



**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A MEJORAR
LA GESTIÓN Y EL CONTROL INTERNO
DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS
POR COBRAR DE TRASPORTE Y
SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.**



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

**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A MEJORAR LA GESTIÓN Y EL CONTROL
INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR DE
TRASPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciado(a) en contaduría Pública

Autoras:

Riera, Irene C.I V-21.485.026
Rodríguez, Sahina C.I V-24.917.028

Tutor:

Casas, Asdrúbal C.I. V-13.899.165

San Diego, Septiembre 2015



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

San Diego, Septiembre 2015

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **Prof. Asdrúbal Casas**, portador(a) de la cédula de identidad N° V-**13.899.165**, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por las ciudadanas **Riera, Irene**, portadora de la cédula de identidad N° V-**21.485.026** y **Rodríguez, Sahina**, portadora de la cédula de identidad N° V-**24.917.028**, titulado: **ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A MEJORAR LA GESTIÓN Y EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR DE TRASPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.**, presentado 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 y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil quince.

Prof. Casas, Asdrúbal C.I. V-13.899.165



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

ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A MEJORAR LA GESTIÓN Y EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR DE TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.

Autores:

Riera, Irene C.I V-21.485.026

Rodríguez, Sahina C.I V-24.917.028

Tutor:

Asdrúbal, Casas C.I. V-13.899.165

Fecha: Septiembre, 2015

RESUMEN INFORMATIVO

Un control deficiente sobre las cuentas por cobrar dentro de una organización trae como consecuencia que se realicen ventas a clientes morosos o generar roces entre el cliente y proveedor, por ello se realizó este trabajo con la finalidad de mejorar la el control interno del departamento de cuentas por cobrar de la empresa de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A., debido a que existen debilidades en dicha área. Para alcanzar los objetivos propuestos se seleccionó a una población constituida por cinco (04) personas que laboran en el área contable de la organización, al mismo tiempo se determinó que la muestra, fue conformada por la misma cantidad de personas de la población, ya que se seleccionó el tipo de muestreo censal. De igual manera se seleccionó como técnica de recolección de datos a la encuesta, basada en un cuestionario como instrumento. A su vez, el análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades, oportunidades y amenazas que afectan la gestión de las cuentas por cobrar, se realizó a través de una matriz FODA, de la cual se derivarán estrategias para mejorar la administración de las cuentas por cobrar en la empresa en estudio. Al finalizar la investigación se pudo concluir que al personal de cuentas por cobrar le hacen falta procedimientos y los formatos que les ayude a mejorar la contribución de este departamento, situación que fue solventada con la propuesta realizada.

Descriptor: Estrategias, control interno, cuentas por cobrar.

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Objetivos de la Investigación	5
1.3. Justificación	6
1.4. Alcance	7
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases Teóricas	14
2.3. Definición de términos básicos	25
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	27
3.2. Fases de la Investigación	28
CAPÍTULO	
IV ANÁLISIS DE RESULTADOS	
4.1. Presentación e interpretación de resultados	33
4.2. Matriz FODA	48
CAPÍTULO	
V LA PROPUESTA	50
5.1 Descripción de la Propuesta	
5.2 Objetivos de la Propuesta	50
5.3 Justificación de la Propuesta	51
5.4 Factibilidad de la Propuesta	51
5.5 Estrategias propuestas	54
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS	70
ANEXOS	72

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO

1	Lista de Cotejo	34
2	Tabla 1: ítem 1	35
3	Tabla 2: ítem 2	36
4	Tabla 3: ítem 3	37
5	Tabla 4: ítem 4	38
6	Tabla 5: ítem 5	39
7	Tabla 6: ítem 6	40
8	Tabla 7: ítem 7	41
9	Tabla 8: ítem 8	42
10	Tabla 9: ítem 9	43
11	Tabla 10: ítem 10	44
12	Tabla 11: ítem 11	45
13	Tabla 12: ítem 12	46
14	Tabla 13: ítem 13	47
15	Matriz FODA	48
16	Recursos Técnicos	52
17	Recursos Operativos	53
18	Recursos Financieros	53
19	Relación de cuentas incobrables	60

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA

1	Modelo Matriz FODA	24
2	Grafico 1: ítem 1	35
3	Grafico 2: ítem 2	36
4	Grafico 3: ítem 3	37
5	Grafico 4: ítem 4	38
6	Grafico 5: ítem 5	39
7	Grafico 6: ítem 6	40
8	Grafico 7: ítem 7	41
9	Grafico 8: ítem 8	42
10	Grafico 9: ítem 9	43
11	Grafico 10: ítem 10	44
12	Grafico 11: ítem 11	45

13	Grafico 12: ítem 12	46
14	Grafico 13: ítem 13	47
15	Formato Análisis de Vencimiento de Cuentas por Cobrar	57
16	Flujograma Tratamiento Cuentas por Cobrar por vencerse	59
17	Libro Auxiliar Cuentas por Cobrar	61
18	Formato Relaciones de Cobranza	63
19	Diagrama de Flujo Relaciones de Cobranza	65

INTRODUCCIÓN

En el mundo en que vivimos hoy en día exige de quienes dirigen las organizaciones los conocimientos o el uso de tecnología, pero sobre todo el manejo eficiente de información que le permiten una correcta toma de decisiones, para asegurarla permanencia de las empresas a largo plazo. La contabilidad es uno de los principales sistemas de información que reflejan el fruto de la toma de decisiones de los administradores, así como un excelente banco de datos para producir el futuro de las empresas.

En la actualidad, dentro de las organizaciones están presentándose numerosos problemas producto de la ineficiencia de las operaciones realizadas debido a la ausencia de un buen sistema de control interno, siendo este el medio que asegura a los gerentes que la información suministrada por contabilidad sea confiable.

Toda empresa necesita de una gran diversidad de mecanismos de control, manejos y estructuras organizacionales que acrediten así la transparencia y eficiente desempeño de las operaciones, resaltando dentro de este marco la optimización de los procesos de la organización, definido como una necesidad de mejoramiento y establecimiento de controles que ayuden a resolver problemas y obtener una eficiencia operacional aunado al cumplimiento de las políticas establecidas por la administración, con la finalidad de obtener la dirección adecuada de las riquezas que la integran y salvaguardar el patrimonio de la empresa. Por tal razón, la presente investigación enfoca su importancia en la presentación de alternativas que servirán de guía para el adecuado manejo de las operaciones que dan origen a los ingresos de tales empresas, al igual que asegurar la apropiada obtención y percepción de los mismos hasta su correcta contabilización.

En este sentido, la presente investigación tiene como propósito Proponer estrategias de control interno en la empresa TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A., para mejorar la gestión en el área de cuentas por cobrar.

Asimismo, se encuentra estructurada por cuatro capítulos, los cuales se detallan como sigue:

Capítulo I: El problema, en el cual se expone el planteamiento del mismo, justificación de la investigación, objetivos general y específicos de la investigación. Capítulo II: Marco teórico, conformado por antecedentes de la investigación. Capítulo III: Marco metodológico, integrado por el tipo de investigación, área de investigación, población y muestra objeto de estudio, técnicas e instrumentos aplicados para la recolección de datos e información relacionada con la investigación, validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, técnica de análisis de datos. Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados de los instrumentos aplicados para la recolección de datos. Capítulo V: La propuesta de estrategias de control interno para la empresa referida, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Actualmente las organizaciones deben cumplir y mantener un adecuado control de todos los procesos realizados en cada uno de los departamentos que la conforman con el fin de garantizar así el desarrollo correcto de sus actividades y las posibilidades de alcanzar sus objetivos deseados. Toda organización necesita tener normas, políticas y reglas que deben cumplir para lograr así mantener una estabilidad en todos los procesos y actividades que realizan.

Para conseguir el diseño ideal de las estrategias que requiere una empresa es de suma importancia que se tengan definidos los objetivos de la misma. Para Carneiro Caneda (2010), “la estrategia es la orientación en el actuar futuro, el establecimiento de un fin, en un plazo estimado como aceptable hacia el cual orientar el rumbo empresarial” (p. 163). Las estrategias son requeridas en toda organización sin importar su tamaño, esto se debe a que ayudan a evitar y solucionar problemas que se presenten a lo largo del desarrollo de las actividades que realicen.

Entre las actividades que se realizan en una organización, se encuentran las operaciones contables que a su vez se dividen según el departamento encargado de cada una de ellas. Aunque cada departamento debe cumplir con su rol dentro de la organización, todas por igual deben respetar y seguir los parámetros del control interno el cual consiste en garantizar que todas las actividades se realicen de manera clara, transparente, concisa, eficaz, entre otros.

Entre los departamentos que conforman una organización, se encuentra el departamento de cuentas por cobrar que se encarga de registrar y realizar el cobro a los clientes de sus deudas a la fecha. Un mal control de las cuentas por cobrar puede generar una serie de errores que entorpezcan el desarrollo de las actividades del departamento.

La presente investigación está centrada en la empresa TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A., la cual se dedica al transporte de aves, y al mantenimiento y servicio de los camiones afiliados a la misma. Esta empresa al momento de realizar las facturas de cobro a sus clientes, debe cumplir con un procedimiento estipulado por la entidad. Para lograr emitir la factura, el mecánico encargado del servicio y mantenimiento de los camiones debe realizar por escrito un resumen explícito de todas las reparaciones, repuestos cambiados y mantenimiento realizado a cada uno de los camiones.

Luego esta información es desglosada por la asistente administrativa de manera tal que realiza una estructura de la posible factura la cual debe ser revisada, corregida y verificada por el ingeniero a cargo. Al finalizar este procedimiento la factura aprobada por el ingeniero es enviada vía correo electrónico al afiliado. Al momento de enviar las facturas la empresa otorga un plazo de quince (15) días para que los afiliados realicen el pago correspondiente.

Se pudo observar durante el proceso de facturación un atraso en la elaboración de las mismas, el ingeniero a cargo de la autorización requerida para el envío de las facturas suele demorar más de los días pautados. Esto a su vez genera un atraso en cuanto a la cobranza de las obligaciones de los afiliados. También se observó que solo una persona es la encargada de la realización, envío, cobro, verificación y registro de pagos de las facturas.

Asimismo se observó que el atraso de la emisión de factura y por consiguiente la cobranza, afecta el registro oportuno de la contabilidad de las transacciones, a su vez se detectó una debilidad importante que es la falta de soporte en las transacciones de cobros, se realizan transferencias pero no se soporta o se identifican su objeto, lo que afecta a la hora del registro, ya que no se tienen las descripciones de estas, lo que hace que los saldos de las cuentas por cobrar presenten diferencias entre la contabilidad y el control de la empresa. También se realizan préstamos a socios, pero los cobros de estos no presentan soporte por lo que los saldos de las cuentas por cobrar a socios también presentan diferencias en la contabilidad con los saldos reales.

Debido a todas las debilidades encontradas, se ha decidido hacer este trabajo de investigación con el objetivo de diseñar estrategias ideales para la oportuna solución de las debilidades mencionadas anteriormente.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cuáles deben ser las estrategias dirigidas a mejorar la gestión y el control Interno del departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Diseñar estrategias dirigidas a mejorar la gestión y el control Interno del departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.

1.2.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual de la gestión y el control Interno del departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.

Identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del proceso del Control Interno del departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.

Elaborar estrategias para optimizar el Control Interno del departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.

1.3. Justificación de la Investigación

En toda pequeña y mediana empresa es vital un buen manejo y funcionamiento de los procesos y actividades llevadas a cabo en cada uno de sus departamentos, ya que de esto depende el funcionamiento y crecimiento de la organización, por esto se implementa el uso de manuales y/o estrategias que especifican los procedimientos y lineamientos que debe cumplir la empresa para el desarrollo de sus operaciones.

La presente investigación se basa específicamente en el funcionamiento y Control Interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A., al cual se le realizaran estrategias para un mejoramiento en dicho departamento, esto es de suma importancia para la organización, ya que representa un mejor funcionamiento del proceso de cobranza, proporcionando así mayor confiabilidad en la información financiera, contabilización de las transacciones y actividades manejadas por el departamento.

