



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL  
INTERNO DE LAS OPERACIONES  
DE CUENTAS POR COBRAR  
DE LA UNIDAD EDUCATIVA  
CRUZ DE SAN CLEMENTE**

**Autora:** Yenimar Pérez

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



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL INTERNO  
DE LAS OPERACIONES DE CUENTAS POR COBRAR  
DE LA UNIDAD EDUCATIVA CRUZ DE SAN CLEMENTE**

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

**Autora:** Yenimar Pérez  
C.I. V-27.249.311

**Tutora:** Lic. Nelly Galeazzi

San Diego, Octubre del 2019



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

**ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe esta Acta Nelly Galeazzi de Cedula de Identidad No. V-12.054.462, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Yenimar Pérez, titular de la cedula de identidad N° V-27.249.311, respectivamente, deja constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS OPERACIONES DE CUENTAS POR COBRAR DE LA UNIDAD EDUCATIVA CRUZ DE SAN CLEMENTE”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, cuatro (04) de Octubre del año dos mil diecinueve (2019).

---

Tutor Académico  
Lic. Nelly Yanet Galeazzi Mora  
C.I. V- 12.054.462

## INDICE GENERAL

<b>LISTA DE CUADROS</b>	pp. vi
<b>LISTA DE FIGURAS</b>	vii
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	viii
<b>DEDICATORIA</b>	ix
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	x
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.4. Justificación de la Investigación	7
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	9
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Definición de términos Básicos	18
<b>CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	20
3.2. Fases Metodológicas.	21
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	21
3.2.2. Identificación de factores internos y externos.	23
3.2.3. Diseño de estrategias.	23
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS</b>	
4.1 Análisis de resultados.	25
<b>CAPÍTULO V PROPUESTA</b>	
5.1. Presentación de la Propuesta.	38
5.2. Objetivos de la Propuesta.	39
5.3. Justificación de la Propuesta.	39
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	40
5.5. Desarrollo de la Propuesta	42
<b>CONCLUSIONES</b>	61
<b>RECOMENDACIONES</b>	63
<b>REFERENCIAS</b>	64
<b>ANEXOS</b>	66

## LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1.	Matriz DOFA.	36
2.	Cruce de Estrategias.	37
3.	Resumen de las estrategias.	59

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA</b>		<b>pp.</b>
1.	Menú principal del Programa Bonanza de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.	44
2.	Opción del menú: Buscar Representante.	45
3.	Opción del menú: Modificar representante.	46
4.	Opción del menú: Modificar estudiante.	47
5.	Opción del menú: Guardar.	47
6.	Opción menú: Matricular estudiante.	48
7.	Opción menú: Administrador Plan de Pagos Estudiante.	49
8.	Opción menú: Seleccionar cuotas a facturar.	49
9.	Opción menú: Ejecutar Facturación.	50
10.	Opción menú: Seleccionar forma de pago.	51
11.	Opción menú: Emisión de Recibo de pago de representante.	52
12.	Opción menú: Emisión de listado de estudiantes morosos.	52
13.	Opción menú: Lista de facturas ya pagadas.	53
14.	Opción menú: Lista de cuotas del año escolar pendientes por cobrar.	54
15.	Auxiliar de Cuentas por cobrar.	58

<b>GRÁFICO</b>	<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	<b>pp.</b>
	1. Segregación de funciones.	26
	2. Cuentas por cobrar a representantes vencidas.	27
	3. Eficiencia en la gestión de cobranza.	28
	4. Afectación de la liquidez financiera.	29
	5. Uso de un sistema administrativo.	30
	6. Actualización de redes sociales de los representantes.	31
	7. Saldos pendientes por conciliar.	32
	8. Comunicación oportuna del pago.	33
	9. Auditoría interna de los comprobantes de cobro.	34
	10. Factibilidad de la propuesta.	35

## **DEDICATORIA**

En primer lugar a **DIOS**, por brindarme salud, fortaleza y por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mis padres **José Manuel Pérez y Yaritza Rodríguez** por ser los seres maravillosos que me dieron la vida, por ser mi principal inspiración para el logro de esta meta. Gracias a ustedes soy quien soy, nunca tendré cómo pagarles tantos valores y principios inculcados.

A mi hermana **Jennifer Pérez**, por su cariño y apoyo incondicional durante el transcurso de esta carrera que hoy se cristaliza, eres mi ejemplo a seguir.

***Yenimar Pérez.***

## **AGRADECIMIENTOS**

A **DIOS** por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis **queridos padres**, por lo afortunada que soy de tener la dicha de ser su hija, por apoyarme en todo momento y por ser mi gran ejemplo a seguir.

A mi **hermana**, por ser un pilar fundamental para lograr esta gran meta.

A mis **familiares**, les agradezco todo el apoyo brindado a lo largo de la carrera.

A mi amiga **Ariana**, por ser una parte importante en mi vida, gracias por todo el apoyo recibido durante el transcurso de esta carrera.

A mis **amigos** por todos los momentos que pasamos juntos, siempre los recordaré, gracias por su linda amistad.

A la **Universidad Jos**



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

**ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS  
OPERACIONES DE CUENTAS POR COBRAR DE LA  
UNIDAD EDUCATIVA CRUZ DE SAN CLEMENTE**

San Diego, Octubre de 2019

**Autora:** Yenimar Pérez

**Tutora:** Lic. Nelly Galeazzi

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tuvo como objetivo proponer estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, con el objeto de realizar el registro oportuno de sus operaciones y poder determinar los saldos reales de las cuentas por cobrar, así como realizar un efectivo proceso de cobranza que fortalezca la liquidez financiera de la institución. El estudio se enmarcará bajo la modalidad de los denominados proyectos factibles, con apoyo de un diseño de campo a nivel descriptivo para lograr los objetivos establecidos. En este sentido, se realizó un diagnóstico, para lo cual se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual se apoyó del instrumento el cuestionario el cual estuvo comprendido por diez (10) preguntas dicotómicas con alternativas únicas de respuestas si-no, que fue aplicado a una población comprendida de tres (03) personas del área administrativa, por ser la población pequeña y finita la muestra estará representada por la totalidad de la población, considerándose de tipo censal. Los resultados obtenidos fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, para poder identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control de las cuentas por cobrar, las cuales se expusieron junto a los factores externos (oportunidades y amenazas del medio) en una matriz DOFA, en la cual se concluye que el control interno, es una herramienta gerencial que garantiza que se efectúen los registros oportunamente, se emita información oportuna y confiable, para apoyar el proceso de toma de decisiones y elaborar los estados financieros, salvaguarda los activos y permite detectar desviaciones a tiempo, estableciendo los correctivos necesarios, para que se lleven a cabo las actividades para realizar efectivamente los procesos de cuentas por cobrar.

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

## **INTRODUCCIÓN**

Las empresas requieren ser más efectivas en lograr los objetivos organizacionales, para ser más competitivas, y poder brindarles a los clientes, productos y/o servicios de calidad, por lo tanto, requieren contar con la liquidez financiera necesaria para poder cubrir sus deudas y obligaciones contraídas para garantizar su operatividad, En este sentido, es necesario establecer controles internos que permitan garantizar el logro de los objetivos propuestos y detectar posibles desviaciones implementando oportunamente los correctivos necesarios

A tales implicaciones, el presente estudio se orienta en proponer estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la unidad educativa Cruz de San Clemente, con el objeto de realizar el registro oportuno de sus operaciones y poder determinar los saldos reales de las cuentas por cobrar, así como realizar un efectivo proceso de cobranza que fortalezca la liquidez financiera de la institución. Para tal fin, se desarrollará un estudio bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo. Este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

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

Capítulo II, Marco Teórico: el cual está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

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

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

Capítulo V, la Propuesta que dará solución a la problemática existente en la empresa en estudio, que consistió en proponer estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.

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

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

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad las empresas están en una constante búsqueda de herramientas que le permitan ser más efectivas para lograr sus objetivos organizacionales, y lograr ser más competitivas en el mercado en el cual se encuentran inmersas, de manera que se pueda lograr satisfacer las necesidades de sus clientes, mantenerse en el tiempo, y lograr el posicionamiento esperado, además, de enfrentar los constantes cambios tecnológicos, económicos, sociales y globales, requiriendo una evaluación de sus procesos en todos sus niveles, y estableciendo medidas que permitan lograr la eficiencia y eficacia en sus procesos.

Las empresas venezolanas no se ven ajenas a esta realidad, por lo tanto, requieren establecer estrategias competitivas, que le permitan además, de enfrentar los desafíos antes señalados, subsistir ante una economía hiperinflacionaria que afecta de manera desmesurada, rápida y agresivamente al poder adquisitivo, requiriéndose de mayores cantidades de recursos financieros para poder adquirir las mismas cantidades de bienes y servicios necesarios para mantener la operatividad de la organización.

Las cuentas por cobrar, representan el crédito y facilidad de adquirir los productos o servicios que ofrece la empresa a sus clientes, sin más garantía que la promesa de pago oral o escrito mediante facturas, en un plazo corto determinado por la empresa o entre acuerdo mutuo entre el comprador y el vendedor. Estas representan la realidad de las operaciones y actividades realizadas por la empresa. En este sentido, se hace necesaria la gestión efectiva de las cuentas por cobrar, de manera que se mantengan registros constantes de las deudas contraídas por los clientes, y la actualización de sus pagos, para determinar las cifras reales que estas presentan,

además planificar la gestión de cobro, de manera que los recursos financieros ingresen en el tiempo correspondiente, manteniendo un flujo de efectivo necesario para el pago de sus compromisos.

El control interno en las cuentas por cobrar, permiten garantizar que se cumplan con los procedimientos, normativas y políticas establecidos, para lograr el flujo continuo de los ingresos, una actualización de la información financiera y contable, así como emitir reportes confiables para apoyar el proceso de toma de decisiones y elaborar los estados financieros, de manera que los accionistas puedan evaluar la situación real de la organización. Es así que, el control interno se establece para asegurar el desempeño coordinado de acciones para ofrecer seguridad en los procesos operativos, que de acuerdo a Estupiñán (2012), lo define como:

Un proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por un grupo de directivos y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 21).

En este sentido, se podría concluir que, al hablar del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Desde el punto de vista estructural, los procesos contables deben controlar a nivel de cuentas todo el contexto de la empresa y lo hacen a través de los controles internos, pero es importante destacar que el control interno no sólo debe abarcar el entorno financiero y contable de la empresa sino también sus aspectos operativos cuyo propósito primordial será siempre la eficiencia administrativa y operativa de la organización.

Tras estas implicaciones, un sistema adecuado de control interno en el área de cuentas por cobrar, permitirán no solo el registro oportuno de sus operaciones, sino

además, lograr la efectividad del proceso de gestión de cobranza de manera que se logren recuperar las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, producto de las ventas de bienes o prestaciones de servicios, de manera que pueda mantener el flujo de los ingresos para poder fortalecer la liquidez financiera de la organización. Permitiendo además, la salvaguarda de los activos, emitir reportes confiables, elaborar estados financieros oportunamente, realizar una adecuada planificación de flujo de caja, y establecer correctivos en el caso de desviaciones, para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas trazados.

A los efectos, la situación presentada por la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, Urb. Popular El Socorro, Avenida Bella Vista, C.C. Coromoto, casa N-B55. Parroquia Miguel Peña, Municipio Valencia. Estado Carabobo, dedicada a prestar servicios de educación inicial y primaria desde 1er Nivel hasta 6to grado, la cual ha manifestado una problemática que refleja la unidad, en el área de cuentas por cobrar correspondiente a las mensualidades que deben pagar los padres y representantes de los alumnos de la institución, ya que los mismos, no mantienen actualizados el pago de sus obligaciones contraídas.

Además, no se tienen políticas definidas para el registro oportuno de las cobranzas, así como revisión periódica de las transferencias efectuadas por parte del representante, el cual no comunica de qué se trata el pago y quedan los saldos sin conciliar, esto debido a que no existe una comunicación efectiva entre el representante del alumno y el área de cuentas por cobrar, por lo tanto, no se hace seguimiento de los saldos no conciliados ni de los saldos con más de un mes de morosidad, donde tampoco se aplican correctivos o incentivos para exigirlos compromisos adquiridos con la organización.

Por otro lado, no se mantiene la información actualizada, emitiendo reportes poco confiables para el proceso de toma de decisiones. Por su parte, no existe una supervisión continua al personal del área de cuentas por cobrar, para verificar que estén realizando las actividades adecuadamente, afectando además, que no existen normas, políticas ni procedimientos definidos ni un instructivo para el uso del sistema

administrativo BONANZA, especial para colegios, utilizado para el registro de pagos mensuales clases de baile y gimnasia, así como las mensualidades de las clases brindadas a los alumnos que se facturan mediante este sistema, este sistema permite, además, reflejar el cobro de las facturas, emite reportes para determinar si el representante tiene deuda con la institución y quiénes han pagado. Sin embargo, no se capacita adecuadamente al personal para su uso.

Es por ello, que se proponen estrategias de control interno de las operaciones de cuentas por cobrar, para mantener la información actualizada de los alumnos ya retirados, los nuevos ingresos, actualización de la cobranza, establecer nuevas políticas de cobranza, de acuerdo a la situación económica actual que afecta la liquidez financiera de la institución. Todo ello, con la finalidad de logra una efectiva fluidez de los ingresos al flujo de caja para poder cubrir las deudas y obligaciones contraídas por la institución, así como poder realizar inversiones que permitan garantizar la operatividad de la misma, y mantenerse en el mercado. Por lo tanto, de no aplicarse correctivos necesarios la institución podría no contar con la liquidez financiera necesaria para mantener su operatividad y permanecer en el mercado.

