó, como técnica de recolección de información la encuesta. Al respecto, Arias (2006:96), 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 apoyada a través del instrumento el cuestionario, que, según Hernández (2006:73), expresa que: “se entiende como un instrumento de medición ordenado, que el investigador tiene en mente, reuniendo en él las condiciones esenciales de confiabilidad y validez”, el mismo contuvo diez (10) preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (si-no).

Seguidamente, se determinó la población y muestra que proporcionó la información necesaria para identificar las causas de la problemática existente. De acuerdo a lo señalado, Arias (2006:74), se refiere a la población como: “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. En el mismo orden de ideas, Palella y Martins (2006:94) expresan que la muestra: “representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizadas a la población”, la cual estuvo representada por tres (03) trabajadores del área de cuentas por cobrar.

De tal manera, que tomando como criterio que todas las personas que laboran en el área almacén, guardan relación directa con la problemática en estudio; se seleccionó como muestra a la totalidad de la población; es decir tres (3) personas relacionadas a las cuentas por cobrar; por lo tanto se considera que es el tipo de muestreo censal, ya que Ramírez (2007:82), afirma: “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

Estos instrumentos permitieron identificar las debilidades y fortalezas existentes en el proceso operativo, de las actividades presentes en manejo de las cuentas por cobrar. Con respecto al propósito del análisis de datos Balestrini (2008:169), destaca que el mismo: “implica el establecimiento de categorías, la ordenación y la manipulación de los datos para resumirlos y sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación”. En cuanto al análisis de contenido, Balestrini (2008:170), lo plantea como una estrategia en donde los: “datos, según sus partes constitutivas, se clasifican agrupándolos, dividiéndolos y subdividiéndolos atendiendo a sus características y posibilidades, para posteriormente reunirlos y establecer la relación que existe entre ellos; a fin de dar respuesta a las preguntas de la investigación”. Por su parte, Arias (2012:77), lo refiere como: “la técnica dirigida a la cuantificación y clasificación de las ideas de un texto, mediante categorías preestablecidas”.

En este orden de ideas, el análisis de contenido o cualitativo se refiere al tratamiento que se dio a la información recabada de las fuentes, tanto primarias como secundarias, lo cual permitió revisarla, relacionarla e interpretarla adecuadamente, para llegar a las conclusiones pertinentes respecto al problema planteado. Después de aplicada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos fueron agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, presentados en gráficos circulares y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva, que según Sabino (2008:129), define que: “consiste en expresar visualmente los valores obtenidos de los instrumentos y técnicas de recolección de datos, permitiendo comprender de manera global, rápida y directa de la información”.

### **3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas del control interno en el proceso de las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”.**

Para el desarrollo de esta segunda fase fue necesaria la extracción del análisis de los resultados que se obtuvieron de la herramienta de la encuesta, donde se evidenció las debilidades y fortalezas del control interno en el proceso de las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”. Por lo tanto se aplicó la herramientas que se utilizó fue la matriz DOFA En concordancia con las fases anteriores, el diagnóstico no sólo se circunscribe a los internos sino también a lo externo, es decir, a la realidad que rodea a la organización que orienta su razón de ser, actuar y producir.

Se diseñó una matriz DOFA una vez identificadas las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, control interno de los procesos de inventario, ya que según David (2009:69), es definida como: “la etapa comparativa del marco analítico de la formulación de estrategias incluye la matriz DOFA. Esta herramienta se fundamenta en información de entrada proveniente de la matriz de evaluación de factor interno-externo”, de manera que interaccionando los factores, surgirán estrategias que darán estructura a las estrategias a proponer. Partiendo de la matriz DOFA, se hizo un

diagnóstico de la empresa de su parte interna y externa, lo que permitió identificar con exactitud las necesidades y la posibilidad que se tienen y que se deben aprovechar. La matriz DOFA permitió identificar las diferentes situaciones posibles en la empresa que requiere de una atención especial, ya sea para corregir una situación o falencia, o para sacar provecho a una oportunidad. Para ello, de acuerdo a David (2009), se realizaron:

- 1.- Hacer una lista de las fortalezas internas claves.
- 2.- Hacer una lista de las debilidades internas decisivas.
- 3.- Hacer una lista de las oportunidades externas importantes.
- 4.- Hacer una lista de las amenazas externas claves.
- 5.- Comparar fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar la estrategia FO
- 6.- Comparar las fortalezas internas con las amenazas del medio y registrar la estrategia FA.
- 7.- Comparar las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultantes.
- 8.- Comparar las debilidades internas con las amenazas externas del medio y registrar la estrategia DA.(p:45)

### **3.2.3. Fase III: Diseño de las estrategias de control interno para mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”.**

En base a los resultados obtenidos de las técnicas de recolección de datos sobre la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar, se tomaron en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, y el cruce de estrategias derivadas en la matriz DOFA para determinar las debilidades y fortalezas del control interno del proceso de cuentas por cobrar, donde se elaboró una propuesta para, diseñar estrategias de control interno para mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, con la finalidad de mejorar sus procesos y poder realizar la salvaguarda de este activo adecuadamente, así como realizar los procedimientos de manera eficiente para obtener las cifras reales que se presentaron los estados financieros, y mejorar las capacidades de planificación de la gestión de cobranza, que permitan la recuperación oportuna de los ingresos y fortalecer la liquidez financiera de la institución.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

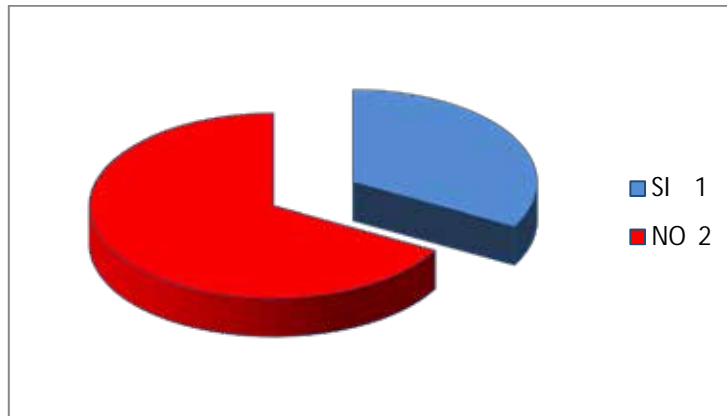
#### **4.1 Análisis de resultados**

El presente capítulo se fundamenta en el desarrollo de las fases metodológicas planteadas con la finalidad de lograr los objetivos propuestos, con los cuales se realizará un diagnóstico, para identificar las debilidades y fortalezas del control interno en el proceso de las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, para lograr diseñar las estrategias de control interno, que permitan lograr darle solución a la problemática planeada, las cuales se detallan a continuación:

#### **Fase I.- Diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”.**

Para realizar el diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, establecido en la presente fase, se procedió a exponer los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de recolección de información la encuesta, apoyada de un cuestionario, contenido de diez (10) preguntas dicotómicas, de respuestas cerradas con únicas alternativas si-no, a una muestra representativa de la población compuesta por tres (03) trabajadores del área de cuentas por pagar de la institución en estudio, los cuales fueron graficados, y se exponen a continuación.

Ítem 1.- ¿Conoce usted de manera formal cuáles son las funciones en el área de cuentas por cobrar?