Se propuso la realización de las estrategias para Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa, al observar fallas y debilidades en los procedimientos que

se dan lugar en este departamento, relacionadas con la carencia de los controles internos adecuados, influyendo así en el desarrollo de las actividades de cobranza de la empresa, y por consiguiente en la información financiera revelada y liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones.

El diseño de las estrategias contribuirá a solucionar los problemas y debilidades del departamento de cobranza identificados en la empresa, contribuyendo al desempeño eficaz de las funciones a desarrollar en el los procesos de control interno de las cuentas por cobrar, un registro oportuno y certero de las mismas, una cobranza eficaz y eficiente de dichas cuentas, y una revelación confiable en los estados financieros, logrando así una mejora de funcionamiento, desempeño y liquidez de la empresa, lo que permitirá tomar decisiones basadas en información precisa y actualizada, pudiendo influir en las ganancias de la empresa.

En otro orden de ideas, esta investigación se justifica porque representa un antecedente importante para futuros trabajos de grado que se relacionen con planes estratégicos, controles internos y mejoras en los procesos, constituyendo un valor agregado al conocimiento que se imparte en la Universidad José Antonio Páez.

1.4. Alcance de la Investigación

Este trabajo de investigación tiene como fin principal diseñar estrategias que permitan el mejoramiento del control de cuentas por cobrar que existen en la empresa TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A., con la finalidad de optimizar el manejo que en la actualidad se le está dando al proceso de contabilidad que se realiza dentro de esta organización. Es por esto que la presente investigación está dirigida principalmente al personal que labora en el área de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A y de acuerdo al tema que se trata, el presente Trabajo de grado se encuentra enmarcado

dentro de las líneas de investigación que ofrece la Universidad José Antonio Páez para la carrera Contaduría Pública.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), el Marco Teórico “es el sustento teórico del estudio. Implica analizar y exponer las teorías, los enfoques teóricos, las investigaciones y los antecedentes en general que se consideren válidos para el encuadre del estudio” (p. 64). El mismo se encuentra conformado por: antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

2.1. Antecedentes de la Investigación

De acuerdo a Arias (1999), la definición de los antecedentes de la investigación “se refiere a los estudios y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio.” (p.14). Por consiguiente se presentan los trabajos de investigación que se encuentran vinculados con el problema planteado.

Arreaza y Guacarán (2013), elaboraron una investigación denominada **“Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC ASESORES S.C” ubicada en Valencia, Estado Carabobo**. Realizada en la Universidad José Antonio Páez, para optar ambos al título de Licenciado en Contaduría Pública.

La investigación se realizó con el objetivo general de proponer estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de la cobranza y control de las cuentas por cobrar de la empresa MC Asesores S.C, ubicada en Valencia Estado Carabobo. Dichas estrategias surgieron ya que luego de una revisión y seguimiento de las

cuentas por cobrar de la empresa se encontraron fallas en cuanto al proceso de cobranza a los clientes debido a un inadecuado control de los pagos realizados a la empresa, también se descubrió que el departamento de cuentas por cobrar no realizaba un análisis de vencimiento de las deudas de los clientes, esto a su vez contribuyó a que la lista de clientes deudores incrementara debido a la falta de pago. Como consecuencia a las deudas pendientes y el atraso excesivo de pago de algunos clientes, la liquidez de la empresa se vio afectada y esto influenció en las obligaciones obtenidas de la misma.

A lo largo de la investigación se utilizaron técnicas de recolección de datos luego de revisiones a los procedimientos y a su vez se realizó una entrevista a los trabajadores del departamento de cuentas por cobrar con el fin de obtener la información necesaria para poder determinar las estrategias adecuadas que deben aplicarse para lograr la solución y mejoramiento del problema planteado.

Esta investigación se vincula con el trabajo de grado realizado debido a que muestra una serie de estrategias diseñadas con la finalidad de obtener un mejoramiento en el control de las cuentas por cobrar.

Asimismo, Ortega y Puerto (2013), elaboraron una investigación denominada **“Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa VENE-FRENOS, C.A” ubicada en San Diego, Estado Carabobo.** Realizada en la Universidad José Antonio Páez, para optar ambos al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Dicha investigación se realizó con el objetivo de establecer lineamientos para mejorar y garantizar la efectividad de los registros de las cuentas por cobrar y así lograr mantener un control interno adecuado en los procesos a realizar.

Al realizar una revisión específicamente en el departamento de cuentas por cobrar se encontraron distintos aspectos a mejorar, tales como fallas en el momento

de registrar la cobranza debido a que la asistente administrativa procesa la información de los depósitos recibidos junto con los recibos de cobro para luego llegar a un contador externo, el cual demora de uno a dos meses para presentar la conciliación. Esto trae como consecuencia un desconocimiento del saldo real en la cuenta bancaria, también genera duda ante los archivos y documentos registrados.

Otras de las debilidades encontradas es que existe un atraso en la identificación de los cheques devueltos, los cuales deberían ser identificados al momento de la comprobación con el fin de poder realizar la recuperación inmediata del monto especificado.

De acuerdo a las fallas y debilidades existentes en el control de las cuentas por cobrar, se realizó una revisión de los procesos realizados en el departamento respectivo y una entrevista a los trabajadores del mismo con el fin de obtener resultados significativos que contribuyan con el diseño de los lineamientos a seguir para un mejoramiento en dichas fallas.

Gracias a esta serie de lineamientos se puede observar cómo deben realizarse de manera correcta el registro de las cobranzas, el seguimiento adecuado a los cheques devueltos, entre otros. Ayudando así al desarrollo de este trabajo de grado.

Por otra parte, se tiene a Contreras y Rojas (2013), en su trabajo titulado **“Plan estratégico dirigido al mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar del Centro Social Latino A.C., Ubicado En Puerto Cabello, Estado Carabobo”** Trabajo de Grado para Optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El objetivo general de esta investigación fue proponer un plan estratégico dirigido al mejoramiento de la gestión cuentas por cobrar en el Centro Social Latino, A.C.; ubicado en Puerto Cabello del Estado Carabobo, ya que la mayoría de los socios de este centro social mantiene morosidades con el mismo por concepto de las deudas que tienen, producto de la compra de sus

acciones; lo que ha traído como consecuencia negativa para las finanzas de esta organización, traducéndose muchas veces en dificultades para el pago de las obligaciones que ha contraído con sus proveedores y el personal que allí labora.

En tal sentido, para alcanzar el objetivo general; se consideró que el tipo de investigación era un proyecto factible, bajo un diseño de campo. Así mismo, se utilizarán como técnicas de recolección de datos a la encuesta, apoyadas en el cuestionario como instrumento, el cual fue aplicado a las siete (07) personas que laboran en esta organización. Además para el diseño del plan estratégico, se analizaron los factores externos e internos que afectan al proceso en estudio y por último se elaborará el plan estratégico objeto principal de la propuesta.

Esta investigación le aporta al presente trabajo de grado los procedimientos y formularios necesarios para controlar las cuentas por cobrar, así como las medidas que deben implementarse para recuperar las cuentas incobrables, acciones que pudieran ser útiles para la gestión de las cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.

Por su parte, Beltrán (2012), en su trabajo titulado **“Plan de acción basado en la administración financiera para el manejo de las cuentas por cobrar a fin de solventar problemas de flujo de efectivo en operador logístico integral ubicado en zona industrial de Valencia”**. Trabajo de Grado para Optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo.

Desde el punto de vista metodológico, el trabajo estuvo enmarcado como proyecto factible, con apoyo en una investigación de campo no experimental, se tomó en cuenta una muestra representativa de la población y se le aplicó como instrumento la encuesta y la entrevista, el cual tuvo como objetivo principal diseñar un plan de acción basado en la administración financiera, para el manejo de las cuentas por

cobrar a fin de solventar problemas de flujo de efectivo en Operador Logístico Integral ubicado en la zona industrial de Valencia.

Con el cual se concluyó, que las medidas adoptadas por la empresa para la aplicación de las Políticas de Crédito y Cobranza son deficientes y no permite obtener datos confiables, ni promover la eficiencia de las operaciones debido a que se pasan por alto muchos de los controles determinados por ésta. De acuerdo a lo planteado, se recomienda a la empresa, estudiar los lineamientos formulados en el presente trabajo, a fin de ponerlos en práctica para agilizar los procedimientos y llevarlos a cabo de forma más eficiente y eficaz.

Este trabajo le aporta al presente estudio cuáles son las acciones que se pueden implementar para controlar las cuentas por cobrar de una organización, entre las cuales se encuentran procedimientos efectivos para recuperar las cuentas incobrables, control de las deudas adquiridas por los clientes y los criterios a adoptar para las cuentas incobrables.

Finalmente, se encuentra González (2012), en su trabajo titulado **“Estrategias financieras para la optimización de la gestión de cuentas por cobrar en las empresas importadoras de mármol y granito, ubicadas en Maracay, Estado Aragua”**. Trabajo de Grado para Optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. Este trabajo tuvo por objetivo diseñar estrategias financieras para la optimización de la gestión de cuentas por cobrar, en las empresas importadoras de mármol y granito, ubicadas en Maracay, Estado Aragua., con la finalidad de proveer a las empresas en estudio, herramientas financieras que fortalezcan las áreas claves relacionadas con las cuentas por cobrar, en función de obtener mayor liquidez, aumento de la rotación de la cartera y eficiencia en las ventas a crédito.

Este objetivo se planteó como problema inicial, la trayectoria desfavorable en el entorno económico del país, aunado a los efectos de la inflación, control cambiario, que lo que traía como consecuencia, que los importadores de mármol y granito de Maracay, en la búsqueda de alternativas para mantenerse en el mercado, enfocan sus lineamientos hacia la gestión de las cuentas por cobrar como estrategia viable para subsistir en el ámbito empresarial del mármol y granito.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación estuvo enmarcada, bajo la modalidad de proyecto factible, con base en investigación de campo y de tipo descriptivo. Dentro de las técnicas utilizadas para la recolección de datos, se encuentra la entrevista y la revisión documental y como instrumento de recolección de datos, se usó el cuestionario. Como población se usaron cinco empresas, siendo la muestra cuatro de las empresas.

Por último se obtuvo como conclusiones, que la situación actual de las cuentas por cobrar de las empresas en estudio, no era óptima; la mayor parte de las empresas en estudio no realizan planificación operativa a corto plazo, ni se elaboran periódicamente Estados de Flujo de efectivo. El diseño de estrategias se presenta como herramienta para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar; La aplicación de las estrategias financieras es factible.

Esta investigación le aporta al presente estudio las estrategias que puede adquirir una pequeña empresa para regular y controlar sus cuentas por cobrar, acciones que pudieran ser adoptadas por la empresa TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.

2.2. Bases Teóricas

Según Tamayo (2000), “Un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar el problema, dentro de un ámbito donde éste

cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en nuestra tarea.” (p. 66)

Por lo que se puede decir que las Bases Teóricas son fundamentales para la realización de cualquier tipo de trabajo o investigación, ya que a partir de los conocimientos adquiridos por medio de las bases teóricas se procederá a la el análisis y ejecución del trabajo.

La información recopilada en las Bases Teóricas, se puede obtener de diferentes formas, por medio de libros, internet, periódicos, revistas, enciclopedias, diccionarios, entre otros.

Contabilidad

Según Elliott y Horngren (2010), la contabilidad organiza y resume la información económica para que los usuarios puedan emplearla. Se presenta en informes llamados estados financieros, para realizar esto los contadores analizan, registran, cuantifican, acumulan, sintetizan, clasifican, informan e interpretan los hechos económicos y sus efectos financieros de la empresa.

Por lo que podemos decir que la contabilidad es necesaria en toda empresa, ya que se utiliza para producir y estructurar la información financiera de la empresa, con el objetivo de reflejar la situación monetaria de la organización para la toma de decisiones económicas.

