



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PARA
OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA FIRMA
CONTABLE CAZZETTA, SANDOVAL & ASOCIADOS**

Autores: Jesús García
Natasha Salas

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



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

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PARA
OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA FIRMA
CONTABLE CAZZETTA, SANDOVAL & ASOCIADOS**

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

Autores: Jesús García
C.I. V-24.423.621
Natasha Salas
C.I. V-27.354.512

Tutor: Licda. Nohelia Duran.

San Diego, Marzo del 2020



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

San Diego, Marzo del 2020

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe esta Acta Lic. Nohelia Duran de Cedula de Identidad No. V-7.135.386, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por los ciudadanos Jesús García, titular de la cedula de identidad N° V-24.423.621, y Natasha Salas titular de la cedula de identidad N° V-27.354.512, respectivamente, deja constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA FIRMA CONTABLE CAZZETTA, SANDOVAL & ASOCIADOS”**, 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.

Lic. Nohelia Duran.

C.I. V-7.135.386.

INDICE GENERAL

LISTA DE TABLAS	pag. vii
LISTA DE GRÁFICOS	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
RESUMEN INFORMATIVO	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.1.1 Formulación del Problema	5
1.2. Objetivos de la Investigación	5
1.3. Justificación de la Investigación	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.2. Bases Teóricas	10
2.3. Definición de términos Básicos	12
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	13
3.2. Fases Metodológicas.	13
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	13
3.2.2. Identificación de factores internos y externos.	15
3.2.3. Diseño de Plan Estratégico	15
CAPÍTULO IV RESULTADOS	
4.1 Análisis de resultados.	16
4.1.2. Análisis General del Diagnostico	28
CAPÍTULO V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta.	34
5.2. Objetivos de la Propuesta.	34
5.3. Justificación de la Propuesta.	35
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	36
5.5. Desarrollo de la Propuesta	36
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	56

LISTA DE TABLAS

Tablas		pág.
1	Observación directa en la Empresa Repuestos BW C.A., de la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.	17
2	Establecimiento de estrategias para el área de Cobranza	18
3	Establecimiento de estrategias de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago	19
4	Existencia de estrategias para el tratamiento de clientes morosos.	20
5	Recuperación del importe del cobro por servicio prestado en el menor tiempo posible	21
6	Existencia de procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar	22
7	Existencia de procedimientos de Cobranza tales como seguimiento por Correo Electrónico y Llamadas Telefónicas para el cobro de las facturas	23
8	Seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos	24
9	Problemas en el momento de cubrir sus deudas con los activos que posee	25
10	Las cobranzas realizadas por la empresa muestran los resultados esperados	26
11	Existencia de la necesidad de implementar Estrategias Administrativas y Contables para optimizar la gestión de cobranza	27
12	Perfiles de Capacidad Interna (PCI): Debilidades y Fortalezas	31
13	Tabla 12. Oportunidades y Amenazas	32
14	Matriz DOFA	33

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico		pág.
1	Establecimiento de políticas para el área de Cobranza	18
2	Establecimiento de estrategias de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago.	19
3	Existencia de estrategias para el tratamiento de clientes morosos	20
4	Recuperación del importe del cobro por servicio prestado en el menor tiempo posible	21
5	Existencia de procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar	22
6	Existencia de procedimientos de Cobranza tales como seguimiento por Correo Electrónico y Llamadas Telefónicas para el cobro de las facturas	23
7	Seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos	24
8	Problemas en el momento de cubrir sus deudas con los activos que posee	25
9	Las cobranzas realizadas por la empresa muestran los resultados esperados	26
10	Existencia de la necesidad de implementar Estrategias Administrativas y Contables para optimizar la gestión de cobranza	27
11	Desarrollo de la propuesta	37

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico primeramente a Dios, ya que sin Él ningún logro sería posible a lo largo de la vida, por darme las fuerzas necesarias para afrontar los retos diarios y llevar a cabo fructíferamente mis metas.

Seguido a mis padres, Sandra Sandoval y Javier Salas, y mi abuela Graciela por creer en mí, ser mis pilares y apoyo incondicional en todas mis decisiones para mi crecimiento personal y profesional, por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

A mi novio William por enseñarme a tener un poco de paciencia para poder seguir con todo adelante y apoyarme incondicionalmente en todo.

A cada uno de los profesores que intervinieron en todo el ámbito educativo desde mi infancia hasta hoy en día, por haberme ofrecido todas sus enseñanzas y valores.

Atte. Natasha Salas.

Mi dedicatoria va dirigida íntegramente a mi familia, mi abuela Urbana Pacheco y principalmente mi mamá Yvonne Bracho, que desde el principio siempre estuvo a mi lado y respetó todas mis decisiones, apoyándome en cada una de ellas; siendo a su vez mi mejor ejemplo de superación, sabiendo no iba a ser fácil pero que realmente el resultado iba a valer la pena.

Atte. Jesús García.

AGRADECIMIENTO

Agradecida eternamente con Dios por darme la fuerza, la voluntad y la paciencia para no desfallecer, seguir adelante y lograr con éxito, amor y entereza cada uno de las metas que me propongo en la vida.

A mis padres y mi abuelita por siempre estar ahí, sin importar qué, siempre tender esa mano amorosa para seguir adelante, dar palabras de aliento y la palmada en la espalda que todos necesitamos a veces para afrontar con la cabeza en alto toda adversidad.

A mi gordo por siempre estar ahí para mí, apoyarme y ayudarme en todo y para todo.

Gracias infinitas a todos los que me ayudaron y estuvieron ahí siempre para mí. Gracias por confiar en mí. Los amo con todo mí ser.

Atte. Natasha Salas.

Le agradezco a mi familia, Yvonne Bracho por siempre estar allí para mí sin importar qué, esto solo es posible por ti.

A mis tíos, Luis Mora e Ingrid Bracho por todo su apoyo, viejo, gracias por todo, tu paciencia y animarme siempre a seguir adelante, agradecido con la vida por ser más que mi tío, mi amigo; a mi tía Iselda Bracho que sea lo que sea que necesitara siempre me tiende la mano. Mi familia entera, muchas gracias, los amo.

Atte. Jesús García.



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

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PARA
OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA FIRMA CONTABLE
CAZZETTA, SANDOVAL & ASOCIADOS.**

San Diego, Marzo de 2020

Autores: Jesus García V-24.423.621

Natasha Salas V-27.354.512

Tutor: Lic. Nohelia Duran.

RESUMEN INFORMATIVO

El presente estudio tiene como objetivo principal proponer estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados, con la finalidad de recuperar sus inversiones que se encuentran en manos de sus clientes, fortalecer la liquidez financiera y mantener las relaciones comerciales, y garantizar la permanencia de la firma contable en el tiempo, en el mercado en el cual se encuentra inmersa. La metodología que fue aplicada está inserta bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo. La población a la cual va dirigida la investigación estuvo comprendida por seis (06) empleados de la empresa en estudio, y la muestra seleccionada estuvo representada por tres (03) personas que integran el departamento de cuentas por cobrar relacionados al proceso de registro y gestión de cobranza. Las técnicas que fueron aplicadas para la recolección de información son la observación directa y la encuesta, con apoyo en los instrumentos de un cuadro de observación y el cuestionario el cual está conformado por preguntas dicotómicas de respuestas cerradas con alternativas si-no. Los resultados obtenidos han sido tabulados, graficados, analizados e interpretados para desarrollar las fases metodológicas, diseñadas para realizar el diagnóstico que permitió determinar las debilidades existentes, en cuanto a la gestión de cobranza que fueron expuestos en una matriz DOFA, para obtener mediante el cruce de los factores internos y externos, las estrategias que permitieron estructurar la propuesta para dar solución al problema planteado. Finalmente, fueron presentadas las conclusiones y recomendaciones.

Descriptor: Estrategias, Cuentas por cobrar, Cobranza.

INTRODUCCIÓN

Considerándose el control interno, como una herramienta gerencial que brinda seguridad razonable de que las actividades se realicen para que se cumplan los procesos que intervienen en las operatividades de las organizaciones, para alcanzar sus objetivos y metas propuestos, en este sentido, el presente estudio está orientado a proponer estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados, con la finalidad de recuperar sus inversiones que se encuentran en manos de sus clientes, fortalecer la liquidez financiera, mejorando sus procesos administrativos como lo son los procedimientos, normativas y políticas, como el cumplimiento de los registros continuos de las operaciones de la empresa, tanto al generarse la cuentas por cobrar como el cobro a los clientes, para brindar información financiera veraz y oportuna.

En consecuencia, para alcanzar los objetivos propuestos el presente proyecto de trabajo de grado esta desarrollado bajo la modalidad de un proyecto factible, el cual será estructurado en cinco (05) capítulos detallados a continuación:

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

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

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

Capítulo IV, Resultados, revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta que dio solución a la problemática existente en la empresa en estudio, que consistió en proponer estrategias administrativas y contables

para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

Finalmente, se presentan las Conclusiones y recomendaciones, a las cuales llegaron los autores en la presente investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las organizaciones a nivel mundial, se enfrentan a cambios que han venido ocurriendo en las últimas décadas, que van desde la consolidación de globalización de los mercados, la continua evolución de las tecnologías de información y de comunicación, que las han dirigido a la optimización de sus procesos, con el fin de lograr sus objetivos organizacionales, como ventaja competitiva para mantenerse en el mercado en el cual se desarrollan.

En Venezuela, las organizaciones no escapan de esta realidad, y que además deben enfrentarse a los cambios socio-económicos, los efectos inflacionarios, las nuevas legislaciones y las decisiones gubernamentales, factores externos que inciden en la operatividad de las mismas, así como afecta sus recursos financieros producto de sus ventas requeridos para fortalecer la liquidez de las mismas, y poder cubrir sus deudas adquiridas.

En este sentido, una de la herramientas gerenciales que brindan una seguridad razonable sobre los procesos para garantizar su cumplimiento y lograr los objetivos organizacionales, es el control interno, permitiendo además la salvaguarda de los, cumplimiento de los registros de las operaciones realizadas por las empresas, emitir reportes confiables que permitan apoyar el proceso de toma de decisiones, elaborar los estados financieros, así como detectar posibles desviaciones y establecer los correctivos necesarios.

