

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MIMA CORP, C.A

Realizado por el (la) Br. JOSÉ GUILLERMO MEIER MENDEZ

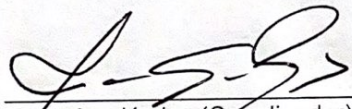
C.I. N° 25.754.237 cursante de la carrera de Contaduría Pública

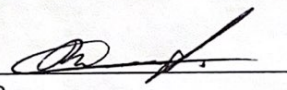
hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de:

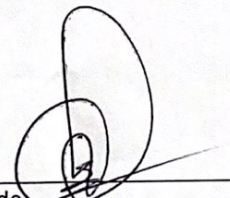
APROBADO

NO APROBADO

El Jurado


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: José Pérez
C.I.: 8624179


Jurado
Nombre: María Correia
C.I.: 6.292.115


Jurado
Nombre: Claribel Mieres
C.I.: 10268485

Fecha: 11 / 10 / 2022



ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del **Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado** titulado: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MIMA CORP, C.A

Realizado por el (la) Br. LOREDANA DANIELA PAOLUCCI FRIXA

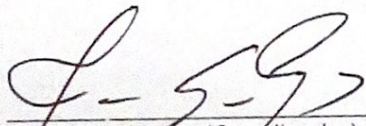
C.I. N° 27.064.644 cursante de la carrera de Contaduría Pública

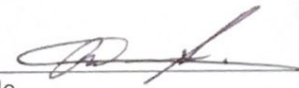
hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de:

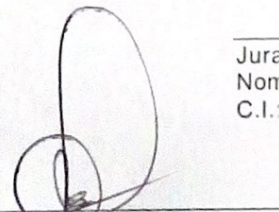
APROBADO

NO APROBADO

El Jurado


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: José Pérez
C.I.: 86241771


Jurado
Nombre: María Correia
C.I.: 6292115


Jurado
Nombre: Claribel Mieres
C.I.: 10268485

Fecha: 11 / 10 / 2022



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA
MEJORAR EL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR
DE LA EMPRESA MIMA CORP C.A.**

Autores: José Meier
Loredana Paolucci

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 DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MIMA CORP C.A.**

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

Autores: José Meier
C.I.: V-25.754.237
Loredana Paolucci
C.I. V-27.064.644
Tutor: Lcdo. José Pérez

San Diego, Septiembre del 2022



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

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN PARA LA
PRESENTACIÓN PÚBLICA DEL TRABAJO DE GRADO**

Quien suscribe, José Pérez, portador de la cédula de identidad No. V-8.624.179, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadanos José Meier y Loredana Paolucci, portadores de las cédulas de Identidad No. V-25.754.237 y V-27.064.644, respectivamente, titulado **“ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MIMA CORP C.A.”**, presentando como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San diego, a los dos veinte días del mes de septiembre del año dos mil veintidós (2022).

Tutor Académico

Lcdo. José Pérez

C.I. V- 8.624.179

DEDICATORIA

A **Dios**, por permitirme llegar a este momento tan anhelado y especial en mi vida. Por brindarme la oportunidad de formar parte de esta profesión tan magnífica y culminar esta etapa tan bonita.

A mi **madre Maura Méndez**, por su apoyo incondicional, acompañamiento y sacrificio a lo largo de todo el camino. A mi padre Carlos Meier quien siempre luchó y me ayudó a llegar a la culminación de mis estudios.

A mis **padrinos de bautizo y confirmación, Julio Tavera y Luis Fernando Soriano** por ser quienes me inspiraron a estudiar esta carrera, por ser mi ejemplo a seguir en la profesión y por la ayuda que me han brindado.

A mis **familiares**, compañeros y amigos quienes formaron parte proceso y contribuyeron a que hoy en día este cumpliendo esta meta.

Y a todos mis **profesores**, quienes me han transmitido el conocimiento y sabiduría en el desarrollo y formación profesional.

José Meier

DEDICATORIA

Principalmente le dedico este trabajo a mi **familia** por haber sido el principal pilar en mi formación como persona y como profesional, y por apoyarme en cada decisión.

A mi **madre**, quien ha sido mi heroína y mi mayor fuente de inspiración y admiración, ha sido un pilar en mi vida.

A mi **padre**, por su sacrificio y esfuerzo para poder llegar a esta meta, que siempre ha confiado en mí y en mis habilidades.

A mi **mejor amiga**, con quién empecé este maravilloso reto personal, y que terminamos separadas, pero siempre apoyándonos.

A mi **novio**, que me ha apoyado, animado y confiado a lograr todas las metas que me propongo, a pesar de la distancia

A mis **hermanos**, por estar presente en todo momento, por motivarme y nunca permitir que me rindiera con lo que me proponía.

A mis abuelos, en especial a mi **nonno Concetto Frixia**, que no pudo verme físicamente lograr esto, pero estoy segura que está orgulloso de mi.

A **Dios**, por permitirme estar aquí y ahora, viviendo este momento, y por bendecirme cada día y darme fuerzas cuando la necesité.

Loredana Paolucci

RECONOCIMIENTO

Agradezco a **Dios** por todos los momentos vividos y las alegrías en esta etapa tan especial y sobre todo en mi vida, por las dificultades y las lecciones que estas conllevan, por darme la fuerza para superar los obstáculos y protegerme durante todo momento.

A mi **madre y mi padre**, por su constante sacrificio y esfuerzo, por ser un pilar en mi vida, fuente de apoyo y motivación. La consecución de esta meta de vida es gracias a ustedes, que me enseñaron a perseverar y no permitieron que desfalleciera, por guiarme por este en mi vida y ayudarme a llegar donde estoy.

A mi **padrino Julio**, quien ha velado por mi desarrollo profesional y estudiantil, su apoyo y todo el conocimiento brindado.

A mis **familiares**, por siempre motivarme a seguir adelante, brindarme su apoyo en todo momento y por ayudarme cuando más lo necesite.

A todos mis **compañeros y amigos** que conocí a lo largo de este camino, en especial a Loredana Paolucci por ayudarme, acompañarme, y recorrer juntos este camino.

A mis **profesores**, por todo el conocimiento que me han brindado tanto profesional como personalmente.

A la **Universidad de Carabobo** donde empecé este largo camino, por ser mi primera alma mater y haberme dado las herramientas y conocimientos durante más de la mitad del trayecto.

Y a la **Universidad José Antonio Páez** por abrirme las puertas, permitirme concluir mi licenciatura, por ser mi segunda alma mater y por haberme instruido durante los últimos semestres.

José Meier.

RECONOCIMIENTO

A **Dios**, por la bendición que es estar viva y por guiarme a diario a ser una mejor persona.

A mi madre **Noranna Frixá** y mi padre **Alejandro Paolucci**, por ser mi más grande fuente de apoyo y quienes me sostienen para enfrentar el mundo. Gracias a ustedes hoy cumplo esta meta, y cumpliré muchas más. Me siento muy agradecida por tener dos padres increíbles, con los que cuento incondicionalmente y que me han criado como una persona de bien, y con calidad humana.

A mi hermana **Marianna Paolucci**, por ser mi fuente de risas y apoyo cuando siento que el mundo se me viene encima. Y mi hermana de otra madre **María Fernanda Tierno**, quién me ha acompañado en cada etapa del proceso, a quién conocí gracias a esta maravillosa carrera, y a quién hoy acudo como apoyo y soporte en mis momentos más difíciles.

A mi **familia**, que me entiende, escucha y ama. En especial a mis **Nonnos** que les enorgullece este logro tanto o más que a mí.

A **Raphaela Rivero** y **José Meier**, por recorrer conmigo esta aventura. Como amigos, apoyo y compañeros de estudio. A mi hermano **Alejandro Paolucci**, con quién tuve la oportunidad de estudiar y ver materias juntos, por brindarme apoyo y compañía cuando no conocía a nadie en la universidad.

A mi novio **José Domínguez**, por entregarme su amor incondicional y acompañarme en todo este proceso.

Al amigo más fiel y quién me ha protegido más **Pedro Díaz**, por su amistad incondicional, por cuidarme siempre, por acompañarme y motivarme a superarme cada día.

A la **Universidad de Carabobo**, por ser mi primera casa de estudio y por enseñarme las bases de lo que hoy es mi formación profesional.

A la **Universidad José Antonio Páez**, por permitirme concluir esta etapa de mi vida, gracias por guiarme en mis últimos semestres, y permitirme conocer nuevas perspectivas y vivir nuevas experiencias.

Loredana Paolucci

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
LISTA DE CUADROS Y TABLAS	x
LISTA DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN INFORMATIVO	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.2. Objetivos de la Investigación.....	5
1.2.1. Objetivo General.....	5
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. Justificación de la Investigación	6
1.4. Alcance y Limitaciones de la Investigación	6
II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas	11
2.3. Definición de Términos Básicos.....	16
III MARCO METODOLÓGICO	17
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	17
3.2. Nivel de la Investigación.....	17
3.3. Fases Metodológicas	18
3.3.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.....	18
3.3.2 Fase II: Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que inciden en el control interno	19
3.3.3 Fase III: Diseño de estrategias de control interno.....	19
IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	21
4.1. Análisis de los resultados.....	21
Fase I: Diagnóstico	21
Fase II: Identificación	39
Fase III: Diseño.....	43

	Pág.
V PROPUESTA	44
5.1. Presentación de la propuesta	44
5.2. Justificación de la propuesta	45
5.3. Objetivos de la propuesta	45
5.4. Desarrollo de la propuesta	46
5.5. Factibilidad de la propuesta	53
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	59

LISTA DE CUADROS Y TABLAS

	Pág.
Cuadro	
1. Matriz DOFA	40
2. Recursos Financieros.....	54
Tabla	
1. Efectividad del proceso de cuentas por cobrar.....	22
2. Personal asignado a las cuentas por cobrar	23
3. Actualización de los registros	24
4. Políticas de cobranza establecidas.....	25
5. Cumplimiento de pago en los lapsos otorgados	26
6. Cuentas por cobrar vencidas no pagadas.....	27
7. Afectación de la liquidez financiera.....	28
8. Programación de cobranza	29
9. Facturas con más de 20 días vencidas sin cobrar	30
10. Envío de estados de cuenta.....	31
11. Envío de comunicados de cobranza	32
12. Existencia de un sistema administrativo	33
13. Uso de formatos de cobranza	34
14. Notificación del envío de comprobante de pago.....	35
15. Uso de la banca electrónica.....	36
16. Ejecución de conciliaciones bancarias	37
17. Factibilidad de la propuesta.....	38

LISTA DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico

1. Efectividad del proceso de cuentas por cobrar.....	22
2. Personal asignado a las cuentas por cobrar.....	23
3. Actualización de los registros.....	24
4. Políticas de cobranza establecidas.....	25
5. Cumplimiento de pago en los lapsos otorgados.....	26
6. Cuentas por cobrar vencidas no pagadas.....	27
7. Afectación de la liquidez financiera.....	28
8. Programación de cobranza.....	29
9. Facturas con más de 20 días vencidas sin cobrar.....	30
10. Envío de estados de cuenta.....	31
11. Envío de comunicados de cobranza.....	32
12. Existencia de un sistema administrativo.....	33
13. Uso de formatos de cobranza.....	34
14. Notificación del envío de comprobante de pago.....	35
15. Uso de la banca electrónica.....	36
16. Ejecución de conciliaciones bancarias.....	37
17. Factibilidad de la propuesta.....	38



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORA DEL PROCESO
DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MIMA CORP C.A.**

Autores: José Meier

Loredana Paolucci

Tutor: Lcdo. José Pérez

Fecha: Septiembre de 2022

RESUMEN INFORMATIVO

El objeto del presente estudio fue proponer estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp C.A., con el fin de forma tal que se mantenga un flujo continuo de los ingresos para cubrir las deudas y obligaciones contraídas por la empresa. La línea de la investigación es tributación y gestión financiera. De acuerdo a las características del estudio la metodología que fue implementada para la investigación ha sido bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo de nivel descriptivo. En cuanto a la población objeto de estudio estuvo comprendida por diez trabajadores de la empresa y, por su parte, la muestra estuvo representada por tres trabajadores relacionados al área de cuentas por cobrar y administración. Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta a través del instrumento el cuestionario conformado por diecisiete preguntas dicotómicas cerradas (sí y no), cuyos datos fueron resumidos en tablas de frecuencia, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, para realizar el diagnóstico. Seguidamente, se aplicó la técnica matriz DOFA donde se expusieron los resultados obtenidos y de clasificaron los factores internos y externos, cuyo cruce permitieron obtener las estrategias que permitieron diseñar la propuesta y brindarle solución al problema existente. Finalmente, se concluye que, mediante el control de las cuentas por cobrar se puede hacer efectivo el cobro de las facturas vencidas con los clientes, mejorando el desempeño del trabajador, en pro de lograr los objetivos organizacionales, mantener una efectiva comunicación con los clientes y fortalecer la liquidez financiera de la empresa, salvaguardando los activos y brindando información confiable a la gerencia para el proceso de toma de decisiones.

Palabras Clave: Estrategias, Control Interno, Cuentas por cobrar.

Línea de Investigación: Tributación y gestión financiera.

INTRODUCCIÓN

Las empresas buscan constantemente ser más competitivas y efectivas para mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelven, para ello requieren que se cumplan los procedimientos, normativas y políticas que tienen establecidos de forma tal que se logre alcanzar los objetivos propuestos, por tal motivo, cada vez son más las empresas que implantan controles internos en sus procesos para detectar posibles desviaciones y garantizar el alcance de lo planeado, salvaguardando los recursos y emitiendo información confiable que apoyo el proceso de toma de decisiones.

Cabe destacar, que dentro de los procesos de la empresa las cuentas por cobrar juegan un punto importante, ya que de ellas depende el flujo de ingresos que son requeridos para poder planificar el pago a proveedores y demás obligaciones contraídas por la empresa. Por lo tanto, las cuentas por cobrar representan el crédito que la empresa otorga a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de las operaciones de un negocio al entregárseles productos o servicios derivados de una venta. En este sentido requieren de controles internos para garantizar el manejo adecuado de este activo, de manera que se realicen los registros continuos de sus operaciones.

Por lo tanto, si las cuentas por cobrar no tienen un control óptimo, se corre el riesgo de que la empresa no logre recuperar el efectivo invertido en los materiales y servicios brindados, pues al no realizar la cobranza en el tiempo óptimo, no se podrán adquirir los mismos materiales al costo inicialmente presupuestado, lo que originaría una descapitalización. Por lo cual, toda empresa debe contar con un sistema efectivo de control interno, ya que estos son los procesos efectuados por los integrantes de una entidad diseñados para cumplir con objetivos establecidos, para así poder garantizar en cierto grado su éxito en el mercado.