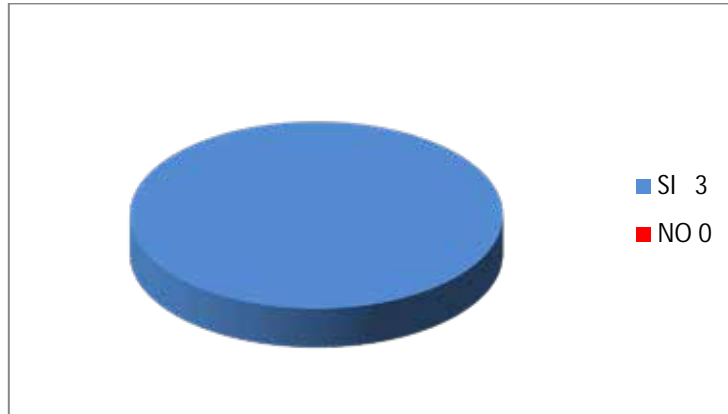


**Gráfico 1.-** Conocimientos de las funciones en el área  
**Fuente:** Figueredo y Márquez. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico se observa, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados expresan que, no conoce de manera formal cuáles son las funciones en el área de cuentas por cobrar, en cambio el treinta y tres por ciento (33%) expone que si las conoce. En las empresas se deben tener de manera formal establecidas las funciones del personal, lo que se observa una debilidad en los procesos de cuentas por cobrar del colegio “El Buen Pastor”, ya que de esta manera se establecen responsabilidades evitando la duplicidad u omisión de actividades de los procesos. Para las empresas es necesario tener adecuadamente definidas las funciones de cada área de manera formal que permita darle valor agregado a la empresa, y saber que estas funciones ayudaran a lograr los objetivos organizacionales, y que no realizarlo afecta a las de otros departamentos que dependen de sus resultados.

Ítem 2.- ¿Se encuentra claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad del departamento de cuentas por cobrar?



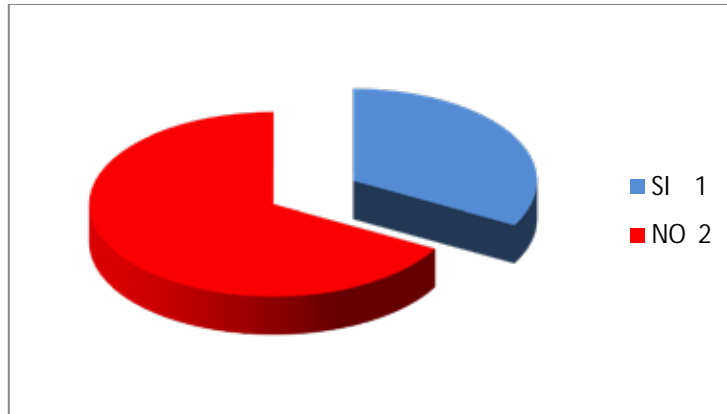
**Gráfico 2.-** Líneas de autoridad y responsabilidad

Fuente: Figueredo y Márquez. (2018)

### **Análisis**

Se puede observar, que ante esta interrogante el que el cien por ciento (100%), de los encuestados, señala que se encuentra claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad del departamento de cuentas por cobrar. Esto es una fortaleza, debido a que cada persona sabe a quién debe reportarle, asimismo, quiénes tiene para su supervisión, de tal manera que se eviten conflictos internos, y al establecer responsabilidades, cada uno sabe cómo afecta su participación en el proceso, si no realizar sus tareas de manera adecuada.

Ítem 3.- ¿Se aplica lineamientos de control interno en el área de cuentas por cobrar?



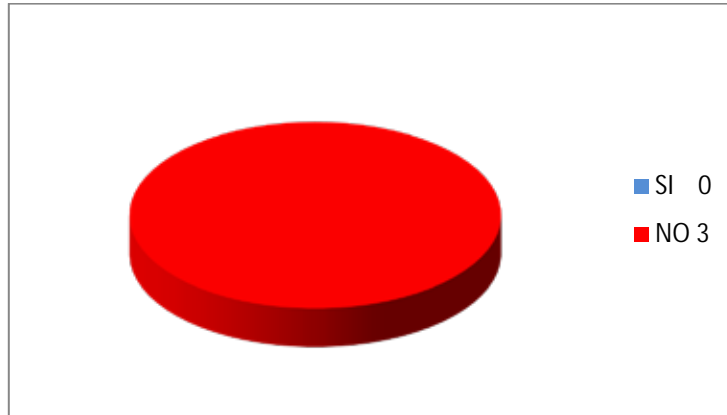
**Gráfico 3.-** Lineamientos de control interno

Fuente: Figueredo y Márquez. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico se observa, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados expresan que, no aplica lineamientos de control interno en el área de cuentas por cobrar, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, expresa que si se aplican. Lo cual es una debilidad ya que esta área es susceptible de fraudes, y debe contar con lineamientos claros que permitan salvaguardar los activos, tales como registro oportuno, segregación de funciones, monitoreo y supervisión, conciliaciones bancarias entre otros, que garanticen el buen manejo de las cuentas por cobrar, para optimizar sus procesos de registros, recuperación de las inversiones en manos de clientes, y asegurar que sea por los montos correctos.

Ítem 4.- ¿Existen análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar?

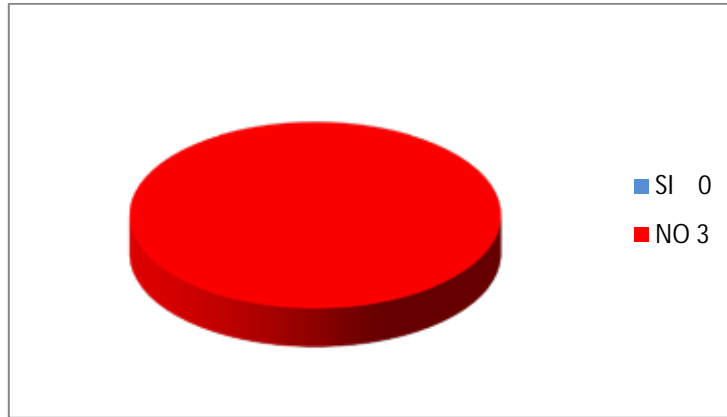


**Gráfico 4.- Análisis de vencimiento**  
Fuente: Figueredo y Márquez. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se observa que el cien por ciento (100%) de la muestra, expone que no se realiza análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, el cual es necesario para poder realizar la cobranza de manera oportuna, y evitar que se generen cuentas morosas, ya que la disminución del flujo de efectivo a través de la cobranza, debilita la liquidez financiera de la empresa, necesaria para pagar sus compromisos de manera oportuna, deteriorando a su vez su imagen ante proveedores.

Ítem 5.- ¿Existen parámetros para el tiempo de cobranza de las facturas pendientes?

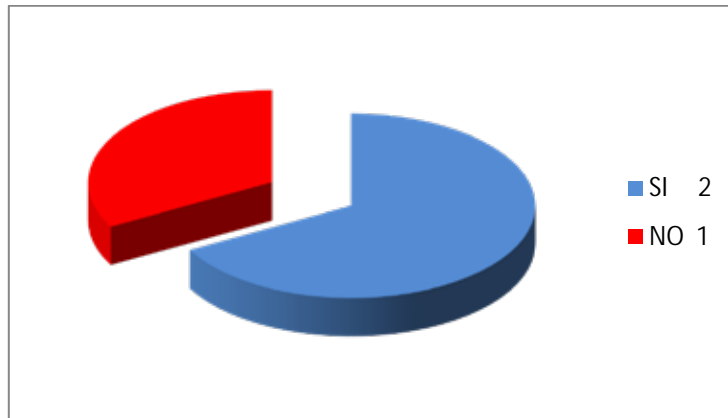


**Gráfico 5.-** Parámetros de cobranza de facturas pendientes  
**Fuente:** Figueredo y Márquez. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico se observa, que el cien por ciento (100%) de los encuestados expresan que, no existen parámetros para el tiempo de cobranza de las facturas pendientes, al igual que el punto anterior, estas debilidades ocasionan deficiencias en el ingreso del flujo de efectivo, para mantener una estable liquidez financiera de la empresa.

Ítem 6.- ¿Existen facturas cobradas efectivamente y no rebajadas de las cuentas por cobrar?