Bajo este contexto, el presente estudio está dirigido en la firma contable Cazzetta, Sandoval& Asociados, que está dedicada a prestar servicios de asesoría fiscal y contable, la cual se encuentra ubicada en el Municipio Tinaquillo, del Estado Cojedes, cuya gerencia ha manifestado presentar debilidades en sus procesos de

gestión de cobranza a sus clientes, debido a la falta de estrategias, procedimientos, y normativas que permitan direccionar al personal a la ejecución efectiva de sus actividades, generando que existan retrasos en el proceso de cobros, que debilitan la liquidez financiera de la organización necesaria para cubrir sus compromisos contraídos, y poder garantizar la operatividad de la misma.

Aunado a ello, no se conoce las deudas reales de los clientes, ya que no se actualizan los saldos, no se verifica el pago efectuado por el cliente para indicar la factura que ha sido pagada y si corresponde al importe de la misma, además no se cuentan con formatos pre-diseñados y numerados de comprobantes de cobranza para llevar un control y soporte de los registros, no se efectúan un seguimiento continuo a los clientes para planificar el cobro de las facturas emitidas. Por otro lado, no existe un control de los trabajos prestados y la facturación de los estos, ya que, un mismo cliente puede estar solicitando servicios que son atendidos por distintos analista y enviados sin notificar al personal de facturación para que emita la factura de cada trabajo realizado o lleve un control de los ellos para emitir una sola factura, lo que genera pérdidas a la firma, dejando de percibir los ingresos que se requieren para su operatividad.

Es por ello, que se propone estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza, permitiendo establecer los planes de acción necesarios para lograr que se lleve un registro oportuno de los servicios efectuados a cada cliente, su facturación, el registro de la cuenta por cobrar, y la planificación efectiva del cobro que permita fortalecer la liquidez financiera de la firma, poder contar los ingresos necesarios, así como, llevar un flujo de caja con el fin de cubrir sus compromisos en el tiempo requerido. Además, permitirá optimizar el desempeño del personal, mejorar las relaciones con los clientes, efectuar inversiones oportunas y certeras, y garantizar la permanencia de la firma contable en el tiempo, en el mercado en el cual se encuentra inmersa, mejorando su imagen, permitiéndole lograr alcanzar una mayor cartera de clientes y alcanzar el posicionamiento esperado, siendo efectiva en el logro de sus objetivos alineados a su misión y visión.

1.1.1 Formulación del Problema

Por lo antes expuesto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían las estrategias administrativas y contables adecuadas para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos y contables de la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.
- Identificar Los factores internos y externos que intervienen en los procesos administrativos y contables de la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.
- Diseñar estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

1.3 Justificación de la Investigación

Siendo la cobranza un proceso de negociación integral que facilita el servicio al cliente, ya que puede dársele asesoramiento y respuesta a sus necesidades de crédito, permite además, recuperar la inversión hecha en un crédito basada en un derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación por parte al deudor, se requiere contar con una gestión eficiente que haga concretar el cobro de las cuentas por cobrar en el tiempo otorgado, para poder fortalecer la liquidez financiera y garantizar la operatividad de la organización.

En ese sentido, el control interno se convierte en una herramienta gerencia, que

permite salvaguardar los activos representados en las cuentas por cobrar, y hace cumplir los procedimientos necesarios para lograr la eficiente gestión de cobranza, asegurando además el registro de las operaciones originadas en el manejo de estas cuentas por cobrar, y verificación de los ingresos, que sean por las cantidades facturadas, mediante una conciliación periódica, y sustentado con los soportes correspondientes, además de una adecuada segregación de funciones para evitar posibles fraudes, permitiendo también detectar posibles desviaciones y establecer los correctivos a tiempo.

De allí, que la presente investigación se justifica debido a que la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados, podrá optimizar la gestión de cobranza, mediante la propuesta de estrategias administrativas y contables, que permita tanto establecer procedimientos, y normativas, para que el personal sea eficiente y efectivo en la ejecución de sus actividades, y alcanzar las metas establecidas, así como garantizar el registro continuo de los movimientos que generan las cuentas por cobrar y su gestión de cobro, de manera que se emitan reportes confiables para saber con exactitud los saldos por cobrar, y los ingresos que se han obtenido por la gestión del cobro, para poder planificar los pagos, y poder aprovechar oportunidades de inversión.

Asimismo, el estudio servirá de aporte a otras empresas que presenten problemática similar. Servirá de antecedente a otras investigaciones de la Universidad José Antonio Páez y otras universidades, que se encuentren en las líneas de investigación “Control y gestión de finanzas públicas y privadas”, bajo la temática de control interno, establecido por la Facultad de Ciencias Sociales, establecidas para la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, servirá a los autores, para aumentar sus conocimientos académicos y profesionales en el campo laboral, para su desarrollo en latemática de mejoras de los procesos financieros, administrativos y contables en relación a las cuentas por cobrar y la implantación de controles internos en los mismos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la presente investigación están orientados a mejorar los procesos de gestión de cobranza, debido a que el manejo de sus finanzas son de gran relevancia para las organizaciones, y en especial en la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados, por lo tanto, se consultaron un conjunto de investigaciones anteriores que guardan relación con el tema planteado entre las cuales se citan:

Primeramente, Di María y Rojas (2016), que presentaron un estudio en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, titulado **“Procedimientos para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Administra AC y Asociados, C.A. Naguanagua. Estado Carabobo”**, con el objeto de realizar los registros oportunos de las cuentas por cobrar, y efectuar una planificación de cobranza en la medida que se le entregue la documentación requerida por los clientes, junto con sus respectivas facturas. El estudio está enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, en el cual se aplicó como técnicas de recolección de datos la observación directa y la encuesta.

En el estudio se concluye que a través de procedimientos de control se pueden disminuir las debilidades existentes en los procesos y permitir obtener información confiable, oportuna y veraz para la toma de decisiones. Su aporte a la investigación es lograr mejorar los procesos mediante controles que garanticen hacer efectiva la cobranza, para fortalecer la liquidez de la empresa que permitirá cumplir con el pago oportuno de sus obligaciones, y recuperar la imagen de la empresa ante sus proveedores, clientes y trabajadores.

Continuando con Jaramillo (2017), quien presentó un estudio, para optar al título de Contador Público, en la Universidad Privada Norbert Wiener, en Lima Perú,

titulado **“Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar de la empresa GCF Holding SAC, 2017”**, con la finalidad de recuperar en los lapsos establecidos las inversiones que están en manos de los clientes, para lograr fortalecer la liquidez financiera de la empresa, y poder pagar sus obligaciones efectivamente. Para tal fin se realizó una investigación de tipo cualitativa y cuantitativa, con diseño de campo, no experimental, en la cual se aplicó como técnica de recolección e información la encuesta.

Se concluye en el estudio, que el control interno sirve para mejorar las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar de la empresa, logrando optimizar el proceso de cobranza para contar con la liquidez requerida para cubrir sus deudas en la ejecución de los pagos, de las obligaciones contraídas con los proveedores. Su aporte al presente estudio, es la necesidad de comunicación interdepartamental, y la transferencia de información para que puedan funcionar efectivamente los diferentes departamentos, ya que al mejorar el proceso de gestión de cobranza, se podrá lograr también mejorar la gestión de pagos de deudas en el área de tesorería, para garantizar la operatividad de la organización.

Seguidamente, Ramírez (2016), presentó en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, para optar al título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, el cual se tituló **“Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos”**, con la finalidad de ayudar a la propietaria a tomar decisiones oportunas y confiables. Para tal propósito se procedió a desarrollar la investigación con metodología cuali-cuantitativa, con diseño de campo, utilizando como técnicas de recolección de datos la entrevista y a encuesta.

Se concluye en el estudio que, la gestión de cobranza es de gran importancia para las empresas, ya que de ello depende la recuperación de las inversiones, fortalecimiento de la liquidez financiera, garantizar la operatividad de la organización. Su aporte al presente estudio, es establecer procedimientos claros para efectuar de manera unificada el proceso de cobranza por los distintos miembros del departamento de cuentas por

cobrar con las actividades correspondientes para evitar la duplicidad de tareas u omisión de las mismas, y de esta manera lograr los objetivos establecidos.

Por otro lado, Dicurru, Linares y Villegas (2015), presentaron un estudio para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula, titulado **“Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturaflores C.A.”**, el cual tuvo como finalidad para optimizar la gestión de crédito y cobranza, la cual fue sustentada mediante una investigación bajo la modalidad de proyecto factible. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta.

Las autoras concluyeron en su investigación que, no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas sobre el análisis del vencimiento y procedimientos de cobranza, que brindan información importante para el diseño de las estrategias de control interno a ser desarrolladas para minimizar el número de facturas vencidas no cobradas, al gestionar el proceso de cobro de manera oportuna.

Finalizando con Villalobos (2015), quien desarrolló un estudio en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, el cual fue titulado **“Lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la firma contable todo oficina & comunicaciones C.A. Ubicada en Yagua, Estado Carabobo”**, con la finalidad de con la finalidad de mejorar los procesos en la gestión de cuentas por cobrar, y optimizar el desempeño del personal estableciéndole las normativas que le guíen a la ejecución efectiva de sus procesos. Para tal fin, la metodología implementada fue un proyecto factible, en el cual se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta y la observación directa.

La autora concluye en su estudio, que con los resultados obtenidos se observa que no se hace una revisión periódica del vencimiento de las facturas, no se aplican índices de facturas cobradas, evidenciándose un alto volumen de clientes con facturas vencidas; por lo tanto, esto genera que no sea efectiva la gestión de cobranza por lo que no logran alcanzar las metas planteadas, presentadas en el cuadro de observación. Su aporte al presente estudio, es el establecimiento de controles donde incluya el monitoreo y la supervisión de las operaciones de cobranza, para garantizar que el personal esté cumpliendo con los procedimientos establecidos para la recuperación de sus inversiones.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Estrategias

Señala Romero (2009:12), que: “las estrategias no son más que programas generales que abarcan los objetivos planeado, y así como también cursos de acción y asignación de recursos, para la consecución de los fines y propuestos por la organización”, donde estas necesitan conocer de herramientas, de técnicas, de estrategias objetivas, de programas, a fin de que las puedan aplicar en el momento que lo requiera algún departamento de la misma, siempre tomando en cuenta la situación general de la empresa. En este sentido, para el presente estudio esta base teóricas permitirá diseñar los planes de acción necesarios para optimizar la gestión de la cobranza, y recuperar las inversiones que se encuentran en manos de los clientes.