En este sentido, el presente estudio se orienta en la empresa Mima Corp C.A., ubicada en el Municipio Valencia, dedicada a la fabricación y distribución de productos alimenticios, con la finalidad de mejora del proceso de cuentas por cobrar, de forma tal que se mantenga un flujo continuo de los ingresos para cubrir las deudas y obligaciones contraídas por la empresa, para tal fin se proponen estrategias de control interno.

Por lo tanto, la investigación se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, y estuvo estructurado en cinco (5) capítulos de la manera siguiente:

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, Los Resultados: se presenta el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las técnicas utilizadas en el desarrollo de las fases metodológicas.

Capítulo V, La Propuesta: la cual contendrá la presentación, justificación, objetivos, desarrollo y factibilidad de la propuesta que le brindará solución al problema planteado en la investigación.

Conclusiones y Recomendaciones, a las cuales llegaron los autores en la presente investigación.

Finalmente, Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo la información que sustenta el presente estudio, y los Anexos que surgieron en su desarrollo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad las cuentas por cobrar se han convertido en uno de los procesos a nivel organizacional que han venido requiriendo de la aplicación de controles internos, ya que de ellas depende la generación de los ingresos que alimentan el flujo de caja, que se requiere para poder programar los desembolsos necesarios para el pago de las deudas y obligaciones requeridas para la operatividad de la empresa, e invertir los excesos en oportunidades que beneficien a la empresa.

En Venezuela, las empresas tienen especial cuidado en las cuentas por cobrar, debido a que se ven afectadas significativamente por los efectos inflacionarios, que desvalorizan el poder adquisitivo, donde la mayoría de las compañías han tenido que reajustar sus lapsos de crédito y disminuirlos a un máximo de siete a quince días, lo que hace que se dirijan sus esfuerzos a la gestión efectiva de las cuentas por cobrar, de manera que se recuperen los recursos que se encuentran en manos de los clientes, por las ventas a crédito, en el tiempo establecido.

Cabe resaltar que las cuentas por cobrar son realizadas por un responsable, quien tiene el cargo de asistente de cobranza, el cual tiene como función dar seguimiento a los clientes para los respectivos cobros, esta función se realiza mediante vía telefónica o medios electrónicos como lo son el correo electrónico o Whatsapp de los teléfonos corporativos, con la persona contacto del cliente, al vencimiento del crédito otorgados. Es uno de los activos significativos, que se encuentra al alcance del administrador financiero o tesorería, para mejorar el capital de trabajo de la organización y, posteriormente, maximizar el valor de la empresa, ya que es el activo que puede sufrir una transformación rápida en dinero sin que eso implique una pérdida de valor en una entidad de carácter económico.

Por cuanto, cada cuenta por cobrar representa tanto las ventas como la prestación de bienes o servicios, que se recuperarán en dinero en sumas parciales. Se pueden asignar de distintas formas, pero, en su mayoría, se crea un derecho en el que se le exige a la tercera persona el pago de la misma por parte de las empresas o entidades económicas. De acuerdo a Fred (2003:56), indica que “las cuentas por cobrar representan el crédito que la empresa otorga a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de las operaciones de un negocio al entregarse productos o

servicios derivados de una venta”. Al respecto, las cuentas por cobrar son aquellas herramientas financieras que tiene por finalidad optimizar y multiplicar el dinero, en otras palabras, busca obtener mayor provecho posible a los recursos disponibles, pero, busca apoyar la toma de decisiones con la finalidad de que los recursos logren en un futuro generar ganancias, fortaleciendo la liquidez de la empresa.

En este sentido, es necesario indicar que la liquidez es aquella capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones en corto plazo, entendiéndose como la disposición que tienen la empresa para adquirir dinero en efectivo, es decir que es la conversión de un activo representado por un derecho exigible a un dinero disponible. Por lo tanto, al hacer efectivas las cuentas por cobrar y convertirlas en ingresos líquidos permite realizar el pago de las deudas adquiridas con terceros, ya que si no se cumple oportunamente con ellas, puede afectar a la operatividad de la organización, y el efecto es que si se retrasa la cobranza, retrasa la disponibilidad de liquidez, y a su vez el pago de obligaciones, por lo tanto, es necesario la aplicación de controles internos en el proceso de cuentas por cobrar, para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En este orden de ideas, el control interno, de acuerdo al Informe COSO (2005:456), son “aquellos procesos efectuados por los integrantes de una entidad, diseñados para cumplir con objetivos establecidos”, para así poder garantizar en cierto grado su éxito en el mercado, a definición es bastante amplia y abarca todos los aspectos vinculados al control de un negocio, más aún, facilita la focalización sobre objetivos específicos.

A su vez, el personal administrativo que asume el desempeño gerencia de la empresa ha de observar las debilidades existentes en la misma área, porque ellas generan retraso en la gestión; han de ser gerentes con sólidos conocimientos en estrategias de control interno, que hagan posible minimizar las debilidades y potenciar las fortalezas, permitiendo al mismo tiempo una integración real entre el personal administrativo de forma efectiva a las actividades correspondientes a cada departamento, superando la resistencia al cambio. Por lo tanto, los resultados de control interno debe ser una retroalimentación que permitan detectar posibles desviaciones e implementar los correctivos necesarios, de manera que se logren los objetivos establecidos, se salvaguarden los activos y se emita información confiable para una toma de decisión acertada.

Bajo este contexto, el presente estudio se enfoca en la empresa Mima Corp C.A., ubicada en el Municipio Valencia, del Estado Carabobo, dedicada a la fabricación y distribución de productos alimenticios, mantiene una cartera amplia de clientes desde hace más de 2 años, a los cuales y, de

acuerdo al comportamiento crediticio de los mismos, se les otorga plazos de pago de 7 a 15 días. La problemática radica en que no se lleva un control de las cuentas por cobrar, no se cuenta con un sistema administrativo para llevar un registro de las mismas, no se usan comprobantes de cobranza para dejar constancia de las operaciones ni se cuentan con procedimientos definidos que permitan unificar criterios de cómo ejecutar dicho proceso, tampoco, se hace seguimiento de la cobranza que es ejecutada cada 15 días, donde se logran detectar que existen clientes hasta con 21 días de mora, afectando la liquidez financiera de la empresa.

Por tal motivo, el presente estudio busca proponer estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar, de forma tal que se mantenga un flujo continuo de los ingresos para cubrir las deudas y obligaciones contraídas por la empresa, salvaguardar los activos, lograr la efectividad y eficacia en el desempeño del personal, emitir información financiera y contable real, veraz y oportuna sobre los saldos reales de sus clientes, de manera que la empresa pueda mantener su operatividad en el tiempo, ya que de no implementarse mejoras podrías generarse cuentas incobrables que generan pérdidas significativas para la empresa, o tener que suspender clientes por su incobrabilidad.

1.1.1. Formulación del Problema

Bajo este contexto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían las estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Proponer estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp C.A.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A.
- Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que inciden en el control interno del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp C.A.
- Diseñar estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp C.A.

1.3. Justificación de la Investigación

La justificación que respalda al presente estudio es debido a que el control interno lleva un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño con objetivos de planificación; para diseñar sistemas de retroinformación, para comparar los resultados reales con las normas previamente establecidas, para determinar si existen desviaciones, para medir su importancia y establecer estrategia de control, así como, para tomar aquellas medidas que se necesiten y garantizar que todos los recursos de la entidad se usen de la manera más eficaz y eficientemente posible para poder alcanzar los objetivos propuestos.

Bajo este contexto, las estrategias de control interno que se proponen sirven para la mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp C.A., de forma tal que se logre recuperar los ingresos producto de las ventas a crédito, que se encuentran en manos de los clientes, y lograr la liquidez financiera necesaria, que cubra el flujo de caja y ayude a la programación de pagos de las obligaciones contraídas de forma oportuna, necesarias para la operatividad de organización.

Por su parte, el presente estudio brindó un aporte social, ya que la propuesta puede ayudar a otras empresas que presenten problemática similar para poder adoptar las estrategias de control de acuerdo a sus propias necesidades. Asimismo, tiene un aporte como antecedente de otras investigaciones tanto de la Universidad José Antonio Páez como de otras universidades, que se encuentren bajo la línea de investigación tributación y gestión financiera, establecida por la facultad de Ciencias Sociales para la escuela de Contaduría Pública. Finalmente, sirvió a los autores para poder desarrollar los conocimientos académicos y profesionales en el campo laboral en función al establecimiento de controles internos, en especial en el área de cuentas por cobrar.

1.4. Alcance y Limitaciones de la Investigación

El presente estudio se centra en la empresa Mima Corp C.A., donde se realizó el levantamiento de información de tipo primario, para realizar el diagnóstico, de los procesos que se llevan a cabo en relación a las cuentas por cobrar, y poder determinar las debilidades existentes, así como las fortalezas que tienen, para que junto con los factores externos que inciden en el control interno poder diseñar las estrategias que puedan darle una solución viable a la problemática de estudio, en este sentido, la muestra que brindará estará comprendida por tres (3) trabajadores del área administrativa y cuentas por cobrar. Ya que al lograr proponer las estrategias adecuadas la

empresa tendrá la oportunidad de recuperar sus cuentas vencidas a tiempo, mejorando sus relaciones con los clientes, así como, fortalecer su liquidez financiera para cumplir con sus acreedores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico, tiene la finalidad de dar a la investigación un método coordinado y lógico de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. De acuerdo a Tamayo (2018:145), es “el conjunto de proposiciones lógicamente articuladas que tiene como fin la explicación y predicción de las conductas de un área determinada de fenómenos, se puede deducir que el marco teórico es el marco de referencia del problema”. De este modo, el fin que tiene el marco teórico, es el de situar el problema que se está estudiando dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar la búsqueda y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que se utilizarán en el trabajo, por lo tanto, está constituido por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y los términos básicos que orientan al lector en la comprensión del estudio.

2.1. Antecedentes de la Investigación

Arias (2016:125), plantea que “los antecedentes de la investigación se refieren a estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente, y que guardan vinculación con el objetivo de estudio”, por lo tanto, los antecedentes de un estudio conforman un aspecto de gran relevancia al momento de efectuar una investigación, ya que partiendo de los antecedentes se obtendrá soporte y referencia para considerar las variables en objeto de estudio y su relación con la investigación propuesta, entre los consultados se encuentran los siguientes:

Por su parte, Flores y Navarro (2019), en su estudio presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, el cual lleva por título **“Procedimientos de control interno según informe coso para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Previsivos N&M Asociados C.A.”**, con el objeto de garantizar la adecuada gestión de las cuentas por cobrar para recuperar las facturas vencidas no cobradas, que afectó la liquidez financiera de la empresa.

Para tal fin, se implementó una metodología bajo los denominados proyectos factibles. Se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta con apoyo de un cuestionario, cuyos resultados permitieron concluir que, cualquier sistema de control debe existir la supervisión y

monitoreo para detectar deficiencias de las actividades de control; es por ello que la investigación no escapa de analizar este componente, pudiendo concretarse, que existe deficiencia en la supervisión ya que esta no se realiza periódicamente afectando de esta manera la efectividad y cumplimiento de las operaciones en el procesos de cuentas por cobrar. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas relacionadas al control interno como herramientas que permite a la alta gerencia y a sus colaboradores lograr los objetivos establecidos en el área de cuentas por cobrar, y medio para detectar las posibles desviaciones permitiendo establecer los correctivos necesarios a tiempo.

Por su parte, Rosales (2019), presentó una investigación en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, el cual tituló **“Plan estratégico para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Pescadería Marisquería El Archipiélago, C.A.”**, con la finalidad de establecer los procedimientos y las normativas que puedan garantizar el registro diario de las operaciones generadas en el área de cuentas por cobrar. La metodología que se desarrolló en el estudio, fue bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo. La técnica que se utilizó para la recolección de información fue la encuesta, con apoyo de un cuestionario.

Se concluye en el estudio, durante el diagnóstico se evidenció factura vencidas no cobradas, saldos no aclarados por la falta de conciliaciones bancarias, así como o se le hace seguimiento al pago del cliente, para poder actualizar la información contable, existiendo clientes con saldos pendiente que ya han efectuado el mismo, y que por no notificar y enviar la documentación soporte no realizan los registros.

Bohorques y Olivares (2017), en la Universidad de Carabobo, campus Bárbula, presentaron para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, un estudio que lleva por título **“Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión de cobranza en la Unidad Educativa C.E.I. Luisa del Valle Silva”**, con la finalidad de disminuir las debilidades que presentan en la actualidad debido a que los procesos de cobranza para el manejo óptimo de las cuentas por cobrar no es el más adecuado, acumulándose importes significativos que afectan la liquidez de la institución.

Para tal fin, se procedió a desarrollar un estudio bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo. La técnica seleccionada para recolección de información fue la encuesta con apoyo de un cuestionario, y la observación directa con apoyo de un cuadro de observación. Se concluye en el estudio que, con el desarrollo de la propuesta se contribuirá a mejorar la eficiencia

en la gestión de cobranza, tomando como base un control estricto de todas las operaciones que se relacionan a la mencionada área. Su relación al presente estudio es el retardo en la cobranza que afecta al flujo de caja, así como a otras áreas por no poder pagarse a tiempo las obligaciones, por falta de efectivo.

Jaramillo (2017), presentó un estudio para optar al título profesional de Contador Público, en la Universidad Privada Norbert Wiener, en Lima Perú, que lleva por título **“Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holding SAC, 2017”**. La investigación tuvo como propósito resaltar la importancia que representa el control interno en las organizaciones, para ello, se decidió realizar un plan para implementarlo a través de procesos estructurados y el establecimiento de políticas que permitan un adecuado desarrollo al momento de realizar las cobranzas y pagos.

La metodología implementada fue el sintagma holístico con enfoque mixto, de tipo descriptivo-analítico y proyectivo, utilizando un diseño de campo transversal-longitudinal de tipo no experimental, en el cual se aplicó como técnicas de recolección de información la encuesta y la entrevista, apoyada de un cuestionario como instrumento. La autora concluye que, por carecer la empresa de un control interno sólido que permita regular el adecuado proceso de cobranza y pagos, se diseñó un plan de implementación de control interno que promueva la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar, a través de la aplicación de políticas y procesos de control interno. Su soporte a esta investigación, es que mediante la planificación y programación de ingresos de manera continua se puede mejorar los pagos de las deudas contraídas, ya que las debilidades de un área afectan a otras.