Cuentas

A su vez la contabilidad tiene cierta clasificación, específicamente en cuentas que la conforman, estas cuentas de acuerdo a Brito (2001), “La cuenta es la unidad básica de la contabilidad. Podría definirse como el medio o instrumento contable a

través del cual son registradas las operaciones de acuerdo con su naturaleza, y donde se refleja el movimiento de todo lo que recibió y entregó esta cuenta” (p. 56).

Cuentas por cobrar

Asimismo las cuentas se clasifican para llevar un control específico en cada área, este trabajo abarca el área de las cuentas por cobrar por lo que, según Guajardo (2002), son definidas al igual que cualquier activo, como recursos económicos propiedad de una empresa a la cual generan un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante y entre las principales cuentas que están incluidas en cuentas por cobrar.

Gómez (1981), establece que las cuentas por cobrar “son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas en que comercia. Suelen estar amparadas por facturas, recibos y documentos similares” (p. 61).

Características de las Cuentas por Cobrar

De acuerdo a Zambrana (2011), las características principales que identifican a las cuentas por cobrar son:

- a) Constituyen un sub grupo del activo de acuerdo con la estructura del balance general, a su vez conformado de cuentas específicas.
- b) Son cobros pendientes de recuperación.
- c) Sus saldos se originan como consecuencia de haberse devengado operaciones emergentes del giro específico de las actividades de una empresa (Venta de mercaderías al crédito).

d) Estos derechos se presupone serán cobrados en los próximos doce meses (corto plazo).

Clasificación de Cuentas por Cobrar

La clasificación de las cuentas por cobrar de acuerdo a Brito (2001), es:

1) Proveniente de ventas de bienes o servicios.

Éste grupo está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una factura, por partes de cliente.

Las cuentas por cobrar proveniente de ventas a crédito son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar a clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor al ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual en la mayoría de los casos es de 12 meses. En aquellas empresas donde el ciclo sea superior a un año, pueden incluirse dentro del activo corriente aun cuando su vencimiento sea mayor de 12 meses, siempre y cuando no sobrepase ese ciclo normal e operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas fuera del activo corriente, en el grupo de activos no corriente.

2) No provenientes de ventas a créditos.

Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos. Este tipo de cuentas deberán aparecer clasificadas en el balance general en el grupo de Activos Corrientes, siempre que se espere que van a ser cobradas en el ciclo normal de la empresa.

De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las origina, pueden a su vez ser clasificadas en dos grupos:

- 2.1) No provenientes de ventas de bienes o servicios que se cobraran en efectivo:

Se refieren a derechos que serán cobrados en efectivo, como lo son las cuentas por cobrar trabajadores, intereses por cobrar, alquileres por cobrar, reclamaciones por cobrar a compañías de seguros, reclamaciones por cobrar a proveedores, reclamaciones judiciales por cobrar, depósitos en garantía de cumplimiento de contratos, regalías por cobrar, cuentas por cobrar a los accionistas, dividendos pasivos por cobrar, dividendos por cobrar sobre inversiones, cuentas por cobrar a compañías subsidiarias, entre otras.

- 2.2) No provenientes de ventas de bienes o servicios que serán cobradas en bienes diferentes de efectivo:

- 2.3) Aquellos derechos por cobrar que al ejecutar su cobro, este se producirá por medio de cualquier bien o servicio diferente al efectivo como lo son: reclamaciones a proveedores, anticipo a proveedores, derechos a cobrar por envase, anticipos a contratistas, entre otros.

Registro de Cuentas por Cobrar

Referenciado a Brito (2001), en términos generales, “las cuentas por cobrar se registrar en el momento en que se hace el traspaso de propiedad del bien vendido o en que se presta el servicio contratado. Sin embargo, en las ventas a plazo con reserva de dominio, el registro de las cuentas por cobrar debe hacerse en el momento en que se entrega la mercancía vendida, a pesar de que el comprador no pasa a tener la

propiedad definitiva de la mercancía hasta que haya terminado de pagarla” (Brito L. 2001 P. 342)

Confiabilidad

Medidas de grado en el que una prueba ofrece resultados consistentes.

Control

Es uno de los elementos de la gestión gerencial superior, que permite evaluar si la planificación se cumple según los pasos previamente establecidos.

Control Interno

De acuerdo a Aguirre (1997), “el área de clientes y deudores comerciales refleja el resultado de reconocer las deudas relacionadas normalmente con las ventas de bienes y prestaciones de servicio”. (p. 105).

Control Interno de Cuentas por Cobrar

Así como el control Interno es importante en cada área o departamento de la empresa, es vital en el departamento de cuentas por cobrar, son necesarias medidas de control interno que deben ponerse en práctica para lograr un departamento de cuentas por cobrar eficiente y eficaz, según Brito (2011), estas medidas deben ser:

a) Con respecto a las ventas:

- 1) Todo pedido de clientes debe ser sometido a revisión y aprobación antes del despacho de la mercancía. Esta revisión debe ser hecha por:
 - 1.1) El departamento de ventas en cuanto a condiciones.
 - 1.2) El departamento de crédito en cuanto a la determinación de riesgos.

b) Con respecto a despachos:

- 1) Insistiendo en la separación de funciones, las personas encargadas del despacho deben ser diferentes a las que controlan la mercancía en el almacén. Los empleados de la sección del despacho no deben tener acceso al almacén.
- 2) Las cantidades físicas a despachar deben ser verificadas con las que se mencionan en la nota de despacho al cliente.
- 3) Las notas de despacho deben estar prenumeradas y establecer un control sobre la secuencia de las mismas.

c) Con respecto a facturación:

- 1) Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar.
- 2) Se establecerán los controles necesarios para asegurarse de que todas las notas de despacho son facturadas.
- 3) Las facturas deben estar prenumeradas llevando un control adecuado de su existencia y uso.
- 4) Una vez elaborada la factura se procederá a verificarla en cuanto a precio, exactitud, rebajas, etc.

d) En cuanto a crédito y cobranzas:

- 1) El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de ventas y cuentas por cobrar.
- 2) Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para:

2.1) Dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables.

2.2) Conceder descuentos fuera del periodo normal o exceso sobre los términos usuales.

3) Las notas de crédito por devoluciones y rebajas deben estar prenumeradas y su uso debidamente controlado. Cuando se emitan notas de crédito por concepto de devolución, deben estar respaldadas por un informe de recepción de mercancía devuelta y aprobadas por un funcionario responsable.

4) Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisadas periódicamente por un funcionario responsable.

5) Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.

e) Con respecto a cuentas por cobrar

1) Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.

2) Enviar mensualmente estados de cuentas a los clientes.

3) Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja deben:

3.1) Comparar los estados de cuentas mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas.

3.2) Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo del mayor.

- 4) Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.
- 5) Los despachos de mercancías en consignación deben ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

Objetivos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar

Asimismo las cuentas por cobrar poseen su propio Control Interno, con el fin de llevar un buen registro y manejo de estas, para eso se deben cumplir con ciertos pasos para alcanzar los objetivos, que según Aguirre (1997), son:

Objetivo 1: Las cuentas por cobrar estarán correctamente registradas, valoradas y clasificadas en los estados contables, y procederán de transacciones previamente autorizadas.

Objetivo 2: Todos los saldos de las cuentas por cobrar estarán sujetos a un control de crédito en cuanto a su identificación, vencimiento y seguimiento de saldos vencidos y no líquidos.

Objetivo 3: La cobrabilidad de los saldos contables será efectiva, dotándose una provisión contable, previa autorización del responsable correspondiente en los saldos de dudosa cobrabilidad.

Objetivo 4: Los cobros de clientes serán controlados desde su recepción, anotándose inmediatamente en los registros contables, hasta su depósito en las cuentas bancarias.

Objetivo 5: Salvaguardia y custodia de las cuentas a cobrar y efectivo recibido de las mismas.

Objetivo 6: Segregación adecuada de funciones para optimizar y evitar riesgos en los procedimientos de control.

Objetivo 7: Operando de acuerdo con las políticas y criterios definidos por la Dirección de la entidad.

Todo ello, favorece y colabora a que la información financiera-contable, reflejada en los estados financieros, sea más fiable y adecuada. Así pues, el alcance de estos objetivos dará lugar a la vez a asegurar, principalmente que:

- a) Las cuentas por cobrar detalladas en las cuentas contables corresponden a deudas de transacciones aprobadas e incluidas en el periodo a que corresponden y serán los saldos a cobrar en un corto plazo.
- b) Las provisiones de deudores de dudoso cobro reflejadas en los estados financieros son suficientes, adecuadas y cuentan con los criterios y aprobación de la Dirección.
- c) Existencia de un control individualizado de clientes en cuanto a su saldo, crédito, límites, antigüedad y seguimiento de deuda.

Estrategia

Chandler (1962), define a la estrategia como la determinación de metas y objetivos básicos de largo plazo de la empresa, la adición de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para lograr dichas metas.

Análisis FODA o DOFA

Contreras (2009), señala que la matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) es una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización. Esta matriz es ideal para enfrentar los factores internos y externos, con el objetivo de generar diferentes opcionales de estrategias.

Así de acuerdo a lo explicado anteriormente, se pueden utilizar las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades externas y para atenuar las amenazas externas igualmente una organización podría desarrollar estrategias defensivas orientadas a contrarrestar debilidades y esquivar amenazas del entorno. Debe destacarse que, la matriz FODA, conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias tal como se muestra en la figura N° 1

	Fortalezas- F	Debilidades - D
Matriz DOFA		
Oportunidades- O	Estrategias - FO	Estrategias- DO
Amenazas – A	Estrategias- FA	Estrategias – DA

Figura N° 1 Matriz DOFA. Fuente: Contreras (2009)

La estrategia FO. Se basa en el uso de fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechar las oportunidades externas. Este tipo de estrategia es el más recomendado. La organización podría partir de sus fortalezas y a través de la utilización de sus capacidades positivas, aprovecharse del mercado para el ofrecimiento de sus bienes y servicios.

La estrategia FA. Trata de disminuir al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas. Esto no implica que siempre se deba afrontar las amenazas del entorno de una forma tan directa ya que a veces puede resultar más problemático para la organización.

La estrategia DA. Tiene como propósito disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo. Generalmente este tipo de estrategia se utiliza solo cuando la organización se encuentra en una posición altamente amenazada y posee muchas debilidades, aquí la estrategia va dirigida a la sobrevivencia. En este caso, se puede llegar incluso al cierre de la institución o a un cambio estructural y de misión.

La estrategia DO. Tiene la finalidad mejorar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades externas, una organización a la cual el entorno le brinda ciertas oportunidades, pero no las puede aprovechar por sus debilidades podría decir invertir recursos para desarrollar el área deficiente y así poder aprovechar la oportunidad.

2.3. Definición de Términos Básicos

Análisis: Es la distinción o separación de las partes de un todo, para conocer los elementos de que se forma.

Auditoria: Examen objetivo, sistemático, profesional e independiente aplicado a una organización por un auditor completo.

Clientes: Son todas aquellas personas que debe al negocio mercancías adquiridas a crédito y a quienes no se les exige especial garantía documental.

Departamento de Crédito y cobranzas: Es donde se gestionan y efectúan el cobro de los créditos a favor de la entidad, así como administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados.

Eficacia: Capacidad para determinar los objetivos apropiados, hacer lo que se debe hacer y eligiendo las metas acertadas.

Eficiencia: Capacidad para reducir los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer las cosas bien”.

Fiabilidad de la información: Se define como la capacidad de los estados financieros para reflejar la imagen fiel de la entidad, de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados y los requisitos legales aplicables a la documentación financiera publican.

Gestión: Acción y efecto de gestionar o decir, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio.

Políticas de Crédito: Son normas que establecen los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el apartado del trabajo que dará el giro a la investigación, es donde se expone la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método. De esta manera, Romero (2007), explica que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el "cómo" se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p. 2). Por tal motivo, a continuación se define el marco metodológico de la presente investigación.

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación se considera como un proyecto factible, debido a que tiene como finalidad proponer estrategias que permitan mejorar el sistema de control interno existente en la empresa TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A., en el área de cuentas por cobrar; por tal motivo, es conveniente señalar que de acuerdo al manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006):

El proyecto factible consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución o grupo social. La propuesta debe tener apoyo, bien sea en una investigación de tipo documental y debe referirse a la formulación de políticas, programas, métodos y procesos. (p. 7).