2.2.2 Cuentas por cobrar

Según Koontz y Weihrick (2010:15), la cuenta por cobrar: “es una cuenta que representa los créditos a favor de una empresa, que puede ser transmitida con arreglo a las formalidades que recogen las leyes mercantiles, transfiriéndose así el crédito que representa”. El autor insiste en señalar que, generalmente, se recogen en esta cuenta los efectos aceptados por los clientes de la empresa, acotando que de su adecuado control dependerá que las actividades administrativas y financieras se enmarquen dentro de los

lineamientos de eficacia gerencial requeridos por los directivos de las mismas. En relación al presente estudio, las cuentas por cobrar están reflejadas en los servicios contables y tributarios que brinda la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados, que deben ser facturados y registrados en el momento de haberse ejecutado el servicio.

2.2.3 Gestión de Cobranza

La cobranza puede ser definida como la cantidad de dinero que un acreedor tiene derecho a recibir de sus deudores por la actividad económica que realiza. Según Montaña (2007:58), la define como: “el sistema administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha de vencimiento”. De acuerdo con lo señalado por Goxensy Loebbecke(2008:56), la gestión de cobranza es:“el conjunto de actividades que realizan las empresas para la recuperación del precio de los productos o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito”. Acota el mencionado autor que las operaciones de cobranza incluye la adecuada coordinación de los objetivos, políticas y actividades del otorgamiento del crédito. Su aporte al presente estudio, es que mediante una adecuada gestión de cobro la firma contable objeto de estudio podrá recuperar sus inversiones y fortalecer su liquidez financiera.

2.2.4 Control Interno

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

procedimientos y se cumplan con las normas y policías planteadas para el área de 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.

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

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

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

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

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

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.

Proceso: conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o asunto, las cuales son controladas, supervisadas y evaluadas por el sistema de control interno.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La metodología que se implementó para la presente investigación ha sido bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitió proponer estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados, con el fin de lograr la eficiencia de los procesos en el área de cuentas por cobrar, fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental. Ha sido de campo, debido a que se realizará la recolección de información en el lugar de los hechos, con fundamentación documental, a través de las otras investigaciones y textos que sustentan el estudio, a nivel descriptivo ya que se realizó un análisis de los resultados obtenidos de las técnicas de recolección de datos.

3.2 Fases Metodológicas

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos y contables de la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

Para el desarrollo de esta primera fase, fue necesario establecer un diagnóstico de acuerdo a la situación actual de los procesos administrativos y contables de la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados, con respecto a la necesidad del establecimiento de procedimientos de cuentas cobrar para mejorar los procesos en el área administrativa y contable, para ello se hizo necesario determinar en primer lugar cuál es la población a la cual se va a dirigir el estudio.

En este sentido, según Balestrini (2007) “la población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y

conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. (pág. 137). Asimismo, Balestrini (ob.cit) refiere que “La muestra se define “como un número de individuos u objetos seleccionados, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población” (p.78).

A tales fines, la población a la cual va dirigida la investigación está comprendida por seis (06) empleados de la empresa en estudio, y la muestra seleccionada esta representada por tres (03) personas que integran el departamento de cuentas por cobrar relacionados al proceso de registro y gestión de cobranza.

Las técnicas que fueron aplicadas para la recolección de información son la observación directa y la encuesta, con apoyo en los instrumentos de un cuadro de observación y un cuestionario conformado por preguntas dicotómicas de respuestas cerradas con alternativas si-no. En relación a la Observación directa, Tamayo y Tamayo (2006), la define como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger los datos mediante su propia observación”. (p.122).

Para Palella y Martins (2006) la encuesta es “la recopilación de datos concretos dentro de un tópico de opinión específico, mediante el uso de cuestionarios, con preguntas y respuestas precisas que permitan hacer una rápida tabulación y análisis de la información” (p. 213). Se empleó la técnica de la encuesta porque permite obtener información a partir de un grupo o muestra de individuos acerca del tema objeto de estudio.

La encuesta generalmente se complementa con un cuestionario como instrumento. En cuanto el instrumento Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan que “los instrumentos de recolección de datos son recursos metodológicos que materializan la observación de datos” (p.260). Por lo tanto, para registrar la información se diseñó un instrumento tipo lista de cotejo, de respuesta dicotómicas que fue aplicada a la muestra seleccionada.. Este cuestionario estuvo conformado por diez (10) preguntas cerradas (Si-No). (Ver anexo A).

Los resultados serán procesados con el método de análisis denominado distribución de frecuencias, definido por Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit), como “un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías” (p.350). Para ello, se presentaran los resultados en cuadros de frecuencias y porcentajes simple y diagramas de barras, los cuales permitieron presentar de manera detallada los resultados obtenidos analizados e interpretados a través de la estadística descriptiva.

3.2.2. Fase II: Identificación de los factores internos y externos que intervienen en los procesos administrativos y contables de la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

En esta fase se procedió a la identificación de los factores internos y externos que intervienen en los procesos administrativos y contables de la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados, que fueron sometidos a un Análisis DOFA, para obtener las estrategias posibles que dieron estructura a la propuesta de acuerdo a las necesidades propias de la organización.

3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

En esta fase se procedió a presentar la propuesta mediante el diseño de estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados, con el propósito, de garantizar la recuperación de las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, implementando controles para garantizar la ejecución de los registros y efectuar la ejecución educada de la cobranza, que permita fortalecer la liquidez financiera de la empresa.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1.- Análisis de los Resultados

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos y contables de la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados, se procedió a delimitar la población objeto de estudio que estuvo compuesta por seis (06) trabajadores que integran la empresa, y la muestra estuvo representada por tres (03) personas relacionadas al proceso de registro, aprobación y pago de las cuentas por pagar a proveedores.

En el presente capítulo se muestran los resultados de los datos obtenidos a través de la aplicación de dos (02) Instrumentos de Recolección de datos, el primero es una Lista donde se colocaron datos producto de la observación directa de los investigadores en la empresa y el segundo fue una encuesta aplicada a la muestra de los trabajadores permitiendo la agrupación de los datos que posteriormente se reflejan en gráficos porcentuales, estos datos permitieron el logro de los objetivos trazados en el presente estudio. Para el conteo, tabulación y análisis de los datos, se siguieron los parámetros metodológicos expuestos por Balestrini (2002), quien sostiene que:

Generalmente, en el informe de investigación se incorporan las dos formas de presentación de los datos: la representación escrita y la gráfica. Para la cual, se recomienda que cuando se incorpora una determinada técnica gráfica, inmediatamente después de la presentación, se debe incorporar un texto un texto expositivo donde se describa el hecho o la variable aludida a la misma (p.181).

4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos y contables de la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

Con la finalidad de diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos y contables de la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados se observó dicho proceso durante el lapso comprendido entre el 09-12-19 y el -13-12- 19, dicha observación fue registrada en una lista a través de la cual se pudo detectar elementos que delimitaron la propuesta y los factores internos y externos inherentes a la empresa. (Tabla 1)

Tabla 1. Observación directa en la Empresa Repuestos BW C.A., de la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

No	Observaciones	Si	No
1	Capacidad tecnológica instalada (computadoras, punto de venta, entre otros).	x	
2	Obtener el importe del cobro por servicio prestado en el menor tiempo posible.		x
3	Establecimiento de estrategias de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago.		x
4	Existen estrategias para el tratamiento de clientes morosos.		x
5	Normas y procedimientos estructurados de Cobranza tales como seguimiento por Correo Electrónico y Llamadas Telefónicas para el cobro de las facturas		x

Fuente: García y Salas (2020).

A continuación se presentan los resultados obtenidos y analizados en correspondencia con la encuesta aplicada. Los resultados obtenidos fueron tabulados y representados en gráficos tipo circulares, posterior a los cuales se realizó el análisis de

los mismos.

Ítem 1.- ¿La firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados, tiene establecidas estrategias para el área de Cobranza?

Tabla 2. Establecimiento de estrategias para el área de Cobranza

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: García y Salas (2020).

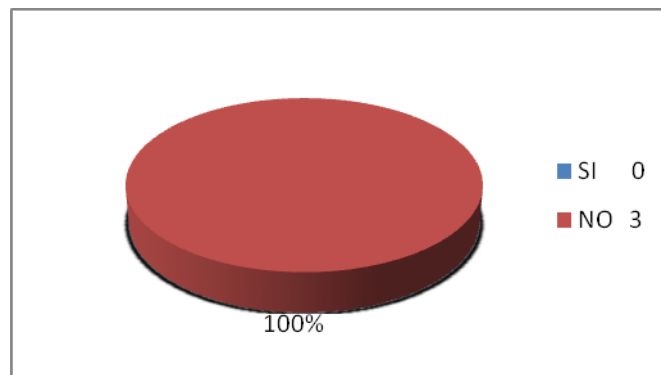


Gráfico 1.- Establecimiento de estrategias para el área de Cobranza

Fuente: García y Salas (2020).

Análisis

En relación a la interrogante sobre si la empresa tiene establecidas estrategias para el área de Cobranza se observa, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, considera que no es así, lo cual permite concluir que la organización no cuenta con estrategias que permitan verificar si las cobranzas se realizan de manera efectiva y le permita a la empresa alcanzar sus metas.

Ítem 2.- ¿La firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados tiene establecida estrategias de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago?

Tabla 3. Establecimiento de estrategias de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: García y Salas (2020).

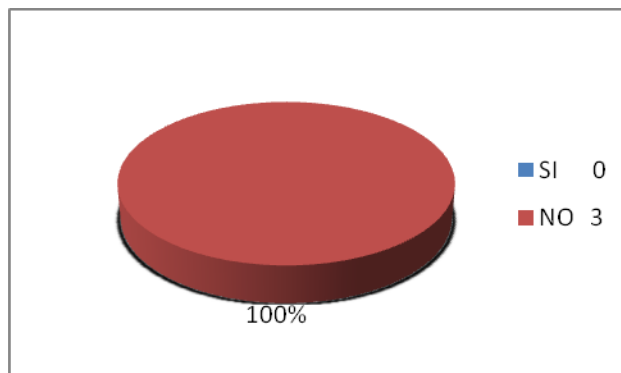


Gráfico 2.- Establecimiento de estrategias de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago

Fuente: García y Salas (2020).