## **1.2 Formulación del Problema**

Tras lo antes expuesto, se genera la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían las estrategias adecuadas para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente?

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

### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.

Identificar los factores internos y externos que intervienen en el control interno de los procesos de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.

Diseñar estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.

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

El presente estudio se justifica, debido a que, mediante la propuesta de estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, se podrá mejorar los procesos de registro de las cuentas por cobrar y obtener las cifras reales para planificar la gestión de cobranza, en pro de una efectiva ejecución de las actividades que permitan lograr recuperación de sus ingresos, que se encuentran en manos de los clientes para fortalecer la liquidez financiera, y así contar con los recursos necesarios para cumplir con sus compromisos contraídos y garantizar la operatividad de la institución.

También, permitirá al personal optimizar su desempeño laboral, realizar registros oportunos, emitir reportes confiables para apoyar la toma de decisiones y elaborar los estados financieros con cifras reales. Además de ello, la investigación generará a los estudiantes de la Universidad José Antonio Páez un excelente aporte, ya que sirve como antecedente, para los futuros trabajos relacionados con la gestión de las cuentas por cobrar y el uso de controles internos en una determinada organización, sirviendo como aporte social, para que otras organizaciones solucionen problemática similar.

Finalmente, permitirá a la autora aumentar sus conocimientos académicos, ya que la investigación se encuentra inmersa bajo los lineamientos de control y gestión

de finanzas públicas y privadas, bajo la temática de mejoras de procesos administrativos, contables y financieros y establecimiento de controles internos, Establecidas por la Facultad de Ciencias Sociales para la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez, logrando además optimizar su desempeño profesional en el campo laboral.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presenta el marco teórico que sustenta el presente estudio, que según Tamayo (2012:148), el marco teórico: “nos amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas”. En tal sentido, el marco teórico es integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación, el cual estará comprendido por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

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

Los antecedentes de la investigación de acuerdo a Sabino (2012:31), expresa que: “conforman el origen de estudio y se exponen de manera resumida algunos trabajos realizados por otros autores que abordan el mismo objeto de estudio y efectúan un trabajo de grado similar”. Es por ello, que se citaron los siguientes trabajos de grado elaborados por autores que anteceden a este estudio y que guardan relación en cuanto a las variables de control interno de las cuentas por cobrar, donde se presenta brevemente el autor, el título de la investigación la metodología utilizada y las conclusiones a las que se llegaron, entre las cuales se encuentran:

Primeramente, Herrera (2019), quien presentó un trabajo de grado titulado **“Estrategias de control para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Almacenadora San Diego C.A.”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. El estudio tuvo como fin lograr un oportuno registro de las mismas, así como una gestión eficiente para la recuperación de los ingresos que se encuentran en manos de los clientes, en el tiempo oportuno de manera que se pueda fortalecer la liquidez financiera de la empresa,

contribuyendo al pago de las obligaciones contraídas a tiempo, fortaleciendo la imagen de la empresa frente a sus clientes, proveedores y trabajadores.

La metodología implementada para ello, se enmarcó bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo. Donde se utilizaron como técnicas de recolección de datos la observación directa y la encuesta, esta última apoyada en un cuestionario comprendido por diez (10) preguntas dicotómicas de respuestas si-no, aplicada a una muestra representada por tres (03) trabajadores del área de cuentas por cobrar.

Con los resultados obtenidos, la autora concluye que el control permite garantizar el cumplimiento de los procedimientos, planes y políticas establecidos, para lograr los objetivos de la organización, salvaguardar los activos, detectar desviaciones y establecer correctivos necesarios a tiempo, permitiendo además, obtener información financiera y contable confiable, para apoyar a la gerencia en el proceso de toma de decisiones, y emitir estados financieros con cifras reales, de esta manera la organización mejorará los procesos y obtendrá mayor confiabilidad en la información financiera, así como aumentar la liquidez para el logro del pago oportuno de sus obligaciones a través de una gestión de cobranza efectiva. Su aporte al presente estudio es las bases teóricas relacionadas a las cuentas por cobrar, donde enfatiza que debe existir una segregación de funciones para minimizar los riesgos de fraude.

Al mismo tiempo, Uzcategui (2019), presentó un estudio titulado **“Estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA)”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como finalidad el cobro oportuno a los clientes de las deudas contraídas con la empresa, de manera que se pueda fortalecer la liquidez financiera, así como el cobro de las facturas vencidas de mayor antigüedad en la cual se evite que se genere insolvencia de las mismas.

Su desarrollo fue bajo la modalidad de un proyecto con apoyo de un estudio de campo y documental de nivel descriptivo. Para el desarrollo de la investigación se

utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta apoyada de un cuestionario contenido de diez (10) preguntas dicotómicas cerradas (si-no) y fue aplicada a la muestra representada por cinco (05) integrantes del departamento de cuentas por cobrar. Con los resultados obtenidos, se pudo concluir que, el proceso relativo al grupo de cuentas por cobrar, consta de tres fases: creación de la cuenta por cobrar, administración de las cuentas por cobrar y disponibilidad de las cuentas por cobrar. El objetivo específico de control interno en cada fase debe comprender el rango general de los asuntos involucrados y la identificación de los principales problemas de control, su aporte es que brinda información para poder establecer correctivos y previsiones a tiempo, minimizando los errores, omisiones, y salvaguardando los activos reflejados en esta cuenta.

Seguidamente, Hurtado (2017) presentó un trabajo de grado titulado **“Análisis a las cuentas por cobrar del Comercial “Almacenes el Costo” de la Parroquia Borbón Cantón Eloy Alfaro”**, para optar al título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El estudio tuvo como finalidad identificar el número y plazo de operaciones vencidas, para poder planear estrategias que permitan la recuperación de la cartera, establecer políticas de crédito y cobranza, desarrollar un proceso de gestión de cobro, para beneficiar la gestión administrativa y financiera del almacén. Para ello, la metodología de la investigación se enmarcó en un estudio no experimental con diseño transeccional de tipo descriptivo. La recolección de información se realizó mediante la aplicación de lastécnicasla entrevista a través de una guía estructurada aplicada al gerente de la empresa, y la encuesta apoyada de un cuestionario conformado por seis (06) preguntas de selección múltiple.

La autora concluye, que la empresa en estudio que una vez levantada la información financiera relacionada a las cuentas por cobrar a clientes, se evidenció que existe un inadecuado proceso de cobranza trayendo como resultado una morosidad con más de 365 días, lo que afecta la rentabilidad del negocio. Por su parte, el almacén el costo al no disponer de un sistema de control interno para el

manejo de la cartera de crédito, podría poner riesgo la existencia del negocio, la liquidez corriente y rentabilidad del mismo. Su aporte al presente estudio es el establecimiento de controles internos que puedan garantizar el cumplimiento de los procedimientos necesarios para realizar la gestión de cobranza, de manera que se logre cumplir con la recuperación de la inversión que se encuentra en manos de los representantes de los alumnos de la institución.

Por su parte, Tovar (2015), presentó un estudio titulado **“Manual de normas y procedimientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en el área contable de la empresa Construcciones Tocar C.A.”**, en la Universidad de Carabobo, Núcleo de Bárbula, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. El estudio tuvo como propósito optimizar el sistema de cuentas por cobrar en el área contable para conocer las cifras reales y emitir estados financieros confiables. La investigación fue diseñada bajo la modalidad de proyecto factible, en un nivel proyectivo, apoyada en un estudio de campo. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta apoyada en un cuestionario conformado por once (11) preguntas dicotómicas.

Con los datos obtenidos, la autora concluye en su investigación que la empresa no cuenta con normas y procedimientos definidos para el control interno del sistema de cuentas por cobrar. En este sentido, se justifica la propuesta técnica proyectiva para estructurar el manual de normas y procedimientos para optimizar el Sistema de cuentas por cobrar en el área contable de la empresa Construcciones Tocar, C.A. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas sobre los procedimientos de cobranza, que brindan información importante para el diseño de las estrategias de control interno a ser desarrolladas para mejorar los procedimientos y garantizar el registro contable oportuno de los cobros recibidos de los representantes, de manera que se conozca el saldo real de las deudas que estos tienen con la institución.

Finalmente, el presentado por Pacheco (2014), en su investigación que lleva por título **“Estrategias administrativas para la optimización de la gestión de cobranza en la empresa Granos Selectos Guayana C.A. (GRASELGUA C.A.)”**,

en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, en Ciudad Guayana, para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas. La investigación tuvo como finalidad determinar las fallas y debilidades en el desarrollo de las actividades de la empresa obteniendo así información para tomar medidas de control en las cuentas por cobrar, implementando políticas, normas y procedimientos, para promover el uso adecuado, asimismo, asegurar la liquidez y una gestión eficiente de las transacciones empresariales solucionando la problemática existente.

Para ello, se desarrolló la investigación como un proyecto factible, con un estudio a nivel descriptivo, con diseño de campo, apoyado de la técnica de recolección de información la encuesta, a través de la aplicación de un cuestionario. Información con la cual la autora concluye que, no se realiza el procedimiento de cobranza de forma efectivo, puesto que no hay un control en la cobranzas, además no se exigen los datos personales del cliente al conceder el crédito, generando inconvenientes a la hora de notificar la cancelación de la deuda.

Su aporte al presente estudio, es que mediante la implementación de un sistema de registro continuo y revisión de los abonos en las cuentas bancarias, a través de la banca electrónica se podrá detectar los ingresos, y verificar mediante un auxiliar de cuentas por cobrar, de acuerdo a un análisis de vencimiento, los posibles clientes que hayan efectuado el pago, además de utilizar los correos electrónicos para enviar estados de cuenta y solicitar los soportes de pago, para cuadrar los saldos pendientes en el menor tiempo posible.

## **2.2 Bases Teóricas**

Seguidamente se presentan las bases teóricas que sustentan el presente estudio, al respecto Arias (2016:39), afirma que: “comprende un conjunto de conceptos y proposiciones en el punto de vista o enfoque determinado dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”, en este sentido, con la finalidad de utilizar una fundamentación teórica, que permita introducir al lector y a la autora al tema planteado en relación a las estrategias para el control interno de las operaciones de

cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, se citan los siguientes conceptos y definiciones:

### **2.2.1 Estrategia**

Es de gran importancia señalar que el concepto de estrategia viene a ser la respuesta de la empresa a las fuerzas influyentes del entorno; por ello, hay que entender que la formulación de la estrategia empresarial se apoya en la necesidad de responder eficientemente y de actuar con eficacia, en un entorno complejo con grandes cambios y sujeto a periodos de crisis, lo cual le brinda una ventaja ante sus competidores. De acuerdo a Andrews (1980), la define de la manera siguiente:

Es el patrón o modelo de decisiones de una empresa que determina y revela sus objetivos, propósitos o metas, que define las principales políticas y planes para lograr esos objetivos y el tipo de negocio que la empresa va a seguir, la clase de organización económica y humana que es o intenta ser, y la naturaleza de la contribución económica y no económica que intenta aportar a sus accionistas, trabajadores, clientes y a la comunicad. (p. 145)

En este sentido, la estrategia viene a definir los negocios en que una empresa competirá y la forma en que asignará los recursos para conseguir una ventaja competitiva. Desde una mirada práctica, la estrategia es un pilar que se nutre de múltiples factores internos y externos a cada organización; que toma en cuenta la misión y visión organizacionales, los objetivos de la misma, así como la cultura organizacional, sus valores y modos de operar.

Por lo tanto, estas bases teóricas sustentan el presente estudio ya que es la herramienta gerencia que se pretende proponer con la finalidad de diseñar el conjunto de planes y procedimientos que permitan alcanzar los objetivos propuestos para la organización y lograr un registro oportuno de las cuentas por cobrar, emitir reportes confiables y lograr una efectividad en la gestión de cobranza, para fortalecer la liquidez financiera de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.

### **2.2.2 Cuentas por cobrar**

Seguidamente, se requiere definir las cuentas por cobrar, las cuales de acuerdo a Lara (2008), señala que:

Las cuentas por cobrar representan los derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles, tales como, efectivo aceptaciones, entre otros, y que por lo tanto, pueden ser cobrados. (p. 25)

En este sentido, las cuentas por cobrar constituyen una función fundamental dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de crédito y cobranza, contabilidad, tesorería y finanzas. Por lo tanto, las cuentas por cobrar son el total de todo el crédito extendido por una empresa a sus clientes; por lo consiguiente, esta cuenta del Estado de Posición Financiera representa cuentas no pagadas adeudadas a la empresa. Una de ellas, representa los desembolsos de caja efectuados por la empresa al proporcionar los productos que se han vendido; la otra, es la diferencia entre los desembolsos de caja y los precios de venta de los productos. La porción de desembolso de caja es la inversión real de la empresa en cuentas por cobrar, lo restante representa las utilidades contables.

Agrega Rosemberg (2009), que las cuentas por cobrar: “son las que se adeudan a una empresa por la venta de mercancías o servicios”, y en ese caso, los procedimientos regulares deben establecer las pautas para recuperación del beneficio mediante una reclamación de cobro. En principio, las reclamaciones surgen como consecuencia de la fase intermedia o el supuesto para cobrar una cuenta o algún tipo de consideración. Mientras estas reclamaciones se puedan originar por una gran variedad de formas, la principal de ellas y de primordial categoría está relacionada con la venta de productos manufacturados o servicios prestados, por parte de la organización.