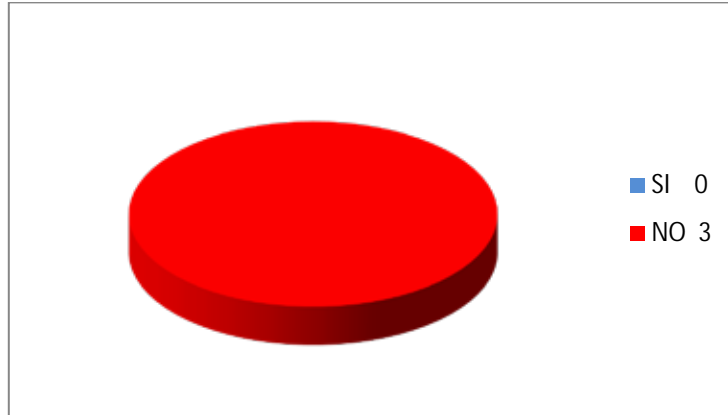


**Gráfico 6.-** Existencia de facturas cobradas y no rebajadas  
**Fuente:** Figueredo y Márquez. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico se observa, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados expresan que, existen facturas cobradas efectivamente y no rebajadas de las cuentas por cobrar, en cambio el treinta y tres por ciento (33%) restante de la muestra, expresa que no existen. Debe existir una unificación de criterios en el área de cuentas por cobrar, ya que debe fluir la información en todos los niveles, para tener conocimiento de la situación real que surge en el departamento, además de una unificación de criterios, para poder realizar de manera homogénea los procedimientos, en pro de la recuperación de las inversiones que se encuentran en manos de los clientes.

Ítem 7.- ¿Considera eficiente el proceso de cobranzas?



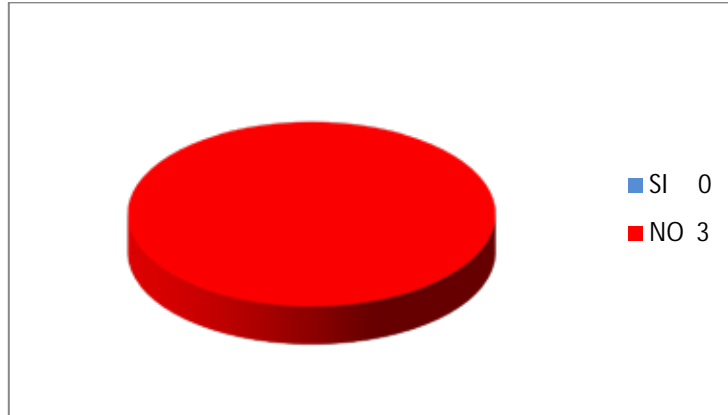
**Gráfico 7.-** Proceso de cobranza eficiente

Fuente: Figueredo y Márquez. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se observa, que el cien por ciento (100%) de los encuestados expresan que, no considera eficiente el proceso de cobranzas. Esto es una debilidad significativa para el área de cobranza, debido a que la información contable debe ser veraz, oportuna y confiable, para la elaboración de los estados financieros, y servir a la gerencia para la toma de decisiones acertadas.

Ítem 8.- ¿Se han definido políticas para la gestión de cobranza?



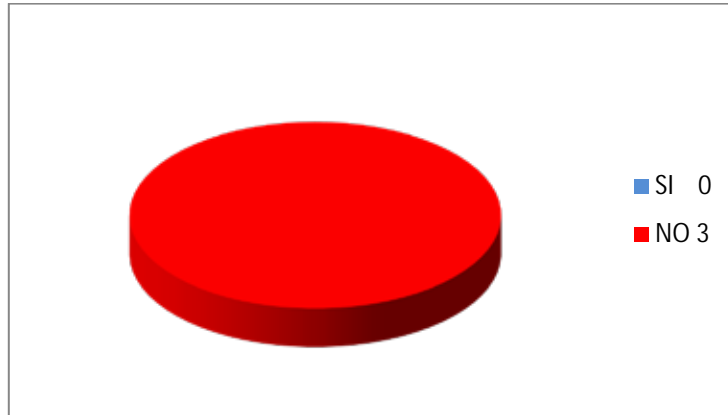
**Gráfico 8.-** Políticas en gestión de cobranza

Fuente: Figueredo y Márquez. (2018)

### **Análisis**

El cien por ciento (100%) de la muestra, expresa ante esta interrogante, que no se han definido políticas para la gestión de cobranza, lo cual es una debilidad en los procesos del departamento de cuentas por cobrar, ya que se requiere establecer parámetros para que el personal dirija sus esfuerzos al logro de objetivos y metas, mediante lineamientos claros, políticas y normativas, el no establecerse no brinda una seguridad de poder recuperar eficientemente las cuentas que están en manos de los clientes.

Ítem 9.- ¿Existe un procedimiento para registrar las cuentas por cobrar?



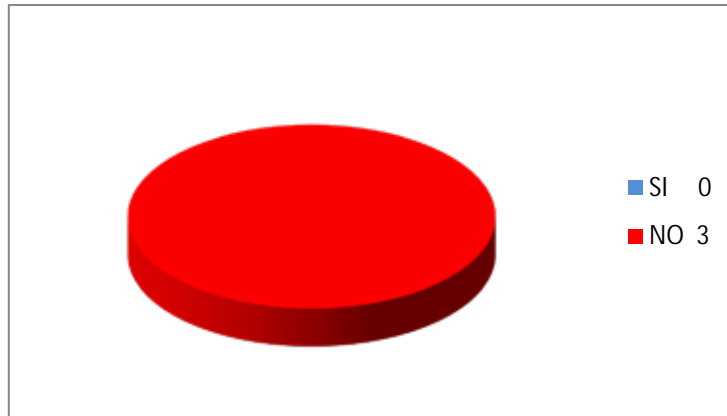
**Gráfico 9.-** Procedimiento de registro

Fuente: Figueredo y Márquez. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se observa, que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de la muestra, expresa que no existe un procedimiento para registrar las cuentas por cobrar. Los procedimientos, permiten servir de guía para optimizar el desempeño de los trabajadores, minimizando que se cometan errores u omisiones en los procesos, y dado valor agregado para poder realizar de manera eficiente y efectiva las actividades que permitan lograr los objetivos y metas propuestos.

Ítem 10.- ¿Aplica algún programa contable para registrar los ingresos por concepto de mensualidad de los estudiantes u otros ingresos principales para la institución?



**Gráfico 10.- Programa contable**  
Fuente: Figueredo y Márquez. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, en el presente gráfico, se observa, que el cien por ciento (100%) de la muestra, expone que no se aplica algún programa contable para registrar los ingresos por concepto de mensualidad de los estudiantes u otros ingresos principales para la institución, lo cual es una debilidad, y se evidencia de la necesidad de programas administrativos computarizados, que permitan mejorar el proceso de registro de cobranza, emitir reportes, y poder suministrar la información necesaria para la toma de decisiones gerenciales, de tal manera que la administración de la empresa podría obtener de manera rápida, veraz y confiable, reportes, que le permitirán planificar sus proyecciones de pago, evaluar la situación de riesgo de incobrabilidad de facturas con mucha antigüedad y poder realizar los correctivos a tiempo.

### **Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas del control interno en**

**el proceso de las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”.**

Para el desarrollo de esta segunda fase fue necesaria la extracción del análisis de los resultados que se obtuvieron de la herramienta de la encuesta, donde se evidenció las debilidades y fortalezas del control interno en el proceso de las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”. Por lo tanto se aplicó la herramienta que se utilizó fue la matriz DOFA En concordancia con las fases anteriores, el diagnóstico no sólo se circunscribe a los internos sino también a lo externo, es decir, a la realidad que rodea a la organización que orienta su razón de ser, actuar y producir, cuyos resultados se exponen a continuación:

**Cuadro 2.- Matriz DOFA**

Fortalezas	Oportunidades	Estrategia FO
F1 Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad. F2 Disposición de la empresa para implementar estrategias de control en el área de cuentas por cobrar. F3 La empresa cuenta con un prestigio entre las instituciones de su ramo. F5 Disposición del personal para implementar cambios con los controles internos. F6 Alto volumen de matrículas, que permiten mantener la operatividad de la institución.	O1 Existencia de programas administrativos que facilitan los registros de las cuentas por cobrar. O2 Existencia del control interno como herramienta gerencia. O3 Existencia de la banca electrónica O4 Uso de los correos electrónicos para envío de información.	Estrategia FO
		Estrategia FA
		Estrategia DO
Debilidades	Amenazas	Estrategia DO
D1 Controles internos no establecidos D2 No se conocen de manera formal sus funciones en el área de cuentas por cobrar. D3 No se mantiene la información actualizada.	A1 Disminución del poder adquisitivo de los representantes. A2 Políticas gubernamentales que controlan los importes por matrícula escolar.	Estrategia DO
		Estrategia DA