Por otra parte, para Sabino (2002), el diseño de la investigación es aquel que tiene como objeto “proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar

hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo.” (p. 63); en tal sentido para la elaboración de este estudio se considera que el diseño de la investigación es de campo y no experimental.

Así la investigación es de campo porque la información que se necesita para desarrollarla será tomada directamente de las personas que trabajan para el departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.; basado en esto, Arias (2006), indica que la investigación de campo:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p. 31)

De igual forma la investigación se considera no experimental, ya que para su realización no se manipulan las variables independientes que en ella están involucradas; por lo que Kerlinger (1993), citado por Ávila (2004), expresa que este tipo de diseños es aquel donde “el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables,” (p. 269).

3.2. Fases de la Investigación

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, es importante mencionar que la investigación está estructurada en tres (03) fases metodológicas; las cuales se describen a continuación:

3.2.1. Fase I. Diagnóstico de la situación actual de la gestión y el control Interno del departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.

Para cumplir con el objetivo propuesto en esta fase de la investigación; se hizo necesario seleccionar a la población que va a ser objeto de estudio; así; Arias (2006), indica que la población desde el punto de vista metodológico “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio” (p. 81). Para el presente estudio; la población estuvo constituida por todo el personal que labora para el departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A., es decir, cuatro (04) personas.

Por su parte, debe indicarse que la muestra de acuerdo a Arias (2006), “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83), para su selección es necesario determinar el tipo de muestreo; el cual para este trabajo es probabilístico y censal; debido a que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado y además bajo el criterio de que la población es pequeña y cada uno del personal de los departamentos en estudio tienen relación directa con la problemática; se seleccionó la muestra a toda la población.

Al respecto, Ramírez (2007), indica que el muestreo probabilística “Se caracterizan porque se puede determinar de antemano la probabilidad de selección de cada uno de los elementos que integran la población.” (p. 106), de igual manera, Espinoza (2006), indica que el muestreo censal es cuando “todos y cada uno de los integrantes de la población integran a la muestra” (p. 36). Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por las cuatro (04) personas que laboran en el departamento de cuentas por cobrar.

Ahora bien, es importante seleccionar la metodología bajo la cual se recopiló la información; a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, por consiguiente Palella y Martins (2006), indican que las técnicas de recolección de datos “Son las distintas formas o maneras de obtener información” (p. 103) y también indican que los instrumentos de recopilación de la información “Es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p. 113)

En este sentido, para recolectar la información se tomaron como técnicas de recolección de la información a la encuesta, bajo la modalidad de cuestionario; a la observación directa, bajo la modalidad de lista de cotejo y a la revisión documental apoyada en los registros que posee el sistema administrativo contable; a continuación se definirán cada uno de ellos.

Tal como se mencionó anteriormente, se usaron una encuesta que tiene como objetivo determinar la forma de cómo los empleados del departamento citado, manejan las cuentas por cobrar de la empresa TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A., de esta manera; Sabino (2002), indica que la encuesta “Se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante análisis de tipo cuantitativo, sacara las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos.” (p. 43).

Por su parte a través de la observación directa; la cual de acuerdo a Arias (2006), “Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p. 69); se verificaron la organización de mercancía en el área de almacén, y a través de la revisión documental se determinaron cuáles son las pautas establecidas en el control interno existente y cuál es la información que se encuentra

en el módulo de cuentas por cobrar del software administrativo-contable. A su vez Román (2005), expresa que:

La revisión documental consiste en la recopilación de documentos relacionados con el fenómeno estudiado. Se utiliza todo tipo de soporte y de género disponible: novelas, ensayos, investigaciones, biografías, diarios, fotografías, grabaciones, objetos, producción artística y cultural, fichas estadísticas, etc. Su gran utilidad se presenta en el estudio de hechos históricos, aunque es válida para cualquier fenómeno. (p. 4)

En cuanto a los instrumentos, Arias (2006), expresa que el cuestionario “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p. 74) y Palella y Martins (2006), indican que la lista de cotejo “Consiste en la confrontación de una serie de características previamente seleccionadas en un contexto también preestablecidos. Permiten al observador anotar si esa característica está o no presente”. (p. 111)

3.2.2. Fase II. Identificación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del proceso del Control Interno del departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.

Para cumplir con esta fase de la investigación, se utilizaron toda la información recopilada a través de las distintas técnicas e instrumentos de recolección de datos y se plasmaran en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA); el cual es un instrumento donde se analizaron los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

3.2.3. Fase III. Elaboración de estrategias para optimizar el Control Interno del departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.

De igual forma para cumplir con esta fase de la investigación, se tomó la información que se deriva de la matriz FODA; a tales efectos se realizaron cuatro (04) tipos de estrategias: el primer grupo está destinado a maximizar las oportunidades y fortalezas encontradas, el segundo para maximizar las fortalezas y minimizar las amenazas. Por su parte el tercer grupo, se realizó a fin de minimizar las debilidades y maximizar las fortalezas y por último, el cuarto grupo tiene como objetivo minimizar a las debilidades y a las amenazas encontradas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación e Interpretación de los Resultados

Partiendo de lo establecido por Romero (2007), “los datos en sí mismos tienen limitada importancia, es necesario hacerlos hablar, en ello consiste, en esencia, el análisis e interpretación de los datos.”(p. 39). Igualmente Selltiz (2009), define de la siguiente forma:

El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuesta a las interrogantes de la investigación. La interpretación, más que una operación distinta, es un aspecto especial del análisis su objetivo es buscar un significado más amplio a las respuestas mediante su trabazón con otros conocimientos disponibles, que permitan la definición y clarificación de los conceptos y las relaciones entre éstos y los hechos materia de la investigación (p. 98).

La relación entre análisis e interpretación y la forma específica que toman, tanto separada como conjuntamente, varían de un estudio a otro, dependiendo de los distintos esquemas o niveles de investigación y, fundamentalmente, del diseño propuesto. Los datos, a partir de los cuales el investigador inicia el análisis, son diferentes según el nivel de elaboración realizado, el cual depende de la naturaleza del problema de investigación y, consecuentemente, del tipo de investigación; también de las técnicas y procedimientos seguidos en la elaboración.

En adelante se muestra los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos para una mayor comprensión de los mismos, se utilizaran tablas de frecuencia y diagramas circulares, mostrando además el análisis de lo obtenido.

Después de haber realizado y aplicado las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se obtuvieron los siguientes resultados:

Lista de Cotejo

Cuadro de Observación Directa

RASGO OBSERVADO	SÍ	NO
Tiempo oportuno en la facturación		X
Envío, cobro, verificación y registro de pago es llevado a cabo por más de un empleado		X
Tiempo oportuno en la cobranza		X
Soporte de transacciones de cobro		X
Registro oportuno de la contabilidad de las transacciones		X
Necesidad de una herramienta para Mejorar las Condiciones Actuales	X	

Análisis de la Lista de Cotejo

Después de haber realizado la revisión de la lista de cotejo con su respectivo registro fotográfico, se tiene que en el Área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A, denota la urgente y necesaria la creación de un Estrategias dirigidas a mejorar el control interno de dicha área.

Análisis de la encuesta

Tabla 1:

Ítem 1 *¿Las funciones del área de facturación son independientes de la función de cobranza?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	0	0
No	4	100,00
Total	4	100,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

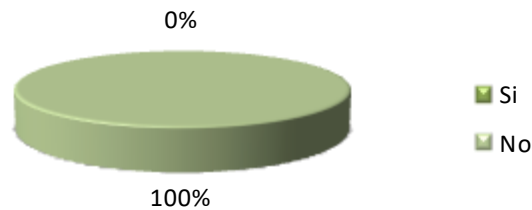


Gráfico 1. *Ítem 1* *¿Las funciones del área de facturación son independientes de la función de cobranza?*

El 100% de los empleados encuestados señalaron que las funciones del área de facturación no son independientes de la función de cobranzas. Por lo tanto este resultado señala que los errores cometidos durante la emisión de las facturas, inciden negativamente en la cobranza de los créditos asignados, debido a que los procesos son registrados por el mismo personal, existiendo sobrecarga de trabajo lo que los conlleva a cometer errores en los mismos.

Tabla 2:

Ítem 2 ¿Existe análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	0	0
No	4	100,00
Total	4	100,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

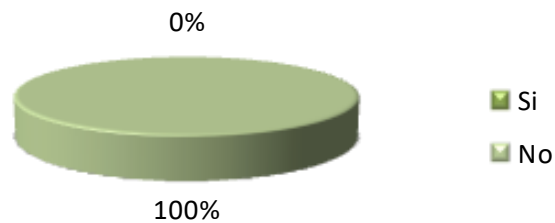


Gráfico 2. Ítem 2 ¿Existe análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar?

El 100% de los empleados encuestados señalaron que no se ha realizado un análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar. Este resultado evidencia que los trabajadores de esta área no poseen un control de las fechas en las cuales se vencen las cuotas adeudadas por los clientes de la empresa, lo que contribuye directamente a la generación de morosidades por parte de los mismos.

Tabla 3:

Ítem 3 *¿Existen facturas cobradas efectivamente y no rebajadas en las cuentas por cobrar?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	4	100,00
No	0	0,00
Total	4	100,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

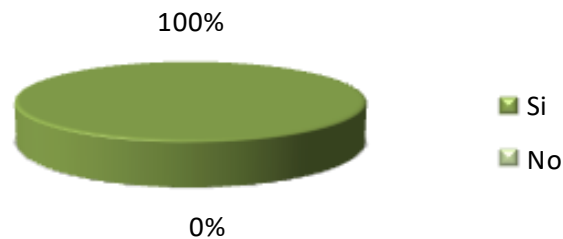


Gráfico 3. *Ítem 3* *¿Existen facturas cobradas efectivamente y no rebajadas en las cuentas por cobrar?*

El 100% de los encuestados informaron que existen facturas cobradas efectivamente y no rebajadas en las cuentas por cobrar. A través de este resultado se puede notar que existe un descontrol en el registro contable de las cuentas por cobrar, lo que ha influido en que la información financiera no sea confiable, por lo tanto la toma de decisiones sobre lo que se adeuda y lo que se encuentra por cobrar se dificulta.

Tabla 4:

Ítem 4 ¿Existe una provisión para cuentas dudosas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	0	0,00
No	4	100,00
Total	4	100,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

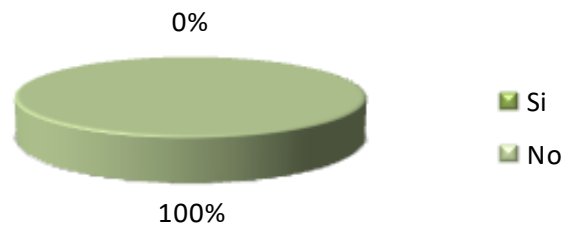


Gráfico 4. Ítem 4 ¿Existe una provisión para cuentas dudosas?

El 100% de las personas encuestadas señalaron que no existe una provisión para cuentas dudosas. Este resultado señala que la empresa no posee una partida contable para cubrir las pérdidas ocasionadas por las deudas morosas o consideradas incobrables, por lo que cuando existe un retraso en las cobranzas, las finanzas y cumplimiento de obligaciones por parte de la empresa se afectan negativamente.

Tabla 5:

Ítem 5 ¿Existe un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cliente?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	4	100,00
No	0	0,00
Total	4	100,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

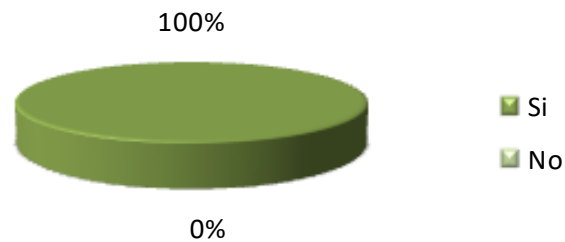


Gráfico 5. Ítem 5 ¿Existe un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cliente?