Por su parte, Muñiz y Mora (2017), presentaron un trabajo de grado titulado **“Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters”**, para optar al título profesional de Contador Público Autorizado, en la Universidad de Guayaquil, en Ecuador. El estudio tuvo como fin controlar las cuentas por cobrar, el riesgo de ofrecer un crédito, el manejo adecuado de la cobranza y la disminución de las cuentas incobrables que se aplican en la organización, por la cantidad de elevada de clientes que acuden a buscar los servicios de vuelos internacionales. La metodología que se implementó abarca un estudio cuantitativo y cualitativo en las actividades realizadas, con un método descriptivo que aplica las técnicas la observación directa y la entrevista, apoyada del instrumento guía de entrevista estructurada.

Con los resultados obtenidos, las autoras concluyen que, se establecieron nuevas políticas de crédito para su otorgamiento, así como la implementación de actividades de control que les permita

detectar la insolvencia del cliente a tiempo, para poder gestionar la respectiva cobranza, y minimizar las partidas pendiente al cobro vencidas, mejorando la comunicación con el cliente, el cual es un aporte al presente estudio, ya que mediante la comunicación continua con el cliente se puede realizar una planificación de la cobranza, y lograr la efectividad de recuperar los ingresos en el tiempo establecido.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas, Arias (2016:107), expresa que “implican un desarrollo amplio de conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”, en este sentido, a continuación, se muestra es el soporte teórico de la presente investigación, que tiene relación a la empresa Mima Corp. C.A., la cual requiere de estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar, entre las cuales se detallan las siguientes.

2.2.1 Estrategias

Según Serna (2008:32), expresa que la estrategia “son acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos. De acuerdo con lo antes expuesto, una estrategia es un plan de acción, mediante el cual una empresa busca alcanzar sus objetivos. La misma permite concretar y ejecutar los proyectos de la organización para lograr de la mejor manera posible el éxito, pues, responde a la interrogante de cómo hacer realidad cada uno de los objetivos propuestos.

Cabe señalar que las estrategias empresariales se encargan de estudiar la expansión geográfica, diversificación, adquisición de compradores y desarrollo de productos entre otros. La relevancia de este basamento teórico para la presente investigación es que señala cuál es la metodología necesaria para la elaboración de estrategias que contribuyan a la solución de los problemas que posee la empresa Mima Corp. C.A.

2.2.2. Control Interno

En el presente estudio, se desea diseñar estrategias administrativas y contables para mejorar el control interno de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A., en este sentido, cuando

en las empresas, se desarrollan determinadas actividades, las mismas se planifican para cumplir con objetivos previamente trazados, pero debido a que la ejecución de tales actividades o funciones no siempre aportan los resultados esperados.

Es allí, que por consecuencia se hace necesario implementar herramientas que contribuyan a controlar la tarea, de tal manera que los resultados obtenidos estén alineados con los objetivos establecidos, para lograr su cumplimiento es donde surgen los controles internos, concebidos como mecanismos que permiten detectar desviaciones en el desarrollo de determinadas actividades, en función de lo cual permite arrojar algún tipo de indicador que evidencie potenciales deficiencias, aportando las bases para que los directivos empresariales ejecuten acciones correctivas, que orienten los resultados parciales de una determinada acción o proceso.

El control interno es establecido por la dirección para poder realizar los procesos administrativos y contable de manera secuencial y ordenada, a fin de proteger los activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible. De allí radica la importancia de aplicarlo a cada uno de los departamentos existentes en la organización. Así, como indica Koontz (2015:714), que el control es “evaluar y corregir el desempeño de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se estén llevando a cabo”. Agrega Abascal (2004:85), que el control interno es “el proceso que permite garantizar las actividades de la empresa se ajusten a las actividades proyectadas”. De esta manera, el control interno está mucho más generalizado que la planificación. El control interno sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades de preparación, organización y dirección en la empresa. Una parte esencial de este proceso consiste en aplicar estrategias correctivas que se requieran para atender a tiempo posibles desviaciones.

Es por ello, que el control interno se entiende como un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad. Los controles internos administrativos incluyen, pero no limita, al plan de la organización, los procedimientos y registros relacionados

con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la administración. Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociada directamente con la responsabilidad por el logro de los objetivos de la organización y como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones que se llevan a cabo en la empresa.

Por su parte, los controles contables abarcan el plan de la organización, los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos con la confiabilidad de los estados financieros, diseñados para proveer seguridad razonable que los intercambios son ejecutados de con autorizaciones generales o específicas de la gerencia; que se registran los cambios para mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados contables; se salvaguarden los activos, y se tomen todos los cuidados correspondientes.

El control Interno quiere decir comprobación, intervención o inspección. De acuerdo a Cepeda (2015), el propósito final del control “es preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo contribuyendo con los resultados esperados” (p.118). Así también, el control de acuerdo a Coulter y Robbins (2012), lo definen como “el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realice según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (p.458). Agrega Estupiñán (2008), que el control interno “son los pasos que da un negocio para evitar el fraude, tanto por malversación de activos, como por la presentación de informes financieros fraudulentos y que es un proceso o un medio para llegar un fin, a través de individuos, manuales, políticas, entre otros” (p.175).

Por lo tanto, se considera al control interno, como un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia de esta, y medir la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.

De acuerdo a lo antes descrito, el control busca mantener la salvaguarda de los activos, garantizar el registro continuo de las operaciones y emitir reportes confiables, minimizando los riesgos de fraudes, y presentando estados financieros razonables que apoyen el proceso de toma de decisiones, sirviendo, además, para aplicar correctivos en el caso que surjan desviaciones para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Es por ello, que es un plan organizacional que adopta cada empresa con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales para

fomentar la eficiencia y estimular el cumplimiento de las normas y políticas a través de la implementación de una serie de técnicas de control y herramientas que serán los puntos clave para la ejecución eficiente de los objetivos de la empresa se ha propuesto.

Importancia del Control

Su importancia, de acuerdo a Santillana (2010), se aprecia “ubicándolo desde un punto de vista básico de la acción de administrar hacia el interior de la propia organización” (p.195). En este sentido, se puede determinar, de acuerdo a Mantilla (2015), que el “control es de vital importancia dado que establece diferentes medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente, además, determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones” (p.42), para que no se vuelvan a presentar en el futuro. Por cuanto, un control es importante dentro de las entidades porque el mismo echo de administrar intervienen las diferentes actividades que lo realizan diferentes personas, y se establece medida para alcanzar los planes y verificar las desviaciones que se puedan presentar para tomar las diferentes acciones con el fin de que todo marche bien.

Objetivos del Control Interno

Los objetivos del control interno de acuerdo a Estupiñán (2008), son:

Proteger los activos contra algún fraude, verificar que los estados financieros que arroja el ejercicio contable sean confiables y con valores reales, promueve la implantación de normas y políticas para que a través de los procesos se desarrollen en forma ordenada por los encargados, y el último de los objetivos es el logro de las metas y objetivos trazados, de esta manera la institución crecerá y se mantendrá en el tiempo. (p.178)

Mientras que Aguirre (2009), menciona que:

La fijación de objetivos desarrolla la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección de los sistemas de la empresa los cuales convergen, principalmente, para la toma de decisiones por lo que el objetivo primordial del control interno es el alcance de la fiabilidad de la información. (p.221)

Estas premisas, destacan que el objetivo principal del control interno es emitir información financiera confiable, veraz y oportuna para que el proceso de toma de decisiones sea efectivo, ya que es fundamental que los estados financieros estén presentado a tiempo, con cifras reales y que

se pueda aprovechar la oportunidad de invertir en negocios, ampliar una línea de productos, adquirir o vender activos fijos, entre otros. En cuanto a las cuentas por cobrar, permitirá determinar las cantidades pendientes de cobranza y poder planificar el flujo de caja.

Clasificación del Control Interno

Según Cepeda (2015), el control interno “se clasifica en contable y administrativo” (p.85).

- a) **Control Interno Contable:** de acuerdo a Fierro (2009), expresa que “son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables” (p. 112). Este control no solo se refiere a las normas de control con fundamento puro contable como son las conciliaciones de cuentas y normas de valoración.
- b) **Control Interno Administrativo:** según Luna (2011), el control administrativo “se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia” (p.107). Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguarda de los activos de la empresa. El sistema de control interno contable busca establecer el proceso de recolección, clasificación y registro de las operaciones de la organización para emitir información para evaluar los resultados, planear y tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales. Estas bases teóricas sustentan el estudio ya que se requiere de controles tanto administrativos que conlleven a que se cumpla con los procedimientos, políticas y normativas, así como el registro de las operaciones de cuentas por cobrar para lograr la efectividad de la recuperación de las facturas vencidas en los lapsos establecidos, aplicando correctivos en el caso de que existan desviaciones.

2.2.3 Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar, de acuerdo a Koontz (2015:15), expresa que “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, transfiriéndole así el crédito que representan”,

generalmente, se recogen en esta cuenta los efectos aceptados por los clientes de la empresa, acotando que de su adecuado control dependerán que las actividades administrativas y financieras se enmarquen dentro de los lineamientos de eficacia gerencia requeridos por los directivos de las mismas.

Agrega, Koontz (2015:36), que “las cuentas por cobrar son reconocidas en los momentos de intercambio de bienes o servicios entre vendedores y compradores, entendiéndose que ese momento corresponde a las creaciones de un derecho legal de pago sobre el comprador”, ante esta definición, se complementa con el hecho de que el reconocimiento de las cuentas por cobrar tiene lugar simultáneamente con el reconocimiento del ingreso. Estas bases teóricas, sustentan al presente estudio, debido a que, de acuerdo a la empresa Mina Corps C.A., las cuentas por cobrar se generan producto del compromiso de pago que adquieren los clientes mediante las facturas, las cuales tienen una condición de crédito a siete a quince días.

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.

Ingreso: beneficio que se obtiene a través de la realización de operaciones financieras de una empresa, tales como: venta de mercancías, prestación de servicios, entre otras.

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.

Política: criterios o lineamientos generales de acción que determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidades de las distintas instancias que participan en los procedimientos.

Procedimientos: conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica que precisan la forma sistemática de hacer determinado trabajo de rutina.

Procedimientos Contables: son todos los procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de transacciones y operaciones que realiza la empresa en los libros contables.

Registro: unidad o máquina para almacenar temporalmente información hasta que sea usada en algún proceso.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La finalidad de este capítulo fue exponer la metodología con la cual se desarrolló el estudio, que de acuerdo a Ramírez (2011:26), el marco metodológico “incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”. Por lo tanto, corresponde explicar los aspectos metodológicos empleados para desarrollar cada una de las fases del estudio, para lograr el objetivo principal.

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

En el marco metodológico se estableció el tipo y diseño de la investigación con el cual se desarrollará el estudio. Por lo tanto, de acuerdo al tipo de investigación, la metodología que se implementará fue bajo la modalidad de un proyecto factible, que de acuerdo a Palella y Martins (2016:91), señalan que “consiste en elaborar una propuesta viable destinada a entender las necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica”, ya que se buscó brindar una solución viable al problema en estudio, el cual fue mediante el diseño de estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A., de forma tal que se logre realizar un proceso efectivo de cobro de los compromisos contraídos por los clientes para lograr fortalecer la liquidez financiera de la empresa.

Se sustentó en una investigación de campo, que de acuerdo a Sabino (2008:45), señala que “las investigaciones de campo se proponen conocer grupos homogéneos de fenómenos, más no se ocupan de la solución de los mismos, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente”, en este sentido, se considera de campo en virtud que los investigadores asistieron al lugar donde se viene presentando la situación de la problemática planteada, específicamente en el departamento de cuentas por cobrar.

3.2. Nivel de la Investigación

En cuanto el nivel fue descriptivo, ya que trató de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho (o muy poco) en conocer el origen o causa de la situación, que según Hurtado (2017:117), expresa que “este tipo de

investigación intenta proponer soluciones a una situación determinada a partir de un proceso previo de indagación. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, más no necesariamente ejecutar la propuesta”, a tal efecto, se pudo detallar los aspectos importantes que afectan el proceso de cuentas por cobrar, y las conclusiones a las que se llegaron en la presente investigación por parte de los autores.

3.3. Fases Metodológicas

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se detallan a continuación:

3.3.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A.

En esta primera fase se procedió a efectuar el diagnóstico la situación actual del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A., para tal motivo se requirió la población que fue objeto de estudio, al respecto, Palella y Martins (2016:91), indican que “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”, estuvo comprendida diez (10) trabajadores de la empresa. En cuanto a la muestra, Hernández, Fernández y Baptista (2016:236), indican que “es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”, estuvo representada por tres (03) trabajadores de cuentas por cobrar y administración, los cuales estuvieron relacionados directamente en el área de estudio.

Continuando en el mismo contexto, es importante seleccionar la metodología bajo la cual se recopiló la información de tipo primario para efectuar el diagnóstico, en este sentido, se usó como técnica la encuesta que tiene como fin obtener información relevante de cómo actualmente se estaban llevando los procesos y poder determinar las causas que estuvieron generando la problemática actual, de esta manera; Según Arias (2016:96), la define “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”.

Se apoyó en el instrumento el cuestionario, Bisquerra (2015:118), indica que “un cuestionario es una escala, la cual posee varias alternativas, donde los encuestados pueden contestar lo que ellos consideren correcto”, que estuvo compuesto de diecisiete preguntas cerradas, de respuestas

dicotómicas, de únicas alternativas de respuestas sí y no, permitiendo de esta forma el manejo de los datos precisos para el logro de los objetivos de la investigación.

Con los resultados obtenidos se aplicó la técnica de análisis de contenido a través de la estadística descriptiva, Tamayo (2018:89), ha sido descrita como “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de los datos numéricos”, en este sentido, fueron agrupados, tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados para realizar el diagnóstico que dio la información necesaria para desarrollar las siguientes fases.

3.3.2. Fase II: Identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que inciden en el control interno del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A.