<p>D4 No se realiza análisis de vencimiento.</p> <p>D5 No tiene establecidos políticas de cobranza.</p> <p>D6 No se considera eficiente el proceso del área de cuentas por cobrar.</p> <p>D7 No cuentan con procedimientos formalmente establecidos.</p>	<p>A3 Economía inflacionaria que afecta la estructura de costos.</p> <p>A4 Riesgo de suspensión o cierre por parte de los entes supervisores, por incumplimiento de normativas para las instituciones educativas.</p>	<p>D4A4 Capacitación e inducción al personal para la aplicación del uso del sistema administrativo, e las estrategias propuestas.</p> <p>D6A1 Establecer programas sociales para que los representantes paguen sus deudas con trabajos ejercidos en la institución.</p>
--	---	---

Fuente: Fernández y Márquez (2018)

**Fase III: Diseño de las estrategias de control interno para mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”.**

En base a los resultados obtenidos de las técnicas de recolección de datos sobre la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar, se tomaron en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, y el cruce de estrategias derivadas en la matriz DOFA para determinar las debilidades y fortalezas del control interno del proceso de cuentas por cobrar, donde se elaboró una propuesta para, diseñar estrategias de control interno para mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, con la finalidad de mejorar sus procesos y poder realizar la salvaguarda de este activo adecuadamente, así como realizar los procedimientos de manera eficiente para obtener las cifras reales que se presentaron los estados financieros, y mejorar las capacidades de planificación de la gestión de cobranza, que permitan la recuperación oportuna de los ingresos y fortalecer la liquidez financiera de la institución.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

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

Las empresas utilizan el crédito como ventaja competitiva ante sus clientes, para lograr atraerlos y poder lograr mantener su selección entre sus competidores. Asimismo, cabe resaltar que a nivel mundial las cuentas por cobrar son de gran importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que realizan las empresas o negocios en la actualidad son realizados a crédito y en muchos casos respaldadas por facturas, las cuales ya sabemos que están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de las cuentas por cobrar.

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

Ante estas implicaciones, el presente estudio tiene como propósito darle una solución viable a la problemática expuesta por la Unidad Educativa “El Buen Pastor”, para ello se procedió a aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, que permitieron realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos de control de las cuentas por cobrar, con el cual se obtuvieron un conjunto de debilidades en sus procesos que generan el problema planteado, por lo tanto para lograr los objetivos propuestos se propone diseñar estrategias de control interno para mejorar las cuentas por cobrar, que permitan optimizar el desempeño del personal que allí labora, para que realice un adecuado registro de las mismas, emitir reportes oportunos, con información

confiable, y lograr los objetivos organizacionales de manera eficiente y efectiva, logrando asimismo, fortalecer la liquidez financiera de la institución.

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

### **5.2.1 Objetivo General**

Diseñar estrategias de control interno para mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Sustituir el proceso de cuentas por cobrar manual a un sistema automatizado.
- Capacitar al personal para el empleo del sistema de cuentas por cobrar como nueva herramienta tecnológica.
- Enviar de estados de cuenta digitales a los representantes mediante correo electrónico.
- Emitir y enviar facturas al pagar las mensualidades los representantes de los alumnos, mediante correo electrónico.
- Monitorear diariamente los saldos de las cuentas por cobrar, utilizando reportes y estados de cuenta.
- Elaborar programas sociales para que los representantes paguen sus deudas con trabajos ejercidos.

## **5.3 Justificación de la Propuesta**

La propuesta prestada se justifica, debido a que mediante las estrategias de control interno se podrá mejorar los procesos en el manejo de las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, con el fin de optimizar la eficiencia en el registro, y gestión de cobro de las mismas, permitiendo emitir reportes, para la toma de decisiones, así como elaborar informes con información real, veraz y oportuna,

sobre la eficiente gestión de cobranza, permitiendo el cumplimiento de normativas y lograr fortalecer la liquidez financiera, para asegurar la operatividad de la institución y seguir prestando sus servicios educativos con la calidad y prestigio con que siempre ha sido conocida, de igual manera poder implementar programas sociales, para que los representantes puedan realizar el pago de sus obligaciones mediante, aportes de trabajo dentro de la institución, en las diferentes áreas de pintura, jardinería, limpieza, construcción, entre otros.

Asimismo, las estrategias de control propuestas, permitirán al personal, mejorar su desempeño en el área de cuentas por cobrar, recibiendo una capacitación adecuada, utilizando las herramientas necesarias para un adecuado registro de las mismas, brindando a la institución la información necesaria, y generando el reintegro de los recursos que se encuentran en manos de los clientes, para fortalecer de manera efectiva, la liquidez financiera para que se pueda pagar las deudas y obligaciones de manera oportuna, mejorando la imagen de la institución frente a sus acreedores, así como realizar nuevas inversiones, para el desarrollo y crecimiento de la misma.

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

Para dar cumplimiento a la propuesta planteada, es imprescindible evaluar las posibilidades del estudio, con la finalidad de proporcionar los medios necesarios para el alcance de los objetivos propuestos, es por esto que se debe tomar en consideración la factibilidad operativa, tecnológica y económica que ella presenta, para su implementación efectiva en el área de cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”.

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

En cuanto a la factibilidad operativa, la propuesta no requiere de mayores espacios para el manejo de las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, además no se requiere de un cambio en la estructura organizativa de la empresa, ya que se cuenta con el personal necesario para realizar las actividades que

se desarrollan en el departamento de cuentas por cobrar. Por lo tanto, esta factibilidad viene determinada por todas las actividades u operaciones que se realizan en la institución, por consiguiente, en el desarrollo de esta investigación la propuesta es operativamente factible, ya que la misma genera cambios en los procesos, logrando efectividad en los procedimientos y métodos ejecutables para el adecuado manejo y registro de las cuentas por cobrar, y su cobranza, que fortalezca la liquidez financiera de la institución para asegurar su operatividad y prestar sus servicios a la colectividad, en el área educativa, como aporte social.

#### **5.4.2 Factibilidad Técnica**

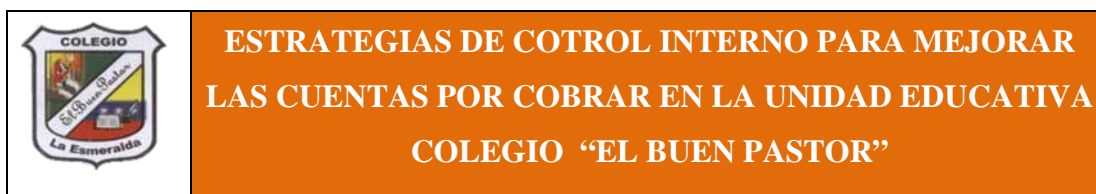
En cuanto a la factibilidad tecnológica, está estrechamente relacionada con procedimientos, recursos y medios con que cuenta la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, para garantizar los resultados deseados con el diseño de las estrategias de control propuestas. Por consiguiente, la empresa tiene a disposición un personal capacitado para manejar el diseño de las nuevas herramientas de control propuestas, así mismo cuenta con equipos tecnológicos actualizados (computadoras, impresoras), para adaptar el sistema operativo propuesto, herramienta para efectuar los registros, que permitan mantener al día los registros y el manejo que requiere las cuentas por cobrar.

#### **5.4.3 Factibilidad Económica**

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

## 5.5 Desarrollo de la Propuesta

En la presente investigación se desarrolla la propuesta que consiste en el diseño de control interno para mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, que permita optimizar el desempeño laboral del personal del área antes mencionada y lograr un mejor registro de las mismas, así como la gestión de cobranza, que proporcionen una información confiable, veraz y oportuna, mediante reportes que sirvan a la gerencia para la toma de decisiones, así como, poder fortalecer la liquidez financiera de la institución para el pago de sus compromisos contraídos de manera oportuna. De esta manera, la instrucción mejorará su imagen ante la colectividad brindando servicios a nivel estudiantil con la calidad requerida para contribuir a la formación integral de colectividad. A continuación se presentan las estrategias propuestas:



### **Estrategia 1.- Sustitución del proceso de cuentas por cobrar manual a un sistema automatizado.**

Esta estrategia tiene como finalidad sustituir el proceso de cuentas por cobrar manual a un sistema automatizado, que permita lograr el registro oportuno de las cuentas por cobrar, para obtener los saldos reales de las cuentas pendientes al cobro, poder realizar el análisis de vencimiento de las mismas, mediante reportes, así como registrar las cobranzas realizadas a los representantes, para actualizar los saldos, y mantener la información actualizada. Además, poder emitir las facturas de manera impresa de los pagos efectuados, a través del sistema, y enviar a los clientes.