El 100% de las personas encuestadas señalaron que existe un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cliente. Este resultado constituye una fortaleza para la empresa en estudio, debido a que a través del manejo de estos libros se facilita el manejo de la información en lo referente al control de las cuentas por cobrar por cada cliente.

Tabla 6:

Ítem 6 ¿Es eficiente el sistema de cobranza?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	1	25,00
No	3	75,00
Total	4	100,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

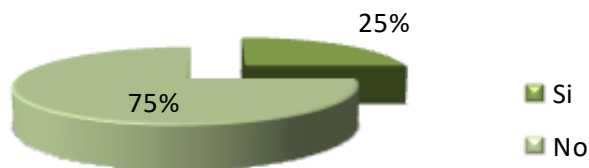


Gráfico 6. Ítem 6 ¿Es eficiente el sistema de cobranza?

De las personas encuestadas el 25% manifestó que es eficiente el sistema de cobranza, mientras que el 75% restante señaló lo contrario. Por este resultado se puede evidenciar que el personal que trabaja en cuentas por cobrar reconoce que existen debilidades que deben ser mejoradas a fin de lograr recuperar dentro de los plazos establecidos las deudas que sus clientes mantienen con la empresa.

Tabla 7:

Ítem 7 ¿Existe un control de los anticipos entregados por parte de los clientes?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	1	25,00
No	3	75,00
Total	4	100,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

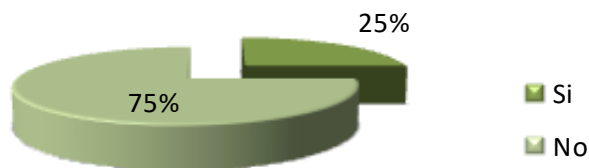


Gráfico 7. Ítem 7 ¿Existe un control de los anticipos entregados por parte de los clientes?

De las personas encuestadas el 25% considera que existe un control de los anticipos entregados por parte de los clientes, mientras que el 75% restante señaló lo contrario. Este resultado indica que no siempre el personal que labora en cuentas por cobrar lleva un control de los anticipos otorgados por los clientes, lo que explica que muchas veces se hayan realizado cobranzas por montos equivocados, trayendo consigo algunos inconvenientes con los clientes de la empresa.

Tabla 8:

Ítem 8 ¿Existen cuentas por cobrar morosas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	4	100,00
No	0	0,00
Total	4	100,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

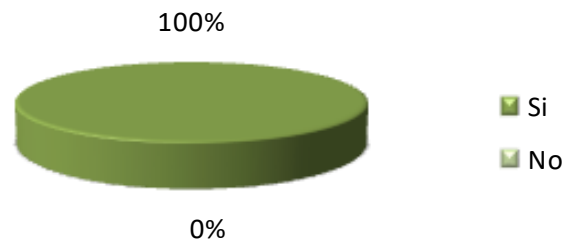


Gráfico 8. Ítem 8 ¿Existen cuentas por cobrar morosas?

El 100% de las personas encuestadas señalaron que existen cuentas por cobrar morosas. Este resultado denota la existencia de clientes que no han cancelado sus deudas dentro del plazo establecido, por lo que se infiere que los errores cometidos en el control de las deudas por cobrar, han intervenido directamente en la efectividad de las cobranzas.

Tabla 9:

Ítem 9 ¿Existe un control sobre la documentación de las cuentas por cobrar?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	1	25,00
No	3	75,00
Total	4	100,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

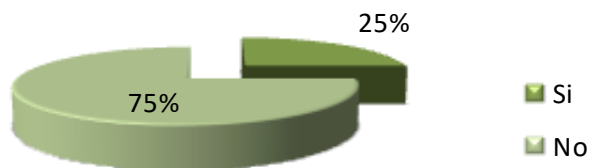


Gráfico 9. Ítem 9 ¿Existe un control sobre la documentación de las cuentas por cobrar?

De las personas encuestadas el 25% manifestó que existe un control sobre la documentación de las cuentas por cobrar, mientras que el 75% restante señaló lo contrario. Este es otro factor que ha intervenido en la efectividad de la gestión de cuentas por cobrar y de las cobranzas, puesto que existe un descontrol en las facturas, ya que no se realiza el registro oportuno de las facturas emitidas, así como de las cobranzas realizadas, por lo que la información que maneja este departamento constantemente debe ser revisada.

Tabla 10:

Ítem 10 ¿Se han definido políticas para la gestión de las cobranzas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	1	25,00
No	3	75,00
Total	4	100,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

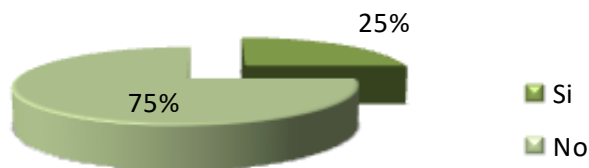


Gráfico 10. Ítem 10 ¿Se han definido políticas para la gestión de las cobranzas?

De las personas encuestadas el 25% manifestó que se han definido políticas para la gestión de cobranzas, mientras que el 75% restante señaló lo contrario. A través de este resultado se puede notar que de existir una política de cobranza, la misma no es conocida por el personal del departamento, por esto se puede inferir que no existe un criterio único para el personal del área de cuentas por cobrar y cobranzas en el manejo de las actividades que le corresponden hacer.

Tabla 11:

Ítem 11 ¿Existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	1	25,00
No	3	75,00
Total	4	100,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

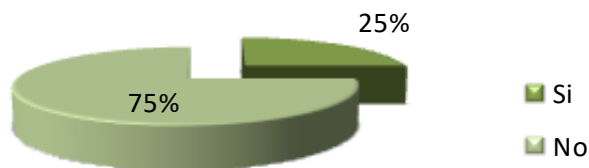


Gráfico 11. Ítem 11 ¿Existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas?

De las personas encuestadas el 25% manifestó que si existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas, mientras que el 75% restante señaló lo contrario. Según estos resultados se puede inferir que el registro de los cobros se realiza a discreción de la persona que lo realiza sin que exista un criterio único para su elaboración.

Tabla 12:

Ítem 12 *¿Se envían periódicamente los estados de cuentas a los clientes de la empresa?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	4	100,00
No	0	0,00
Total	4	100,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

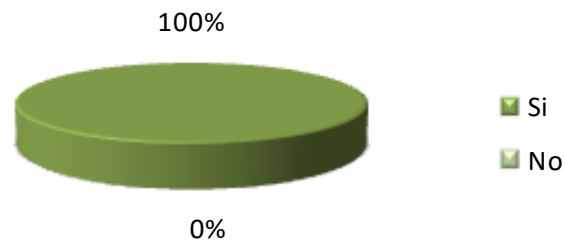


Gráfico 12. *Ítem 12* *¿Se envían periódicamente los estados de cuentas a los clientes de la empresa?*

El 100% de las personas encuestadas señalaron que no se envían periódicamente los estados de cuentas a los clientes de la empresa. Este resultado evidencia que existe debilidades en la comunicación cliente-empresa, por lo que no se le informa cuanto es la deuda que tiene pendiente y cuando debe cancelarla, esta situación ha contribuido a que pase la fecha de corte y los clientes no cancelan la cuota que puede a tiempo.

Tabla 13:

Ítem 13 *¿Se realizan ajustes contables al final de cada mes en lo referente al registro de cuentas por cobrar?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	4	100,00
No	0	0,00
Total	4	100,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

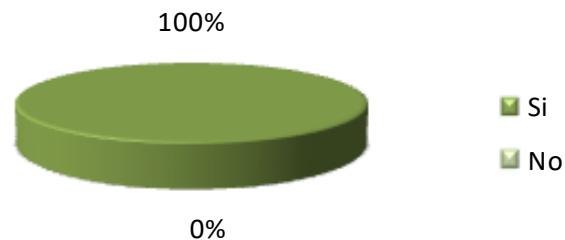


Gráfico 13. *Ítem 13* *¿Se realizan ajustes contables al final de cada mes en lo referente al registro de cuentas por cobrar?*

El 100% de las personas encuestadas opinó que se realizan ajustes contables al final de cada mes en lo referente al registro de cuentas por cobrar. Situación que se justifica debido a todas las debilidades encontradas en la gestión de este tipo de cuentas, por lo tanto mensualmente la empresa se ha visto en la necesidad de tener que realizar dichos ajustes con la finalidad de remedir los errores cometidos.

Análisis Matriz FODA

Matriz DOFA	<p style="text-align: center;">Fortalezas- F</p> <p>F1: Compromiso por parte de los empleados del área de cuentas por cobrar y cobranzas F2: Existencia de un software administrativo-contable</p>	<p style="text-align: center;">Debilidades - D</p> <p>D1: No hay independencia de funciones en el área de facturación D2: No se realizan análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar D3: Facturas cobradas y no rebajadas de las cuentas por cobrar D4: Carencia de una provisión para cuentas dudosas D5: Carencia de un auxiliar de cuentas por cobrar D6: Ineficiencia del proceso de cobranzas D7: Carencia de control de los anticipos entregados por los clientes D8: Morosidad de cuentas por cobrar D9: Falta de control de la documentación D10: Carencia de políticas en las cobranzas D11: Carencia de procedimientos D12: Falta de envío de estados de cuentas D13: Realización de Ajustes contables D14: Falta de clasificación de los clientes</p>
<p style="text-align: center;">Oportunidades- O</p> <p>O1: Capacitación en el área de cobranzas O2: Definir las actividades que se deben realizar en el departamento de cuentas por cobrar</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias - FO</p> <p>E1: Definir las funciones del área de cuentas por cobrar</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias- DO</p> <p>E1: Elaborar las políticas del departamento de cuentas por cobrar y cobranzas</p>
<p style="text-align: center;">Amenazas – A</p> <p>A1: Inconformidad de los clientes por la gestión de cobranzas A2: Posibles problemas de liquidez que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones previamente adquiridas por la empresa</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias- FA</p> <p>E1: Elaborar acciones para el control de la documentación E2: Elaborar un procedimiento para las cobranzas</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias – DA</p> <p>E1: Elaborar el Análisis de Vencimiento de las cuentas por cobrar E2: Elaborar una provisión para cuentas dudosas E3: Diseñar un modelo de auxiliar de cuentas por cobrar</p>

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

Con respecto a la identificación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del proceso del Control Interno del departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A., la información que se evidencia a través del cuadro de análisis de matriz FODA, se puede indicar que el departamento de cuentas por cobrar de la empresa referida, posee problemas fundamentales de funcionamiento, los cuales se traducen principalmente en que no hay independencia en las funciones del área de facturación, además se diagnosticó problemas en el control de la documentación, lo que ha ocasionado debilidades en el proceso de cobranzas, falta en el control de los anticipos entregados por los clientes, debilidades en la determinación de los vencimientos en las cuentas por cobrar, entre otros factores.

No obstante, en el diagnóstico también se consideraron aspectos que influyen positivamente en la gestión de cobranzas, tal como lo es el compromiso por parte de los empleados en el área de cuentas por cobrar y la existencia de un software administrativo-contable que facilita el procesamiento de la información.

Al mismo tiempo puede indicarse que los factores externos que afectan a la gestión de cuentas por cobrar, están relacionados con la inconformidad por parte de los clientes, debido a que se le han efectuado cobros de deudas ya canceladas. Todos estos factores han originado la necesidad de elaborar estrategias que permitan controlar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.; lo que es desarrollado en el Capítulo V de la presente investigación.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Descripción de la Propuesta

Esta propuesta tiene como objetivo fundamental elaborar estrategias dirigidas a mejorar el control interno del departamento de cuentas por cobrar en la empresa de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A., a fin de minimizar el impacto que sobre los clientes y las finanzas de la empresa, que ha tenido el manejo actual de las cuentas por cobrar.

En tal sentido, se diseñaron estrategias dirigidas al manejo integral de las cuentas por cobrar, tal como lo es el establecimiento de las políticas del departamento, la elaboración del análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, creación de formatos que puedan servir de ayuda en el análisis de vencimiento de las mismas y la elaboración de los procedimientos relacionados con la gestión de cobranzas.