En el proceso de cuentas por cobrar se identifican tres fases: la primera, tiene que ver con las condiciones que originan la existencia de una cuenta por cobrar; la segunda fase cubre la administración de las cuentas por cobrar y la forma como fueron creadas. Y la tercera fase consiste en los mecanismos que hacen que la cuenta sea finalmente recuperada. En este sentido, la presente base teórica fundamenta el presente estudio, debido a la necesidad de mantener un ciclo efectivo de las cuentas por cobrar desde su origen hasta su recuperación en la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, de manera que se logre conocer las cifras reales de las deudas que tienen los representantes, así como realizar una efectiva gestión de cobranza.

### **2.2.3Control Interno**

El control es definido por Stoner (2011:150), como: “el proceso mediante el cual se evalúa el desempeño con el fin de asegurarse que los planes y objetivos de las organizaciones se cumplen en forma eficiente”. Por esto, el control usualmente implica una comparación entre un rendimiento planificado y un rendimiento realizado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz, y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Igualmente el control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización.

El control interno representa el soporte sobre el cual se observa la confiabilidad de un sistema tanto contable como administrativo, de acuerdo con Estupiñán (2012: 143), también: “evalúa la eficacia operacional de los procesos llevados a cabo en dichos sistemas, y no se limita solo a la confiabilidad de la manifestación de las cifras que se revelan en los estados financieros”. El control interno en una organización se orienta a prevenir o detectar errores o irregularidades, siendo un error un hecho de manera no intencional y una irregularidad errores u omisiones no intencionales.

Agrega, Estupiñán (2012:145), que: “un sistema de control interno debe brindar confianza a la organización y poseer una serie de controles que disminuyan la probabilidad de que existan errores sustanciales o irregularidades en los registros que puedan afectar los estados financieros”; es por ello que el sistema de control interno

debe estar preparado para descubrir o evitar aquellos posibles errores e irregularidades relacionados con la falsificación, fraude y cuidar de que los registros sean realizados de manera correcta y oportuna, debido a que esto tiene implicación sobre la correcta conducción de los negocios.

Asimismo, Estupiñán (2012), complementa que:

El control interno, es un proceso, ejecutado por la junta directiva o concejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p. 21).

Para garantizar las operaciones realizadas en el departamento de cuentas por cobrar, que permitan la confiabilidad de los bienes y derechos de la empresa de los cuales se espera obtener algún beneficio, deben utilizarse los sistemas de control interno efectivos, que permitan el registro oportuno para la visualización de las operaciones que se llevan a cabo en la empresa, y que permiten la salvaguarda de sus activos. Estos procesos tanto administrativos como contables que se realizan en el departamento de cuentas por cobrar requieren un control, que permita identificar aquellos procedimientos que no se llevan adecuadamente, por tener errores o por omisión. Por lo tanto, para la presente investigación esta base teórica se fundamenta ya que se requiere diseñar estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, con los cuales se pueda mejorar los procesos de cuentas por cobrar y lograr la efectividad de la cobranza a tiempo.

#### **2.2.4 Control Interno de las cuentas por cobrar**

La verdadera evaluación para cualquier departamento o gestión son sus resultados. Tendrá poco valor los planes y estructuras desarrolladas, si no se traducen

en los resultados de acuerdo a los objetivos planteados. Entonces, si las otras funciones se desarrollan a la perfección, no tendría que existir el control interno; según lo establecido por Gitman (2013:145), para el caso de las ventas a crédito: “el control interno se logra de mejor manera a través de la segregación de funciones, de modo que la responsabilidad recaiga en diferentes departamentos o individuos”, respecto a: la preparación de los pedidos de ventas; la aprobación del crédito; el despacho de las mercancías; embarque; facturación; verificación de la factura; el mantenimiento de las cuentas de control; mantenimiento de mayores auxiliares de los clientes; aprobación de rebajas y devoluciones y; autorización para cancelación de cuentas incobrables.

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

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

**Cobranza:** son las operaciones necesarias para transformar un activo exigible en un activo líquido. Es un derecho representado por una cuenta por cobrar a un tercero y que al ser cobrada se convierte en un ingreso de dinero.

**Comprobación:** es el uso de documentos para apoyar operaciones o montos registrados.

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

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

**Ingreso:** es la entrada o cantidad de dinero que se percibe por las operaciones regulares de venta en las empresas.

**Periodos de cobranzas:** son métodos, pautas, estrategias que se establecen en la empresa para el cobro de las cuentas vencidas de sus clientes, y las cuales pueden ir desde una llamada telefónica, visitas, entrega de cuentas vencidas, hasta la aplicación de acciones legales para tal fin

**Política:** es una regla que norma la actuación y que acatándola, permite lograr los fines propuestos.

**Políticas de crédito:** son normas y procesos resultados de la evaluación de numerosos factores, que son emitidas por la gerencia que establecen pautas, según la consecuente conclusión de un crédito a determinado cliente.

**Unidad Educativa:** es la unidad organizacional conformada al interior de un establecimiento educativo que tiene por objetivo impartir educación en torno a un tipo de educación y a un determinado nivel de enseñanza o servicio educativo.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se presenta la metodología que fue implementada para poder desarrollar la investigación, al respecto Hurtado y Toro (2017:78), expresan que: “el diseño del marco metodológico constituye la médula de la investigación”, por su parte Méndez (2015:312), complementa que: “los aspectos metodológicos de la investigación tienen que ver con la planeación de la forma como se procedió a la realización de la investigación”, por lo tanto, se hace referencia al nivel de profundidad a que se requiso llegar en el conocimiento propuesto, al método y a las técnicas que se utilizaron en la recolección de información, en este sentido, a continuación se presenta el tipo, diseño y nivel del presente estudio.

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

La metodología que se implementó para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, que de acuerdo a Arias (2016:134), el proyecto factible: “se trata de una propuesta de acción para resolver un problema practico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”, debido a que permitió proponer para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.

Esto, con el fin de lograr de lograr un oportuno registro de las mismas, así como una gestión eficiente para la recuperación de los ingresos reflejados en las mensuales y otros servicios prestados a los alumnos que conforman el cuerpo estudiantil de la presente institución educativa, para ser realizada en el tiempo oportuno de manera que se pueda fortalecer la liquidez financiera, ya que la propuesta es un modelo

operativo viable donde se requiere el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas planteados.

Asimismo, esta investigación estuvo apoyada por un diseño de campo, que Sabino (2008:37), plantea que la investigación de campo: “se basa en informaciones o datos primarios, obtenidos directamente de la realidad, garantizando un mayor nivel de confianza para el conjunto de información obtenida”. Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de observación directa tomadas de la realidad de la información necesaria para ejecutarse, y se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que es será específicamente en el área de cuentas por cobrar de la unidad educativa.

El nivel, fue descriptivo, Tamayo (2017:54), señala que: “la investigación descriptiva comprende registros, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos”, ya que se procedió a detallar procedimientos del área de cuentas por cobrar, así como analizar los resultados de las técnicas de recolección aplicada, permitiendo poder establecer las conclusiones a las que llegó la autora así como lograr el desarrollo de las fases metodológicas y alcanzar los objetivos planteados, de manera que se le dé una solución viable al problema planteado, realizando un diagnóstico, identificando las debilidades en sus procesos, y estableciendo los posibles correctivos mediante las técnicas a ser propuestas.

### **3.2 Fases Metodológicas**

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados, presentadas a continuación:

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.**

Esta fase de investigación, tuvo la finalidad de establecer un diagnóstico situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San

Clemente y dónde se están presentando las debilidades que han venido afectando el proceso de cuentas por cobrar, su registro oportuno y la obtención de cifras reales para poder hacer el efectivo proceso de toma de decisiones. Para la recolección de información de tipo primario, se procedió a la aplicación de la técnica de recolección de información, que según Arias (2016:67), expresa que: “la técnica de recolección de datos es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”; para este estudio se aplicará la encuesta, que según Palella y Martins (2016:134), explican que: “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes en forma anónima, las responden por escrito”.

Esta técnica, estuvo apoyada a través del instrumento el cuestionario, el cual según Arias (2016:74), indica 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”, comprendido por diez (10) preguntas dicotómicas con alternativas únicas de respuestas tipo si-no (ver anexo B), fue aplicado para realizar un diagnóstico de las efectividad de los procesos de cuentas por cobrar.

La población, de acuerdo a la definición de Palella y Martins (2016:91), indican que: “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”, el cual estuvo comprendida por tres (03) trabajadores del área administrativa y de cuentas por cobrar, de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, y la muestra representativa, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2017:236), señala que: “es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”, fue comprendida por la totalidad de la población por ser pequeña y finita, por lo tanto, el muestreo seleccionado fue de tipo censal.

Con los resultados obtenidos, se procedió a aplicar la técnica de la estadística descriptiva, que según Palella y Martins (2016:13): “abarca la recolección, representación, análisis, interpretación y proyección de los datos”, con la cual se

tabularon en tablas de frecuencia, se graficaron en diagramas circulares, y fueron analizados e interpretados, para poder desarrollar las fases siguientes y establecer las conclusiones a las que llegó la autora.

### **3.2.2. Fase II: Identificación de los factores internos y externos que intervienen en el control interno de los procesos de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.**

En esta fase se procedió, una vez obtenidos los resultados de la fase anterior, a la identificación de los factores internos y externos que intervienen en el control interno de los procesos de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, los cuales fueron expuestos en una matriz DOFA, ya que según Serna (2009:158), permite obtener: “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”, que al efectuar el cruce entre ellos, poder obtener el diagnóstico real del área en estudio, obteniendo las estrategias que permitieron atacar las debilidades y amenazas, así como también, podrían fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta a utilizar permitió hacer la obtención de las estrategias de control a proponer de acuerdo a las necesidades propias de la empresa en estudio.

### **3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.**

En esta fase se procedió a desarrollar la propuesta que consistió en el diseño de estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, con el fin de lograr una efectiva gestión de cobranza, así como del registro oportuno que permitió obtener las cifras reales que representa esta cuenta, logrando así recuperar los ingresos producto de las mensualidades que debe pagar cada representante sobre los alumnos de la institución, de manera efectiva, de manera que se logre fortalecer la liquidez financiera necesaria

para cumplir con sus compromisos contraídos, y así garantizar la operatividad de la institución. Para ello, la propuesta estuvo estructurada de la siguiente manera:

Presentación de la propuesta.

Objetivos de la propuesta.

Justificación de la propuesta.

Factibilidad de la propuesta.

Desarrollo de la Propuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

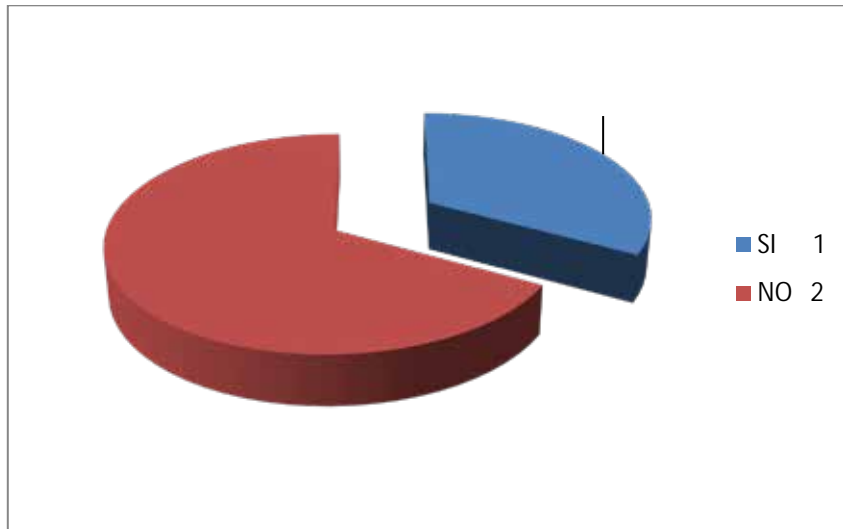
#### **4.1 Análisis de los resultados**

Este capítulo tiene como objeto exponer los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información, con la finalidad de desarrollar la fases metodológicas de la investigación, de acuerdo a los objetivos específicos propuestos, mediante el cual se pueda hacer un diagnóstico sobre el proceso administrativo real del área de cuentas por cobrar de la institución Cruz de San Clemente, así como identificar las debilidades existentes en el proceso, y poder darle la solución viable a la problemática a través un plan estratégico utilizando la administración financiera.

#### **5.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.**

Esta fase tiene como finalidad realizar un diagnóstico de la Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, mediante los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de recolección de datos la encuesta, apoyada con un cuestionario compuesto por diez (10) preguntas de respuestas cerradas, tipo dicotómicas si-no, aplicados a la muestra representada por tres (03) trabajadores del área administrativa y de cuentas por cobrar, los cuales fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, y se exponen a continuación:

1.- ¿Tiene usted conocimiento si existe segregación de funciones entre el personal que realiza el registro de la cobranza y quien maneja las salidas de efectivo?