Para ellos se utilizará el programa “GUAYOYO SOFT”, el cual es un sistema administrativo que permite realizar el registro de las cuentas por cobrar de manera

sistematizada, brindando rapidez en el proceso de registro, de volúmenes de información, minimizando el tiempo de respuesta de los resultados, emitiendo reportes con mayor rapidez para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

Para su implementación se procura a realizar los siguientes pasos:

## INICIO DEL PROGRAMA DE CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR GUAYOYO SOFT



Este cuadro de diálogos permite iniciar sesión del sistema con una identidad y clave previamente establecida para uso del personal autorizado.

**Fuente:** Guayoyo Soft

## PANEL PRINCIPAL DE GUAYOYO SOFT



**Fuente:** Guayoyo Soft

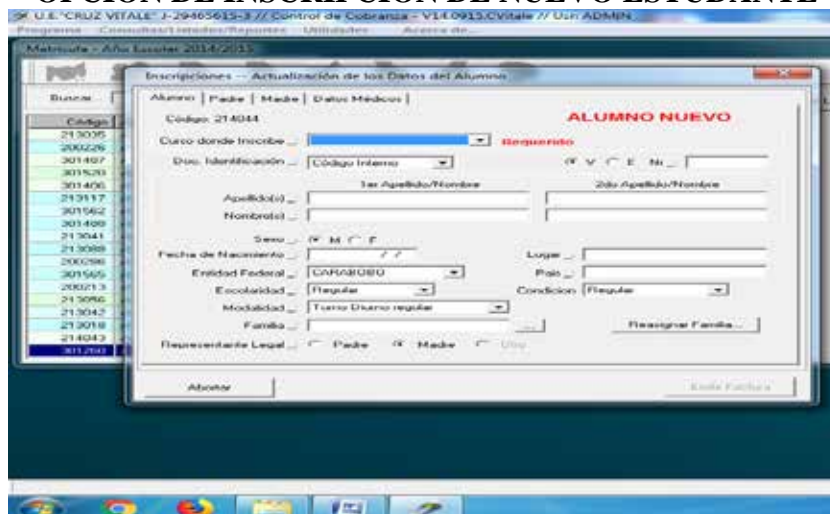
Al acceder al programa aparecerán tres opciones principales del lado izquierdo donde tenemos las opciones de cargar la matricula, gestionar la cobranza y salir del sistema.

## OPCIÓN DE MATRÍCULA



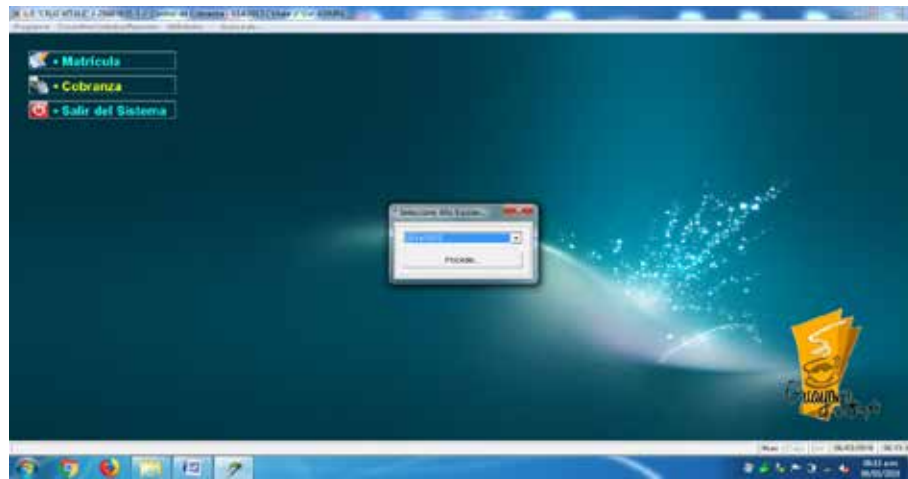
Permite verificar de manera ordenada visualizar los estudiantes registrados de la institución, por inscribir o solo los inscritos.

## OPCIÓN DE INSCRIPCIÓN DE NUEVO ESTUDANTE



En este cuadro de dialogo se permite ingresar los nuevos estudiantes, esto se realiza introduciendo los datos personales del estudiante, del padre, de la madre así como también algunos datos médicos para uso interno de la institución en caso de alguna emergencia.

## OPCIÓN DE COBRANZA



En este aspecto al seleccionar la opción de cobranza se debe seleccionar el año escolar al cual se requiere tener acceso.

## LISTA DE CLIENTES Y MONTOS PENDIENTES



Permite visualizar la lista de los representantes y estudiantes, con sus saldos respectivos de manera actualizada y ordenada, en caso de requerir información de estudiante en particular, se debe ingresar el código del alumno previamente generado en su inscripción, el nombre o apellido del representante o estudiante.

### REGISTRO DE PAGOS PREVIOS

Fecha	Doc.	Control	Modo	Referencia	Monto
30/09/2014	FR29544	00023043	Efectivo		990.00
30/09/2014	FR29068	00022568	Efectivo		3,000.00
2 Pagos					Total en Cuenta: 3,990.00

En el caso de existir pagos realizados en meses anteriores, el sistema almacenara los datos de esos pagos, fecha en que fueron realizados, documento de acuerdo al número de factura, numero de control, el modo de pago, (efectivo, punto de venta, transferencia) y su respectivo monto.

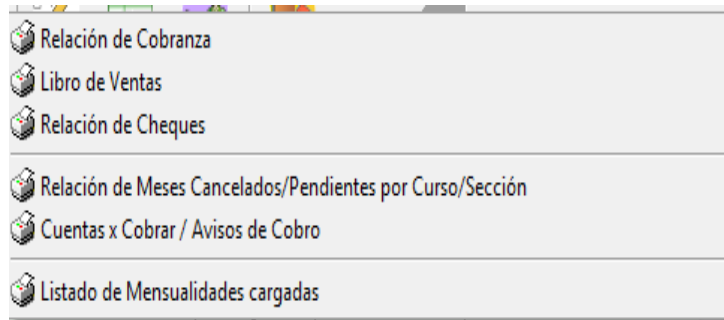
### ESTADOS DE CUENTA

```

Familia ABARCA VELASQUEZ [0262]
Estado de Cuenta al 06/03/2018 a las 06:30:37 ~ Año Escolar 2014/2015
-----
FECHA      MODO  CANTIDAD  MOVIMIENTOS REGISTRADOS      MONTO  FACTURA
-----
30/09/2014 EF EFECTIVO                990.00  23044
30/09/2014 EF EFECTIVO                3,000.00  23068
-----
TOTAL PAGADO                3,990.00
-----
MEMBERLY VARELA ABARCA VELASQUEZ --- 303 ARE de CERRITOS "A"
Cuenta 004 MONTO  VENCER  DEUDA
1  SEP  990.00  01/09/2014  PAGADA FACT N° 23044 30/09/2014
2  Oct  990.00  01/10/2014  Vencida
3  Nov  990.00  01/11/2014  Vencida
4  Dic  990.00  01/12/2014  Vencida
5  ene  990.00  01/01/2015  Vencida
6  Feb  990.00  01/02/2015  Vencida
7  Mar  990.00  01/03/2015  Vencida
8  Abr  990.00  01/04/2015  Vencida
9  May  990.00  01/05/2015  Vencida
10 Jun  990.00  01/06/2015  Vencida
11 Jul  990.00  01/07/2015  Vencida
12 ago  990.00  01/08/2015  Vencida
-----
PENDIENTE DE P. 10,780.00
  
```

Para mejorar significativamente las cuentas por cobrar el programa permite en solo segundos disponer del estado de cuenta de cada uno de los estudiantes en formato PDF para ser entregado físicamente o enviar vía correo electrónico para notificar cobros pendientes o si el representante requiere verificar su estatus con respecto a las mensualidades o pagos a la institución.