5.2. Objetivos de la Propuesta

5.2.1. Objetivo General

Elaborar estrategias que permitan el mejoramiento del control interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.

5.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Optimizar los procesos dentro del departamento de cuentas por cobrar de la empresa
- ✓ Mejorar las labores del área de control interno del departamento de cuentas por cobrar de la empresa
- ✓ Aumentar la fiabilidad en los datos existentes en físico y en sistema

5.3. Justificación de la Propuesta

El desarrollo de esta propuesta se justifica debido a la necesidad que posee la empresa en estudio, de elaborar estrategias que permita mejorar la gestión de las cuentas por cobrar y la gestión de cobranzas en esta organización; ya que la falta de controles en este departamento ha influido negativamente tanto en la gestión financiera de la empresa, como en la relación que posee con sus clientes.

Al respecto, las estrategias aquí definidas servirán de base para que se mejore el control interno y el manejo de las cuentas por cobrar y cobranzas en la empresa de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A., ya que señalarán el perfil de los trabajadores que deben laborar en esa área, a fin de definir los programas de capacitación que deben implementarse en la misma. A su vez se determinará cuáles son las políticas del departamento de cuentas por cobrar y cobranzas, así como los formatos y procedimientos requeridos para un mejor funcionamiento de este departamento.

5.4. Estudio de Factibilidad de la Propuesta

En este sentido, Soto (2003), señala que la “Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas

señalados. Generalmente la factibilidad se determina sobre un proyecto” (p. 25). Es por tal que, la presente investigación y la propuesta que de ella se desprende se considera un proyecto factible por su fácil y viable aplicación, además de su contribución a optimizar el control interno para el manejo del departamento de cuentas por cobrar, ya que garantiza rentabilidad y mejora dicha área de la empresa en estudio, los recursos y su factibilidad se detallan a continuación:

5.4.1. Recursos Técnicos

De acuerdo a Soto (2003), el análisis de factibilidad técnica “se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, entre otros, que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto” (p. 25). Al respecto, en el siguiente cuadro se muestran cuáles son los materiales que se requieren para la elaboración de esta propuesta:

Material	Cantidad Necesaria
Resma de Papel	03
Tinta Negra para Impresora	02
Tinta a Color para Impresora	01

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

5.4.2. Recursos Operativos

Al respecto, Soto (2003), indica que la factibilidad operativa “se refiere a todos aquellos humanos que participen durante la operación del proyecto” (p. 25). Al respecto, para la ejecución del plan estratégico se requieren el recurso humano que se especifica en el siguiente cuadro:

Personal	Cantidad Necesaria
Personal del área administrativa y contable	4

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

5.4.3. Recursos Financieros

De acuerdo a Soto (2003), la factibilidad económica “se refiere a los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse son el costo del tiempo, el costo de la realización y el costo de adquirir nuevos recursos.” (p. 26). Por ende la inversión que se requiere para la implementación de los recursos técnicos y operativos se representan en los cuadros anteriormente presentados.

Material	Cantidad	Costo Unidad
Resma de Papel	03	2600,00
Tinta Negra para Impresora	02	3000,00
Tinta a Color para Impresora	01	3000,00
Recurso Humano (Personal del área administrativa y contable)	04	8.000,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

Del cuadro anteriormente expuesto se puede indicar que el proyecto es técnicamente factible porque los recursos requeridos para su ejecución son de fácil adquisición para la empresa, a su vez es operativamente factible porque el personal del área de contabilidad y administración ya pertenece a la empresa. Por último puede indicarse que es económicamente factible, porque el presupuesto mayor corresponde

a los sueldos que ya cancela la empresa; por ende ya forma parte de los gastos operativos de la organización.

5.5. Estrategias Propuestas

Estrategia 1: Definir las funciones del área de cuentas por cobrar

Esta se realiza con la finalidad de definir cuáles son las actividades que debe realizar cada uno de los encargados de la gestión de las cuentas por cobrar, debido a que se pudo diagnosticar que las funciones de las cuentas por cobrar, no son independientes de la gestión de cobranzas.

1. Funciones del Jefe de Cuentas por Cobrar: Entre las funciones que debe cumplir el jefe de cuentas por cobrar de la empresa de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A., se encuentran:

- a. Asegurar, efectuar el Seguimiento y Gestión de Cobranzas de las facturas a Crédito, que emite la Empresa mediante la información, los registros y el control del sistema administrativo correspondiente.
- b. También debe supervisar y administrar la cartera de clientes de la empresa.
- c. Analizar los montos y antigüedad de los créditos otorgados, con la finalidad garantizar una adecuada y oportuna captación de recursos, conforme y en cumplimiento a las normas, procedimientos y procesos de la organización.
- d. Elaborar los Recibos de Ingresos, Contabilizar y aplicar las disposiciones legales tributarias (IVA, ISLR e Impuestos Municipales) a las Operaciones de Cobranzas.
- e. Analizar la cartera de Clientes y realizar las proyecciones de cobranzas mensuales

2. Funciones del encargado de cobranzas: Por su parte el encargado de las cobranzas tiene entre sus actividades los siguientes aspectos:

- a. Administración y gestión de la cartera en cobranza de sucursales a nivel nacional, teniendo en cuenta que esta empresa tiene oficinas en el distrito capital y en la zona de Puerto Cabello
- b. Coordinar y negociar con las áreas comerciales la gestión de cobranzas
- c. Planificar de actividades a realizar mensualmente.
- d. Gestionar los procedimientos a seguir para los clientes morosos de forma personal o a través de asesoría jurídica, si es necesario.
- e. Desarrollar herramientas de medición que permitan a la Gerencia una mejor lectura de la gestión de cobranzas y del desempeño del equipo a su cargo.

Estrategia 2: Elaborar las políticas del departamento de cuentas por cobrar y cobranzas.

Se hace necesario el desarrollo de esta estrategia, debido a que se diagnosticó que no todo el personal domina cuáles son las políticas existentes para el área de cobranzas y por lo tanto no existe un criterio único para el manejo de este proceso, en tal sentido a continuación se muestran cuáles son las políticas del departamento de cuentas por cobrar y cobranzas en la empresa referida:

1. Antes de otorgar un crédito es necesario realizar una evaluación de la capacidad de pago del cliente
2. Las condiciones de otorgamiento de crédito debe ser explicada al cliente, al momento cuando éste cliente lo recibe
3. Debe procurarse que las facturas emitidas cumplan con todos los requerimientos exigidos por la legislación venezolana

4. El encargado de cuentas por cobrar deberá realizar semanalmente el análisis de vencimiento de las deudas que los clientes mantienen con la empresa.
5. Los estados de cuenta de cada cliente debe estar debidamente registrado en un libro auxiliar.
6. Los recibos de cobro una vez finalizado el proceso deben ser devueltos al departamento de cuenta por cobrar, dentro de los tres (03) días hábiles a la fecha de efectuado la cobranza.
7. Respecto a las cobranzas, el encargado de las cobranzas debe recibir semanalmente el estado de cuenta de los cobros que debe efectuar.
8. Las cobranzas se realizarán los días jueves
9. Para efectuar la cobranza, el encargado de esta actividad debe presentar la factura y el estado de cuenta al cliente.

Estrategia 3: Elaborar el Análisis de Vencimiento de las cuentas por cobrar

En el diagnóstico se pudo evidenciar que no se realiza un análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, en consecuencia, lo que contribuye directamente a la generación de morosidades en las deudas que los clientes mantienen con la empresa; por lo tanto la gestión que debe seguirse para realizar este procedimiento es:

1. El encargado de cuentas por cobrar debe llenar en cada facturación el formato de análisis de vencimiento que se encuentra en el formato de la siguiente figura. Este formato debe ser agregado al sistema contable como parte de la gestión de las cuentas por cobrar.

Para llenar el formulario de la figura N° 2, se deben completar los siguientes datos:

- a. Cliente: Cliente al cual se le realiza la cobranza
 - b. RIF: Número de Registro de Información Fiscal
 - c. Dirección Fiscal: Domicilio del Cliente
 - d. Teléfono de Contacto: Números telefónicos fijo y móvil del cliente
 - e. Representante Legal: Nombres y Apellidos del Representante Legal de la Empresa
 - f. C.I.: Cédula de identidad del Representante Legal
 - g. Factura N°: Número de la factura de la venta a crédito
 - h. Fecha: Día, mes y año de la elaboración de la factura
 - i. Deuda: Monto Total del Crédito
 - j. Plazo a 15 días: Fecha en la cual se vence el crédito los primeros 15 días del crédito
 - k. Plazo a 30 días: Fecha en la cual se vence el crédito en los primeros 30 días
 - l. Descuento por pronto pago: Porcentaje de descuento que se le asigna al cliente por cancelar antes de la fecha de vencimiento
2. El encargado de cuentas por cobrar entra al sistema administrativo-contable e identifica las cuentas que están por vencerse (De acuerdo a la información suministrada por el formato de la Figura N° 2).
3. De todos los deudores de la empresa, se emite un listado con todas las deudas que están por vencerse y lo entrega al encargado de las cobranzas para que éste realice el proceso de cobros, procedimiento que es representado en el flujograma de la figura N°3.

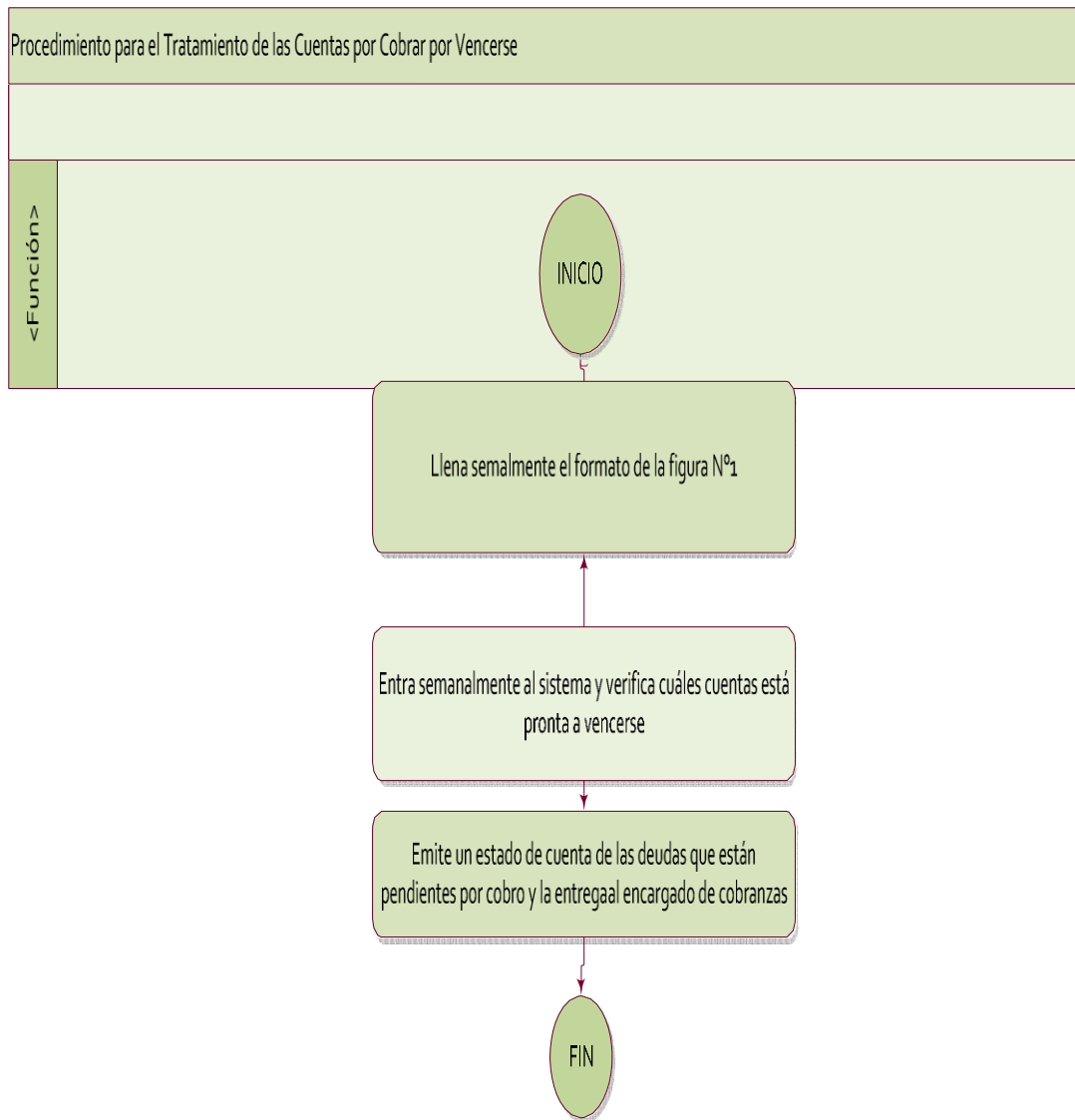


Figura N° 3. Diagrama de flujo para el tratamiento de las cuentas por cobrar por vencerse

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

Tal como puede observarse, el diagrama de flujo de la figura 3, es una representación de los pasos 1, 2 y 3 de la presente propuesta y es realizado con la finalidad de mejorar la comprensión de los pasos anteriormente descritos.