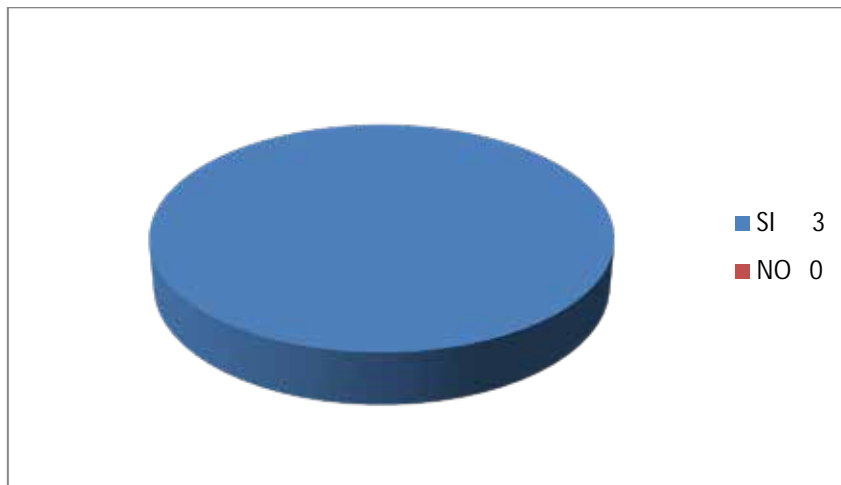
**Gráfico 1.- Registro oportuno de las operaciones.**

Fuente: Pérez (2019)

**Análisis:**

En el presente gráfico se observa, que el sesenta y siete(67%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte, el treinta y tres (33%) expresa que tiene conocimientos que existe una segregación de funciones entre el personal que realiza el registro de la cobranza y quien maneja la salida del efectivo. La segregación de funciones es importante en el área de cobranza al establecer controles internos, ya que permite minimizar los riesgos de que existan fraudes entre el personal que maneja los ingresos y salida de efectivo.

2.- ¿Sabe usted si en la empresa existe un alto volumen de cuentas por cobrar a representantes vencidas?



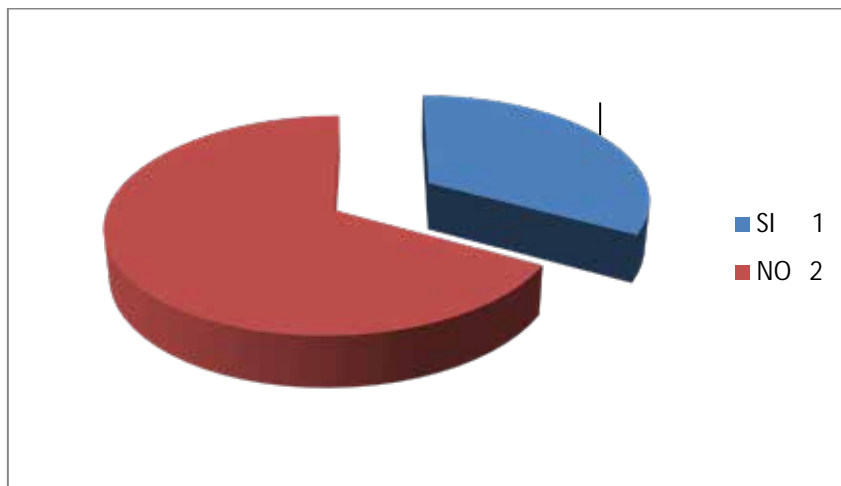
**Gráfico 2.- Cuentas por cobrar a representantes vencidas.**

Fuente: Pérez (2019)

**Análisis:**

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió que en la empresa si existe un alto volumen de cuentas por cobrar a representantes vencidas. El alto volumen de cuentas por cobrar genera debilidad en la liquidez financiera de la empresa que es necesaria para cubrir con las obligaciones que esta tiene con terceros.

3.- ¿Considera usted que es eficiente la gestión de cobranza que se lleva actualmente en la unidad educativa?



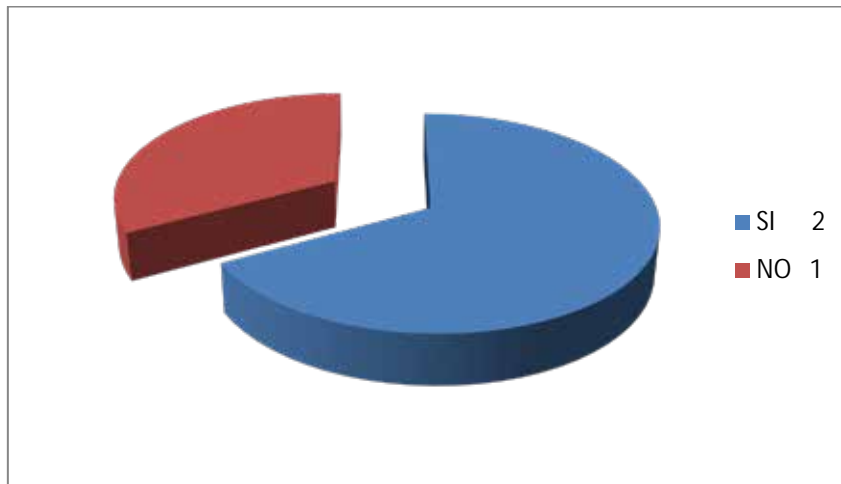
**Gráfico 3.- Eficiencia en la gestión de cobranza.**

Fuente: Pérez (2019)

**Análisis:**

El sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, que es ineficiente la gestión de cobranza que se lleva actualmente en la Unidad Educativa, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante respondió afirmativamente. La efectividad de la gestión de cobranza depende que se pueda mantener una liquidez financiera sólida ya que estaría ingresando el efectivo en el tiempo que está previsto según los plazos de pago.

4.- ¿Cree usted que la insolvencia de los representantes en el pago de sus cuotas mensuales ha afectado la liquidez financiera de la unidad educativa?



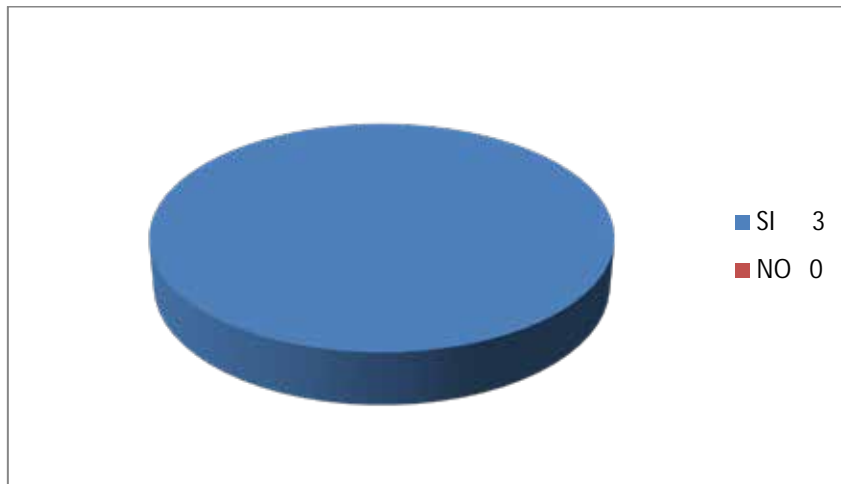
**Gráfico 4.- Afectación de la liquidez financiera.**

Fuente: Pérez (2019)

#### **Análisis:**

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados considera que la solvencia de los representantes en el pago de sus cuotas mensuales afectado la liquidez financiera de la Unidad Educativa, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) restante respondió negativamente. La falta de puntualidad de pago de los representantes genera que no ingrese el efectivo esperado en el tiempo previsto, sin embargo las deudas de la empresa continúan siendo exigidas en el pago que corresponde, por lo tanto al no ingresar el importe correspondiente genera que la misma no cuente con los recursos necesarios para pagar con sus deudas y obligaciones.

5.- ¿Sabe usted si la unidad educativa cuenta con un sistema administrativo y contable para el registro de las cuentas por cobrar y las cobranzas efectuadas?



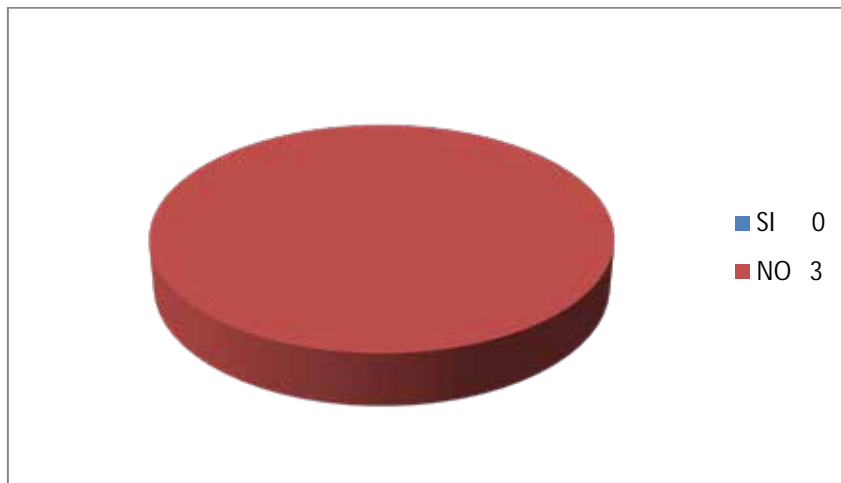
**Gráfico 5.- Uso de un sistema administrativo.**

Fuente: Pérez (2019)

**Análisis:**

El cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente ante esta interrogante debido a que la Unidad Educativa cuenta con un sistema administrativo y contable para el registro de las cuentas por cobrar y cobranzas efectuadas. Un sistema administrativo permite agilizar el proceso de registro y emisión de reportes, de esta manera se puede verificar que los registros hayan sido por los montos correctos y tener los saldos de los representantes que tienen deudas pendientes por pagar vencidas.

6.- ¿Tiene usted conocimiento si se tiene una actualización de las redes sociales de los representantes para una efectiva comunicación al momento de gestionar la cobranza?



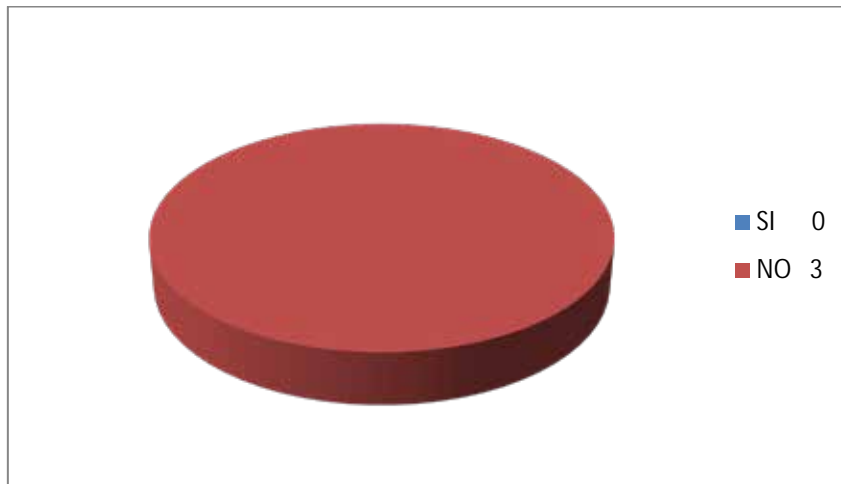
**Gráfico 6.- Actualización de redes sociales de los representantes.**

**Fuente:** Pérez (2019)

**Análisis:**

En el presente gráfico se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que no se tiene una actualización de las redes sociales de los representantes para una efectiva comunicación al momento de gestionar la cobranza. La información de los representantes es necesario tenerla actualizada debido a que de esta manera se puede gestionar vía redes sociales, sea Whatsapp, Instagram o Facebook para que el representante asista a las instalaciones y proceda al pago de sus deudas pendientes.

7.- ¿Sabe usted si existen saldos pendientes por conciliar en los estados de cuenta?



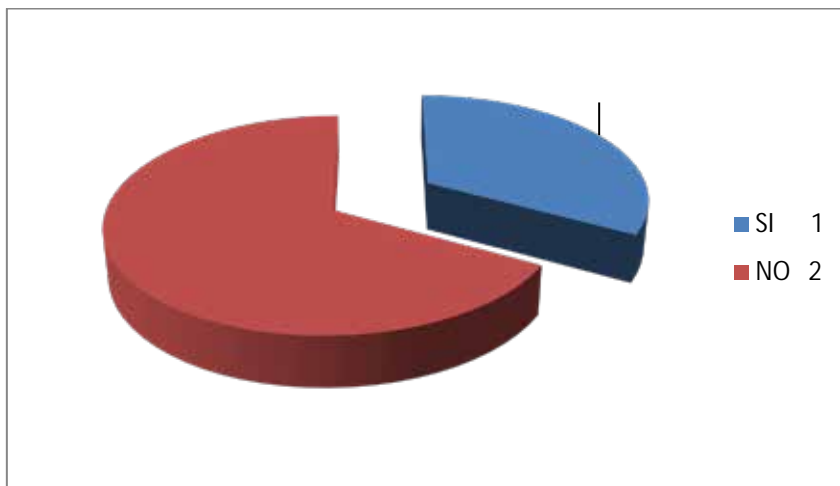
**Gráfico 7.-Saldos pendientes por conciliar.**

Fuente: Pérez (2019)

**Análisis:**

En el presente gráfico, se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que no existen saldos pendientes por conciliar en los estados de cuentas. Las conciliaciones tienen que revisarse continuamente y establecer cuáles son los pagos efectuados por cada representante, es necesario que cada representante notifique cual fue la referencia del pago que haya efectuado para poder hacer las conciliaciones y poder actualizar la información en el sistema administrativo, ya que esto arroja reportes no confiables por la falta de actualización de la información.

8.- ¿Tiene usted conocimiento si los representantes comunican a la unidad educativa el pago efectuado de las mensualidades correspondientes de manera oportuna?