## REPORTES



En el botón de imprimir se obtienen varias opciones de gran relevancia para el proceso de cuentas por cobrar, entre ellas tenemos relación de cobranza, libro de ventas, relación de cheque, relación de meses cancelados, pendientes por curso o sección, cuentas por cobrar y avisos de cobros, así como las mensualidades cargadas.

## RELACIÓN DE COBRANZAS

A screenshot of the "Relación de Cobranza" report window. The window title is "Relación de Cobranza". It shows a table with the following data:

Cont.	Familia	Fecha	Mto.Bruto	Abonos	Depto.Familia	Depto.Pt.Pago	Mto.Neta	OK
3556	ALONZO CORDERAS	25-45	160.00				160.00	✓

Permite acceder a las cobranzas que se realicen en un determinado mes, día y monto, tomando en cuenta diferentes detalles como código del cliente, nombre del familiar o estudiante, número de factura, monto cancelado, abono pendiente o montos pendientes tanto de manera global (todos los estudiantes o manera específico cada uno de ellos).

### LIBRO DE VENTAS

Fecha	Factura	Control	Contribuyente	Monto
25/07/2501	21006	18506	DOMENICO CERVINI, 12605732 LA ESMERALDA	1,150.00

Permite generar un libro de ventas de manera instantánea clasificado por mes y año donde se almacenan de manera correlativa los cobros efectuados.

### RELACIÓN DE CHEQUES RECIBIDOS

Familia	Recibo / Día	Ni. Cheque	Monto	Banco
Total del Día				

En el caso de cheques recibidos como forma de pago, el sistema permite tener la relación por día, mes o año; acompañado del número de factura, número de cheque y el banco del cual fue emitido así controlar su cobro hasta hacerse efectivo.

### **RELACIÓN DE MENSUALIDADES COBRADAS/PENDIENTES/ CALSIFICADAS POR SECCIÓN**

Relación del Mes: Feb/2015

Impedir datos de:  los Alumnos  los Representantes

Curso	Sel
1er Grado "U"	
2do Grado "U"	
3er Grado "U"	
4to Grado "U"	
5to Grado "U"	

Selecionar todos  
Invertir selección

Clic sobre el rengion que identifica a la Sección para ver la información de mensualidades...  
DobleClic para marcar o desmarcar la Sección a Imprimir...

Alumno	Mod	Cond	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	M.P.	Pendiente
AULARI ALVARIADO, PAOLA KAMILA	Reg	Reg	●	●	●	●	●	●							6	5,400.00
OCHOA BRITO, ANDRES EDUARDO	Reg	Reg	●	●	●	●	●	●							6	5,400.00
PINEDA RAMIREZ, OMAR ALEJANDRO	Reg	Reg	●	●	●	●	●	●							6	5,400.00
SANCHEZ SANCHEZ, ABRIL ARANZA	Reg	Reg	●	●	●	●	●	●							6	5,400.00
ZUBILLAGA, MARIANO ALESSANDRO	Reg	Reg	●	●	●	●	●	●							6	5,400.00
27,000.00																

Caracteres Indicadores para: Mensualidad pendiente: P  
Mensualidad cancelada: \*

Salir Exportar a Excel Imprimir

Una de las herramientas más útiles de GUAYOYO SOFT es que permite en una sola ventana monitorear la relación de cuentas por cobrar de manera detallada, por estudiante de acuerdo a cada uno de los meses, también se puede verificar por curso cuanto es el monto adeudado del curso, de forma global a cuánto asciende las cuentas por cobrar de toda la institución. Esta opción permite verificar no solamente lo pendiente por cobrar, sino también todos aquellos montos recibidos por concepto de pago de manera específica estudiante por estudiante, por curso de acuerdo a cada grado o sección y de manera general de toda la institución.

## AVISO DE COBRO

Familia	Alumnos	Últ. Pago	Meses	Cuotas	Deudo [men ... May]	Deudo [May ... men]	Fecha Último Pago
ABAJICA VELASQUEZ		30/09/2014	1	1			
ACOSTA CORONEL		//	2	2	1,000.00		
AGUIAR PALMA		//	2	2	1,960.00		
AGUIAR MIRANDA		//	2	2	1,960.00		
AGUIAR MOLINA		//	2	2	1,960.00		
APOSTOL COLINA		//	2	2	1,960.00		
AJLAR ALVARADO		//	2	2	1,960.00		
AJLAR ALVARADO		//	2	2	1,800.00		
BETANCOURT VILLAGOBOS		//	2	2	1,000.00		
DAVILA MÓGOLLON		//	2	2	1,960.00		
DE FREITAS TELLECHEA		//	2	2	1,000.00		
ESPARZA CRESPO		//	2	2	1,000.00		
FLOREZ VILLASMIL		//	2	2	1,960.00		
<b>49 Familias // Total Pendiente</b>					<b>77,160.00</b>		

Esta opción permite verificar fecha de último pago, montos pendientes por cobrar de cada estudiante detallado mes por mes, generar avisos de cobro realizado por el mismo sistema de manera automática para ser enviado a los representantes vía correo electrónico o de manera impresa según se considere el caso.

## AVISO AUTOMÁTICO DE COBRO

Unidad Educativa Colegio  
"El Buen Pastor"

06/03/2018

### Recordatorio de Pago

Estimado Representante:

Hasta la presente fecha nuestros registros indican que Ud. presenta atraso en su compromiso de pago de las mensualidades al Colegio. Según lo registrado en nuestros archivos hasta la presente fecha Ud. no ha efectuado ningún pago por el concepto ya citado, siendo su Estado de Cuenta hasta el mes de Octubre/2014, del presente año escolar, el siguiente:

Familia PINEDA RAMIREZ [362517]													
Representado / Curso	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Total Alumno
OMAR ALEJANDRO PINEDA RAMIREZ 5º Grado "U"													1,800.00
<b>Total cuotas pendientes ==&gt; Total Bs. 1,800.00</b>													

Le recordamos que la calidad de la educación que le estamos brindando a su(s) representado(s) depende en gran parte de su puntualidad en el cumplimiento de su compromiso con el Colegio. Por esta razón le invitamos a pasar, en la brevedad posible, por la Administración para actualizar su registro. Si ya Ud. canceló, por favor disculpenos por enviarle este aviso, y le rogamos nos haga llegar copias de sus comprobantes para actualizar su registro.

06/03/2018 09:33:24 AM

La Administración

## RELACIÓN DE MENSUALIDADES CARGADAS

Unidad Educativa Colegio  
"El Buen Pastor"

RELACION DE MENSUALIDADES CARGADAS  
2do Año "A"  
Año Escolar: 2014/2015

06/03/20

Página 1

Alumno	Cond	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Tot. Anual
ACOSTA CORONEL, MAURICIO ANTONIO	Reg	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ADAMES MELIAS, MARIA BEATRIZ	Reg	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
BARRIOS GOMEZ, KERYLLYS ANDREINA	Reg	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ESCUDERO PRADERA, LULIEN JAVIER	Reg	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MAITA MUJARES, ROSSEMARY DEL VALLE	Reg	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MENESES PARRA, ISABEL MARIA	Reg	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MUJICA RODRIGUEZ, MATTHEW ANDRES	Reg	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PEREZ CARVALLO, SIMON RAFAEL	Reg	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
QUINONES FONTALVO, FREDERICK ALFREDO	Reg	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ROMERO VARELA, JONAS MANUEL	Reg	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
RUIZ BRIZUELA, NATACHA VALENTINA	Reg	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
SANCIBANO ROMERO, PATRICIA DE LOS ANGELES	Reg	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ZAPATA ZAPATA, THANVIS CAROLINA	Reg	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Total de la Sección</b>		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Total cobrado</b>		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

\* = Cuotas cobradas

Permite verificar la relación de las mensualidades cargadas y las cobradas, sección por sección, este reporte puede ser impreso.