Esta segunda fase consistió en la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que inciden en el control interno del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A., utilizando como técnica la matriz DOFA, debido a que, mediante la obtención del diagnóstico real del área en estudio, se pudo atacar las debilidades y amenazas, así como también se pudieron fortalecer las oportunidades encontradas. En este contexto, esta herramienta utilizada permitió obtener las estrategias que conformaron la propuesta. Según la Universidad Nacional de Colombia (2015), en relación a la matriz DOFA señala que:

La Matriz DOFA es un instrumento metodológico que sirve para identificar acciones viables mediante el cruce de variables, en el supuesto de que las acciones estratégicas deben ser ante todo acciones posibles y que la factibilidad se debe encontrar en la realidad misma del sistema. (p. 4)

De acuerdo a las implicaciones anteriores, una vez realizado el cruce de factores internos y externos se extrajeron las estrategias que le dieron estructura al diseño de la propuesta, para brindarle una solución al problema planteado.

3.3.3. Fase III: Diseño de estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A.

Esta fase metodológica se procedió a desarrollar propiamente la propuesta que consistió en el diseño de estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A., con la finalidad de recuperar las inversiones que se encuentran en

manos de los clientes, por las ventas a crédito, y fortalecer la liquidez financiera, manteniendo un flujo de efectivo capaz de cubrir sus compromisos con los acreedores en el tiempo acordado, el cual es necesario para garantizar la operatividad de la empresa.

En este sentido, la propuesta mantuvo la siguiente estructura:

- Presentación de la Propuesta.
- Beneficios de la Propuesta.
- Objetivos de la Propuesta.
- Desarrollo de la Propuesta.
- Factibilidad de la Propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas utilizadas para obtener información en la presente investigación. El análisis e interpretación de los resultados acuerdo a Hurtado (2010), consiste en “las técnicas de análisis que se ocupa de relacionar, interpretar y buscar significado a la información en códigos verbales e íconos” (p.125), en este sentido, los resultados sirvieron para desarrollar las fases metodológicas realizando un diagnóstico, identificación de los factores que afectan el proceso de cuentas por cobrar, de manera de obtener las estrategias de control interno que le brindarán una solución viable al problema planteado en este estudio.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A.

En esta fase se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A., mediante los resultados obtenidos de la técnica la encuesta aplicada a la muestra representada por tres (3) trabajadores de cuentas por cobrar y administración de la empresa en estudio, la cual se apoyó de un cuestionario comprendido de diecisiete (17) preguntas de respuestas dicotómicas tipo si-no, que fueron agrupados en tablas de frecuencia, representados en diagramas circulares analizados e interpretados para desarrollar las fases siguientes, y que se presentan a continuación.

4.1.1. Análisis e Interpretación de los Resultados de la Encuesta

1.- ¿Considera usted que es efectivo el proceso de cuentas por cobrar?

Tabla 1.- Efectividad del proceso de cuentas por cobrar.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

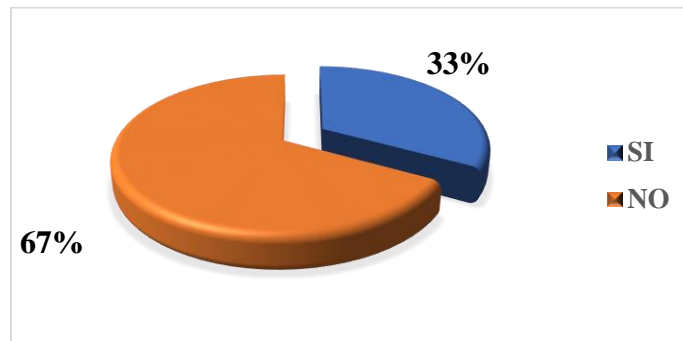


Gráfico N° 1. Efectividad del proceso de cuentas por cobrar.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico que, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados expresó que, no es efectivo el proceso de cuentas por cobrar, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) restante, señala que si lo es. De acuerdo a Koontz (2015), expresa que “tener un control efectivo de los clientes que deben a la empresa y un sistema de cobranza efectivo, ayudará a cumplir con sus objetivos financieros” (p.714).

2.- ¿Hay una persona asignada para realizar el proceso de cuentas por cobrar?

Tabla 2.- Personal asignado a las cuentas por cobrar.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

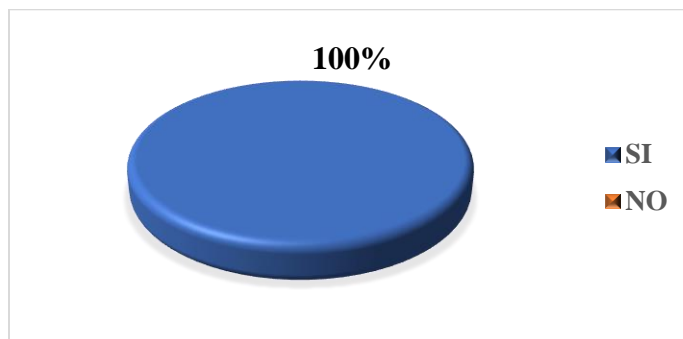


Gráfico N° 2.- Personal asignado a las cuentas por cobrar.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico que, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresan que, hay persona asignada para realizar el proceso de cuentas por cobrar. Al respecto, indica Abascal (2004), que el personal a cargo de cuentas por cobrar “debe mantener una gestión efectiva de realizar los cobros y hacer seguimiento a la cobranza, ya que este garantiza el flujo continuo de los ingresos al flujo de caja para poder programar el pago de sus compromisos contraídos” (p.86), por lo tanto, al tener una persona asignada al proceso de cuentas por cobrar se le podrán establecer actividades y responsabilidades para la gestión de este proceso.

3.- ¿Considera usted que se mantiene actualizados los registros y cobros de las cuentas por cobrar?

Tabla 3.- Actualización de los registros.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

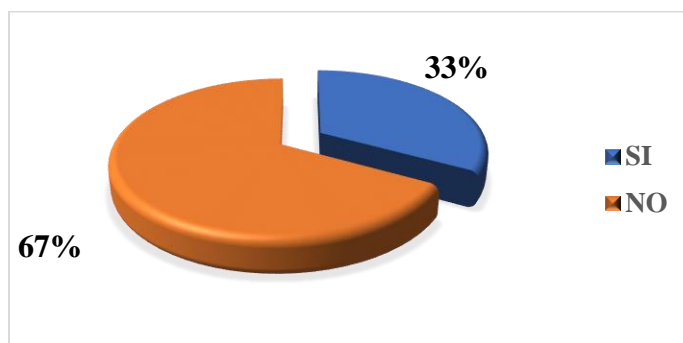


Gráfico N° 3.- Actualización de los registros.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

En el presente gráfico se puede observar que, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, expresa que si se mantiene actualizados los registros y cobros de las cuentas por cobrar. Señala Koontz (2015), que “la información contable debe servir para conocer los recursos, obligaciones y resultados de las operaciones de la empresa, además, apoya a los usuarios de esta en la planeación, organización y administración de la actividad empresarial, así como permitir evaluar la gestión de los administradores” (p.722), de esta manera se podría conocer las cifras reales que deben los clientes, lo que han pagado para poder brindarles nuevos créditos, su puntualidad para poder brindar un aumento de línea de crédito, planificar el flujo de caja, entre otros.

4.- ¿Cuenta la empresa con políticas de cobranza establecidas y difundidas al personal de la empresa?

Tabla 4.- Políticas de cobranza establecidas.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

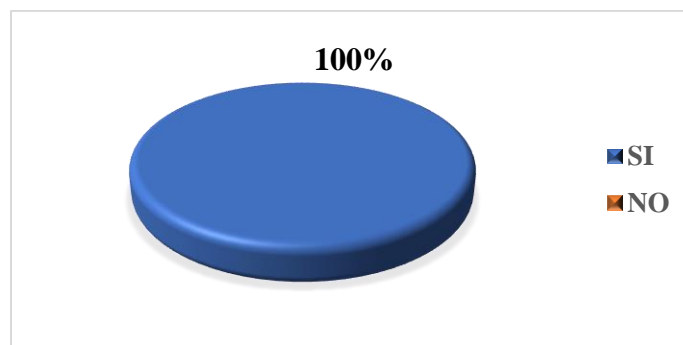


Gráfico N° 4.- Políticas de cobranza establecidas.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico que, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que, la empresa cuenta con políticas de cobranza establecidas y difundidas al personal al personal de la empresa. Según Koontz (2015), expresa que “una empresa que ofrece financiamiento a sus clientes debe tomar en cuenta que debe implementar políticas de crédito específicas y bien definidas para un mejor control de su cartera de clientes, esto puede hacer la diferencia entre una gestión exitosa y productiva o descontrol que puede llegar a afectar la liquidez y capacidad de pago posterior de la empresa” (p.723), las mismas permitirán garantizar el cobro de las facturas vencidas en el momento establecido.

5.- ¿Cumplen los clientes con el pago de sus obligaciones contraídas con la empresa por ventas a crédito en los lapsos otorgados?

Tabla 5.- Cumplimiento de pago en los lapsos otorgados.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

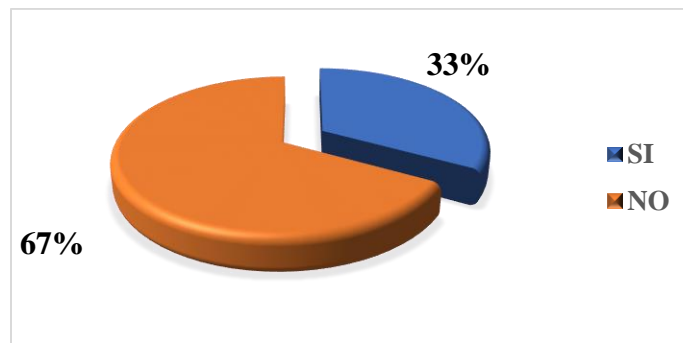


Gráfico N° 5.- Cumplimiento de pago en los lapsos otorgados.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico que, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) restante expresan que, los clientes cumplen con el pago de sus obligaciones contraídas con la empresa por ventas a crédito en los lapsos otorgados. Señala Abascal (2004), que:

Contar con una gestión eficiente y oportuna de la cartera de clientes de la empresa es crucial, ya que el retraso en su cumplimiento afectará directamente en la liquidez de la empresa y representa un flujo de efectivo generado por la operación general, además de ser la fuente principal de ingresos para contraer compromisos a corto y largo plazo, e incide en su operatividad. (p.87)

6.- ¿Se han generado cuentas por cobrar vencidas pendientes por pagar por parte de los clientes?

Tabla 6.- Cuentas por cobrar vencidas no pagadas.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

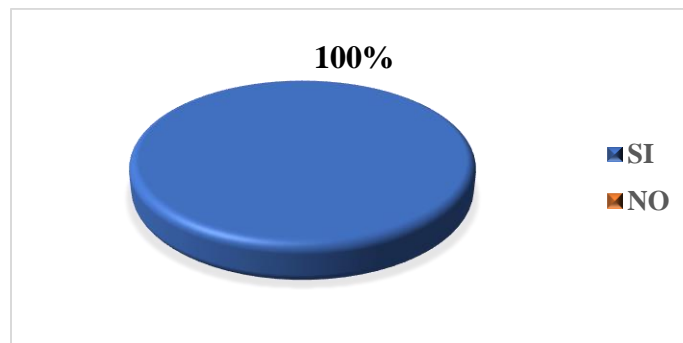


Gráfico N° 6.- Cuentas por cobrar vencidas no pagadas.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

En el presente gráfico se puede observar que, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron que si se han generado cuentas por cobrar vencidas pendientes por pagar por parte de los clientes. Señala al respecto Koontz (2015), que “un saldo de cuentas por cobrar con facturas vencidas resta a la empresa capacidad de percibir los recursos en los lapsos establecidos, y pérdida del poder adquisitivo, por lo tanto, se desea que el saldo de cuentas por cobrar se rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos, pero usar el crédito como estrategia de ventas” (p.718).

7.- ¿Considera usted que la falta de cumplimiento del pago oportuno de las cuentas por cobrar afecta la liquidez financiera de la empresa?

Tabla 7.- Afectación de la liquidez financiera.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

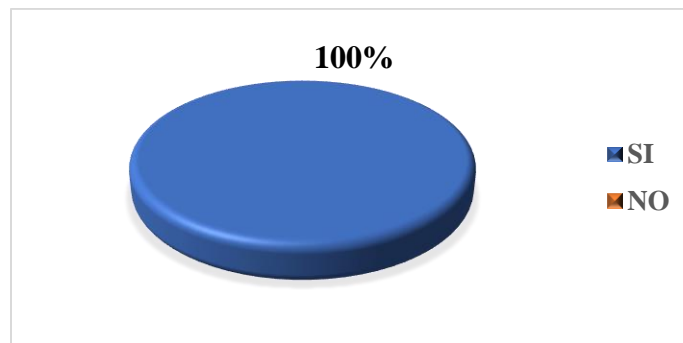


Gráfico N° 7.- Afectación de la liquidez financiera.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico que, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron ante esta interrogante que, la falta de cumplimiento del pago oportuno de las cuentas por cobrar afecta la liquidez financiera de la empresa. Al respecto, señala Koontz (2015), que “se debe evitar incrementar la cartera de morosidad que perjudica la liquidez de la empresa y el cumplimiento de responsabilidades a corto plazo” (p.718).

8.- ¿Afirmaría que se realiza una programación de cobranza de acuerdo a la fecha de vencimiento de las facturas?

Tabla 8.- Promoción de cobranza.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

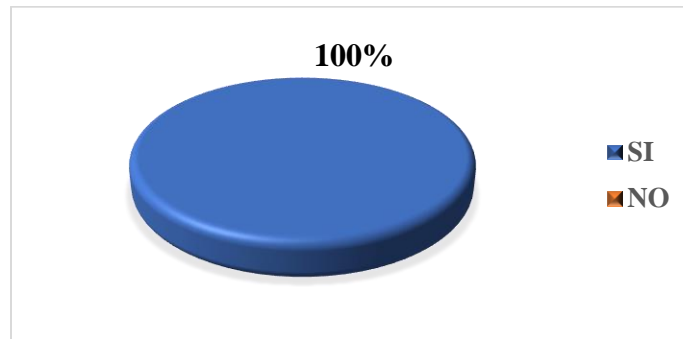


Gráfico N° 8.- Programación de cobranza.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados afirmaron que, se realiza una programación de cobranza de acuerdo a la fecha de vencimiento de las facturas. Abascal (2004), indica que es “la vía y la secuencia para notificar a los clientes sobre sus pagos pendientes, especialmente cuando han excedido el límite de tiempo, incluye las rutas de vista, impresión de los recibos de cobranza, las facturas que serán pagadas, el importe, los descuentos o rebajas que corresponden, entre otros” (p.89).