Análisis:

En relación a la interrogante sobre si la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados tiene establecida estrategias de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago, se observa, que el 100 por ciento de los encuestados, considera que esto no es así. En este sentido es fundamental tener estrategias de pago, tiempo establecidos para la recuperación de las deudas y hacerle seguimiento a las deudas por cobrar.

Ítem 3.- ¿Existen estrategias para el tratamiento de clientes morosos?

Tabla 4. Existencia de estrategias para el tratamiento de clientes morosos.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: García y Salas (2020).

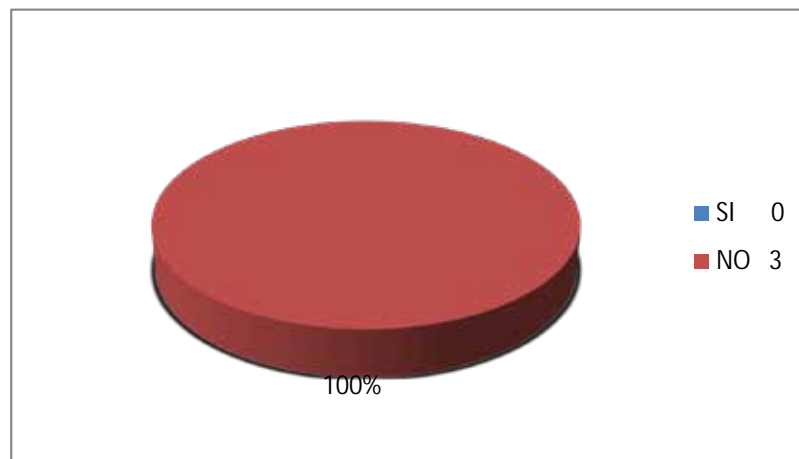


Gráfico 3.- Existencia de estrategias para el tratamiento de clientes morosos

Fuente: García y Salas (2020).

Análisis:

En relación a la interrogante sobre si en la Firma existen estrategias para el tratamiento de clientes morosos, el 100% de los encuestados manifestó que esto no es así, lo cual dificulta de manera efectiva las cobranzas no permitiendo el logro de las metas de la empresa.

Ítem 4.- ¿La firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados recupera el importe del cobro por servicio prestado en el menor tiempo posible?

Tabla 5. Recuperación del importe del cobro por servicio prestado en el menor tiempo posible

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: García y Salas (2020).

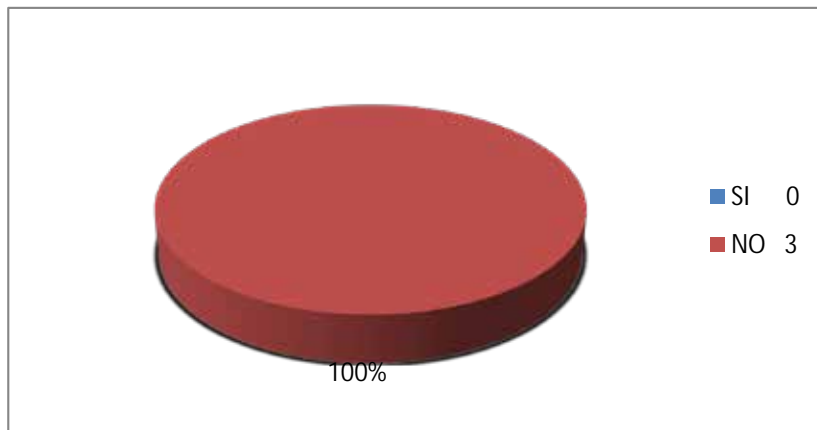


Gráfico 4.- Recuperación del importe del cobro por servicio prestado en el menor tiempo posible

Fuente: García y Salas (2020).

Análisis:

En lo que se refiere, a los datos expuestos en la tabla 5, Gráfico 4, en el ítems 4 el 100% de los trabajadores encuestados expresaron que la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados no recupera el importe del cobro por servicio prestado en el menor tiempo posible. Esto representa una debilidad ya que debe recuperar el importe de la venta de los servicios prestados para poder sufragar los costos del personal y el

mantenimiento de las instalaciones.

Ítem 5.- ¿Existen normas y procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar?

Tabla 6. Existencia de procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: García y Salas (2020).

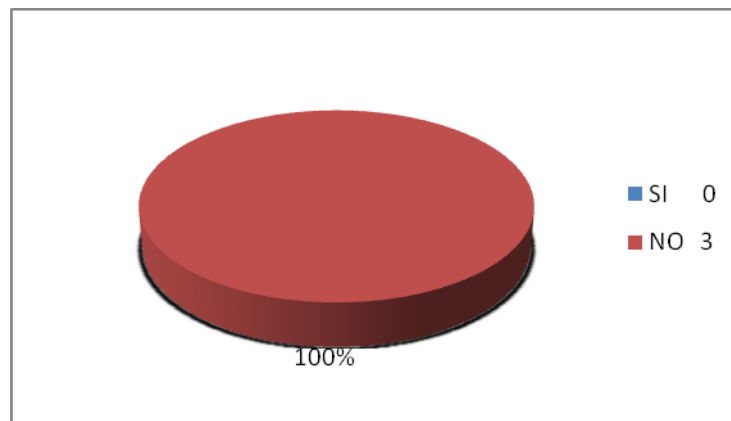


Gráfico 5.- Existencia de procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar

Fuente: García y Salas (2020).

Análisis

En relación a la existencia de normas y procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar, el 100% de los encuestados señalo que la Firma contable no tiene claramente procesos establecidos. En ese orden de ideas, se debería tener un proceso con orden y pasos a seguir sobre la gestión de cobro para que los encargados

de realizar dichas funciones la apliquen o lleven a cabo al momento de realizar sus gestiones dentro del área, teniendo y observando así mejores resultados en su recuperación de cartera.

Ítem 6.- ¿ La Firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados cuenta con normas y procedimientos de Cobranza tales como seguimiento por Correo Electrónico y Llamadas Telefónicas para el cobro de las facturas?.

Tabla 7. Existencia de procedimientos de Cobranza tales como seguimiento por Correo Electrónico y Llamadas Telefónicas para el cobro de las facturas

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: García y Salas (2020).

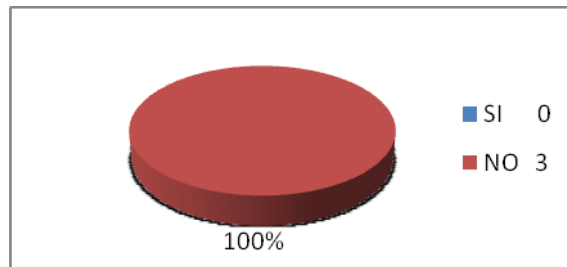


Gráfico 6.- Existencia de procedimientos de Cobranza tales como seguimiento por Correo Electrónico y Llamadas Telefónicas para el cobro de las facturas

Fuente: García y Salas (2020).

Análisis

En lo relacionado al aspecto sobresi la Firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados cuenta con normas y procedimientos de Cobranza tales como seguimiento por Correo Electrónico y Llamadas Telefónicas para el cobro de las facturas, el 100% de los encuestados señalo que la Firma contable no lo hace.

Ítem 7.- ¿Realiza un seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos?

Tabla 8. Seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: García y Salas (2020).

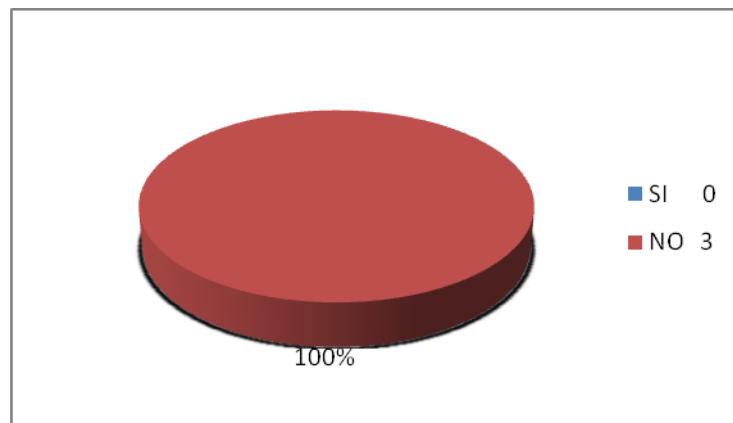


Gráfico 7.- Seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos

Fuente: García y Salas (2020).

Análisis:

De acuerdo a la tabla 8 y gráfico 7, se les pregunto a la muestra sobre si se realiza un seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos, el 100% respondió que esto no es así. En este sentido hay que aclarar que es importante dar un seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos, es decir las organizaciones deben regirse por un seguimiento de forma posterior

a la venta del servicio al cliente, esta acción puede evitar inconvenientes con el retraso de la cobranza.

Ítem 8 ¿La firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados presenta problemas en el momento de cubrir sus deudas con los activos que posee?

Tabla 9. Problemas en el momento de cubrir sus deudas con los activos que posee

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	3	100
No	0	0
Total	3	100

Fuente: García y Salas (2020).

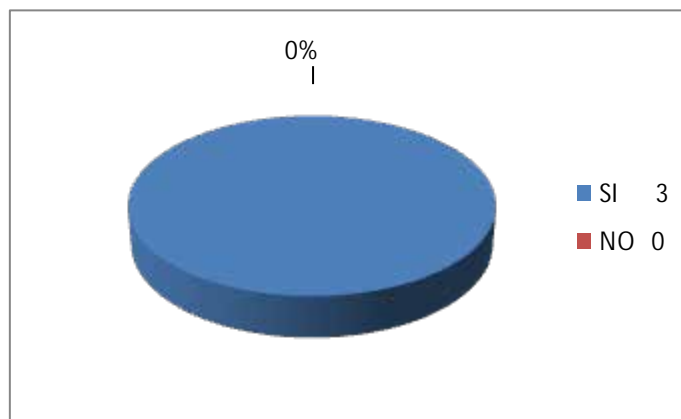


Gráfico 8.- Problemas en el momento de cubrir sus deudas con los activos que posee

Fuente: García y Salas (2020).

Análisis:

En lo que se refiere, a los datos expuestos en la tabla 9 y Gráfico 8, en el ítem 8 el 100% de los trabajadores encuestados expresaron que la firma presenta problemas en el momento de cubrir sus deudas con los activos que posee esto representa una debilidad ya que la empresa no puede cancelar sus obligaciones, ni el pago de los gastos operativos y administrativos de la misma.