**Gráfico 8.- Comunicación oportuna del pago.**

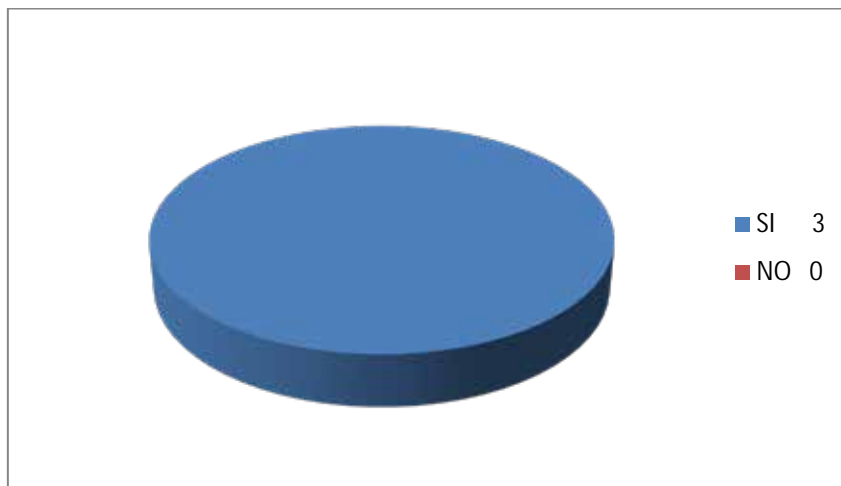
Fuente: Pérez (2019)

#### **Análisis:**

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta y siete (67%) de los encuestados indica que los representantes no comunican a la Unidad Educativa el pago efectuado de las mensualidades correspondientes de manera oportuna, sin embargo el treinta y tres por ciento (33%) respondió afirmativamente.

La falta de comunicación por parte de todos los representantes de los pagos efectuados genera que no se puedan conciliar todos los ingresos que aparecen en el estado de cuenta bancario quedando información financiera sin actualizar y arrojando saldos morosos de representantes que pudieron haber pagado pero no notificado que han hecho dicho pago.

9.- ¿Sabe usted si se realizan auditorías internas sobre los recibos de cobranza que estén debidamente archivados y de acuerdo al número de correlativo y fecha continua de su elaboración?



**Gráfico 9.- Auditoría interna de los comprobantes de cobro.**

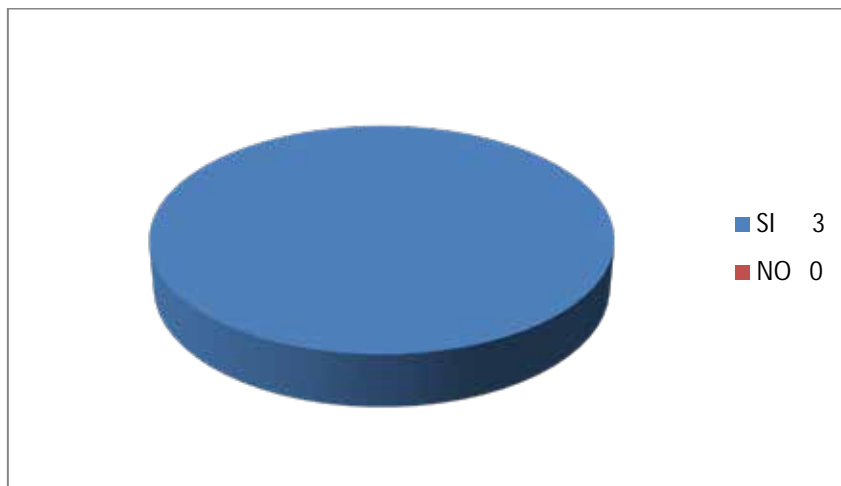
Fuente: Pérez (2019)

#### **Análisis:**

El cien por ciento (100%) de los encuestados respondió ante esta interrogante afirmativamente, debido a que se realizan auditorías internas sobre los recibos de cobranza que están debidamente archivados y de acuerdo al número correlativo y fecha continúa de su elaboración.

El adecuado archivo de los recibos de cobranza permiten que al momento de que se realice una auditoría se pueda verificar que toda la documentación esta archivada y que no falta ningún documento que respalde la gestión de cobro.

10.- ¿Cree usted que a través de estrategias se podría lograr el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente?



**Gráfico 10.- Factibilidad de la propuesta.**

Fuente: Pérez (2019)


Análisis:

Ante esta interrogante se puede observar en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados considera que a través de las estrategias propuestas se podría lograr un control interno de sus operaciones de las cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, esto refleja una factibilidad operativa donde el personal acepta implementar cambios para mejorar los procesos en el área de cobranza de la institución objeto de estudio.

**4.1.2 Fase II: Identificación de los factores internos y externos que intervienen en el control interno de los procesos de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.**


En esta fase se procedió, una vez obtenidos los resultados de la fase anterior, a la identificación de los factores internos y externos que intervienen en el control interno de los procesos de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, los cuales fueron expuestos en una matriz DOFA, presentada a continuación:

**Cuadro 1.- Análisis DOFA**

 <b>MATRIZ DOFA</b>	
<b>Debilidades</b>	<b>Fortalezas</b>
D1 No existe segregación de funciones en el departamento de cuentas por cobrar. D2. Cuentas por cobrar vencidas. D3 Deficiencia en la gestión de cobranza. D4. Afectación en la liquidez financiera. D5. No tiene una actualización de redes sociales de los representantes. D6. Falta de comunicación oportuna del pago por parte del representante.	F1 Existencia de un sistema administrativo para instrucciones educativas llamado Bonanza. F2 Utilizan formatos de cobranza. F3 Se realizan auditorias de los comprobantes. F4 No tienen saldos pendientes por conciliar en la cuenta bancaria. F5. Disposición de la institución y del personal para implementar mejoras. F6 Amplia matrícula de estudiantes. F7 Programas de labor social. F8 Actividades extra-curriculares generadoras de ingreso.
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
O1. Las estrategias de control herramienta gerencial de salvaguarda de activos. O2. Existencias de redes sociales, y correos electrónicos. O3. Banca electrónica para consulta de movimientos.	A1. Disminución de la liquidez financiera. A2.- Disminución de matrícula escolar por emigración de la población a otros países. A3.- Economía inestable inflacionaria. A4.- Poder adquisitivo de los representantes no alcanza para cubrir gastos en escuelas privadas. A5.- Emigración de la matrícula escolar a escuelas públicas.

**Fuente:** Pérez (2019)

**Cuadro 2.- Cruce de Estrategias**

 <b>ANÁLISIS DOFA</b>	
<b>Estrategia DO</b>	<b>Estrategia FO</b>
<p>DO Diseñar estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.</p> <p>DO Mejorar la gestión de cobranza.</p>	<p>FO Establecer estrategias de control interno para actualizar las cuentas por cobrar. .</p> <p>FO Definir estrategias de control interno para mejorar la gestión de cobranza.</p> <p>FO Implementar el uso del sistema administrativo para mejorar el registro de cobranza.</p>
<b>Estrategia DA</b>	<b>Estrategia FA</b>
<p>DA Hacer uso de redes sociales para mejorar la comunicación con los representantes.</p> <p>DA Utilizar el comprobante de cobranza electrónico para contribución de la contabilidad ecológica.</p>	<p>FA Actualizar las direcciones de redes sociales y correos electrónicos de los representantes.</p> <p>FA Segregar funciones en el departamento de cobranza.</p>

**Fuente:** Pérez (2019)

#### **4.1.3. Fase III: Diseño de estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.**

En esta fase se procedió a desarrollar la propuesta que consistió en el diseño de estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, con el fin de lograr una efectiva gestión de cobranza, así como del registro oportuno que permitió obtener las cifras reales que representa esta cuenta, logrando así recuperar los ingresos producto de las mensualidades que debe pagar cada representante sobre los alumnos de la institución, de manera efectiva, de manera que se logre fortalecer la liquidez financiera.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

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

Las empresas sin importar su actividad económica están en una constante búsqueda de herramientas que le permitan ser más efectivas en el logro de sus objetivos organizacionales, de manera que se puedan mantener en el tiempo. En este sentido una de las áreas que requiere de una evaluación constante y mejora continua es el de las cuentas por cobrar, ya que este activo resguarda las inversiones de la empresa que están en manos de los clientes, y que deben ser pagadas en el tiempo establecido de acuerdo a la negociación, por lo tanto todas las cuentas que están pendientes por cobrar deben estar debidamente registradas, para poder realizar una planificación efectiva de la gestión de cobros y recuperarlas en el tiempo correspondiente, de manera que se mantenga un flujo constante de ingresos en efectivo el cual es necesario para garantizar la operatividad de la organización.

Es por ello, que para garantizar que se cumplan con los procedimientos, normativas y políticas establecidas en la empresa, en el área de cuentas por cobrar, es conveniente implementar controles internos, debido a que es un conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control, que ordenados, relacionados entre sí, se constituyen en un medio para lograr una función. Un modelo estándar de control interno se constituye en un marco de estructuras, conceptos y metodologías necesarias para permitir el diseño, desarrollo, implementación y funcionamiento, que apoye el cumplimiento de objetivos institucionales de cada organización.

Por lo tanto, es necesario establecer controles internos en el área de cuentas por cobrar de manera que se garantice que se cumplan con los procedimientos necesarios para lograr el registro de las operaciones, emitir información financiera que apoye la

toma de decisiones, veraz y oportuna, así como la elaboración de los estados financieros, permitiendo la salvaguarda de los activos, así como detectar a tiempo posibles desviaciones y establecer los correctivos necesarios.

Tras lo antes expuesto, en el presente estudio se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, mediante la aplicación de las técnicas de recolección de datos seleccionadas, de las cuales se obtuvo los resultados, que permitieron identificar las debilidades existentes en sus procesos, que han venido generando que se debilite el flujo de efectivo de la institución necesario para poder pagar sus gastos operativos, y cubrir sus deudas contraídas con sus acreedores. Entre las debilidades del control interno encontradas se observó que en la empresa no existe una segregación de funciones en el departamento de cuentas por cobrar, por lo tanto, la misma persona se encarga de realizar los registros, registrar los movimientos, y efectuar el proceso de cobranza.

Por otro lado, existe un número de cuentas por cobrar vencidas, donde no se efectúa el flujo continuo de los ingresos, y se debilita la liquidez financiera de la empresa, por su parte, los representantes no comunican oportunamente que se hayan efectuado los pagos, por lo tanto no se registra a tiempo los ingresos en el sistema no obteniéndose una información poco sobre los saldos reales de las cuentas por cobrar, y la cobranza efectuadas, en este sentido no es confiable que la gerencia se apoye en estos reportes para la toma de decisiones, o proyección del flujo de caja. Asimismo, se evidenció debilidades en cuanto a la comunicación con los representantes, y no se tiene una actualización de redes sociales, o telefonía móvil de los representantes que pueda permitir mejorar la comunicación entre ellos.

En consecuencia, la presente propuesta se orienta en proponer estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, que permitan lograr una efectiva gestión de cobranza, mantener un registro continuo, emitir reportes confiables, salvaguardar sus activos, y mejorar el flujo de caja requerido por la institución para cumplir con sus deudas y obligaciones.

## **5.2 Objetivos de la Propuesta**

### **5.2.1 Objetivo General**

Diseñar estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

Implementar el uso del sistema administrativo para mejorar el registro de cobranza.

Establecer estrategias de control interno para actualizar las cuentas por cobrar.

Definir estrategias de control interno para mejorar la gestión de cobranza.

Utilizar el comprobante de cobranza electrónico para contribución de la contabilidad ecológica.

## **5.3 Justificación de la Propuesta**

La presente propuesta se justifica, debido a que la Unidad Educativa Cruz de San Clemente podrá implementar el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar mediante las estrategias obtenidas de la aplicación de la matriz DOFA, donde se expusieron las debilidades encontradas en el diagnóstico que evidenciaron debilidades de registro y seguimiento del registro de las cuentas por cobrar, y su gestión de cobro, lo que genera que los reportes no sean confiables para apoyar la toma de decisiones, así como para la planificación del flujo de caja, donde sus estimaciones de ingresos sea recibida a tiempo.

En este sentido, las estrategias de control interno permitirán mantener un registro oportuno tanto de las cuentas por cobrar como de la cobranza de las mismas, de manera diaria, donde se puedan emitir reportes semanales para verificar los saldos pendientes y realizar los procedimientos necesarios de hacer efectiva la gestión de cobro y lograr que los ingresos por las cuotas y mensualidades de los estudiantes,

sean pagadas por sus representantes en el tiempo establecidos.

De esta manera, se busca fortalecer la liquidez financiera de la institución, optimizar el desempeño del personal para lograr los objetivos organizacionales, lograr que la misma, se mantenga en el tiempo, prestando servicios de calidad en el área educativa, pudiendo mantener un equipo de maestros que brinden educación de calidad a los estudiantes, llenos de valores, respeto, amor por su país, de manera que sean preparados para ser profesionales honestos y honorables en el futuro. Asimismo, garantizar a su personal una estabilidad laboral y económica, para que sea recíproca con sus familiares.

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

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

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

En cuanto a la factibilidad operativa, la propuesta no requiere de mayores espacios para el manejo de las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, así como de cambios en la estructura organizativa de la empresa, debido a que cuentan con el personal necesario para realizar las actividades que se desarrollan en el departamento de cuentas por cobrar.

Por lo tanto, esta factibilidad viene determinada por todas las actividades u operaciones que se realizan en la institución, por consiguiente, en el desarrollo de esta investigación la propuesta es operativamente factible, ya que la misma genera cambios en los procesos, logrando efectividad en los procedimientos y métodos ejecutables para el adecuado manejo y registro de las cuentas por cobrar, y su

cobranza, que fortalezca la liquidez financiera de la institución para asegurar su operatividad y prestar sus servicios a la colectividad, en el área educativa, como aporte social.