9.- ¿Existen facturas de clientes con más de veinte (20) días vencidas sin cobrar?

Tabla 9.- Facturas con más de 20 días vencidas sin cobrar.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

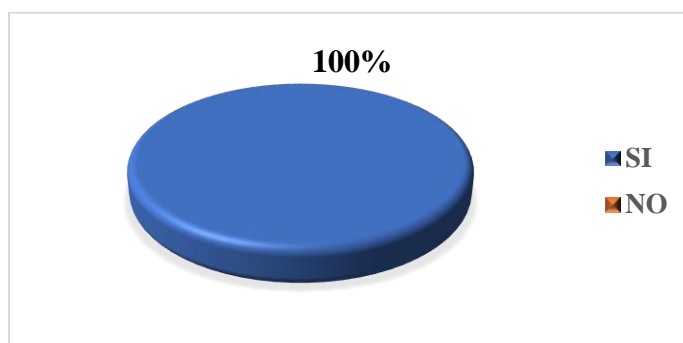


Gráfico N° 9.- Facturas con más de 20 días vencidas sin cobrar.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico que, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresó que, existen facturas de clientes con más de veinte (20) días vencidas sin cobrar. Señala al respecto Koontz (2015), que “el plazo de los 20 días busca que las personas tengan otra oportunidad para realizar el pago de sus créditos o que en algunos casos en que no tienen los recursos, lo puedan informar a la entidad y refinanciar su deuda a más cuotas para evitar el reporte” (p.719).

10.- ¿Se envía a los clientes estados de cuentas por lo menos una vez al mes?

Tabla 10.- Envío de estados de cuenta.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

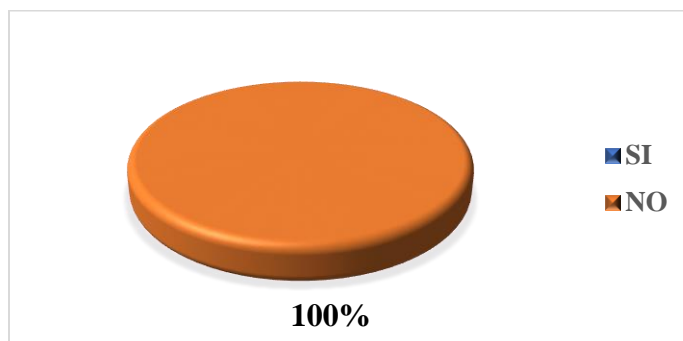


Gráfico N° 10.- Envío de estados de cuenta.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

El cien por ciento (100%) de los encuestados, respondieron ante esta interrogante, de acuerdo al presente gráfico que, no se envía a los clientes estados de cuentas por lo menos una vez al mes. Señala Koontz (2015), que “los estados de cuenta son documentos detallan las facturas que tiene el cliente por los compromisos contraídos motivo de las ventas a crédito, donde se detalla los importes que deben y las fechas de vencimiento, para que éste programe su pago” (p.720), permiten recordarle la obligación contraída y que puedan informar la fecha esperada para su pago, y en el caso que hayan efectuado el pago de alguna de ellas, poder notificar a la empresa, así de esta manera solicitar que envíen los respectivos comprobantes.

11.- ¿Tiene usted conocimiento si se envía comunicados de cobranza por lo menos una vez a la semana para recordarle al cliente las obligaciones que tiene con la empresa?

Tabla 11.- Envío de comunicado de cobranza.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

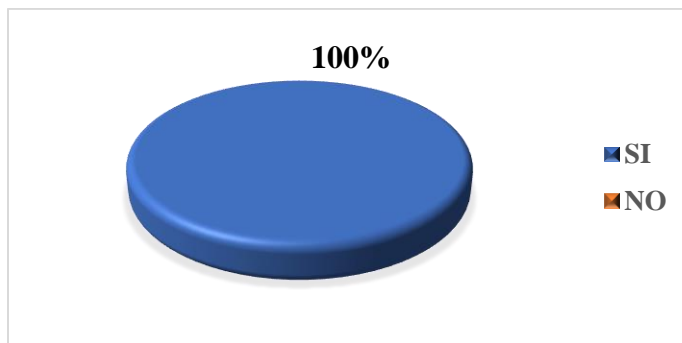


Gráfico N° 11.- Envío de comunicado de cobranza.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico que, que el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa que, se envía comunicados de cobranza por lo menos una vez a la semana para recordarle al cliente las obligaciones que tiene con la empresa. Abascal (2004), agrega que “una notificación de cobranza consiste en recordarle al cliente la deuda contraída con la empresa, el importe y la fecha de vencimiento, con la finalidad de solicitar información y la confirmación de que pagará en el tiempo estipulado y la forma de pago” (p.89), de esta manera se podrá realizar una programación para la recepción de la cobranza.

12.- ¿Cuenta la empresa con un sistema administrativo para llevar el registro de las cuentas por cobrar?

Tabla 12. Existencia de un sistema administrativo.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

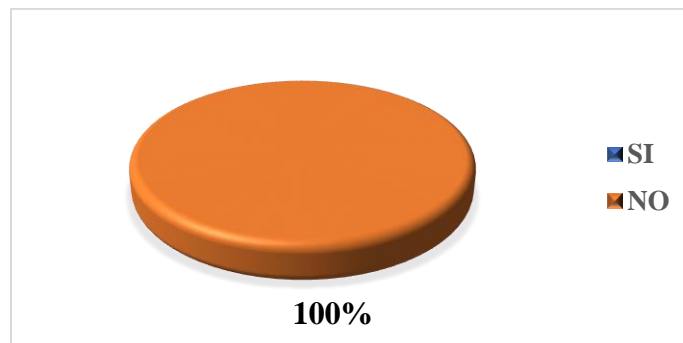


Gráfico N° 12.- Existencia de un sistema administrativo.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

En el presente gráfico, se puede observar que, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresaron que, no cuenta con un sistema administrativo para llevar el registro de las cuentas por cobrar. Señala Koontz (2015), que “automatizar el proceso de seguimiento de la cartera de clientes y cobranzas será de gran utilidad para su empresa al reducir el riesgo de perder de vista cuentas importantes que se tienen que cobrar o no realizar actividad en el momento oportuno debido al extenso papeleo o múltiples archivos electrónicos” (p.727).

13.- ¿Se utiliza en la empresa formatos preelaborados para registrar los importes recibidos por concepto de cobranza?

Tabla 13.- Uso de formatos de cobranza.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

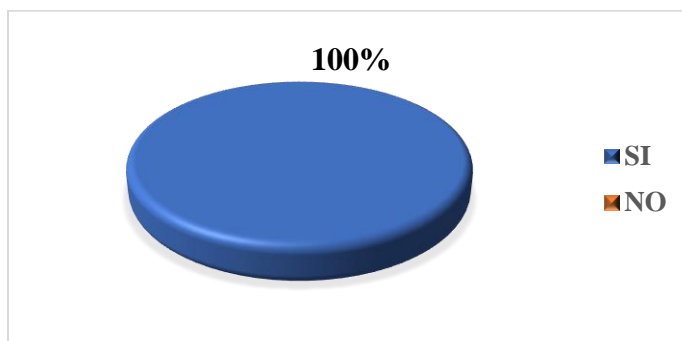


Gráfico N° 13.- Uso de formatos de cobranza.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

El cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, de acuerdo al presente gráfico que, se utiliza en la empresa formatos preelaborados para registrar los importes recibidos por concepto de cobranza. Comenta Abascal (2004), que el comprobante de cobranza “es un documento que certifica el pago por un servicio o producto, el cual es emitido por el acreedor o la persona que generó la factura y, por tanto, proporciona el servicio o producto y se dirige al receptor de dicho bien o servicio” (p.72).

14.- ¿Considera que los clientes notifican y envían los comprobantes de pago de las obligaciones vencidas a tiempo?

Tabla 14.- Notificación del envío de comprobantes de pago.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

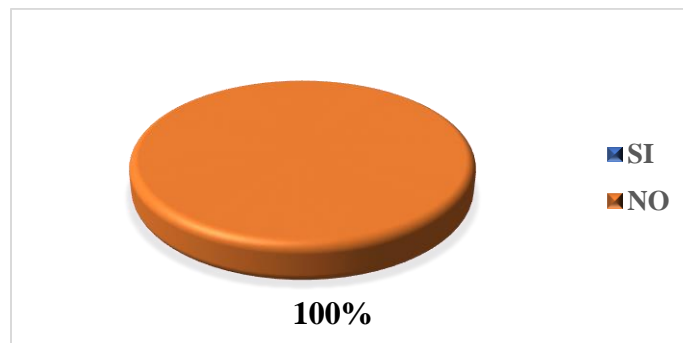


Gráfico N° 14.- Notificación del envío de comprobantes de pago.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico que, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresó, que los clientes no notifican ni envían los comprobantes de pago de las obligaciones vencidas a tiempo. Con referencia a los comprobantes de pago, señala Abascal (2004), que “es básicamente un documento que puede sustentar las operaciones de una empresa, sirve para dejar constancia de haber realizado el pago por un bien o un servicio” (p.92).

15.- ¿Tiene usted conocimiento si se utiliza la banca electrónica para verificar los pagos de los clientes que han notificado el pago de sus obligaciones?

Tabla 15.- Uso de banca electrónica.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

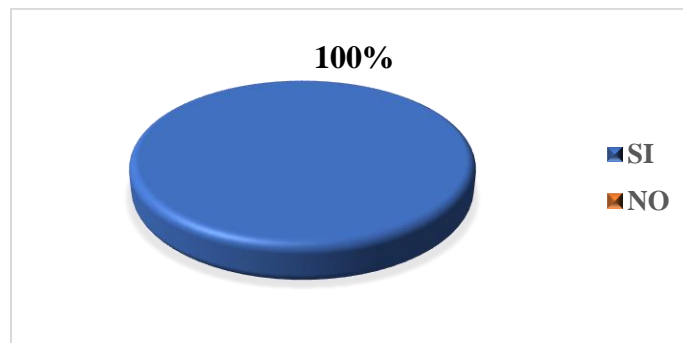


Gráfico N° 15.- Uso de banca electrónica.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico que, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que utiliza la banca electrónica para verificar los pagos de los clientes que han notificado el pago de sus obligaciones. Catacora (2015), señala que “la banca electrónica, definida formalmente, es prestar servicios desde un banco a un cliente usando equipos informáticos para ello. El objetivo es que el usuario pueda controlar sus finanzas usando un ordenador, un móvil o una tableta” (p.125).

16.- ¿Sabe usted si se realizan conciliaciones bancarias para la verificación de la cobranza de las facturas emitidas a crédito?

Tabla 16.- Ejecución de conciliaciones bancarias.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

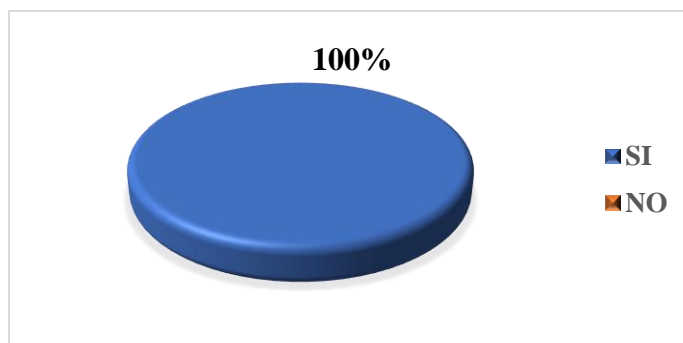


Gráfico N° 16.- Ejecución de conciliaciones bancarias.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

En el presente gráfico se puede observar que, ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa que si se realizan conciliaciones bancarias para la verificación de la cobranza de las facturas emitidas a crédito. Koontz (2015), indica que “la conciliación bancaria es un proceso que permite comparar el valor de los apuntes contables que la empresa tiene registrados con el valor de los movimientos bancarios de las cuentas con las que opera el negocio” (p.725), es decir, justificar cada uno de los movimientos bancarios con sus operaciones, su importancia en las cuentas por cobrar, permiten verificar que las cantidades que hayan ingresado por pago de los clientes coincidan con el monto de las facturas y se efectúen en la fecha acordada, brindando veracidad a la información y reforzando el control de cuentas por cobrar.

17.- ¿Considera usted que mediante la implementación de estrategias de control interno se podría mejorar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa MIMA CORP C.A.?

Tabla 17.- Factibilidad de la propuesta.

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

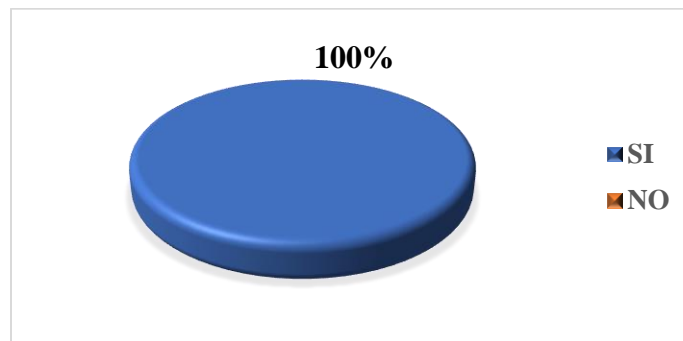


Gráfico N° 17.- Factibilidad de la propuesta.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico que, ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados considera que, mediante la implementación de estrategias de control interno se podría mejorar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa MIMA CORP C.A. Argumenta Koontz (2015), al respecto que “la estrategia de cobranza define las acciones a aplicar y la coordinación de recursos a utilizar. La utilización de políticas e indicadores de desempeño son el marco a partir del cual podemos definir la estrategia de cobranza. Nos permitirá definir y estandarizar procesos, medirlos y controlarlos” (p.725).

4.1.2. Análisis General de los Resultados de la Encuesta

Se pudo obtener del análisis de los resultados obtenidos por parte de la muestra seleccionada, durante la aplicación de la encuesta a través del cuestionario, que la empresa Mima Corp. C.A., no presenta un efectivo proceso de cuentas por cobrar. Que, a pesar de contar con una persona dedicada al proceso de cuentas por cobrar, no se mantienen actualizados los registros y cobros de las cuentas por cobrar.

Por su parte, aunque tienen definidas las políticas de cobranza y difundidas a su personal, no se logra que los clientes cumplan con el pago de sus obligaciones contraídas con la empresa por ventas a crédito en los lapsos otorgados, generándose factoras vencidas pendientes por pagar, que afecta la liquidez financiera de la empresa, no lográndose cumplir con la programación de pago que se lleva, de acuerdo a la fecha de vencimiento, llegando tener hasta veinte (20) días vencidas sin cobrar.