Estrategia 4: Elaborar una provisión para cuentas dudosas

Con la finalidad de elaborar esta estrategia es necesario definir cuáles son los criterios que debe tener la empresa para determinar cuál debe ser la provisión para sus cuentas dudosas:

Así, el criterio seleccionado es el promedio de pérdidas con relación total a las pérdidas, en tal sentido se tomará como período de cálculo los últimos tres (03) años de la empresa en estudio, con la finalidad de determinar el porcentaje de incobrables, tal como se muestra en el cuadro a continuación:

Cuadro: Relación de cuentas incobrables

AÑO	TOTAL EN VENTAS(Bs.)	TOTAL DE INCOBRABLE
2012	400.000,00	55.000,00
2013	950.450,00	190.000,00
2014	1.835.000,00	350.000,00
TOTAL	3.185.450,00	595.000,00

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

$$\text{Promedio en ventas} = \frac{\text{Total Ventas}}{\text{Años}} = \frac{3.185.450}{3} = 1.061.816,66$$

$$\text{Promedio en ventas incobrables} = \frac{\text{Total Incobrables}}{\text{Años}} = \frac{595.000}{3} = 198.333,33$$

$$\text{Probabilidad de pérdidas} = \frac{198.333,33}{1.061.816,66} * 100 = 16,8\%$$

En este sentido quiere decir que para el año, al final del ejercicio contable debe estimarse como provisión para las cuentas incobrables el 16,8% del total de las

ventas de ese año.

Estrategia 5: Diseñar un modelo de auxiliar de cuentas por cobrar

Con la finalidad de tener un control de las deudas que cada cliente posee con la empresa se hace necesario poseer un libro auxiliar de las cuentas por cobrar, tal como lo muestra en la figura N° 4. Este libro debe ser llenado cada vez que un cliente adquiere una deuda con la empresa y cuando se realiza una cobranza.

LIBRO AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR						
Cliente:		RIF:	Domicilio de Cobro:			
Fecha	Importe a Cobrar (Bs)	Tipo de documento	Vencimiento	Debe	Haber	Saldo

Figura N° 4 Libro Auxiliar de las Cuentas por Cobrar

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

Para llenar este formulario el jefe de cuentas por cobrar debe completar los siguientes campos:

- a. Cliente: Cliente al cual se le realiza la cobranza
- b. RIF: Número de Registro de Información Fiscal
- c. Domicilio de Cobro: Domicilio del Cliente
- d. Fecha: Día, mes y año en el cual se elaboró la cobranza
- e. Importe a Cobrar: Cantidad de la deuda a cobrar
- f. Vencimiento: Fecha de Vencimiento de la Deuda
- g. Debe: Monto de la deuda
- h. Haber: Cantidad abonada
- i. Saldo: Monto de la Deuda después del abono

Estrategia 6: Elaborar un procedimiento para las cobranzas

Esta estrategia se originó debido a que es necesario elaborar el proceso de cobranzas tanto para los trabajadores actuales como los potenciales.

1. El encargado las cuentas por cobrar recibe la factura de venta a crédito y crea una cuenta por cobrar.
2. El Jefe de Cuentas por Cobrar registra la factura en el formato N°4 y registra la cuenta por cobrar en el sistema administrativo contable.
3. El Jefe de Cuentas por cobrar realiza semanalmente un análisis de los vencimientos de las cuentas por cobrar. (Figura N° 3)
4. Elabora el día lunes la lista de las personas a las cuales se le vence la deuda en esa semana
5. Entrega al encargado de cobranzas el estado de cuentas, con la copia de las facturas que soportan la operación
6. El encargado de las cobranzas recibe la lista de las personas a las cuales les debe realizar la cobranza

7. Elabora la planificación de cobranzas
8. Los días jueves asiste a la localidad acordada con la finalidad de cobrar la totalidad de la deuda o la cuota correspondiente
9. Entrega al cliente la copia de la factura a cambio del efectivo o cheque por el monto de la deuda adquirida
10. Elabora la relación de las cobranzas (Ver figura N° 5)
11. Entrega los cheques o comprobantes de depósitos, al encargado de caja
12. Entrega la relación de las cobranzas al departamento de cuentas por cobrar
13. Luego de haberse realizado la cobranza, por parte del encargado de cobranzas, el Jefe de cuentas por cobrar registra el movimiento en el sistema contable y en el formato de la figura N° 5. Es importante mencionar que la representación de este procedimiento se muestra en la figura N° 6

FORMATO DE RELACIÓN DE COBRANZAS									
Cliente:		RIF:				Domicilio de Cobro			
Fecha	Importe a Cobrar (Bs)	Factura N°	Cancelación con Cheques			Cancelación en Depósito Bancario			
			N° Cheque	Banco	Cantidad	N° Depósito	Banco	Fecha	Cantidad
Elaborado Por					Recibido Por				
Observaciones:									

Figura N° 5 Relación de Cobranza
Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

El formato de la figura N°5 se realiza con la finalidad de que el encargado de cobranzas registre de una forma más fácil las cobranzas efectuadas cada jueves (tal y como se muestra en este procedimiento), para ello debe llenar los siguientes campos:

- a. Cliente: Cliente al cual se le realiza la cobranza
- b. RIF: Número de Registro de Información Fiscal
- c. Domicilio de Cobro: Domicilio del Cliente
- d. Fecha: Día, mes y año en el cual se elaboró la cobranza
- e. Importe a Cobrar: Cantidad de la deuda a cobrar
- f. En el Campo “Cancelación con Cheques”, debe llenar los siguientes aspectos:
 - N° Cheque: Número del Cheque con el cual el cliente canceló la deuda
 - Banco: Entidad Bancaria al cual pertenece el cheque del emisor
 - Cantidad: Monto por el cual fue emitido el cheque
- g. En el Campo “Cancelación con Depósitos Bancarios”, debe llenar los siguientes aspectos:
 - N° de Depósito: Número del Depósito con el cual el cliente canceló la deuda
 - Banco: Entidad Bancaria a la cual se realizó el depósito
 - Fecha: Fecha en la cual el cliente realizó el depósito
 - Cantidad: Monto por el cual fue realizado el depósito
- h. Elaborado por: Nombre y Firma del encargado de cobranzas
- i. Recibido por: Nombre y firma del jefe de cuentas por cobrar.

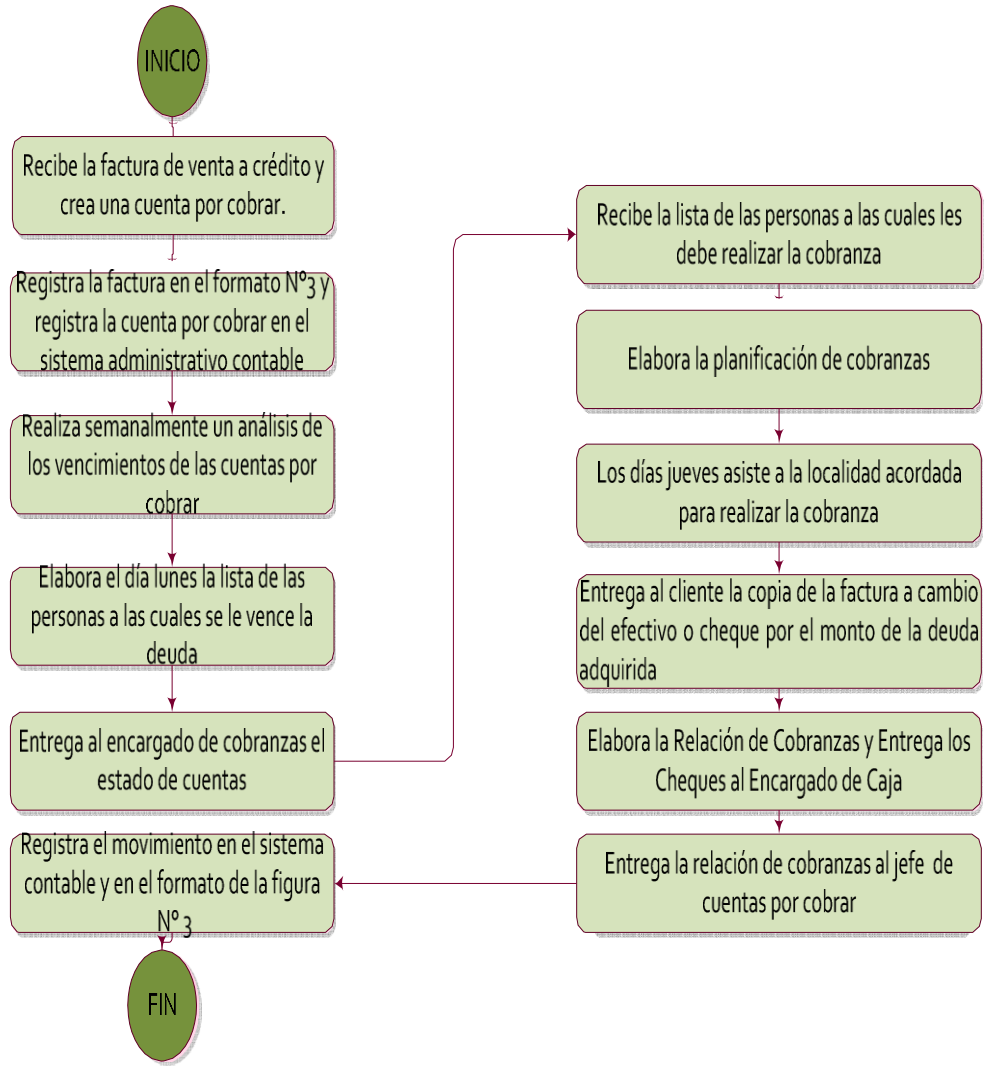
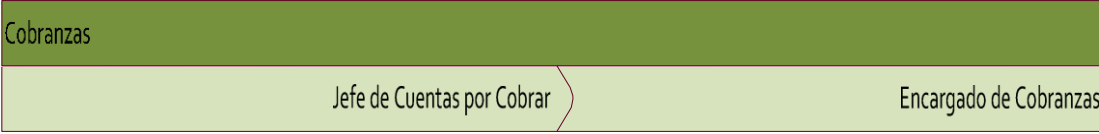


Figura N° 6. Diagrama de flujo para las cobranzas

Fuente: Riera y Rodríguez (2015)

Estrategia 7: Elaborar acciones para el control de la documentación

Con la finalidad de controlar la documentación del presente estudio, se elabora a continuación la normativa que se requiere para controlar adecuadamente la documentación que se maneja en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa:

1. Cada cliente debe tener una carpeta donde se encuentre, el análisis de su capacidad crediticia
 - a. La orden de compras que este cliente ha emitido
 - b. La factura de venta a crédito
 - c. Análisis de vencimiento (Ver Figura 3)
 - d. Estado de cuenta (Ver Figura 4)
 - e. Relación de cobranzas realizadas, donde se especifique fecha en la cual canceló, Modalidad de pago: Cheque, Depósito y Datos del documento que demuestre la cancelación de la deuda (Ver figura N° 5)
2. El encargado de cobranzas debe verificar constantemente que los datos de la empresa sean correctos en cada cheque o depósito que recibe.
3. El encargado de cobranzas deberá asegurarse que al momento de realizarlas lleva toda la documentación requerida para el cobro: orden de compras, factura y estado de cuenta
4. El encargado de cobranzas deberá entregar el original del reporte de la figura N° 5, con sus respectivos soportes (depósitos o cheques) al departamento de caja o tesorería, una vez firmado y sellado este reporte como recibido por caja o tesorería, en señal de revisión y aprobación de su contenido; se envía una copia del mismo al departamento de cuentas por cobrar para su registro contable.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos propuestos en el estudio realizado, se puede concluir que mantener un flujo de efectivo constante es la prioridad principal del proceso de gestión de cuentas por cobrar, es por ello que se requiere establecer estrategias que contemplen instrumentos y políticas de crédito que permitan mecanismos de negociación con los clientes. Así mismo las áreas financieras dentro de una organización requieren de controles que prevengan cualquier circunstancia de riesgo, lo que incluye la planificación, control y seguimiento de las cuentas por cobrar.