#### **5.4.2 Factibilidad Técnica**

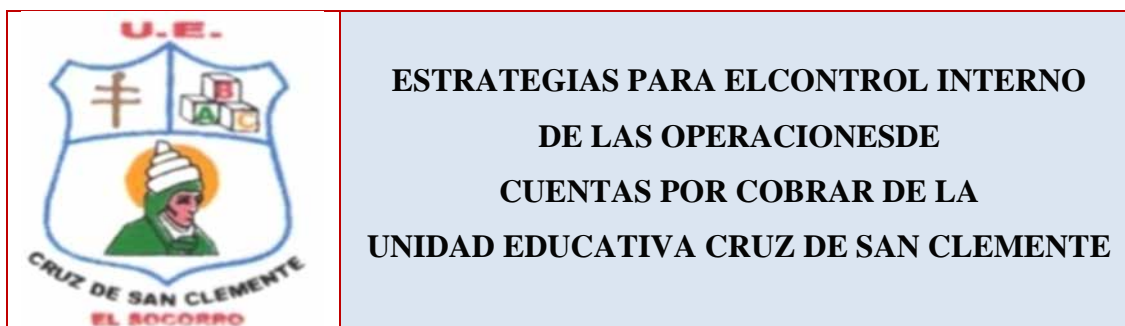
En cuanto a la factibilidad tecnológica, está estrechamente relacionada con procedimientos, recursos y medios con que cuenta la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, para garantizar los resultados deseados con el diseño de las estrategias de control interno propuestas. Por consiguiente, la empresa tiene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

#### **5.4.3 Factibilidad Económica**

Cabe señalar, que esta factibilidad consiste en el análisis de los costos – beneficios aplicados para el diseño de las estrategias propuestas, permitiendo conocer de esta forma la inversión a realizar. La empresa aportará una pequeña inversión económica, siendo esta factible para llevar a cabo la aplicación de la propuesta, quedando por parte de la misma su aplicación, cuya inversión estará en mayor proporción capacitación en cuanto a la aplicación de las estrategias propuestas así como la capacitación del personal para que todo el personal de administración pueda manejar el sistema administrativo, para registrar la matrícula de nuevos alumnos, retirar los egresados y actualizar información sobre los representantes de los alumnos actuales, así como la actualización de las cuentas por cobrar y la cobranza.

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

En la presente investigación se desarrolla la propuesta que consiste en el diseño de estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, que permita optimizar la gestión del personal de cuentas por cobrar, para los registros de actualización de esta cuenta, así como la gestión de cobranza requerida para mantener la operatividad de la misma. De esta manera, la instrucción mejorará su imagen ante la colectividad brindando servicios a nivel estudiantil con la calidad requerida para contribuir a la formación integral de los alumnos, así como brindarles actividades extracurriculares para su formación, recreación y desarrollo de talentos. A continuación se presentan las estrategias propuestas:



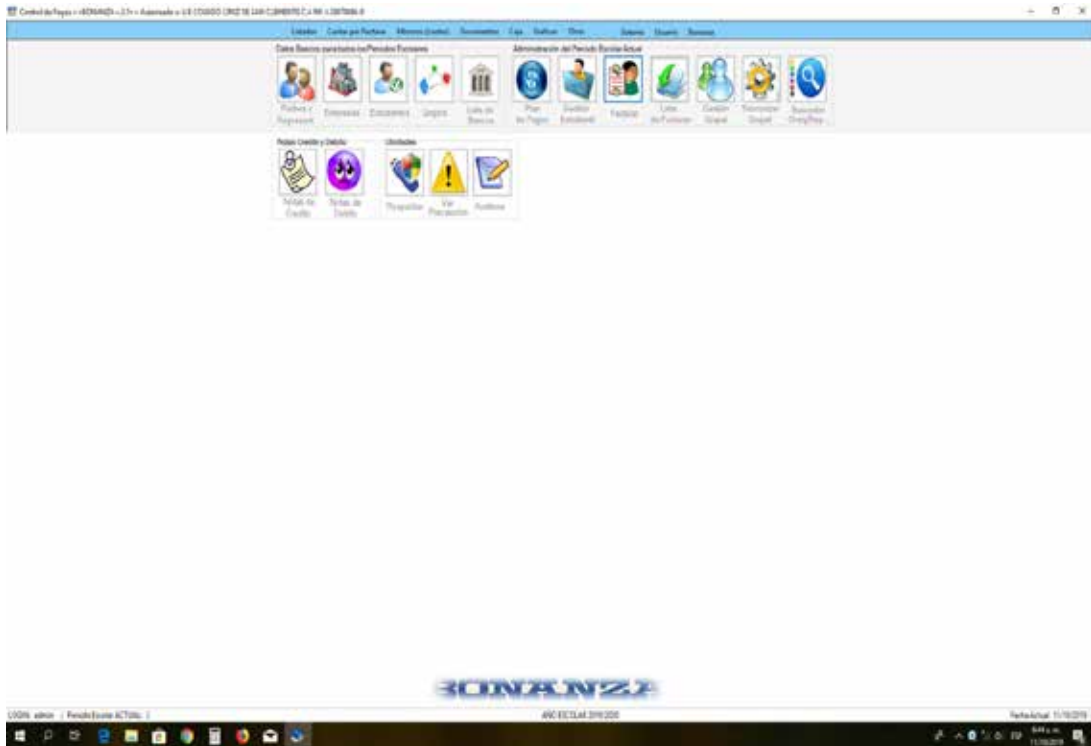
#### **5.5.1 Objetivo 1.- Implementación del uso del sistema administrativo para mejorar el registro de cobranza.**

La presente estrategia tiene como objeto la implementación del uso del sistema administrativo para mejorar el registro de las cuentas por cobrar, de manera que se mantengan actualizados los nuevos compromisos contraídos por los representantes con la institución, así como los pagos que han efectuado. De tal forma que, se puedan emitir los reportes necesarios para apoyar el flujo de efectivo, tomar decisiones, invertir en mejoras para la institución, así como elaborar los estados financieros.

En este sentido, el sistema administrativo Bonanza, es un sistema de fácil acceso, utilizado en las instituciones educativas, el cual sirve para crear las nuevas matrículas de ingreso, y registrar las deudas contraídas por el representante con la

institución, tales como mensualidades de pago, talleres, clases extracurriculares (canto, música, danza, deporte) entre otras, de tal manera, que se pueda llevar un control y seguimiento de las deudas originas y el registro del respectivo pago, para mantener la información actualizada. En este sentido, se detalla lo siguiente:

**Figura 1.- Menú principal del Programa Bonanza de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.**



Fuente: Departamento de Administración (2019)

Para ingresar al sistema administrativo Bonanza, se inicia por la pantalla principal, la cual presenta un conjunto de opciones para seleccionar: listados, cuotas por facturar, morosos (cuotas), documentos, caja, gráficos, otros. También cuenta con los sub-menús: padres y representantes, empresas, estudiantes, grupos, lista de bancos, plan de negocios, gestión estudiantil, facturar, lista de facturas, notas de crédito, notas de débito, respaldar, ver precaución y auditoría. (Ver figura 1)

Dentro de los menús objeto de estudio, se encuentra el de crear representante del alumno, donde se ingrese la información de sus representantes de manera que se

indique el correo electrónico del mismo y teléfono contacto, por medio del cual selogre comunicar con este y recordar sus compromisos de pago, y en el caso que ya lo hayan efectuado, solicitar por misma vía el envío del comprobante respectivo. De esta forma, se procederá a la actualización de la información, mejorar la comunicación y hacer efectivo el proceso de cobranza, para ello, es necesario el levantamiento de información de todos los representantes tanto de nuevos ingresos, como los ya existentes, e ingresar en el sistema. Se puede buscar el representante por cédula, apellido o por nombre. Se puede modificar el representante. (Ver figura 2)

**Figura 2.- Opción del menú: Buscar Representante**

The image shows a web application interface for managing representatives. At the top, there are navigation tabs for 'Notas Crédito y Debito' and 'Utilidades'. Below this is a search bar labeled 'Buscar Representante' with three radio buttons: 'Por Cédula', 'Por Apellido', and 'Por Nombre'. The 'Por Nombre' option is selected, and the text 'YEN' is entered in the search field. A modal window titled 'Modificar Representante PÉREZ RODRIGUEZ YENMAR ESTEFANIA' is open, displaying the following information:

- Identificación:** Cédula/RIF: 27249311
- Sexo:**  Masculino,  Femenino
- Nombres y Fechas:** Apellidos: PÉREZ RODRIGUEZ, Nombres: YENMAR ESTEFANIA
- Fecha de Nacimiento:** 2/10/1999
- Fecha de Ingreso:** 10/10/2019
- Telefonos:** TII Celular: 04244380655, TII Habitación: 02418531529

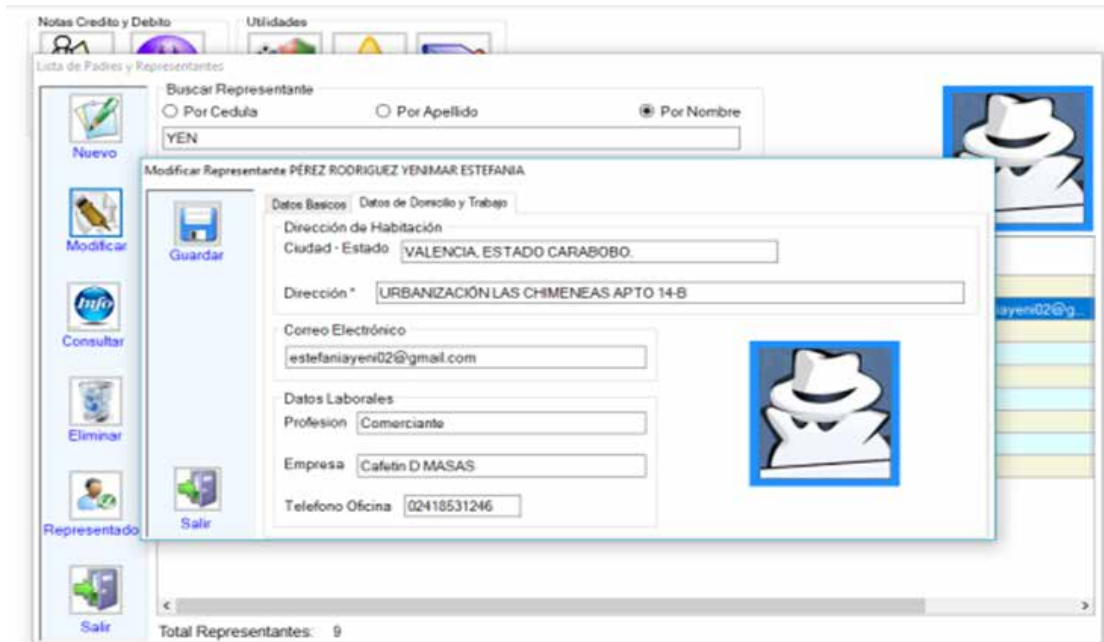
The modal window includes a 'Guardar' (Save) button and a 'Salir' (Exit) button. The background interface shows a sidebar with icons for 'Nuevo', 'Modificar', 'Info', 'Consultar', 'Eliminar', and 'Representado'.

**Fuente:** Departamento de Administración (2019)

En el menú se puede editar la data del representante, e ingresar información necesaria, además el nombre y apellido del mismo, el teléfono de habitación donde se pueda contactar, así como su telefonía celular, entre otros. Esta información servirá para lograr contactar al representante, y recordarle su deuda pendiente, y establecer el día en que realizará el pago de tal manera que se logre un acercamiento con el mismo, y recordarle que es de interés de la institución seguir prestándole un buen servicio,

pero para ello, es necesario que sea puntual en el pago de sus deudas. (Ver figura 3)

**Figura 3.- Opción del menú: Modificar representante.**



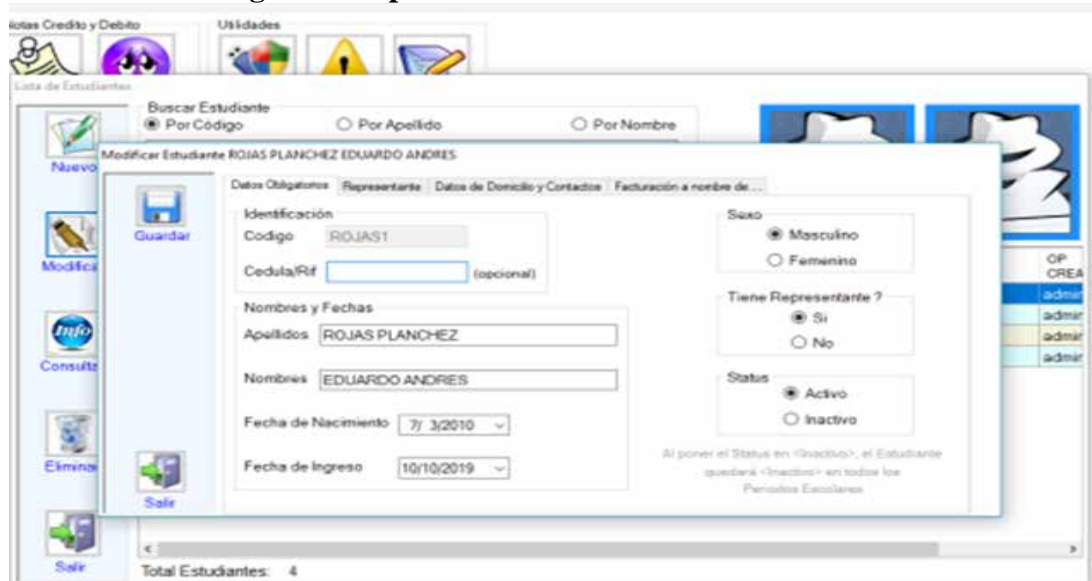
**Fuente:** Departamento de Administración (2019)