Por otro lado, no se envía a los clientes estados de cuenta por lo menos una vez al mes, pero si envían semanalmente un comunicado para recordar al cliente sus obligaciones que tiene con la empresa. Además, hacen uso de un sistema manual, por no contar con un sistema administrativo para registrar las operaciones de cuentas por cobrar, pero no se actualizan a tiempo, entre las causas la falta de notificación y envío de comprobantes de pago de las obligaciones vencidas a tiempo.

Entre sus fortalezas, se tienen que hacen uso de formatos preelaborados para registrar los importes recibidos por concepto de cobranza, hacer uso de la banca electrónica para verificar el pago de los clientes que han notificado el pago de sus obligaciones, lo que permite que se logre realizar una conciliación bancaria de las facturas emitidas a crédito. Por lo tanto, el personal considera que mediante la implementación de estrategias de control interno se podría mejorar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa MIMA CORP C.A., lo que le brinda una factibilidad operativa a la propuesta, y refleja una disposición del personal para implementar mejoras.

Fase II: Identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que inciden en el control interno del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A.

Esta segunda fase consistió en la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que inciden en el control interno del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A., utilizando como técnica la matriz DOFA, debido a que, mediante la obtención del

diagnóstico real del área en estudio, se pudo atacar las debilidades y amenazas, así como también se pudieron fortalecer las oportunidades encontradas.

Cuadro 1. Matriz DOFA

	(F) FORTALEZAS	(D) DEBILIDADES
Factores Internos	F1 Cuenta con personal asignado en cuentas por cobrar F2 Políticas de cobranza establecidas. F3 Se realiza programación de cobranza. F4 Envío de comunicados de cobranza. F5 Uso de formatos de cobranza. F6 Uso de banca electrónica para consulta de movimientos de cobranza. F7 Ejecución de conciliaciones bancarias. F8 Disposición de la empresa y su personal para implementar mejoras.	D1 Proceso poco efectivo de cuentas por cobrar. D2 No se mantienen actualizados los registros de cuentas por cobrar. D3 Los clientes no cumplen con los lapsos de tiempo otorgados para el pago. D4 Cuentas por cobrar vencidas no pagadas por el cliente. D5 Facturas con más de 20 días vencidas sin cobrar. D6 Afectación de la liquidez financiera. D7 Envío de estados de cuenta. D8 Inexistencia de un sistema administrativo para llevar los registros.
Factores Externos		
(O) OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
O1 Teorías de control interno de cuentas por cobrar. O2 Existencia de correos electrónicos. O3 La banca electrónica como mecanismo para monitorear los ingresos por cobranza. O4 Proveedores de sistema administrativos.	F8O1 Diseñar estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A.	D1D2O1O2O3 Definir controles de cuentas por cobrar para mantener la información actualizada. D8O4 Automatizar el proceso de cuentas por cobrar.
(A) AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
3A1 Economía inflacionaria genera pérdida del poder adquisitivo. A2 Economía de incertidumbre. A3 La demanda de productos por los usuarios finales, a los clientes de la empresa, es muy baja lo que afecta su liquidez y capacidad de pagar a la empresa de manera puntual.	F1F2F3A1A2A3 Elaborar programaciones de cobranza semanales para recuperar saldos vencidos.	D3D4D5D6D7A3 Optimizar la comunicación con los clientes para hacer más efectivo el proceso de cuentas por cobrar.

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

4.1.3. Análisis de la Matriz DOFA

En el cuadro No. 1 de la matriz DOFA, se expusieron los factores internos, que son las debilidades y fortalezas de la empresa, extraídas de los resultados del diagnóstico, donde se

encuentran entre las fortalezas más resaltantes el uso de un personal asignado en el área de cuentas por cobrar, quien está encargada de la gestión de registro y cobro a los clientes, así como tienen políticas de cobranza definidas, realizan programaciones de pago enviando comunicados de cobranza a los clientes, además de utilizar formatos para poder hacer los registros en comprobantes de cobros. También se observa que emiten los movimientos de los ingresos bancarios a través de la banca electrónica, lo que sirve para poder verificar que el cliente haya realizado el pago en la fecha que este informe, y que sea por los montos de las facturas, sirviendo, asimismo, para realizar las conciliaciones bancarias que se observa que la empresa tiene dentro de las actividades de ese departamento. El personal y la empresa tienen disposición de implementar mejoras en sus procesos lo que le brinda una factibilidad operativa a la propuesta.

En cuanto a las debilidades evidenciadas se encuentran que poco efectivo de cuentas por cobrar, debido a que no se mantienen actualizados los registros de cuentas por cobrar, siendo la información poco confiable para poder apoyar la toma de decisiones, conocer los saldos reales de los clientes, y poder brindar nuevos créditos. Por otro lado, los clientes no cumplen con los lapsos de tiempo otorgados para el pago, detectándose cuentas por cobrar vencidas no pagadas, con facturas con más de 20 días vencidas, lo que genera una afectación de la liquidez financiera. No se hace envío de estados de cuenta, a pesar de que si se envían avisos de cobro. Y la empresa no cuenta con la existencia de un sistema administrativo para llevar los registros.

Dentro de los factores externos del medio que inciden en el proceso de cuentas por cobrar se pudo exponer entre las oportunidades las teorías de control interno de cuentas por cobrar, como herramientas para garantizar el registro de las operaciones relacionadas a los créditos otorgados a los clientes producto de las ventas, y a la gestión de cobranza de las mismas. Así como la existencia de correos electrónicos que permiten mantener una comunicación con los clientes. Por su parte, la banca electrónica de la cual se pueden extraer los movimientos bancarios para verificación de los ingresos producto de la cobranza a los clientes. En cuanto a las amenazas que pueden influir en las cuentas por cobrar se extrajeron que en este país se presenta una economía inestable inflacionaria que genera pérdida del poder adquisitivo.

Por tanto, la empresa debe recuperar sus inversiones que están en manos de los clientes en los lapsos otorgados, ya que si se tarda mucho tiempo el recuperar las cuentas por cobrar el poder adquisitivo sufre una desvalorización que genera que se requiera más dinero para poder cubrir los gastos operativos, así como la reposición de sus inventarios. En este contexto la economía genera

incertidumbre, por lo que no se garantiza que haya una fluidez en el aparato productivo, donde se han mermado las ventas, los clientes finales no cuentan con suficientes recursos para generar mayor cantidad de compras y poder mantener una circulación de efectivo para poder recuperar las inversiones, por lo que se hace el proceso muy lento, y al momento de recuperarlos se pierde la rentabilidad. Es por ello, que la demanda de productos por parte del usuario final, a los clientes de la empresa en estudio, es muy baja lo que afecta su liquidez y capacidad de pagar a la empresa Mima Corp. C.A. de manera puntual.

Bajo estas premisas, se realizó el cruce entre los factores internos y externos, para obtener las estrategias FO, DO, FA y DA, para potenciar las fortalezas existentes y minimizar las debilidades encontradas, aprovechando las oportunidades del medio y evitando las amenazas que inciden en el proceso de cuentas por cobrar, donde se obtuvieron las estrategias que darán sustento a la propuesta, entre las estrategias FO (aprovechar Oportunidades para potenciar Fortalezas) surge el objetivo general de diseñar estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar, considerando las teorías de control de cuentas por cobrar O1 y la Disposición de la empresa en implementar mejoras F8.

En relación a la segunda estrategia que se obtuvo DO (aprovechar Oportunidades para minimizar Debilidades) consiste en definir controles de cuentas por cobrar para mantener la información actualizada, de manera que se utilicen las teorías de control interno, el correo electrónico y la banca electrónica (O1, O2 y O3) para minimizar las debilidades en cuento a la poca efectividad del proceso de cuentas por cobrar y que no se mantienen actualizados los registros de cuentas por cobrar (D1 y D2), y automatizar el proceso de cuentas por cobrar, para minimizar la debilidad de no contar con un sistema administrativo D8 aprovechar que existen muchos sistemas económicos y de fácil manejo para pequeñas empresas que permitirán brindar mayor rapidez en los registros y obtención de información O4.

La tercera estrategia que se obtuvo fue FA (aprovechar las Fortalezas para evitar Amenazas del medio) por lo tanto, se propone elaborar programaciones de cobranza semanales para recuperar saldos vencidos, debido a que cuentan con un personal asignado en cuentas por cobrar, con políticas de cobranza establecidas, y se realiza una programación de cobranza (F1,F2 Y F3), evitando que le afecte de manera significativa las amenazas del medio relacionadas a los efectos inflacionarios, que al recuperar las inversiones con demora deterioran el poder adquisitivo, gestionar los cobros sin otorgar nuevos créditos hasta la liquidación de la deuda del cliente, ya que hay una economía

de incertidumbre donde la demanda de productos por los usuarios finales, a los clientes de la empresa, es muy baja lo que afecta su liquidez y capacidad de pagar a la empresa de manera puntual, afectando la liquidez financiera la empresa en estudio (A1,A2 y A3).

La cuarta estrategia DA (para minimizar las debilidades que son afectadas por las amenazas del medio) consiste en optimizar la comunicación con los clientes para hacer más efectivo el proceso de cuentas por cobrar, buscando minimizar las debilidades en la que clientes no cumplen con los lapsos de tiempo otorgados para el pago, generando cuentas por cobrar vencidas no pagadas por el cliente, con facturas con más de 20 días vencidas sin cobrar, que generan una afectación de la liquidez financiera, implementando el envío de estados de cuenta, y que es generada por las amenazas del medio antes descritas A1,A2 y A3, ya que una comunicación efectiva, genera mayor impacto en el cliente, se sienta más atendido y se motive a cumplir con la empresa, de manera que se gane la fidelidad del cliente, que le importe su credibilidad ante la empresa y desee conservar los créditos otorgados (D3,D4,D5,D6 y D7).

Fase III: Diseño de estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A.

Esta fase metodológica se procedió a desarrollar propiamente la propuesta que consistió en el diseño de estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A., con la finalidad de recuperar las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, por las ventas a crédito, y fortalecer la liquidez financiera, manteniendo un flujo de efectivo capaz de cubrir sus compromisos con los acreedores en el tiempo acordado, el cual es necesario para garantizar la operatividad de la empresa.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

En la actualidad las empresas utilizan como estrategias de ventas otorgar créditos para el pago de las compras efectuadas a sus clientes, pero debido a los efectos inflacionarios los lapsos otorgados han ido disminuyendo, ya que al recuperarse la cuenta por cobrar vencida por lapsos extensos terminan consumiendo la rentabilidad de la empresa para reponer sus inventarios, por lo tanto, es aconsejable que los periodos de cobranza sean inferiores a los periodos de pago a proveedores, para poder percibir los ingresos necesarios pagar sus obligaciones contraídas, y en el caso que los clientes llegaran a incumplir con los periodos establecidos cualquier inconveniente que le haya surgido pueda esperarse el tiempo necesario para recibir la cobranza y generar el pago a los proveedores y cubrir los gastos operacionales que deben realizarse de contado, como alquileres, servicios, pagos de impuestos, nómina de empleados entre otros.

Por lo tanto, la gestión de las cuentas por cobrar debe ser efectiva para mantener un flujo continuo de los ingresos producto de las ventas a crédito, en este sentido, las cuentas por cobrar son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo de este puede llevar a una empresa a la quiebra. Por ello, tener un control efectivo de los clientes que deben a la empresa y un sistema de cobranza eficiente, ayudará a la empresa a cubrir con sus objetivos financieros.

Tras estas implicaciones, el presente estudio está dirigido a la empresa Mima Corp. C.A., la cual presenta debilidades en sus procesos de cuentas por cobrar, para lo cual se realizó un levantamiento de información a través de las técnicas seleccionados que permitieron realizar un diagnóstico de la situación actual en relación a esta área, cuyos análisis de los resultados arrojaron que presenta un proceso poco efectivo, que han conllevado a que se acumulen facturas vencidas por parte de los clientes no pagadas con más de 21 días que afecta la liquidez financiera de la empresa, además, existen debilidades por parte del personal que no mantiene la información actualizada, por lo tanto, se desconoce los saldos de los clientes, por otro lado, a pesar que tienen una planificación de cobranza y envían notificaciones a los clientes no se logra concretar el cobro de las facturas vencidas, por lo que se requiere diseñar estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A.

5.2. Objetivos de la Propuesta

5.2.1. Objetivo General

Diseñar estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A.

5.2.2. Objetivos Específicos

- Automatizar el proceso de cuentas por cobrar.
- Definir controles de cuentas por cobrar para mantener la información actualizada.
- Elaborar programaciones de cobranza semanales para recuperar saldos vencidos.
- Optimizar la comunicación con los clientes para hacer más efectivo el proceso de cuentas por cobrar.

5.3. Justificación de la Propuesta

La importancia de las cuentas por cobrar radica en que son dinero propio que está en manos de los clientes, en la medida en la que se logre el regreso de ese dinero con mayor rapidez, la empresa podrá utilizar ese efectivo y liquidez en cubrir los gastos operacionales, realizar reposiciones e incluso incurrir en actividades de inversión. Es por ello que desde el punto de vista financiero, la capacidad de administrar las cuentas por cobrar de forma eficiente, es clave para el éxito del negocio.

El control interno es parte del plan de la organización para lograr la eficiencia, son un conjunto de métodos y procedimientos que buscan asegurar la debida protección de los activos, que los registros son fidedignos y que la organización realiza sus operaciones apegadas a las directrices de la administración. Por ello, se requieren controles dentro de las cuentas por cobrar que garanticen la recuperación de los ingresos de forma efectiva y a tiempo, para fortalecer el flujo de caja, garantizar los registros, salvaguardar los activos y evitar fraudes.

En este sentido, mediante el diseño de estrategias que mejoren el control interno dentro de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A, se busca minimizar el riesgo de incobrabilidad en las cuentas por cobrar; estas estrategias buscan el cumplimiento de los procedimientos, políticas y normativas para recuperar la inversión, llevar un registro constante y al día, emitir información confiable que apoye la toma de decisiones y elaboración de estados financieros con cifras reales, además de permitir al personal optimizar su desempeño con una guía

clara de su papel o trabajo a realizar en el departamento de cuentas por cobrar.