Es por esto que, se tomó en cuenta la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.; en la cual las facturas más importantes que han emitido, por su servicio tardan meses en ser canceladas, lo que ha traído como consecuencia, problemas de liquidez que en definitiva ha afectado la cancelación de las obligaciones adquiridas por la empresa. Luego de haber realizado el estudio diagnóstico, se llegan a las siguientes conclusiones:

1. Se pudo evidenciar que se han cometido errores durante la emisión de las facturas que inciden negativamente en las cobranzas de los créditos asignados
2. Además se diagnosticó que los trabajadores relacionados con el departamento de cuentas por cobrar, no poseen un control de las fechas en las cuales se vencen las cuotas adeudadas por los clientes de la empresa.
3. Existe un descontrol en el registro contable de las cuentas por cobrar, lo que ha influido en que la información financiera no sea confiable
4. Se evidenció que existe un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por

cliente, sin embargo el mismo no es llenado con regularidad.

5. No todo el personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar lleva un control de los anticipos otorgados por los clientes

6. Debido a las debilidades y el descontrol existente en el departamento de cuentas por cobrar, se han generado morosidades en las cuentas por cobrar, lo que ha afectado las finanzas y la liquidez de la empresa

7. Se evidencia un descontrol en la documentación, cuando se diagnosticó que existe un consecutivo de todas las facturas emitidas por los clientes.

8. No se han definido las políticas para el control de las cobranzas, lo que se ha traducido en que la misma se realice bajo criterios propios y no por lo establecido por la empresa.

9. No existen procedimientos, ni formularios para el registro de las cobranzas realizadas.

10. No se tiene como política enviar estados de cuentas a los clientes.

11. El departamento de cuentas por cobrar posee más debilidades que fortalezas, por lo que se considera necesario elaborar estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar.

RECOMENDACIONES

Con la finalidad de elaborar las acciones que faciliten y mejoren el control interno y la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa en estudio, se recomiendan las siguientes acciones:

1. Verificar que el contenido de las facturas cumpla con lo establecido en la providencia administrativa del SENIAT.
2. Divulgar el contenido de los formularios propuestos para que sea llenado periódicamente por el jefe de cuentas por cobrar.
3. Mantener al día el formulario correspondiente al libro auxiliar de cuentas por cobrar, a fin de conocer con exactitud cuál es la deuda que mantienen los clientes con la empresa.
4. Elaborar el formato de análisis de vencimiento de las cuentas, semanalmente a fin de disminuir la probabilidad de que se generen morosidades en las cuentas
5. Mantener un control estricto de la documentación que maneja el departamento, tanto de las facturas emitidas como de la relación de los cheques o depósitos recibidos
6. Mantener registrado periódicamente el formulario de las cobranzas recibidas.
7. Enviar periódicamente los estados de cuentas a los clientes, a fin de que estén informados tanto de la deuda que mantienen con la empresa; como de la fecha de corte de sus deudas.

REFERENCIAS

- Aguirre, J (1997), Control interno: áreas específicas de implantación y control. Didáctica Multimedia, Madrid España.
- Arreaza, E. y Guacarán, M. (2013), “Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC ASESORES S.C” Universidad José Antonio Páez.
- Arias, F. (1999), El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. Orial Ediciones.
- Arias, F. (2006), El Proyecto de Investigación. Venezuela. Editorial Episteme C. A.
- Ávila, H (2004), Introducción a la Metodología de la Investigación. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/2i.htm>
- Beltrán, R. (2012), “Plan de acción basado en la administración financiera para el manejo de las cuentas por cobrar a fin de solventar problemas de flujo de efectivo en operador logístico integral ubicado en zona industrial de Valencia” Universidad de Carabobo.
- Brito J. (2001), Contabilidad básica e intermedia. Ediciones Centro de Contadores.
- Carneiro Caneda, M. (2010), Dirección Estratégica Innovadora. (M. Martínez, Ed.) La Coruña, España: Netbiblo.
- Contreras y Rojas (2013), “Plan estratégico dirigido al mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar del Centro Social Latino A.C.” Universidad José Antonio Páez.
- González, A. (2012), “Estrategias financieras para la optimización de la gestión de cuentas por cobrar en las empresas importadoras de mármol y granito, ubicadas en Maracay, Estado Aragua” Universidad de Carabobo.
- Guajardo, G (2002), Contabilidad Financiera 3ra edición. Editorial Mc Garw Hill. México.

- Hernández, S., Fernández, C y Baptista, P. (2003), Metodología de la Investigación. México. Editorial McGraw – Hill Interamericana Editores, S.A.
- John A., Elliot L., Horngre C., (2010), Contabilidad el lenguaje de los negocios. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Ortega, G. y Puerto, S. (2013), “Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa VENE-FRENOS, C.A” Universidad José Antonio Páez.
- Palella y Martins. (2006), Metodología de la Investigación Cuantitativa. Editorial FEDUPEL. Caracas, Venezuela.
- Romero, E (2007), Conceptos y Elementos de la Investigación. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos54/la-investigacion/la-investigacion2.shtml>. Consulta: Agosto, 2013
- Soto (2003), Análisis de Factibilidad [Documento en línea] Disponible en:http://www.angelfire.com/dragon2/informatica/estudio_de_factibilidad.htm
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), Manual para la elaboración de trabajos de grados, maestrías y tesis doctorales. Editorial FEDUPEL: Caracas
- Zambrana G. (2011), Mailxmail.com. Barcelona, España. Grupo Intercom. Recuperado en: http://www.mailxmail.com/cuentas-cobrar-contabilidad-general_h

ANEXOS

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO. OPERACIONALIZACION DE VARIABLE

Objetivo general: Diseñar estrategias dirigidas a mejorar la gestión y el control Interno del departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.

Objetivo Específico	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la situación actual de la gestión y el control Interno del departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.	Gestión y Control Interno del departamento de cuentas por cobrar	Control Interno	- Funciones del área de facturación y cobranzas	1
			- Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar	2
			- Facturas cobradas y no rebajadas de las cuentas por cobrar	3
			- Provisión para cuentas dudosas	4
			- Auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cliente	5
			- Eficiencia del proceso de cobranzas	6
		Cuentas Por Cobrar	- Control de los anticipos entregados por los clientes	7
			- Existencias de cuentas morosas	8
			- Control de la documentación sobre las cuentas por cobrar	9
			- Políticas para la gestión de cobranzas	10
			- Procedimientos para el registro de las cobranzas	11
			- Envío de estados de cuentas	12
			- Ajustes contables	13

Fuente: Rieray Rodríguez (2015)



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

CUESTIONARIO

Estimado Trabajador:

El presente instrumento tiene como propósito obtener información diagnóstica sobre la situación actual de la gestión y el control Interno del departamento de cuentas por cobrar de TRANSPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A. En especial, acudimos a usted, porque como trabajador de la empresa se desea conocer sobre las razones, características y circunstancia del control interno que se lleva a cabo dentro de dicha organización, en especial el referido al manejo del departamento de cuentas por cobrar. Por lo tanto, su valiosa opinión que pueda emitir con respecto al tema representa un gran aporte al enfoque que se ha pretendido dar al presente estudio, el cual solo tiene fines didácticos e informativos dentro de la Universidad José Antonio Páez.

Como puede captar, en ninguna parte se pide que se identifique o escriba su nombre, por lo que la misma se considera anónima y sus resultados serán utilizados solo para fines educativos. Le garantizo que sus respuestas serán manejadas con estricta confiabilidad.

Gracias por su tiempo y sinceridad.

Las investigadoras.

Instrucciones

Lea detenidamente el enunciado de cada pregunta, esto le permitirá tener una idea exacta de su contenido. Marque con una equis (X) la opción que elija, sin dejar ninguna pregunta sin responder.

ENUNCIADO O ÍTEM	SÍ	NO
1. ¿Las funciones del área de facturación son independientes de la función de cobranzas?		
2. ¿Existen análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar?		
3. ¿Existen facturas cobradas efectivamente y no rebajadas de las cuentas por cobrar?		
4. ¿Existe una provisión para cuentas dudosas?		
5. ¿Existe un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cliente?		
6. ¿Es eficiente el proceso de cobranzas?		
7. ¿Existe un control de los anticipos entregados por parte de los clientes?		
8. ¿Existen cuentas por cobrar morosas?		
9. ¿Existe un control sobre la documentación de las cuentas por cobrar?		
10. ¿Se han definido políticas para la gestión de las cobranzas?		
11. ¿Existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas?		
12. ¿Se envían periódicamente los estados de cuentas a los clientes de la empresa?		

13. ¿Se realizan ajustes contables al final de cada mes en lo referente al registro de las cuentas por cobrar?		
---	--	--

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Método Kuder Richardson K20

ÍTEMS EN EL INSTRUMENTO																
SUJETO	1	2	3	4	5	6	8	8	9	10	11	12	13	SUMATORIA DE LOS ACIERTOS DE LOS ÍTEMS		
1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	7	SI	1
2	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	5	NO	0
3	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	6		
4	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4		
5	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	5		
6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	4		
Σ →	1	3	0	0	1	2	3	2	3	2	11	0	5	13,90	varianza de los aciertos	
p	0,1	0,2	0,0	0,0	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,2	0,3	0,0	0,2	2,02	sumatoria pxq	
q	0,9	0,8	1,0	1,0	0,9	0,9	0,8	0,8	0,9	0,8	0,7	1,0	0,8			
pxq	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,2	0,2	0,0	0,2		k/(k-1)	
															k número de ítems	
														1-(Σpxq/varianza)	1,05	
														0,854996003	0,90	
Coefficiente																
0 Nula																
0,01 - 0,20 Muy baja																
0,21 - 0,40 Baja																
0,41 - 0,60 Moderada o Sustancial																
0,61 - 0,80 Confiable																
0,81 - 0,99 Muy confiable																
1 Confiable																

$$K_r = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum p * q}{St^2} \right]$$



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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe, _____ profesor (a) de _____, hago constar que he leído y revisado el instrumento para la recolección de datos del trabajo de investigación titulado: **ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A MEJORA LA GESTIÓN Y EL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR DE TRASPORTE Y SERVICIO LA ABASTECEDORA, C.A.**, presentado por las Bachilleres: **Riera Irene y Rodríguez Sahina**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

A mi juicio considero que dicho instrumento reúne las condiciones y atributos suficientes para lograr el objetivo propuesto y en consecuencia recomiendo su aplicación en virtud de que posee validez de contenido requerido para los fines diseñados.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada.

Prof: _____

C.I: _____

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

Ítem	Congruencia		Claridad		Tendenciosidad		Observaciones
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

Condición de la Validación	
Aplicable	
Aplicable atendiendo a las observaciones	
No aplicable	

Fecha de Validación _____

Firma _____