Asimismo, en esta opción de modificar representante, se puede ingresar el correo electrónico, con el cual poder enviar las notificaciones de cobranza, estados de cuenta para recordar las deudas contraídas con la institución, así como recibir la respectiva notificación una vez realizado el respectivo pago. Para tal fin, se debe ubicar al representante, vía telefonía celular y solicitar la dirección de correo electrónico de manera que se le informe el motivo para el cual es requerido, el cual es tanto para notificar las deudas pendientes, como cualquier otra información referida a nuevos servicios educativos, los importes de las inscripciones y cuotas del nuevo periodo escolar, actividades escolares, invitaciones a actos, eventos deportivos, promociones, entrega de boletines y toda información referente a su representado. Una vez actualizada la información se procederá a guardarla para que quede registrada, y poder tener posteriormente acceso a la misma. (Ver figura 4)

El sistema permite también, poder realizar la desincorporación de aquellos

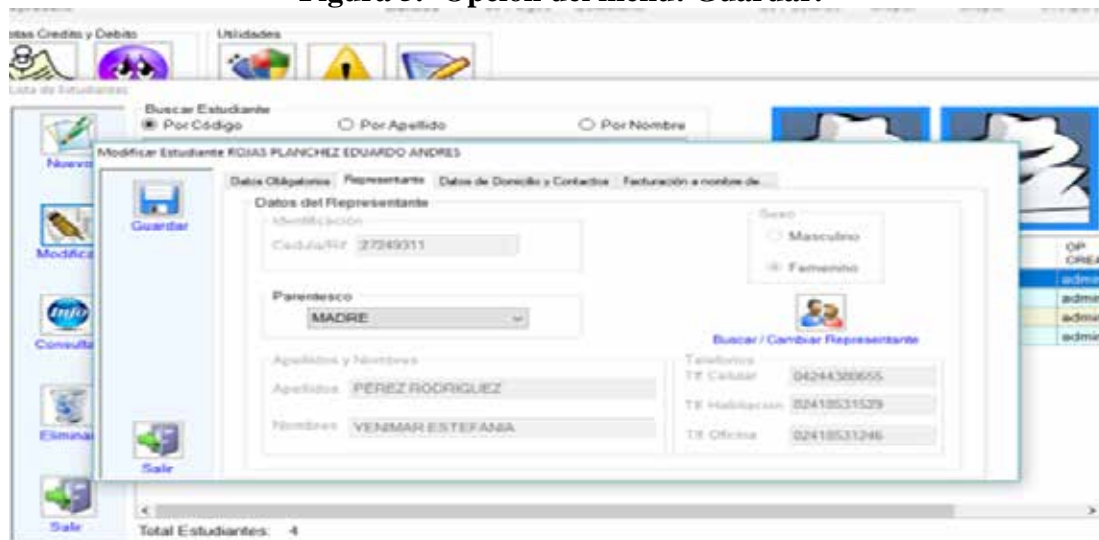
estudiantes que se han retirado de la institución, para actualizar la data, y que no se genere deudas por estudiante que ya no se encuentran en la misma, así manejar información real. Una vez actualizada la información, se guarda el archivo y se puede consultar la data cuando sea necesaria. (Ver figura 5)

**Figura 4.- Opción del menú: Modificar estudiante**



Fuente: Departamento de Administración (2019)

**Figura 5.- Opción del menú: Guardar.**

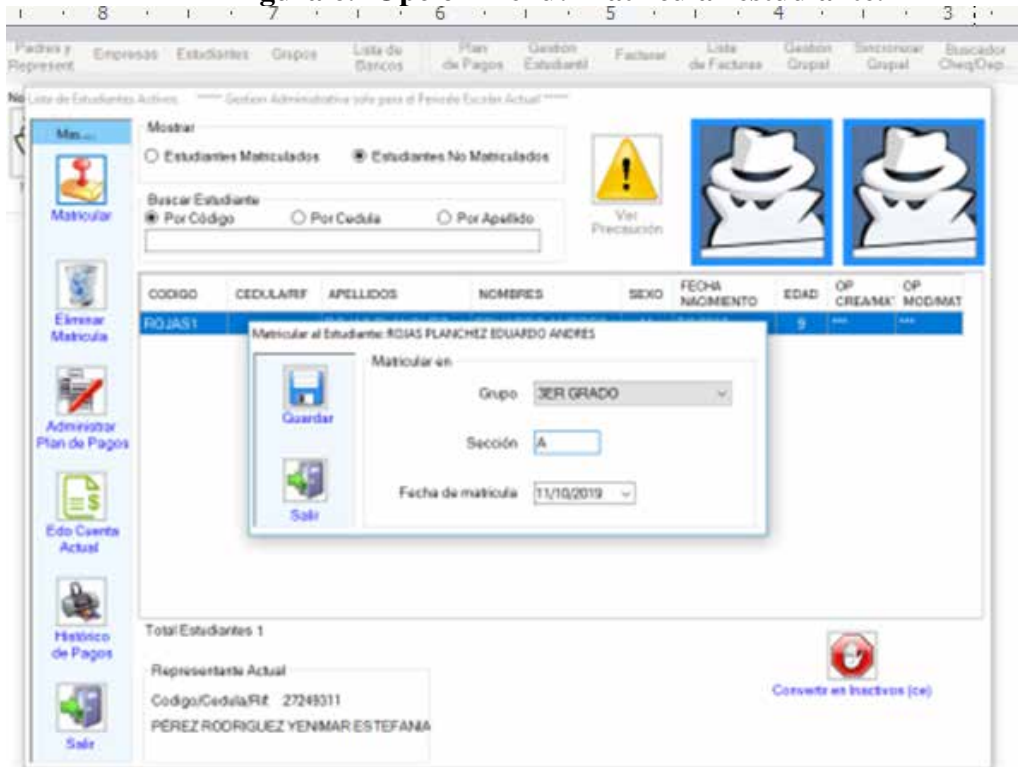


Fuente: Departamento de Administración (2019)

Por otro lado, el menú permite dar ingresos a nuevos estudiantes con el menú

matricular estudiante, donde se asigne al estudiante al grado donde ingresará, la sección y la fecha de la matrícula.

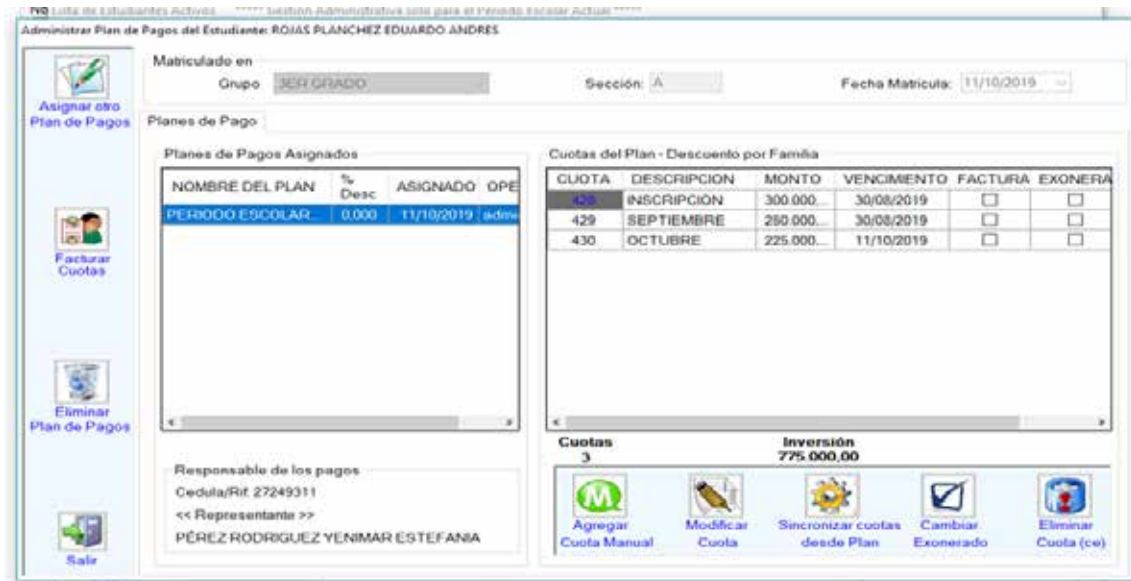
**Figura 6.- Opción menú: Matricular estudiante.**



Fuente: Departamento de Administración (2019)

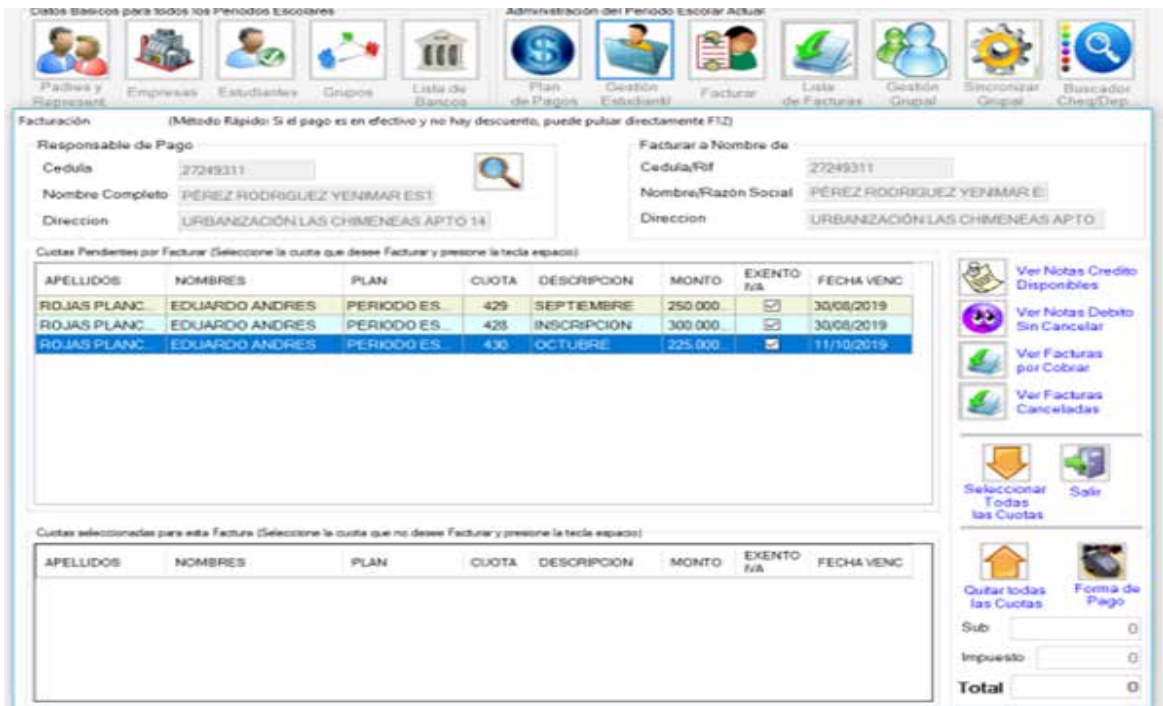
Se procederá a administrar el plan de pagos del estudiante, la inscripción, con sus cuotas correspondientes, de acuerdo a la matrícula, en el caso que el estudiante sea becado, o las exoneraciones que contenga la misma.(Ver figura 7)

**Figura 7.- Opción menú: Administrador Plan de Pagos Estudiante**



Fuente: Departamento de Administración (2019)

Figura 8.- Opción menú: Seleccionar cuotas a facturar



Fuente: Departamento de Administración (2019)

El módulo del menú permite seleccionar la opción de consultar la cuota o

cuotas que tiene pendiente el representante por pagar a la institución, de manera que se marquen las que van a ser facturadas, de acuerdo a lo que el representante haya pagado. (Ver figura 8)

El representante indicará las cuotas que ha pagado, posteriormente se seleccionará la o las cuotas, donde se procede a generar la factura en el sistema administrativo, determinando el importe total pagado por el representante (Ver figura 9). Asimismo, se indicará la forma que realizó el pago el mismo, la fecha y número de documento de la operación (cheque, transferencia, depósito, tarjeta de débito). (Ver figura10)

**Figura 9.- Opción menú: Ejecutar Facturación.**

Facturación (Método Rápido: Si el pago es en efectivo y no hay descuento, puede pulsar directamente F12)

Responsable de Pago

Cedula: 27249311

Nombre Completo: PÉREZ RODRIGUEZ YENMAR EST

Dirección: URBANIZACIÓN LAS CHIMENEAS APTO 14

Facturar a Nombre de

Cedula/RIF: 27249311

Nombre/Razón Social: PÉREZ RODRIGUEZ YENMAR E

Dirección: URBANIZACIÓN LAS CHIMENEAS APTO

Cuotas Pendientes por Facturar (Seleccione la cuota que desea Facturar y presione la tecla espacio)

APELLIDOS	NOMBRES	PLAN	CUOTA	DESCRIPCION	MONTO	EXENTO IVA	FECHA VENC

Cuotas seleccionadas para esta Factura (Seleccione la cuota que no desea Facturar y presione la tecla espacio)