La propuesta, además, servirá de aporte social a otras empresas que presenten problemática similar en relación sus procesos de cuentas por cobrar, pudiendo implementar las estrategias de control interno su mejora, adaptándolas de acuerdo sus propias necesidades. Académicamente, sirve de aporte a otros investigadores desarrolladas bajo la modalidad de proyecto factible pudiendo diseñar la propuesta en función a los controles internos que le permitan lograr los objetivos de su trabajo de grado. Finalmente, servirá a los autores para cumplir con el requisito académico parcial del desarrollo y presentación del presente trabajo de grado para poder optar al título de Licenciados en Contaduría Pública.

5.4. Desarrollo de la propuesta

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORA DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MIMA CORP. C.A.

En el presente estudio se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por cobrar, donde se pudo obtener que el proceso es poco eficiente, lo que generó que se acumularan facturas vendidas con más de 20 días y no pagadas por los clientes, además, la información no está actualizada, por lo que se desconoce los saldos reales de los clientes. A pesar que la empresa cuenta con una persona en el área de cuentas por cobrar, se realiza una programación de cobranza y se envían notificaciones a los clientes, no se tienen actualizados los saldos de los clientes, no se logra recuperar las facturas vencidas en los lapsos establecidos, lo que ha genera que se debilite la liquidez financiera de la empresa. En este sentido, se propone diseñar las estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A., detalladas a continuación:

5.4.1. Objetivo 1.- Automatización del proceso de cuentas por cobrar.

Este objetivo consiste en la automatización del proceso de cuentas por cobrar, debido a que en la actualidad es llevado de manera manual mediante el apoyo de una hoja de Excel, donde se registran las cuentas por cobrar, los clientes, monto de sus facturas, y una vez generada la cobranza no se actualiza la información donde se pueda indicar el número de recibo de cobranza, fecha de cobro, por lo tanto, al no estar actualizada no se pueden emitir reportes confiables que apoyen el proceso de toma de decisiones y elaboración de estados de cuenta. En este sentido, se propone

adquisición de un sistema administrativo modelo Saint Enterprise administrativo el cual es la solución de la gestión administrativa que ofrece soporte a los procesos de negocio de la empresa de forma integral, sencilla y flexible en el área. Es un programa diseñado para administrar las compras, ventas, cuentas por pagar, por cobrar, inventario y otros procesos; todo ello, en un producto integral que le da la oportunidad de incrementar las ventas al tiempo que reduce los costos por transacción para empresa y para sus clientes.

Por lo tanto, el sistema administrativo SAINT Enterprise permitirá, además, de generar la factura de ventas, poder realizar los ingresos de las operaciones de cobranza, aplicación de descuentos, actualización de los precios de compras y ventas, para obtener la rentabilidad, determinar los importes del IVA y la generación de los impuestos correspondientes, por otro lado, controlar los inventarios, establecer los límites de facturación para poder aprobar nuevas facturas o evitar que se facture si el cliente tiene saldos pendientes.

Por otro lado, permite emitir reportes sobre las facturas emitidas en un periodo dado, las que estén vencidas, por vencerse, cobradas, notas de crédito o débito emitidas, devoluciones de mercancía, cuya nota de crédito se descuenta el importe que se debe en la factura, también podrán ser utilizados dichos reportes para programar el flujo de caja, donde se proyecten las cuentas por cobrar, para planificar el pago de sus obligaciones, realizando los apartados de efectivo necesarios para cumplir con sus deudas.

A tales implicaciones, adquirir el sistema administrativo, no solo generará los gastos del software, sino además de la instalación de SQL Server Servidor Windows, servicio técnico y capacitación del personal para su uso, crear claves de acceso, para segregarse funciones y evitar la manipulación de la información por personal no autorizado. Asimismo, se requiere de la configuración de la base de datos, configuración de planes de mantenimiento automáticos de la base de datos en SQL (Respaldo y mantenimiento). Instalación de SAINT Enterprise en estación de trabajo, migración de datos para crear archivo maestro de productos, ajuste de formatos SAINT Enterprise y licencia

El Módulo Administrativo del Sistema SAINT Enterprise Administrativo, es el eje fundamental del sistema, donde se hace la carga de información de proveedores, instancias de inventario, depósitos, inventario, zonas, vendedores, servicios, facturas en lote, convenios, clientes, servidores, instrumentos de pago y operaciones. Desde este módulo se emiten los reportes que le ayudarán en la toma de decisiones, se verifican los estados de cuenta de los clientes y proveedores

en las cuentas por cobrar y pagar respectivamente.

Por lo tanto, permitirá controlar la facturación, la cobranza, la emisión del recibo de cobranza, el registro del mismo, ayudar a la conciliación bancaria, emitir reportes para elaborar los estados de cuentas y enviar notificaciones para la planificación de la cobranza, aplicar descuentos si estos corresponden y que hayan sido autorizados, poder evaluar la efectividad del desempeño del analista de cuentas por cobrar en el desarrollo de sus funciones así como establecer controles que garanticen que se cumpla con los procedimientos, políticas y normativas establecidas por la empresa, además de servir como apoyo del proceso de supervisión al personal.

Por lo tanto, para ello se requiere una capacitación del personal de administración en las diferentes áreas, capacitar al analista contable para que realice las operaciones necesarias con el sistema administrativo, además de segregar las funciones de quien facture, quien haga seguimiento de la cobranza y mantenga sus registros actualizados, así como quien realice las auditorías para evitar fraudes. La capacitación de cada módulo requiere de 12 horas dividida en tres módulos de 4 horas cada uno donde el personal técnico que suministre el sistema administrativo le brinde inducción necesaria al personal para su uso.

5.4.2. Objetivo 2.- Definición de controles de cuentas por cobrar para mantener la información actualizada.

Mediante este objetivo se definen controles de cuentas por cobrar para mantener la información actualizada haciendo uso del sistema administrativo SAINT Enterprise, de manera que se lleven los registros desde la facturación, cobranza, emisión del recibo de cobro, emisión de reportes para la planificación de cobranza, y ejecución de conciliaciones bancarias. Para tal fin se establecen los controles siguientes:

Segregación de funciones

- La toma de pedidos a los clientes solo podrá ser realizada por parte de los vendedores, mediante lista de precios actualizados, que deberán estar cargados en el sistema.
- Solo el administrador podrá aprobar los pedidos y emitir las facturas de ventas a través del sistema SAINT, estableciendo el lapso y niveles de crédito otorgados al cliente.
- El analista de cuentas por cobrar será la persona que, una vez emitidas las facturas, llevará el seguimiento de la recepción de la mercancía por parte del cliente, y realizará la planificación para la gestión de cobranza sobre las facturas a crédito, actualizará la

información diariamente sobre el pago del cliente, emitirá los comprobantes de cobranza y emitirá reportes diarios para dar a conocer a la administración sobre la recuperación de cobranza diaria. Emitirá los estados de cuenta, y tendrá contacto directo con el cliente para planificar la cobranza y requerir los comprobantes respectivos.

- El analista contable, será la persona encargada de realizar auditorías al analista de cuentas por cobrar para garantizar la puntualidad de los registros, la veracidad de la cobranza, y efectuar la ejecución de conciliaciones bancarias mensuales.

Actualización de los registros

- El analista de cuentas por cobrar procederá a:
- Diariamente verificará a través de los movimientos bancarios el ingreso del importe pagado por el cliente de acuerdo a la documentación soporte recibida, revisando que sea por el monto correcto y en la fecha indicada, y si es en efectivo, que se tenga el detalle en el recibo de caja de el importe recibido, importe, factura, nombre del cliente, pago total o abono a factura.
- Llevará un registro diario de las cuentas cobradas, indicando los datos de la cobranza, cliente, número de factura, forma de pago (transferencias, efectivo en divisas), número del documento o referencia de la transacción en la cuenta bancaria, banco en el cual ingresó el importe, monto del importe, o si el dinero se entregó en caja principal en efectivo.
- Editará reporte para cotejar que la información cargada en el sistema coincida con la documentación soporte.
- Emitirá el comprobante de cobranza y anexará la documentación necesaria a la copia de la factura de ventas.
- Archivará la documentación y realizará una conciliación semanal sobre la cobranza realizada, para detectar a tiempo posibles errores u omisiones para poder corregirlos a tiempo, notificando los mismos a la administración.
- Emitirá un reporte semanal de las facturas emitidas, un reporte de las facturas vencidas, uno de las facturas cobradas, y otro de las facturas pendientes por cobrar que ya están vencidas y que no se lograron cobrar durante la semana de en el proceso de planificación de cobranza, indicando las causas por las cuales no se concretó la misma.
- El analista de contabilidad:

- Realizará auditorías una vez al mes, sobre las cuentas por cobrar, tanto de las facturas emitidas de contado como a crédito, efectuando conciliaciones bancarias y arqueos de caja para garantizar que los ingresos se hayan realizado adecuadamente, para minimizar riesgos de fraude.
- El administrador:
- Emitirá reportes en cualquier momento de la semana, revisará si el analista de cuentas por cobrar está cumpliendo con los registros diarios de las operaciones, de acuerdo a la planificación de la cobranza.

5.4.3. Objetivo 3. Elaboración de programaciones de cobranza semanales para recuperar saldos vencidos.

Este objetivo consiste en la elaboración de programaciones de cobranza semanales para recuperar los saldos vencidos, dando prioridad aquellos que tienen mayor antigüedad en su vencimiento, para tal fin, primeramente, se debe haber actualizado toda la información en el sistema administrativo SAINT, en el módulo de facturación que genere las ventas a crédito, y se creen las cuentas por cobrar, donde el analista de cuentas por cobrar, imprima los reportes actualizados con los saldos pendientes de las facturas vencidas.

El analista de cuentas por cobrar:

- Realizará una programación de cobranza por cliente, por zona, e indicando la o las facturas que el cliente tenga vencidas, por orden de vencimiento.
- Emitirá los estados de cuenta a cada cliente, detallando las facturas que tiene vencidas, tiempo de vencidas, importe de la misma, enviará vía correo electrónico o por wasap, a la persona contacto del cliente, solicitando la fecha en que realizarán el pago de la misma, recordando las condiciones de crédito otorgadas, y señalando que el retraso de la misma afecta la liquidez financiera de la empresa, para poder programar el pago a los proveedores, por lo tanto, la empresa espera el cumplimiento del mismo en la fecha que estos indiquen.
- Hará seguimiento, junto con el vendedor asignado a cada cliente, sobre la recuperación del importe vencido hasta que este sea cobrado. Llamará al cliente el día antes de la fecha acordada para recordar el convenio de pago, el mismo día para su exigibilidad, y en el caso no se cumpla el pago en la fecha indicada, solicitar la fecha en que procederán al

mismo, se deberá hacer acompañamiento a esta actividad hasta que se logre el correspondiente cobro.

- Una vez realizado el cobro, se procederá a verificar la información en los movimientos bancarios a través de la banca electrónica, o recibos de caja, en el caso de que sea en efectivo.
- Seguidamente, se actualizará la información en el sistema administrativo, cotejando los registros con la documentación soporte, e imprimiendo el comprobante de cobranza, se archivará junto con la documentación y la copia de la factura.
- Se emitirán reportes diarios de la gestión de cobranza y de los clientes que no cumplan con el convenio de pago en la fecha convenida, para evaluar si se le mantendrá el crédito en los lapsos establecidos o si se les dará aviso para que efectúen las próximas ventas de contado.
- Una vez recuperados los importes, no se emitirán intereses de mora, sino se procederá revisar cada caso en particular, para que la administración decida sobre los siguientes puntos:
 - a) Negociar la forma de pago, para recuperar las facturas vencidas, pudiendo el cliente hacer abonos hasta lograr pagar la totalidad de la factura.
 - b) Evaluar si mantienen los lapsos de crédito de 7 o 15 días.
 - c) Revisar si se les mantiene o disminuye los niveles de crédito.
 - d) Suspender créditos, y establecer nuevo periodo de prueba, mediante compras de contado hasta 3 compras consecutivas, para poder reestablecer la línea de crédito que disfrutaba antes de la suspensión de la misma, previa notificación al cliente.
 - e) Evaluar los niveles y tiempos de crédito, a los clientes morosos otorgando nueva política a 5 días, o su pago en equivalente en dólares a la fecha de facturación para que sean pagados a 7 o 15 días.
 - f) A los clientes nuevos, establecerles políticas de contado las tres 3 primeras facturas, mientras tanto, hacer revisiones para evaluar la capacidad de pago, revisando los estados financieros del solicitante, de manera que sea afectivo el proceso de otorgamiento de créditos.
 - g) Solicitar una actualización de los estados financieros a todos los clientes, datos y contactos, para actualizar la data en el sistema administrativo.

- h) Realizar auditorías sorpresivas al analista de cuentas por cobrar para evaluar si se está cumpliendo con el proceso de recuperación de saldos de las facturas vencidas.

5.4.4. Objetivo 4.- Optimización de la comunicación con los clientes para hacer más efectivo el proceso de cuentas por cobrar.

Este objetivo consiste optimizar la comunicación con los clientes, de manera que se logre hacer más efectivo el proceso de cuentas por cobrar, para tal fin se requiere mejorar los canales de comunicación cuentas por cobrar-vendedores-clientes. Para ello, se actualizará la información de los clientes, personas contactos, número de celular asignado para el departamento de cobranza, utilización de la aplicación WhatsApp Business, correo electrónico de los clientes, vendedores asignados a cada cliente.

Se enviará comunicado a los clientes, de parte de la administración un comunicado sobre los plazos de créditos concedidos, donde es de gran importancia para la empresa poder atenderle como cliente, y a su vez que la empresa cuenta con que el cliente pague en los lapsos otorgados, ya que de no hacerlo esto afectaría su credibilidad crediticia y se procederá a suspender los créditos otorgados por incumplimiento.

Por otro lado, se hace necesario que el personal de ventas se involucre en el proceso de cobranza, ya que es quien tienen contacto directo con el cliente, y hay que resaltar que la venta no se termina con tomar el pedido, generar el despacho y emitir la factura para hacer seguimiento a la cobranza, sino que este termina cuando ya se ha cobrado la deuda. En este sentido, se debería fraccionar la comisión de ventas, un 75% por las ventas efectuadas en el mes y un 25% para las ventas concretadas en los lapsos otorgados, de esta manera el vendedor será más efectivo y garante en realizar la cobranza con el cliente.