Ítem 9¿Las cobranzas realizadas por la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados muestran los resultados esperados?

Tabla 10 .Las cobranzas realizadas por la empresa muestran los resultados esperados

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: García y Salas (2020).

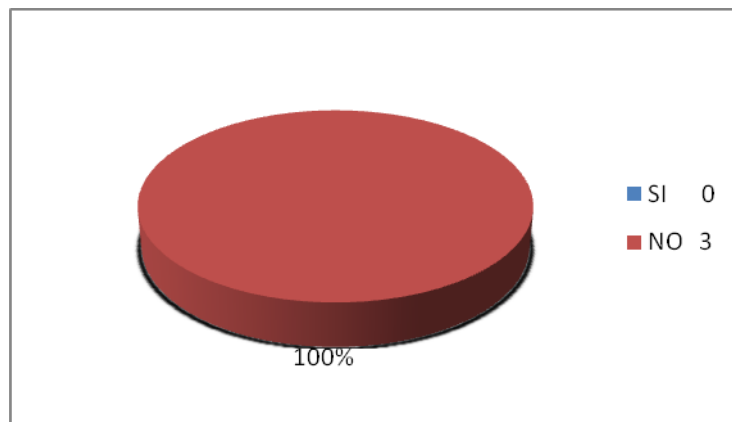


Gráfico 9.- Las cobranzas realizadas por la empresa muestran los resultados esperados

Fuente: García y Salas (2020).

Análisis:

En relación a la interrogante sobre si las cobranzas realizadas por la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados muestran los resultados esperados. El 100% de los encuestados respondió que esto no es así, lo cual representa una debilidad fundamental.

Ítem 10¿Considera usted que existe la necesidad de implementar Estrategias

Administrativas y Contables en la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados para optimizar la gestión de cobranza?

Tabla 11.-Existencia de la necesidad de implementar Estrategias Administrativas y Contables para optimizar la gestión de cobranza

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa (%)
Si	3	100
No	0	0
Total	3	100

Fuente: García y Salas (2020).

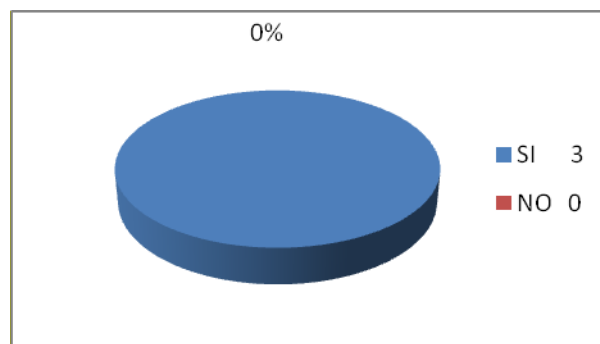


Gráfico 10.- Existencia de la necesidad de implementar Estrategias Administrativas y Contables para optimizar la gestión de cobranza

Fuente: García y Salas (2020).

Análisis:

Ante la interrogante planteada se detectó que el cien por ciento (100%) de los encuestados considera que existe la necesidad de implementar Estrategias Administrativas y Contables en la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados para optimizar la gestión de cobranza.

4.1.2. Análisis General del Diagnostico

- Se observó, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, considera que la firma contable no tiene establecidas estrategias para el área de Cobranza.

- Se constató que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que no se han establecido estrategias de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago.

-Se pudo evidenciar que el 100 por ciento de los encuestados considera que en la firma contable no existen estrategias para el tratamiento de clientes morosos.

- El 100% de los trabajadores encuestados expresaron que la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados no recupera el importe del cobro por servicio prestado en el menor tiempo posible.

-En relación a la existencia de normas y procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar, el 100% de los encuestados señalo que la Firma contable no tiene claramente procesos establecidos. Los procedimientos en toda organización son muy importantes ya que ayudan a mejorar las funciones y el desarrollo de las mismas en cada área y que todos los procesos se lleven a cabo de forma ordenada, clara y precisa teniendo así resultados favorables para el funcionamiento de la empresa, y mejorando así también el funcionamiento del personal teniendo mejores resultados.

-El 100% de los encuestados señalo que la Firma contable no cuenta con normas y procedimientos de Cobranza tales como seguimiento por Correo Electrónico y Llamadas Telefónicas para el cobro de las facturas, el 100% de los encuestados señalo que la Firma contable no lo hace.

-El 100% de los encuestados considera que no se realiza un seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos.

-El 100% de los trabajadores encuestados expresaron que la firma presenta problemas en el momento de cubrir sus deudas con los activos que posee esto representa una debilidad.

El 100% de las cobranzas realizadas por la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados no muestran los resultados esperados.

-El 100 por ciento (100%) de los encuestados considera que existe la necesidad

de implementar Estrategias Administrativas y Contables en la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados para optimizar la gestión de cobranza.

4.1.3 Fase II: Identificación de los factores internos y externos que intervienen en los procesos administrativos y contables de la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

Debido a las debilidades detectadas, en esta fase se procedió a la identificación de los factores internos y externos que intervienen en los procesos administrativos y contables de la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados, que serán sometidos a un Análisis DOFA, para obtener las estrategias posibles que darán estructura a la propuesta de acuerdo a las necesidades propias de la organización.

Entre los métodos que se destacan como base para el diseño de estrategias, se señala en especial el Análisis DOFA el cual se sustenta en el análisis tanto interno como externo de los elementos que inciden en la organización y hacen posible mediante su adecuada combinación, la elaboración de las estrategias. Según, Serna (2003) explica: el análisis de una matriz DOFA está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio y las capacidades internas, donde se permita a la organización formular estrategias para aprovechar sus fortalezas, prevenir el efecto de sus debilidades, utilizar a tiempo sus oportunidades y anticiparse ante el efecto de las amenazas.

En el análisis externo se encuentran: las oportunidades y amenazas, estos son factores externos que puede presentársele a una organización, las oportunidades son factores positivos, que se generan en el entorno y que pueden ser aprovechados. En lo relacionado con las amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste y es necesario estrategias adecuadas para poder solventarlas.

En cuanto al análisis interno, esta conformado por las fortalezas y debilidades

que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros.

Las fortalezas incluyen elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase y las debilidades: son todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. También se pueden clasificar: aspectos del servicio que se brinda, aspectos financieros, aspectos de mercado, aspectos organizacionales, aspectos de control, entre otros.

Las Estrategias (F-O). Son las de mayor impacto. Para generarlas debe pensarse en qué puede hacer la organización para, apoyándose en sus fortalezas, lograr el máximo aprovechamiento de las oportunidades que se han identificado en el entorno.

Las Estrategias (F-A). Se diseñan para enfrentar los posibles impactos negativos que pueden crearle a la organización las amenazas que se identificaron en el entorno, mediante el máximo aprovechamiento de sus fortalezas.

Las Estrategias (D-O). Se diseñan para reducir las limitaciones que pueden imponerle a la organización determinadas debilidades, en el máximo aprovechamiento de oportunidades que ha identificado en el entorno.

Las Estrategias (D-A), se generan para reducir el efecto que pueden tener las debilidades de la organización que puedan agudizar el impacto negativo de amenazas que ha identificado en el entorno.

Según el diagnóstico interno se puede observar que en la Tabla 12 se refleja los factores internos como lo son las debilidades y las fortalezas influyendo cada uno de estos niveles en la determinación de las estrategias. En base al análisis realizado de la encuesta aplicada, se mencionan las debilidades y fortalezas de las cuentas por cobrar. Como se puede observar, las debilidades son significativas y afectan al proceso de control y registro contable de la empresa las cuales deben ser minimizadas a través de una serie de estrategias que sirvan para disminuir la intensidad del problema, reforzando las fortalezas y aprovechando las oportunidades del entorno

Tabla 12. Perfiles de Capacidad Interna (PCI): Debilidades y Fortalezas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1 Personal con disposición al cambio F2 Empresa con deseos de mejorar F3 Capacidad tecnológica instalada. F4 Amplia Cartera de clientes F5 Alta Demanda en los servicios contables.</p>	<p>D1 No tiene establecidas estrategias para el área de Cobranza. D2 No se han establecido estrategias de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago. D3 No existen estrategias para el tratamiento de clientes morosos. D4 No se recupera el importe del cobro por servicio prestado en el menor tiempo posible. D5 La firma no tiene claramente procesos establecidos sobre la existencia de normas y procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar, D6 La Firma no cuenta con normas y procedimientos estructurados de Cobranza tales como seguimiento por Correo Electrónico y Llamadas Telefónicas para el cobro de las facturas. D7 No se realiza un seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos. D8 La firma presenta problemas en el momento de cubrir sus deudas con los activos que posee. D9 Las cobranzas realizadas por la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados no muestran los resultados esperados.</p>

Fuente: García y Salas (2020).

Por otro lado en el Tabla 13, se refleja los factores externos como lo son las oportunidades y las amenazas influyendo cada uno de estos niveles en la determinación de las estrategias.

Tabla 13. Oportunidades y Amenazas

OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
O1 Estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza O2 Capacitación al personal.	A1. Incremento en los costos operativos A2. Inflación afecta los índices de rentabilidad de la empresa

Fuente: García y Salas (2020).

A continuación se desarrolla la matriz DOFA tomando en cuenta los diferentes aspectos citados anteriormente al igual que los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de datos y su análisis

Tabla 14. Matriz DOFA

DOFA	OPORTUNIDAD	AMENAZAS
		O1 Estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza O2 Capacitación al personal.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (FA)
F1 Personal con disposición al cambio F2 Empresa con deseos de mejorar F3 Capacidad tecnológica instalada. F4 Amplia Cartera de clientes F5 Alta Demanda en los servicios contables.	F1F2F3F4F5O1 Diseño de estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados. F102 Capacitación al personal administrativo para la optimización de las cobranzas.	F5A1A2 Disminuir las facturas incobrables, al implementar estrategias para optimizar la cobranza
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIAS (DA)
D1 No tiene establecidas estrategias para el área de Cobranza. D2 No se han establecido estrategias de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago. D3 No existen estrategias para el tratamiento de clientes morosos. D4 No se recupera el importe del cobro por servicio prestado en el menor tiempo posible. D5 La firma no tiene claramente procesos establecidos sobre la existencia de normas y procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar, D6 La Firma no cuenta con normas y procedimientos estructurados de Cobranza tales como seguimiento por Correo Electrónico y Llamadas Telefónicas para el cobro de las facturas. D7 No se realiza un seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos. D8 La firma presenta problemas en el momento de cubrir sus deudas con los activos que posee. D9 Las cobranzas realizadas por la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados no muestran los resultados esperados.	D1D4D8D9O1 Control para optimizar las cobranzas Facturación D2D6O1 Seguimiento de las cobranzas D3D5O1 Tratamiento de Cuentas Vencidas D9O2 Capacitación del personal responsable de la gestión de cobranza	D9A1A2 Disminuir las facturas incobrables por medio del control, seguimiento, tratamiento de las cuentas vencidas, y capacitación al personal.