## CONCEPTO DE COBRANZA

Concepto	Modalidad	Cod.	Monto	Compr.
Abonado en pago anterior	Alumno	61		Fact.
Abono a Mensualidad	Alumno	12		Fact.
Mensualidad	Curso	11		Fact.

Permite determinar el concepto de la cobranza, entre ellas se pueden mencionar: abonos, mensualidades, ajustes y cualquier concepto que determine la institución.

## ACTUALIZACIÓN DE MONTOS DE PAGO

Definición de Pagos - Alumnos por Cursos

Concepto: Mensualidad      Curso: Ter Grado "U"

Nr	St	Alumno	S	D	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A
1		AULAR ALVARADO, PAOLA KAMILA	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00
2		OCHOA BRITO, ANDRES EDUARDO	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00
3		PINEDA RAMIREZ, OMAR ALEJANDRO	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00
4		SANCHEZ SANCHEZ, ABRIL ARANZA	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00
5		ZUBILLAGA, MARIANO ALESSANDRO	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00

Aplicar a:

a todos los Alumnos

a todos los Meses

Finalizar

Opción la cual permite actualizar los montos a cobrar, puede ser mes a mes o todos los meses de acuerdo al concepto previamente establecido.

## PUNTO DE VENTA

Ventas de Servicios / Productos

Ciente: ( requerido )      Lista de Alumnos Inscritos      Fecha: 02/07/2013

Items Facturados:

RqI	Item	Cant.	Pr. Unitario	Monto
1				

Borrar Item

Próxima Cobranza

Abortar

Total Facturado

Se lleva un control detallado de los cobros realizados mediante la modalidad del punto de venta.

## FACTURA

FACTURA 00025546		
Fernando Fiveredo, CIVRIF: V18468208 Naguanagua Carabobo, TIF. 04120000000	Fecha: 06/03/2018 Año Escolar 2014/2015	
011/ Mensualidad Sep	KEYSI ROXANA AGUILAR MOLINA, 4to Año de CIENCIAS	990.00

Forma de Pago (Contado): Efectivo	[3612] SubTotal	990.00
	I.V.R. (0%)	---
	Total	990.00

La opción de facturación permite realizar la impresión de la misma o su descarga para ser enviada vía correo electrónico o cualquier otro medio tecnológico que pueda disponer la institución.

## SALIDA DEL SISTEMA



Posee la opción respectiva de la salida del sistema la cual almacena los datos de manera automática de acuerdo a las operaciones realizadas previamente, resguardando

la data de forma segura, confiable y donde el acceso es restringido y permitido al personal autorizado.

**Estrategia 2.- Capacitación del personal para el empleo del sistema de cuentas por cobrar como nueva herramienta tecnológica.**

Esta estrategia tiene como finalidad, capacitar al personal del área de cuentas por cobrar, para realizar el empleo del sistema de cuentas por cobrar, como nueva herramienta tecnológica, que garantice el registro y control de las cuentas por cobrar, a los clientes de la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, para obtener los reportes necesarios para la gerencia, y que esta pueda efectuar el proceso de toma de decisiones. Para ello, se presenta el siguiente plan de capacitación del personal:

**Taller:** Uso del módulo de Cuentas por cobrar, mediante el sistema GUAYOYO SOFT.

**Duración:** 16 horas

**Destinatario:** Personal del área de cuentas por cobra (3 trabajadores)

**Contenido:**

- Ingreso de datos.
- Actualización de la información.
- Emisión de facturas e impresión de facturas.
- Registro de cobranza.
- Selección del sistema de pago.
- Emisión de reportes.
- Consulta de saldos.

**Objetivo 3.- Envío de estados de cuenta digitales a los representantes mediante correo electrónico.**

Esta estrategia, tiene como finalidad realizar el envío de estados de cuenta quincenales a los representantes de los alumnos de la institución para recordarles los

compromisos que tienen con la misma, para mantener una relación más estrecha entre ellos y la institución, y recordarles que su aporte, es necesario para la operatividad de la misma. De igual manera, permitirá aclarar a tiempo si el cliente ha pagado, solicitando el soporte de pago, y verificando con los movimientos de cuentas bancarios a través de la banca electrónica.

**Estrategia 4.- Emisión y envíode facturas al pagar las mensualidades los representantes de los alumnos, mediante correo electrónico.**

Esta estrategia permite realizar la emisión y envío de facturas a los representantes de manea automatizada al momento de registrar el pago de la deuda pendiente, de manera que se minimice el tiempo en que el cliente tenga que presentarse en la institución para realizarlo personalmente. Esto brinda una información rápida y efectiva, mediante el correo electrónico, además de permitir que el personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar, no invierta en tiempo en atención del cliente, físicamente, cuando se puede realizar por este medio.

Para ello, se realizará la impresión de las facturas, se escaneará y se enviará al correo electrónico registrados en el sistema en la base de datos.

**Estrategia 5.- Monitoreo diario de los saldos de las cuentas por cobrar, utilizando reportes y estados de cuenta.**

Esta estrategia tiene como finalidad realizar conciliaciones de saldos de las cuentas por cobrar, mediante el uso de reportes generados por el sistema, correos recibidos de los clientes donde envían soportes de pago, y emisión de movimientos bancarios, a través de la banca electrónica, de las cuentas de la institución, con la finalidad de saldar las cuentas pendientes y mantener actualizada la información en el sistema administrativo.

Al finalizar el día, se revisará que se hayan registrados los montos, e impreso las facturas de los clientes por los importes correctos, y emitir reportes para enviar a la

administración sobre la gestión de cobranza diaria, así como informar los clientes que aun presentan un estado de morosidad con la institución.

El asistente administrativo, realizará arquezos sorprendidos, de los pagos efectuados por los representantes, revisando que los importes cobrados estén debidamente registrados, emitidas las facturas, archivados los correlativos, que estén todos completos, sin saltos de número y que los anulados se encuentren también archivados.

**Estrategia 6.- Elaboración de programas sociales para que los representantes paguen sus deudas con trabajos ejercidos**

Esta estrategia consiste en la elaboración de programas sociales para que los representantes paguen sus deudas con trabajos ejercidos en la institución, con la finalidad de emitir descuentos o cobros a representantes quienes no puedan realizar el pago de sus deudas contraídas con la institución, por problemas financieros, debido alguna circunstancia económica. Para ello, se le asignarán trabajos dentro de la institución entre las áreas de jardinería, plomería, pintura, mantenimiento, limpieza, o cualquier otra actividad, de acuerdo a sus capacidades, o si manifiesta ser una persona con capacidad técnica o especializada, para la prestación de algún servicio a la institución que requiera pudiéndose cubrir a cambio el importe de la deuda contraída.

## CONCLUSIONES

Los controles internos, son una gran herramienta gerencial, ya que permiten dar seguridad razonable sobre la información financiera de la empresa, debido a que garantiza que se cumplan con los procedimientos, normativas y políticas establecidos por la organización, para lograr los objetivos y planes propuestos, permitiendo detectar posibles desviaciones de manera oportuna y poder establecer los correctivos necesarios a tiempo.

A tales efectos, el presente estudio está orientado a implementar el control interno en el área de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, con la finalidad de garantizar el registro oportuno de las cuentas por cobrar, y su cobranza, que permitan emitir reportes con información confiable, para la toma de decisiones, así como lograr hacer efectiva la cobranza, para fortalecer la liquidez financiera de la institución, para asegurar la operatividad de la misma.

Para ello, con los datos obtenidos de la aplicación de la técnica de recolección de datos la encuesta apoyada en un cuestionario, cuyos datos fueron analizados e interpretado, por medio de los cuales se pudo realizar un diagnóstico de la situación actual de recolección de información, los cuales fueron analizados e interpretados, con la finalidad de diagnosticar la situación actual del proceso de cuentas por cobrar de la institución en estudio, donde se pudo evidenciar las principales causas que han generado la problemática existente, encontrándose las siguientes debilidades:

- -Nose conoce de manera formal las funciones de cuentas por cobrar.
- No se aplica homogéneamente los lineamientos de control interno en las cuentas por cobrar.
- No se realiza análisis de vencimiento.
- Existencia de facturas cobradas no registradas.
- No se considera eficiente el proceso de cuentas por cobrar.
- No tiene definidas políticas para la gestión de cobranza.