En cuanto a las notificaciones y avisos de cobranza, se deberá mantener al cliente informado de cuáles son sus deudas y en qué fecha tiene que pagar, para ello se realizará un envío semanal del estado de cuenta los días lunes solicitando información de qué día ejecutará el pago de la misma, se enviará un aviso de cobro un día antes del vencimiento de la factura para recordar al cliente que debe generar el pago, el mismo día del cobro para que sepa que se está pendiente de la cobranza y que la empresa cuenta con su cumplimiento.

Se deberá comunicar al cliente, sobre las políticas de cobranza, y solicitar una actualización de su documentación, y en el caso que se requiera modificar el nivel de crédito (aumentar o

disminuir), o el alargar o recortar los lapsos de tiempo otorgados. Este conjunto de actividades permitirá que la comunicación sea más efectiva, que si el cliente no pueda pagar pueda indicarlo a la empresa y esta pueda otorgarle tiempos extras o convenir intereses de mora de acuerdo a cada caso en particular, decisión que tomará la administración.

5.5. Factibilidad de la Propuesta

Para evaluar la viabilidad de la presente propuesta, se requiere de un estudio de factibilidad, al respecto, se presentarán a continuación de acuerdo a los recursos tecnológicos, operativos y económicos que se necesiten para su implementación, los cuales se detallan a continuación.

5.5.1. Factibilidad Técnica

La presente propuesta esta es técnicamente factible, ya que cuenta la mayoría de los recursos necesarios para su implementación, debido a que cuenta con computadoras, impresoras formatos de cobranza, correo electrónico, banca electrónica, Internet, telefonía con tecnología actualizada para descargar la aplicación WhatsApp Business, solo requiere de la adquisición del sistema administrativo SAINT Administrativo y SAINT Plus para la automatización de las cuentas por cobrar.

5.5.2. Factibilidad Operativa

La presente propuesta es operativamente factible, debido a que la empresa cuenta con el talento humano necesario para la implementación de la propuesta, por lo tanto, no requiere de cambios en su estructura organizativa ni de la contratación de nuevo personal, ya que el personal con el que cuenta tiene las capacidades para poder desarrollar las estrategias de control interno de cuentas por cobrar, mediante las actividades de registro, gestión de cobranza, comunicación con el cliente, conciliaciones bancarias, auditorías a la documentación y supervisión.

5.5.3. Factibilidad Económica

La presente propuesta es económicamente factible, ya que la administración de la empresa tiene la intención de implementar mejoras en el proceso de cuentas por cobrar, además dispone de los recursos financieros necesarios para su aplicación, en este sentido, se ha evaluado el costo que debe invertir la empresa y el beneficio que obtendrá para lograr recuperar las facturas vencidas que

el cliente no ha pagado, así como evitar que se generen nuevamente retrasos con futuras ventas.

Cuadro 2.- Recursos Financieros de la Propuesta

Descripción	Cant.	Costo Unitario (\$)	Costo Total (\$)
Instalación de SQL Server en Servidor Windows. Creación y Configuración de Base de Datos.	1	75,00	75,00
Configuración de Planes de Mantenimientos Automáticos de la base de datos en SQL (Respaldo y Mantenimiento).	1	40,00	40,00
Instalación del sistema administrativo SAINT Enterprise en estación de trabajo.	3	15,00	45,00
Horas de Asesoría SAINT	8	25,00	200,00
Migración de datos para crear archivo maestro de productos.	1	60,00	60,00
Ajuste de formatos SAINT Enterprise (Factura/Nota de entrega/Nota de crédito/recibo de cobranza/recibo de pago)	5	30,00	150,00
Licencia SAINT Enterprise Plus (válida por 1 año)	1	250,00	250,00
Licencia SAINT Enterprise Administrativo (válida por 1 año)	1	200,00	200,00
Total			1.020,00
El monto presupuestado no incluye IVA			

Fuente: Meier y Paolucci (2022).

CONCLUSIONES

Las cuentas por cobrar son de gran importancia para las empresas, ya que allí se llevan registrados los importes de las ventas a crédito otorgados a los clientes, por lo tanto, la empresa debe realizar una gestión administrativa eficiente que permita lograr la recuperación de las facturas vencidas en los lapsos otorgados, para que pueda fluir el flujo de efectivo de caja necesario para poder cubrir los compromisos contraídos por la empresa, además de evitar que se generen cuentas incobrables, que afectaría negativamente a la empresa que vende.

Bajo este contexto, el presente estudio fue orientado en la empresa Mima Corp. C.A., la cual presenta debilidades en sus procesos de cuentas por cobrar, por lo tanto, se realizó un diagnóstico de la situación actual de tales procesos, pudiéndose obtener del análisis e interpretación de los resultados de la técnica seleccionada para la recolección de información que la empresa presenta un proceso poco eficiente de las cuentas por cobrar, que ha generado que se acumulen facturas con más de 20 días vencidas no pagadas por el cliente, lo cual afecta la liquidez financiera de la empresa, además no se mantiene la información actualizada no pudiéndose obtener reportes confiables que apoyen el proceso de toma de decisiones y la elaboración de los estados financieros con cifras reales, en este sentido, se logró el primer objetivo de la investigación.

Con los resultados obtenidos, se pudo extraer las debilidades y fortalezas existentes que inciden en el control de las cuentas por cobrar, y fueron expuestas en una matriz DOFA, lográndose el segundo objetivo, estos factores internos se cruzaron con los factores externos (oportunidades y amenazas) cuyo cruce permitieron obtener las estrategias que le dieron sustento a la propuesta, a las cuales se les realizó un estudio de factibilidad para lograr brindarle una solución al problema planteado.

Finalmente, se logró el tercer objetivo de la investigación lográndose diseñar estrategias de control interno para mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A., que permita la recuperación de sus inversiones que se encuentran en manos de los clientes, para fortalecer su liquidez financiera y cumplir con sus obligaciones contraídas. Estas estrategias brindaron un conjunto de herramientas que permitirán optimizar el desempeño del personal. Se concluye que, mediante la implementación de controles en los procesos de cuentas por cobrar se garantiza el cumplimiento de los procedimientos, normativas y políticas establecidos en la empresa, así como un registro continuo de las operaciones de cuentas por cobrar y su salvaguarda.

RECOMENDACIONES

Para garantizar la adecuada implementación de las estrategias de control interno que garanticen la mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa Mima Corp. C.A., se presentan las siguientes recomendaciones:

- Dar a conocer a los directivos los resultados obtenidos, para que puedan comprender la importancia que tiene la implementación de controles internos en el proceso de cuentas por cobrar y las implicaciones de no llevarse un control adecuado.
- Implementar las estrategias de control interno propuesto para lograr un efectivo proceso de gestión de cuentas por cobrar, de manera que se recuperen las facturas vencidas y se evite que se generen cuentas de cobros dudosos o incobrables.
- Involucrar al personal de ventas en el proceso para que ayude a gestionar la cobranza.
- Actualizar los datos de los clientes para mantener información confiable.
- Solicitar los estados financieros de los clientes y realizar una revisión de los créditos otorgados, para considerar disminuir los plazos o niveles de acuerdo a la capacidad del cliente, ya que no es conveniente conceder niveles altos a quienes no puedan cumplir con los mismos.
- Revisar los tiempos de crédito otorgados y cambiar a lapsos de 5 días y que la deuda se dolarice a la tasa del día para evitar el deterioro por efecto de la devaluación y la inflación, que se van consumiendo la rentabilidad.
- Realizar la adquisición del sistema administrativo propuesto, ya que le permitirá una actualización y automatización en las diferentes áreas de la empresa.
- Capacitar al personal en material de manejo del sistema administrativo y sobre las estrategias propuestas para que puedan obtener un mejor rendimiento.
- Establecer normativas y procedimientos actualizados para que el personal de nuevo ingreso pueda tener una mejor inducción y capacitación al ingresar al área de cuentas por cobrar, de manera que se unifiquen criterios en el proceso.
- Mantener una mejora continua en los procesos de la empresa, y en la comunicación con interdepartamental, así como con los clientes para saber cada etapa de la gestión de cobranza y el comportamiento de los clientes para poder tomar decisiones a tiempo.

REFERENCIA

- Abascal, Fernando (2004). **Cómo se hace un Plan Estratégico**. 4ª ed. Madrid. España: ESIC Editorial.
- Aguirre, Juan (2009). **Auditoria III. Control Interno Áreas específicas de implantación Procedimiento y Control**. 6ª ed. España: Editorial Cultura S.A.
- Arias, Fideas (2016). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ª ed. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2016). **Elaboración de Proyectos de Grado**. 7ª ed. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.
- Bisquerra, Rafael (2015). **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**. Caracas. Venezuela: Editorial Frigor.
- Bohorques, Dariana y Olivares, Erika (2017). **Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión de cobranza en la Unidad Educativa C.E.I. Luisa del Valle Silva**. Universidad de Carabobo. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Cepeda, Gustavo. (2015) **Auditoría y Control Interno**. 3ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- COSO (2005). **Control Interno. Informe COSO**. 4ª ed. Bogotá Colombia: Ediciones ECOE.
- Coulter, Mary y Robbins, Stephen (2012). **Administración**. 6ª Edición. México: Editorial Pearson Educación
- Estupiñán, Rodrigo (2008). **Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales**. 2ª ed. Bogotá, Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Fierro, Ángel (2009). **Contabilidad**. 2ª Ed. Bogotá. Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Flores, Cesar y Navarro, Thaibeth (2019). **Procedimientos de control interno según informe coso para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Previsivos N&M Asociados C.A.** Universidad José Antonio Páez. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Fred, Roberto (2003). **Conceptos de Administración Estratégica**. 5ª ed. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Jaramillo, Leidy (2015). **Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holding SAC, 2017**. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima. Perú: Trabajo de grado no publicado.

- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2016). **Metodología de la Investigación**. 6ª ed. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Hurtado, Jacqueline (2017). **Metodología de la Investigación, Guía para la comprensión holística de la ciencia**. 4ª ed. Caracas. Venezuela: Quirón Ediciones.
- Koontz, Harold (2015). **Administración: Una Perspectiva Global**. 11ª ed. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Luna, Alfredo (2011). **Proceso Administrativo**. 6ª ed. México: Grupo Editorial Patria.
- Mantilla, Samuel (2015). **Control Interno, Estructura Conceptual Integrada**. 6ª ed. Bogotá. Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Muñiz, Wendy y Mora, Wendy (2017). **Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters**. Universidad de Guayaquil. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Palella, Santa y Martins, Filiberto. (2016). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 1ª ed. Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Ramírez, Tulio (2011), **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. 3ª ed. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Rosales, Maribel (2019). **Plan estratégico para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Pescadería Marisquería El Archipiélago, C.A.** Universidad José Antonio Páez. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Sabino, Carlos (2008) **El proceso de investigación**. 6ª ed. Caracas-Venezuela: Editorial PANAPO.
- Santillana, Juan (2010). **Sistemas de Control Interno**. 3ª ed. México: Editorial Pearson.
- Serna, Humberto (2008). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología**. 7ª ed. Colombia: Editorial 3R Editores.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2018). **El proceso de la investigación científica**. 4ª ed. México: Ediciones LIMUSA.
- Universidad Nacional de Colombia (2015). **Planeación estratégica territorial**. Bogotá. Colombia. [Documento en Línea]. Disponible en: http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2_3.htm. [Consulta: 2022, abril 20].

Anexo A
CUESTIONARIO

El presente trabajo de investigación, busca proponer **“Estrategias de control interno para la mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa MIMA CORP C.A.”**, para lo cual se requiere que usted no brinde cierta información para el desarrollo del mismo, por lo tanto, se le agradecerá proceda a leer cada uno de los ítems y responda la respuesta que considere correcta indicando una única opción si o no.

ÍTEM	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
1	¿Considera usted que es efectivo el proceso de cuentas por cobrar?		
2	¿Sabe usted si existe una persona asignada para realizar el proceso de cuentas por cobrar?		
3	¿Tiene usted conocimiento si se mantiene actualizados los registros y cobros de las cuentas por cobrar?		
4	¿Sabe usted si se tienen establecidas y difundidas al personal políticas de cobranza de la empresa?		
5	¿Tiene usted conocimiento si los clientes cumplen con el pago de sus obligaciones contraídas con la empresa por ventas a crédito en los lapsos otorgados?		
6	¿Sabe usted si se han generado cuentas por cobrar vencidas pendientes por pagar por parte de los clientes?		
7	¿Considera usted que la falta de cumplimiento del pago oportuno de las cuentas por cobrar afecta la liquidez financiera de la empresa?		
8	¿Sabe usted si se realiza una programación de cobranza de acuerdo a la fecha de vencimiento de las facturas?		
9	¿Tiene usted conocimiento si se han generado facturas de clientes con más de veinte días sin cobrar?		
10	¿Sabe usted si se envía a los clientes estados de cuentas por lo menos una vez al mes?		
11	¿Tiene usted conocimiento si se envía comunicados de cobranza por lo menos una vez a la semana para recordarle al cliente las obligaciones que tiene con la empresa?		
12	¿Sabe usted si la empresa cuenta con un sistema administrativo para llevar el registro de las cuentas por cobrar?		
13	¿Tiene usted conocimiento si en la empresa se utilizan formatos preelaborados para registrar los importes recibidos por concepto de cobranza?		
14	¿Sabe usted si los clientes notifican y envían los comprobantes de pago de las obligaciones vencidas a tiempo?		

15	¿Tiene usted conocimiento si se utiliza la banca electrónica para verificar los pagos de los clientes que han notificado el pago de sus obligaciones?		
16	¿Sabe usted si se realizan conciliaciones bancarias para la verificación de la cobranza de las facturas emitidas a crédito?		
17	¿Considera usted que mediante la implementación de estrategias de control interno se podría mejorar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa MIMA CORP C.A.?		

Fuente: Meier y Paolucci (2022)

Anexo B

Tabla 16. Tabla de Frecuencias Totales

Estrategias de control interno para la mejora del proceso de cuentas por cobrar de la empresa MIMA CORP C.A.				
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA / FRECUENCIAS RELATIVAS	
ÍTEM	SI	NO	SI	NO
1	1	2	33%	67%
2	3	0	100%	0%
3	1	2	33%	67%
4	3	0	100%	0%
5	1	2	33%	67%
6	3	0	100%	0%
7	3	0	100%	0%
8	3	0	100%	0%
9	3	0	100%	0%
10	0	3	0%	100%
11	3	0	100%	0%
12	0	3	0%	100%
13	3	0	100%	0%
14	0	3	0%	100%
15	3	0	100%	0%
16	3	0	100%	0%
17	3	0	100%	0%

Fuente: Meier y Paolucci (2022)