Fuente: García y Salas (2020).

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

El presente capítulo se refiere al diseño de una propuesta de estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados. Esta propuesta surgió luego del análisis de la información suministrada por el personal en donde se evidenció que dicha firma presenta debilidades en la recuperación de las cuentas por cobrar.

Por lo tanto, se evidencia la necesidad de implementar estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados., que les permita mejorar los procesos a través de toda la organización y establecer un control de las cobranzas las cuales representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos.

5.2. Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General de la Propuesta

Proponer Estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

5.2.2. Objetivos Específicos de la Propuesta

Establecer estrategias administrativas y contables de Control para optimizar las cobranzas en la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

Implementar estrategias administrativas y contables de Facturación para optimizar las cobranzas en la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

Propiciar la utilización de estrategias administrativas y contables de Seguimiento de las cobranzas.

Determinar estrategias administrativas y contables para el Tratamiento de Cuentas Vencidas.

Promover entre el personal administrativo la propuesta de estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

5.3. Justificación de la Propuesta

La implementación de estrategias administrativas y contables para la optimización de las cobranzas tiene potencial para generar valor agregado a la empresa y representa una oportunidad para mejorar los procesos a través de toda la organización y establecer un control más estricto de rigor sobre los bienes de la empresa, en especial de las cobranzas las cuales representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos.

En este sentido, las estrategias administrativas y contables para la optimización de las cobranzas es importante en la medida en que así logre la rentabilidad de la empresa con la recuperación de los créditos mediante la gestión de la cobranza. por otra parte, el proceso de cobranza reviste gran interés para las organizaciones, ya que el cúmulo de actividades administrativas y operativas que se desarrollan en las mismas no podrían ejecutarse de manera adecuada de existir fallas en el manejo de las mismas, debido a que no se contaría oportunamente con los ingresos suficientes para asignarlos a operaciones fundamentales de la empresa, dentro de los cuales se pueden mencionar la cancelación de personal de la empresa y pago a proveedores, aspectos que, definitivamente constituyen el soporte de cualquier empresa u organización.

En este orden de ideas, la presente propuesta se justifica debido que la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados, podrá optimizar las cobranzas a través del diseño de estrategias administrativas y contables, que permita la consecución de los objetivos organizacionales, con el propósito que esta se mantenga en el tiempo, en el mercado en el cual incursiona, logrando brindar a sus clientes servicios de calidad, y

ofrecer estabilidad laboral a sus trabajadores, salvaguardando las inversiones efectuadas por los socios, y brindándole información veraz, oportuna y confiables para la elaboración de los estados financieros, y evaluando la rentabilidad que ha generado la gerencia durante la administración de sus recursos.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

5.4.1 Recursos Técnicos

Considerando como recursos técnicos, las herramientas, conocimientos, habilidades, experiencias, entre otros, necesarios para implantar la propuesta, se puede decir que es técnicamente factible, debido a que la firma cuenta con materiales y equipos que permitirían llevar un control interno de las operaciones efectuadas.

5.4.2 Recursos Operativos

Se puede decir que la propuesta, es operativamente factible debido a que no se requerirá de una modificación de la estructura organizativa de la empresa, ya que no se requiere de la contratación de personal, sino de distribuir las tareas entre el personal que labora en la empresa y la gerencia con la finalidad de garantizar que se cumpla con los lineamientos propuestos.

5.4.3 Recursos Económicos

Para la implementación de la presente propuesta, se puede señalar que es totalmente factible, ya que cuenta con los recursos necesarios para difusión de la propuesta y la elaboración de procedimientos, que permitan el adecuado conocimiento de los procedimientos para el pago de proveedores, cabe resaltar que la evaluación costos-beneficios que genera la presente propuesta, permite señalar que los importes que requiera desembolsar la empresa, son mínimos, comparados con los beneficios que obtendrá la firma.

5.5.-Desarrollo de la Propuesta

Con la finalidad de optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados con el fin de que los clientes no incurran en mora y

lograr la recuperación de las cuentas por cobrar a corto plazo.se diseñaron las siguientes estrategias:

5.5.1. Estrategias

Para Mintzberg (2004) una estrategia es “un curso de acción conscientemente determinado para abordar una situación específica; también puede ser una pauta de acción, en el caso de estrategias específicas para enfrentar situaciones competitivas”.(p.32). la estrategia puede ser formulada basándose tanto en los atributos como en las deficiencias internas de la organización, en los recursos disponibles, con el fin de lograr una situación viable y original, anticipando posibles cambios en entorno y acciones imprevistas de la competencia.

De acuerdo a la Matriz FODA, y para alcanzar los objetivos propuestos, se deben desarrollar las siguientes estrategias (ver Gráfico 11).

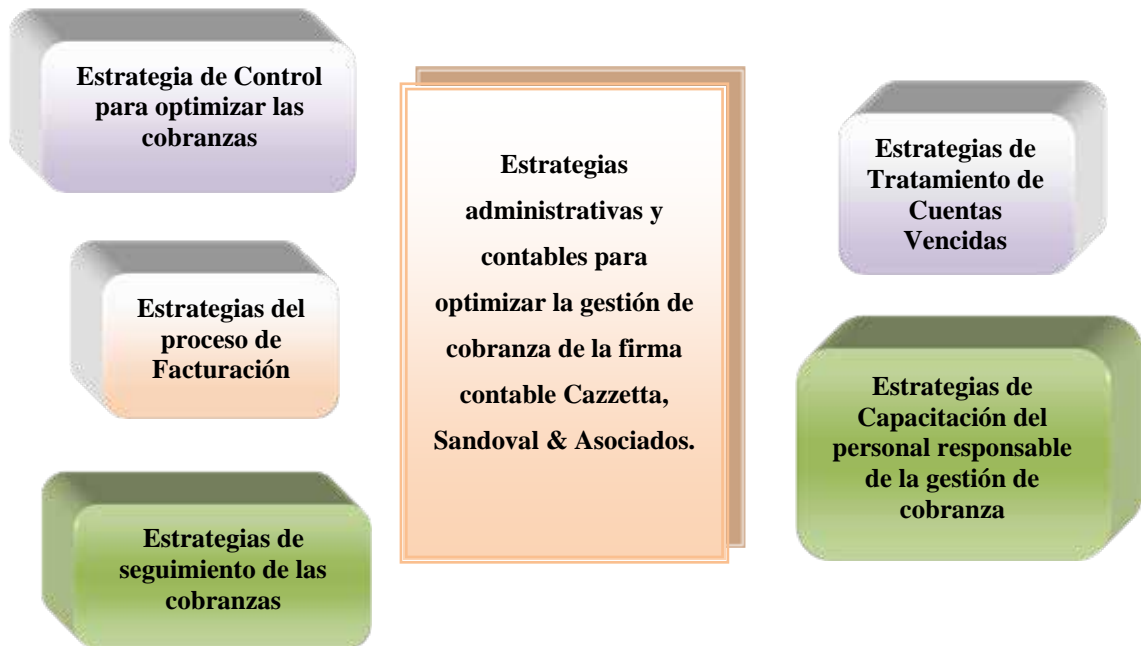


Gráfico11. Desarrollo de la propuesta

Fuente: García y Salas (2020).

5.5.1.2.-Estrategia de Control para optimizar las cobranzas

El control es el mecanismo que permite la aplicación de correctivos a los resultados de la actividad de la entidad, a partir de la implementación de diversos mecanismos orientados para ello y sirve de apoyo para evaluar los resultados, medir la eficiencia, por lo que es considerado la base o soporte sobre el cual descansa la confiabilidad de las operaciones que realizan las empresas. Chacon (2001), señala que es el plan de la organización, y todos los métodos que facilitan la planeación y control de la empresa (p. 3). En relación a la cobranza Catácora (2014), señala que: "un sistema de control se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno es el diseño de estrategias de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos". (p. 238).

Desde esta perspectiva, las estrategias a considerar en el sistema de control interno de una organización deben orientarse al logro de los objetivos generales trazados por la empresa, y de esta forma lograr a su vez a las metas específicas planteadas que ayudarán en la optimización de la gestión administrativa de la organización. En lo relacionado a las estrategias para el control, la condición básica a cumplir, es que se debe sustentar en buenos registros financieros y contables, por lo que las características de la información que se requiere para desarrollar el control financiero en las empresas, son:

1. Las Cuentas por Cobrar es responsabilidad del personal administrativo en el desarrollo de las operaciones y de los Estados Financieros.
2. Actualizar el registro de clientes en forma constante.
3. Es fundamental recuperar el monto de una venta a crédito del servicio prestado.
4. Los asistentes administrativos informarán semanalmente a los socios los saldos de los clientes y la situación de cada uno de los clientes.
5. Los pagos efectuados por los clientes se depositan por transferencia electrónica a la cuenta de la Firma o personalmente por punto Clave en la oficina, ante una de las dos asistentes administrativas, si efectuó el pago por transferencia deberá

presentar el recibo.

6. Mantener la información actualizada, para obtener datos confiables de los estados de cada cliente.

7. Realizar un reporte mensual a fin de evitar acumular provisiones para cuentas incobrables.

8. Evitar incrementar la morosidad ejecutando cortes de servicio a usuarios con deuda.

5.5.1.3.- Estrategias del proceso de Facturación

La facturación se aplica principalmente para gestionar un control sobre todos los movimientos financieros que posee una empresa o negocio. Catacora (2014), señala que el proceso de facturación tiene como objetivo “ registrar y procesar todas las actividades relacionadas u operaciones que tiene como objetivo mantener y aumentar las ventas en una empresa” (p . 282). El área de facturación de la empresa es una de las más importantes, por un lado porque mediante la expedición de las facturas se materializan y documentan los ingresos de la empresa, a su vez, porque tiene la importante labor de recibir, examinar y aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación. Conocer en qué casos hay que documentar con factura las operaciones de la empresa y cuáles son los requisitos que deben cumplir.