- No existen procedimientos para el registro de cuentas por cobrar.
- No cuentan con un programa contable.

Finalmente se puede concluir, que se pudo lograr el objetivo general de proponer estrategias de control interno para mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, debido a que la institución necesita establecer mejoras para aumentar su liquidez financiera y poder pagar de manera oportuna sus obligaciones contraídas, así como garantizar la operatividad de la empresa, mediante las estrategias de control interno propuestas, que permitirán una optimización en el desempeño del personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar, mediante la capacitación para el uso del sistema administrativo propuesto, que le permita lograr ejecutar sus funciones de manera eficiente y efectiva para el logro de los objetivos organizacionales..

## RECOMENDACIONES

En base a los resultados del estudio desarrollado, y con la finalidad de que la propuesta de estrategias de control interno pueda mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”, y sean efectivos se plantean las siguientes recomendaciones:

- Implantar de manera inmediata los procedimientos de control interno propuestos, mediante los cuales se reducirán las deficiencias y permitirá mejorar el desempeño en la organización, a través de la realización periódica de las conciliaciones bancarias, donde se identifique cada depósito o transferencia realizada por el cliente, y así eliminar la constante duplicidad de información y documentación.
- Mantener un seguimiento de los depósitos realizados por los representantes para disminuir los datos que están pendientes por registrar, con el fin de llevar un control y asegurar un adecuado funcionamiento de las estrategias propuestas.
- Es necesario que la institución adquiera un sistema administrativo computarizado, que esté integrado con cuentas por cobrar y bancos, con la finalidad de imprimir el reporte y hacer el seguimiento correspondiente. Y de esta manera aplicar un control preventivo con el registro de las operaciones, donde el sistema identifique cuándo un depósito está registrado o no y que adicionalmente le permita emitir reportes de la disponibilidad en el banco de manera exacta, y poder realizar reportes de saldos pendientes y la morosidad del mismos.
- Es indispensable dar a conocer los procesos a todo el personal de la

organización, no solo del departamento de cuentas por cobrar, sino también a los departamentos involucrados en el proceso como administración y contabilidad, de tal manera que pueda ser más eficiente la propuesta.

- Capacitar al personal en cuanto a las normas y procedimientos de control interno, de tal manera que puedan efectuar sus operaciones de una manera óptima y oportuna, buscando la eficiencia y la eficacia en sus actividades, y una mejora continua para los procesos en la organización.
- Dar a conocer a los clientes sobre los nuevos cambios para tramitar con mayor rapidez sus pagos, y el uso de correos electrónicos y otras redes sociales para poder mantener la información actualizada, así como los programas sociales para el pago de sus deudas a través de trabajos en la institución.
- Para finalizar, efectuar un seguimiento de la propuesta de manera tal que pueda verificar la eliminación de las fallas en el proceso operativo de las cuentas por cobrar, de tal manera que se pueda dar solución a la problemática existente.

## REFERENCIAS

- Aguirre, Juan (2010). **Auditoria III. Control Interno Áreas específicas de implantación Procedimiento y Control**. 1ª Edición. Madrid. España:Editorial Cultural S.A.
- Ansoff, Igor (2010). **Estrategia Corporativa**, 6ª Edición. México: Editorial Mc Graw-Hill, Interamericana S.A.
- Antonorsi, Marcel (2007). **Guía práctica de la empresa competitiva**. 1ª Edición. Caracas Venezuela: Editorial Centro de Artes Integradas. Universidad Metropolitana.
- Araujo, Mirialda (2017).**Procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean, C.A**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Azuaje, Juleixi y Olivares, Ángela (2017). **Estrategias de control interno para mejorar el proceso administrativo y contable de cuentas por cobrar de la Empresa INVERTROPOLI C.A**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicad. San Diego. Venezuela.
- Balestrini, Miriam (2008). **Como se elabora el proyecto de investigación**. 6ª Edición. Caracas. Editorial BL Consultores Asociados.
- Borello, Antonio (2004). **El plan de Negocios**. 1ª Edición. Santa fé de Bogotá. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Cante, Sandra y Mantilla Samuel (2010) **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada**.5ª Edición. Bucaramanga, Colombia.: Ediciones ECOE.
- Cardozo, Hernán (2006). **Auditoría del sector Solidario: Aplicación de Normas Internacionales**. 2ª Edición. Bogotá. Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Catacora, Fernando (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables**. 10ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Cepeda, Gerardo (2009) **Auditoría y Control Interno**. 1ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

- David, Fred (2009). **La Gerencia Estratégica**. 9ª Edición. Colombia: Fondo Editorial Legis S.A.
- Díaz, Osmin (2007). **Administración de Empresas**. 3ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Francés, Antonio (2008). **Estrategia para la empresa en América Latina**. 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial IESA
- García, Lida (2013). **Introducción a la Teoría Administrativa**. Caracas. Venezuela: Ediciones Pirámide S.A.
- Gitman, Laurence (2010). **Principios de la Administración financiera**. 8ª Edición. Edición abreviada. México, D.F: Editor Addison Wesley Longman.
- Ronda, Guillermo (2002). **El Concepto de Estrategia**. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/34-/estrategia.htm>. [Consulta: 2017, Septiembre 10] (Cita a Halten J.K.)
- Hernández, Avelino (2005). **La calidad de los procesos dentro de una organización**. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Hernández, Sampieri (2006). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Informe COSO (2005). [Documento en Línea]. Disponible en: <http://www.coso.org/>. [Consulta: 2017, Septiembre 15].
- Kenneth, Andrews (2007). **El concepto de estrategia de la empresa**. 1ª Edición. México: Editorial Orbis. Biblioteca de la dirección de empresas.
- Loor, Laura (2015). **Gestión de cartera para el control financiero en “Ecuaccessorios S.A.” de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas**. Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”. Trabajo de grado no publicado. Ecuador.
- Meigs, Robert(2010). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales**. 11ª Edición. Colombia: Mc Graw – Hill Interamericana S.A.
- 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.

Moreno, Daryelys (2014). **Análisis de los procedimientos administrativo y contables de las cuentas por cobrar en el departamento de administración, en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO)**. Universidad de Oriente Núcleo Monagas. Trabajo de grado no publicado. Monagas. Venezuela.

Muñoz, Carlos (2006). **Metodología de la Investigación**. 3ª. Edición. Ciudad de México, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

Parella, Santa y Martins, Feliberto (2012). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 3ª Edición. Venezuela: Editorial FEDUPEL.

Ramírez, Tulio (2007). **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.

Rodríguez, Joaquín (2010). **Control Interno: Un Efectivo Sistema para la Empresa**. México: Editorial Trillas.

Sabino, Carlos (2008), **El proceso de investigación científica**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO

Stoner, James (2006). **Administración**. 6ª Edición. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

# **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 de control interno para mejorar las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Colegio “El Buen Pastor”., ubicada en Valencia, Estado Carabobo.

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. ¿Conoce usted de manera formal cuáles son las funciones en el área de cuentas por cobrar?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
2. ¿Se encuentra claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad del departamento de cuentas por cobrar?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
3. ¿Se aplica lineamientos de control interno en el área de cuentas por cobrar?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
4. ¿Existen análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
5. ¿Existen parámetros para el tiempo de cobranza de las facturas pendientes?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
6. ¿Existen facturas cobradas efectivamente y no rebajadas de las cuentas por cobrar?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
7. ¿considera eficiente el proceso de cobranzas?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
8. ¿se han definido políticas para la gestión de cobranza?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
9. ¿existe un procedimiento para registrar las cuentas por cobrar?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
10. ¿Aplica algún programa contable para registrar los ingresos por concepto de mensualidad de los estudiantes u otros ingresos principales para la institución?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**Anexo B**  
**Tabla de Frecuencias**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS</b>		<b>ALTERNATIVA / PORCENTAJES</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>
<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>
<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>
<b>4</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>
<b>7</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>8</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>9</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>10</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Figueredo y Márquez (2018)