De acuerdo a Miller (1998)

La factura es un documento de uso frecuente en el cual se registran diversos datos que permiten identificar un negocio jurídico concreto, como por ejemplo; la venta de un bien, el pago de un canon de arrendamiento, la prestación de un servicio, la fabricación de un producto, entre otros. Normalmente, la factura describe la naturaleza, la calidad y las condiciones de una mercancía o de un servicio; el precio y los eventuales descuentos que se conceden sobre el mismo; las condiciones de pago o de la contraprestación correspondiente que hayan

pactado previamente las partes; quien fábrica o suministra el bien o quien presta el servicio; y en general, en el que se hacen todas las anotaciones usuales y pertinentes para describir el negocio jurídico en virtud del cual dicho documento ha sido emitido. Es posible que la factura se emita como consecuencia de la ejecución de un contrato escrito, previamente celebrado por las partes que intervienen en el negocio jurídico, pero no es poco usual que la factura misma contenga el convenio entre las partes o que se emita como consecuencia de un contrato verbal. (p20).

Una factura es un documento de carácter administrativo que sirve de comprobante de una compraventa de un bien o servicio y además, incluye toda la información de la operación. Se puede decir, que es una acreditación de una transferencia de un producto o servicio tras la compra del mismo. Emitir una factura tiene carácter obligatorio para dejar constancia y poder comprobar la realización de la operación comercial. Para emitir una factura se necesitan incluir algunos datos básicos obligatorios para la validez de la misma: 1) Nombre del comprador o vendedor, ya sea una empresa o un particular. 2) Identificación del producto o del servicio, como el nombre o un código. 3) El precio por unidad y el precio total de lo adquirido. 4) Si existe algún descuento. 5) Impuestos como el Impuesto sobre el Valor Agregado.

De acuerdo a lo planteado, el proceso de facturación debe cumplir con ciertos parámetros contables y administrativos para su buen procedimiento.. En lo relacionado a las estrategias del proceso de Facturación, la condición básica a cumplir, son:

- 1.- Es importante que todo servicio este amparado por una factura y contabilizarse de inmediato, para realizar su efectivo y posterior cobro.
- 2.-Consignar los datos de la facturación en forma clara y precisa.
- 3.-Considerar una partida para descuentos por cancelación de facturas antes de la fecha de vencimiento es decir por pronto pago.

5.5.1.4.-Estrategias de seguimiento de las cobranzas

El seguimiento de una cobranza es una tarea que permite documentar cada uno

de los contactos y toda la labor realizar para gestionar el recaudos y/o los pagos realizados por un cliente de cada una de las facturas expedidas. Es importante dar un seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos. Para ello, es indispensable las siguientes estrategias:

- 1.- Asignar a alguien responsable que vigile todo el proceso de cobranza.
- 2.-Establecer desde el principio las políticas de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago.
- 3.-Ofrecer al cliente variedad de formas de pago (efectivo, cheque, transferencia, etc.), esto evitará excusas y facilitará la cobranza.
- 4.-Se debe seguir el correcto seguimiento de la evolución de las Cuenta por Cobrar para que retorne el dinero producto del servicio prestado en el plazo justo, lo cual permitirá el desenvolvimiento normal de la Firma en sus operaciones.
- 5.-Realizar el seguimiento para determinar el cumplimiento de compromisos de pago por parte del cliente.
- 6.-Programar las fechas de vencimientos adecuadas que permita que el usuario cancele oportunamente la facturación.

5.5.1.4.-Estrategias de Tratamiento de Cuentas Vencidas

- 1.- Con respecto al procedimiento para cuentas vencidas se hace necesaria llevar el control de la trayectoria de cada cliente a fin de evaluar su conducta en la puntualidad de los pagos.
- 2.-Clasificar periódicamente las deudas, de acuerdo a su antigüedad.
- 2.-Dar facilidades de pago en los casos de deudas acumuladas o vencidas, a través de refinanciamiento de la deuda previamente analizada y aprobada por la Gerencia General.
- 3.-El personal administrativo tendrá la tarea de establecer contacto con el Cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito 5 días más.

4.-Contactar al cliente para recordarle las facturas a vencerse

5.-A partir de los 15 y 30 días de morosidad, se realizara un máximo de tres (03) llamada telefónica, mensajes utilizando dispositivo móvil, aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto se procederán a seguir con la siguiente fase.

6.-Canales tales como sitios web, mensajes de voz, SMS, correo electrónico fomentan una presencia importante en la relación entre cliente y la firma por la practicidad y comodidad que otorgan en el proceso.

7. Pasado los 30 días se le notifica al deudor en su domicilio vía correo electrónico, o se insiste por llamada telefónica si el cliente no posee el correo electrónico, en la cual se le informará que tiene un plazo de 15 días para llegar a un acuerdo.

8. Las deudas con antigüedad de saldos a más de 90 días serán analizados en conjunto con los Socios y el personal administrativo, a fin de determinar las acciones a seguir y replantear las estrategias de cobro.

9.-Establecer acciones legales para la recuperación de la cartera morosa.

Además hay que seguir una serie de tareas para asegurar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar, tales como:

1. Clasificar periódicamente las deudas, de acuerdo a su antigüedad.

2. Investigar ampliamente las cuentas declaradas incobrables y considerar la posibilidad de su cobro en el futuro, ya que sólo personas suficientemente autorizadas o lo socios de la firma puedan dar por incobrable las cuentas,

3. Preparar estados de cuentas mensuales de los clientes y solicitar de ellos su conformidad.

4. Todo servicio debe estar emparado por una factura y contabilizarse de inmediato, para realizar su efectivo y posterior cobro.

5. Dar facilidades de pago en los casos de deudas acumuladas o vencidas, a través de refinanciamiento de la deuda previamente analizada y aprobada por la Gerencia General.

6. Evitar incrementar la morosidad ejecutando cortes de servicio a usuarios con deuda.

7. Establecer convenios de pago con los clientes que tienen facturas morosas

5.5.1.5.-Estrategia de promoción de la propuesta de estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados

Esta estrategia tiene como finalidad compartir con los integrantes del personal administrativo de la empresa las estrategias diseñadas. Para ello se realizará un taller que posee el siguiente contenido:

Taller: Implementación de las estrategias

Facilitadores: Bachilleres. Jesús García y Natasha Salas

Participantes: Personal del área Administrativa y Gerente

Contenido: Funciones del personal Administrativo y Estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados.

5.5.1.5.1 Funciones del personal Administrativo

El personal administrativo de la Firma será el encargado de controlar el proceso de cobranza en los términos apropiados para lograr una buena administración de los clientes y contar con la liquidez necesaria para cubrir compromisos, a corto, mediano y largo plazo ante sus proveedores. La organización del personal administrativo consiste en reorganizar sus funciones con la intención de administrar con eficiencia la labor de cobranzas.

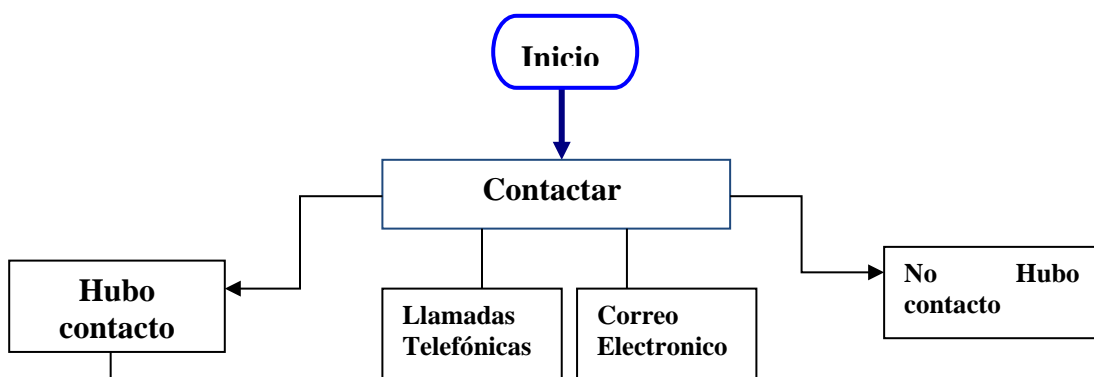
Entre las funciones más importantes se encuentran:

1. Lograr la recaudación efectiva de lo adeudado por los clientes por el concepto de servicios prestados, mediante normas y procedimientos vigentes, y bajo la supervisión directa de los Socios.

2. Coordinar efectivamente las acciones de cobros correspondientes, para el cumplimiento de los objetivos de recuperación de los montos adeudados.

3. Vigilar el cumplimiento de procedimientos de cobros.
4. Completar y entregar documentos relacionados con arreglos de pago.
5. Mantener un registro individual, actualizado y detallado, de los clientes morosos para el desarrollo de las tareas de seguimiento de las cuentas por cobrar.
6. Elaborar y presentar informes periódicos a consideración de cada uno de los socios concernientes al estado de la morosidad de los clientes y el resultado de las acciones realizadas.
7. Dar estrecho seguimiento a la evolución mensual de los cobros,
8. Supervisar y controlar la liquidez bancaria
9. Evitar incrementar la morosidad ejecutando cortes de servicio a usuarios con deuda.

Seguimiento a seguir a Facturas a partir de los 15 y 30 días de Morosidad



Fuente: García y Salas (2020).

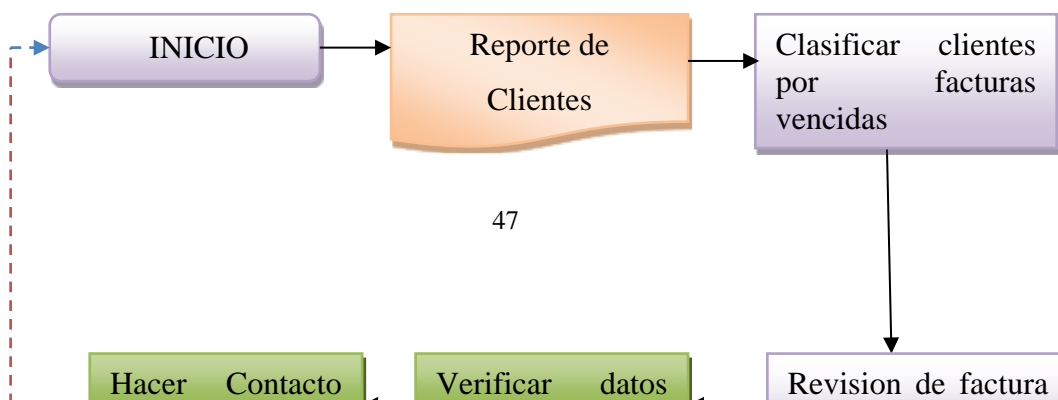
Procedimiento sobre el Seguimiento a seguir a Facturas a partir de los 15 y 30 días de Morosidad

Instrucciones de trabajo

Paso	Acción
01	Analizar el Reporte de Clientes con Facturas vencidas entre los 15 y 30 días de Morosidad
02	Clasificar a los cliente con Documentos vencidos a: <ul style="list-style-type: none"> - 15 días - 30 días - Más de 90 días
03	Contactar a los representantes realizando hasta 3 llamadas telefónica, y 3 mensajes utilizando dispositivo móvil, notificación Personal, se le indica que le vencimiento del pago y se le notifica del contacto al Director de Administración.
04	Acordar con el cliente alguna de los siguientes planes de cancelación de la factura: <ul style="list-style-type: none"> - De inmediato - A corto plazo (20 a 30 días) - Refinanciamiento (30 a 90 días)
05	Comunicar a los socios el acuerdo efectuado y se continua con el procedimiento de cobranza
06	Pasados los 90 días se remite el caso a Asesoría Legal, previa Notificación al Cliente

Fuente: García y Salas (2020).

Diagrama de Flujo de Seguimiento a Facturas



Se notifica a la
Gerencia

Fuente: García y Salas (2020).

Formato de Correo Electrónico o Notificación personal para la Cobranza

Tinaquillo, de 20__

Señor(es):

Presente.

Cargo

Estimada Sr o Sra

Nos ponemos en contacto con usted porque según nuestros datos al día de hoy se encuentra pendiente de pago la factura N° _____, emitida el día _____ por un importe de _____ con fecha de vencimiento _____ y relativa al servicio de _____.

Le rogamos que verifique a los efectos de efectuar el abono de la factura mencionada lo antes posible. Le recordamos que puede pagar en nuestras oficinas o realizar transferencia en la siguiente Cuenta:

Banco:
Número de Cuenta
Rif
Teléfono

Si tiene cualquier duda al respecto puede ponerse en contacto con nosotros en el siguiente número de teléfono _____o en la dirección de correo electrónico _____

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

(Firma)

(Nombre y Cargo)

Tinaquillo, de _____

Ciudadano:

Presente.

NOTIFICACIÓN

Mediante la presente le estamos comunicando que a partir de esta fecha la deuda contraída con nosotros pasa al Representante Legal que maneja el listado de clientes insolventes, se agradece dirigirse a la mayor brevedad con el mismo..

Atentamente

Nombre y Sello

Firma del Responsable

CONCLUSIONES

Atendiendo a los objetivos N° 1 y N° 2 de esta investigación referidos al diagnóstico de la situación actual del proceso administrativo y contable de la gestión de cobranza, y la identificación de las debilidades y fortalezas que intervienen en la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociado, los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada señalan:

La firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociado posee fortalezas tales como: personal con disposición al cambio, empresa con deseos de mejorar, capacidad tecnológica instalada, amplia Cartera de clientes, alta demanda en los servicios contables.

En cuanto a las debilidades presentes se evidenció que no tiene establecidas estrategias para el área de Cobranza, no se han establecido estrategias de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago, no existen estrategias para el tratamiento de clientes morosos, no se recupera el importe del cobro por servicio prestado en el menor tiempo posible, la firma no tiene claramente procesos establecidos sobre la existencia de normas y procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar, no cuenta con normas y procedimientos estructurados de Cobranza tales como seguimiento por Correo Electrónico y Llamadas Telefónicas para el cobro de las facturas. En relación al seguimiento no se realiza un seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos,

Por otro lado, la firma presenta problemas en el momento de cubrir sus deudas con los activos que posee, las cobranzas realizadas por la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados no muestran los resultados esperados.

En lo que concierne a las oportunidades se evidenció la posibilidad de implementar estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza y la capacitación al personal administrativo en esa área.

En cuanto a las amenazas en el entorno existe un incremento de los costos operativos, y la Inflación afecta los índices de rentabilidad de la empresa

En consecuencia debido a las debilidades encontradas mediante el diagnóstico se concluye que existe la necesidad del diseño de estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados lográndose de esta manera aumentar la rentabilidad, cumplir con los compromisos labores y operativos y mantenerse en el tiempo.

RECOMENDACIONES

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo y deben cuantificarse al valor pactado originalmente del derecho exigible. El valor pactado debe modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener en efectivo, especie, crédito o servicios de cada una de las partidas que lo integran. Según Suarez y Mujica (2006) señalan que las cuentas por cobrar se originan cuando se realiza “una venta a crédito o un servicio y representan el monto total que adeudan los clientes por concepto de las actividades operativas propias de la empresa; están representadas por facturas, Aumentan por el debe y disminuyen por el haber. Su saldo es deudor”.(p.23).

De la misma forma, García, (2004) señala que las cuentas por cobrar “representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho”. (p.3). De ahí, lo esencial del establecimiento y cumplimiento de estrategias que aseguren una adecuada administración de las cuentas por cobrar, de manera que la organización pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo sin que se vea afectada la solvencia y capacidad de pago; soportándose en una eficiente y oportuna gestión de crédito y cobranza.

En este sentido, con la finalidad de llevar a cabo de forma exitosa las estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranza de la firma contable Cazzetta, Sandoval & Asociados se recomienda lo siguiente:

Aplicar la propuesta sobre el diseño de las estrategias administrativas y contables para optimizar la gestión de cobranzas.

Capacitación del personal administrativo para la optimización de las cobranzas.

Disminuir las cuentas por cobrar por medio del control, seguimiento, tratamiento de las cuentas vencidas, y capacitación al personal.

Implementar estrategias de control para optimizar las cobranzas, aplicar estrategias de seguimiento de las cobranzas, establecer estrategias de Tratamiento

de Cuentas Vencidas.

Finalmente es importante resaltar que una vez implementada la propuesta mantener una evaluación constante de las estrategias que se aplican ya que mediante esta forma se genera retroalimentación para una eventual planificación futura, en donde se tomarán en cuenta los aspectos evaluados, para que el proceso sea exitoso, y pueda contar con un trabajo constante, responsable y profesional.

REFERENCIAS

- Balestrini, Miriam. (2007) **Como se elabora el proyecto de investigación**. Quinta edición. Caracas: Servicio Editorial Consultores Asociado
- Catacora, Fernando. (2014). **Sistemas y Procedimientos Contables**. 8ª Edición. Colombia: Editorial Mc Graw – Hill. Interamericana S.A.
- Dicurru, Vanesa; Linares, Helimer y Villegas, Zuhey (2015). **Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturaflore C.A.** Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Di María, Paolo y Rojas, Yolangel (2016). **Procedimientos para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Administra AC y Asociados, C.A. Naguanagua. Estado Carabobo.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- García, (2004). **Administración una Perspectiva Global**. (Décima edición) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.
- Goxens, Antonio y Loebbecke, James (2008). **Control Interno**. 1ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial Romana, S.R.L.
- Jaramillo, Ledy (2017). **Control Interno para mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017**. Universidad Wiener en Lima, Perú: Trabajo de grado no publicado.
- Koontz, Harold y Weihrich, Heinz. (2010). **Administración una Participación Global**. 12ª Edición. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Hernández, Roberto. Fernández, Carlos. y Baptista, Lucio (2006). **Metodología de la Investigación**. México: McGraw Hill.
- Miller, C., (1998). **Administración Contable**. Décima edición. Editorial Iberoamericana. México
- Montaño, Agustín. (2007) **Administración de la Cobranza: Programación y Control**. 4ª Edición. México: Editorial Trillas.
- Palella, S y Martins, F (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Segunda Edición. Fondo editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL).

Ramírez, Vanessa (2016). **Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos.** Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.

Romero, Oswaldo (2009). **Motivando para el trabajo.** 3ª Edición. Mérida. Venezuela: Editorial Alfa.

Villalobos, Jenny (2015). **Lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la firma contable todo oficina & comunicaciones C.A. Ubicada en Yagua, Estado Carabobo** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

ANEXO A



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

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

Cuestionario

Estimado señor

El presente instrumento ha sido elaborado con la finalidad de diseñar un **ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA FIRMA CONTABLE CAZZETTA, SANDOVAL & ASOCIADOS.**

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.

Gracias por su colaboración



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

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

ÍTEM	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	¿La empresa tiene establecidas estrategias para el área de Cobranza		
2	¿La empresa tiene establecida estrategias de pago, tiempos, proceso de seguimiento y consecuencias en caso de que el cliente se demore con el pago?		
3	¿Existen estrategias para el tratamiento de clientes morosos?		
4	¿La empresa recupera el importe del cobro por servicio prestado en el menor tiempo posible?		
5	¿Existen normas y procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar?		
6	¿La empresa cuenta con normas y procedimientos de Cobranza tales como seguimiento por Correo Electrónico y Llamadas Telefónicas para el cobro de las facturas?		
7	Realiza un seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos?		
8	¿La empresa presenta problemas en el momento de cubrir sus deudas con los activos que posee?		
9	¿Las cobranzas realizadas por la empresa muestran los resultados esperados?		
10	¿Considera usted que existe la necesidad de implementar Estrategias Administrativas y Contables para optimizar la gestión de cobranza ¿		

ANEXO B

Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS ÍTEM	ALTERNATIVAS FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA / FRECUENCIAS RELATIVAS	
	SI	NO	SI	NO
1	0	3	0	100
2	0	3	0	100
3	0	3	0	100
4	0	3	0	100
5	0	3	0	100
6	0	3	0	100
7	0	3	0	100
8	3	0	100	0
9	0	3	0	100
10	3		100	0

Fuente: García y Salas (2019)