APELLIDOS	NOMBRES	PLAN	CUOTA	DESCRIPCION	MONTO	EXENTO IVA	FECHA VENC
ROJAS PLANC.	EDUARDO ANDRES	PERIODO ES.	429	SEPTIEMBRE	250.000.	<input checked="" type="checkbox"/>	30/06/2019
ROJAS PLANC.	EDUARDO ANDRES	PERIODO ES.	428	INSCRIPCION	300.000.	<input checked="" type="checkbox"/>	30/06/2019
ROJAS PLANC.	EDUARDO ANDRES	PERIODO ES.	430	OCTUBRE	225.000.	<input checked="" type="checkbox"/>	11/10/2019

Sub: 775.000,00

Impuesto: 0,00

Total: 775.000,00

Fuente: Departamento de Administración (2019)

**Figura 10.- Opción menú: Seleccionar forma de pago.**

(Método Rápido: Si el pago es en efectivo y no hay descuentos, puede pulsar directamente F12)

Forma de Pago: 27249311  Facturar a Nombre de:   
 Cédula/Rif: 27249311

Indique la Forma de Pago (Luego de escribir el monto, presione Enter)

Forma de Pago	Banco	Numero/Aprobación	Fecha	Monto
TRANSFERENCIA	PROVINCIAL	V-27.249.311	11/10/2019	775000

Formas de pago usadas. (Haga doble clic para eliminar una forma de pago)

FORMA	BANCO	NUMERO/APROBACION	FECHA	MONTO
TRANSFERENCIA	PROVINCIAL	V-27.249.311	11/10/2019	775.000,00

Notas de Credito (Doble clic para usar)

NUM.	FECHA	DISPONIBLE

Monto de la Factura

Monto Base sin Iva	775.000,00
- Descuento Pronto Pago	0,00
Subtotal	775.000,00
Impuesto	0,00
<b>Total a Pagar</b>	<b>775.000,00</b>

Descuento pronto Pago

Monto recibido: 775.000,00

**Faltante: 0,00**

Sobrante: 0

Imprimir (F8) Salir

Fuente: Departamento de Administración (2019)


Una vez verificada la información, que esté debidamente registrada y se coteje el pago, se procederá a emitir el correspondiente comprobante de recibo emitido por el sistema administrativo Bonanza, para ser entregado al representante (Ver figura 11). Por otro lado, el sistema además, permite poder emitir reporte o listado de los alumnos que tiene cuotas pendientes por pagar vencidas, en calidad de morosidad, y el importe de las mismas pudiendo obtener un resumen del saldo total pendiente por cobrar de cuotas vencidas (Ver figura 12), de manera que el departamento de administración pueda planificar el flujo de caja, y apoyar el proceso de toma de decisiones. Por otro lado, el personal de cobranza, podrá realizar las actividades pertinentes para efectuar la planificación de cobro, y acordar con el representante la fecha en que realizará el correspondiente pago.

**Figura 11. Opción menú: Emisión de Recibo de pago de representante**

		Fecha: 11/10/2019	
Cliente:	PÉREZ RODRIGUEZ YENIMAR ESTEFANIA	CI/RIF 27249311	
Dirección:	URBANIZACIÓN LAS CHIMENEAS APTO 14-B VALENCIA, ESTADO CARABOBO.		
<b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE</b>	<b>PLAN \ CUOTA</b>	<b>MONTO</b>	
ROJAS PLANCHEZ EDUARDO ANDRES \ 3ER GRADO 'A'	PERIODO ESCOLAR19-20 \ SEPTIEMBR	250 000,00	
ROJAS PLANCHEZ EDUARDO ANDRES \ 3ER GRADO 'A'	PERIODO ESCOLAR19-20 \ INSCRIPCIO	300 000,00	
ROJAS PLANCHEZ EDUARDO ANDRES \ 3ER GRADO 'A'	PERIODO ESCOLAR19-20 \ OCTUBRE (I	225 000,00	
Importe: 775 000,00	-Descuento: 0,00	SubTotal:	775 000,00
"Validación" 5369		12,00 % IVA:	0,00
<b>Forma de Pago:</b>		<b>TOTAL Bs.</b>	<b>775.000,00</b>
TRANSFERENCIA PROVINCIAL / V-27 249 311 / Monto: 775000			
Software Longo-Bonanza autorizado a: U.E COLEGIO CRUZ DE SAN CLEMENTE C. A			

Fuente: Departamento de Administración (2019)

**Figura 12. Opción menú: Emisión de listado de estudiantes morosos.**

		<b>U.E COLEGIO CRUZ DE SAN CLEMENTE C. A</b> Rif: J-29978488-9 AV BELLA VISTA C/C COROMOTO EL SOCORRO VALENCIA-EDO. CARABOBO		Página 1 de 1	
		<b>ESTUDIANTES MOROSOS EN UN SOLO PLAN AL: 10/10/2019</b> (El monto incluye las cuotas por facturar de un solo plane de Pago, No incluye CxC, Nd, Nc)			
PLAN DE PAGO: PERIODO ESCOLAR19-20					
CODIGO	CEDULA	ESTUDIANTE	GRUPO	SECC	MONTO
AGUIAR		AGUIAR SUAREZ LUZ ERIKA	5TO GRADO	A	250 000,00
BLANCO1		BLANCO ROMERO KENYERLIS GABRIEL	2DO NIVEL	A	250 000,00
CASTILLO4		CASTILLO ASCANIO GABRIEL EDUARDC	6TO GRADO	A	250 000,00
CASTILLO3		CASTILLO ASCANIO MARIA GABRIELA	3ER GRADO	A	250 000,00
ESCALONA2		ESCALONA DELGADO ADRIAN JOSUE	3ER GRADO	A	250 000,00
ESCALONA89		ESCALONA DELGADO ARIANNA VALENT	1ER NIVEL	A	250 000,00
ORTEGAS		ORTEGA LARA ROMELALEJANDRO	1ER GRADO	A	250 000,00
RAMIREZ		RAMIREZ GONZALEZ JOSNIELYS JOXIN	1ER GRADO	A	250 000,00
REATIGA		REATIGAMATA JEREMIAS JOSE	1ER NIVEL	A	250 000,00
REQUENA		REQUENA CABRAL VICTORIAALEJANDF	5TO GRADO	A	250 000,00
ROJAS1		ROJAS PLANCHEZ EDUARDO ANDRES	3ER GRADO	A	550 000,00
ROSO		ROSO ALVAREZ ASHLEY JULIETA	2DO GRADO	A	250 000,00
ROSO1		ROSO ALVAREZ JULIO CESAR	3ER NIVEL	A	250 000,00
STAPLETON		STAPLETON NAVAS ANABEL ANDREINA	4TO GRADO	A	250 000,00
UZCATEGUI		UZCATEGUI LEON CRISTIAN JOSE	4TO GRADO	A	250 000,00
<b>TOTAL MOROSIDAD:</b>					<b>4.050.000,00</b>

Fuente: Departamento de Administración (2019)

Otra de las opciones que brinda el sistema administrativo Bonanza para la institución, es el de emitir las facturas ya pagadas por los representantes, el cual es necesario para poder realizar las correspondientes conciliaciones bancarias, y poder garantizar que la información emitida en el sistema administrativo corresponde a la documentación soporte, y a los movimientos de la banca electrónica. De esta manera, se podrán realizar auditorías periódicas como estrategia para la verificación de la información. (Ver figura 13)

**Figura 13.- Opción menú: Lista de facturas ya pagadas.**

Lista de Facturas \*\*\*\*\* Gestion de Facturación solo para el Periodo Escolar Actual \*\*\*\*\*

Buscar Factura  
 Por Código del Responsable  Por Nombre del Responsable  Por Num. de Factura

Mostrar  
 Todas las Facturas  
 Solo Facturas por cobrar (OxC)

FACTURA	CODIGO o CEDULA	RESPONSABLE	FECHA	TOTAL	CANCELADA	ANULADA	EMAL	OP CREA
5369	27249311	PÉREZ RODRIGUEZ YENI	11/10/2019 07:30 a. m.	775.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	admin
5368	16973812	ALDANA HEIDI	11/10/2019 07:23 a. m.	500.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5367	11524421	GÓNZALEZ DORKA	11/10/2019 07:18 a. m.	250.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5366	19770358	GONZALEZ CIANY	11/10/2019 06:51 a. m.	500.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5365	12092594	VARGAS YUSVELY	11/10/2019 06:36 a. m.	250.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5364	19321337	RIVERID KARLYS	11/10/2019 06:33 a. m.	250.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5363	20515951	TORREALBA DERMARIS	11/10/2019 06:32 a. m.	250.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5362	18957512	DIAZ YOSNEYDI	11/10/2019 06:31 a. m.	500.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5361	17284336	TREJO ALEXANDRA	11/10/2019 06:30 a. m.	250.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5360	17171314	MUÑOZ ARELLANO DAY	11/10/2019 06:27 a. m.	250.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5359	27249311	PÉREZ RODRIGUEZ YENI	10/10/2019 11:57 a. m.	775.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5358	22513029	LEON JIMENEZ GERMAR	10/10/2019 11:36 a. m.	450.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5357	21442180	MUÑOZ ARRIECHE ROU	10/10/2019 11:34 a. m.	450.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5356	20696514	PEREZ JENIRETH	10/10/2019 11:16 a. m.	450.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5355	14900468	LOPEZ YAMILETH	10/10/2019 11:12 a. m.	225.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5354	18346507	GIRAN ERIKA	10/10/2019 11:06 a. m.	225.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin
5353	11155519	DURAN VIOLETA COROM	10/10/2019 09:02 a. m.	225.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	admin

Cantidad de Facturas: 381

Facturado a Nombre de  
 Código/Cedula-RIF: 27249311  
 PÉREZ RODRIGUEZ YENMAR ESTEFANIA

Fuente: Departamento de Administración (2019)

Finalmente, se puede presentar la opción del menú de todas las cuotas pendientes por cobrar (ver figura 14), vencidas o no, clasificada por alumnos y el

importe total de la deuda pendiente con la institución, que permite proyectar el flujo de caja, y programar los pagos de acuerdo a los ingresos que se estiman podrán ser percibidos si el representante paga en la fecha establecida, lo que le ayudará a su vez, planificar sus pagos de acuerdo a la capacidad de liquidez que logre alcanzar cobrar.

**Figura 14.- Opción menú: Lista de cuotas del año escolar pendientes por cobrar.**

The screenshot shows a software interface with a menu bar at the top containing: Listados, Cuotas por Facturar, Morosos (cuotas), Documentos, Caja, Graficos, Otros, Sistema, Usuario, Bonanza. Below the menu bar are two main sections: 'Datos Basicos para todos los Periodos Escolares' and 'Administración del Periodo Escolar Actual'. The first section includes icons for Padres y Represent, Empresas, Estudiantes, Grupos, and Lista de Bancos. The second section includes icons for Plan de Pagos, Gestión Estudiantil, Facturar, Lista de Facturas, Gestión Grupal, Sincronizar Grupal, and Buscador Cheq/Dep. Below these are 'Notas Credito y Debito' and 'Utilidades' sections. A pop-up window titled 'Mes: 10 / AÑO: 2019' displays a table of student dues.

CÓDIGO	APELLIDOS	NOMBRES	POR FACTURAR
AGUIAR	AGUIAR SUAREZ	LUZ ERIKA	225.000,00
ALVARA	ALVARADO CARMONA	RAFAEL ENRIQUE	225.000,00
ALVAREZ	ALVAREZ BOZO	FELIANNYS ROXIBER	225.000,00
ALVAREZ1	ALVAREZ PATIÑO	CARLOS ELIAS	225.000,00
ANGULO98	ANGULO ORTIZ	NAYSHA ALEJANDRA	225.000,00
ARCIA	ARCIA DIAZ	MILAN SANTIAGO	225.000,00
ARISTIG	ARISTIGUETA TORREAL	DUBRASKA ANTONELLA	225.000,00
BALLEST	BALLESTA QUINTERO	ANABELL IBETH	225.000,00
BALLEST	BALLESTA QUINTERO	ANTHONELLA IBETH	225.000,00
BARRETO	BARRETO MUÑOZ	VICTORIA VALENTINA	225.000,00
BARRET	BARRETO MUÑOZ	CAMILA HANYELI	225.000,00
BLANCO1	BLANCO ROMERO	KENYERLIS GABRIELA	225.000,00
BOLIVAR	BOLIVAR CARRILLO	MARIANGEL YSABEL	225.000,00
BOLIVAR6	BOLIVAR DIAZ	OSTIN SANTIAGO	225.000,00
BORDON	BORDONARO PARRA	FABRIZZIO	225.000,00
BRUCES	BRUCES SUAREZ	ROSBELY NAZARETH	225.000,00
CARMON	CARMONA HURTADO	SANTIAGO DAVID	225.000,00
CASTILLO3	CASTILLO ASCANIO	MARIA GABRIELA	225.000,00
<b>Total:</b>			<b>24.312.000,00</b>

**BONANZA**

AÑO ESCOLAR 2019/2020

Fuente: Departamento de Administración (2019)

### **5.5.2 Objetivo 2.- Establecimiento de estrategias de control interno para actualizar las cuentas por cobrar.**

Esta estrategia tiene como finalidad el establecimiento de estrategias de control interno para actualizar las cuentas por cobrar, de manera que se mantenga una información confiable, veraz y oportuna, para que la administración pueda planificar de acuerdo a sus ingresos la liquidez financiera con que contará para poder cubrir sus obligaciones e inversiones planeadas.

a) Se realizará una emisión semanal de los movimientos bancarios para verificar las notificaciones de aviso de pago efectuado por los representantes, de manera que se verifique la información, validando que corresponda al comprobante de pago respectivo, y que sea por el monto correspondiente.

b) Se procederá a realizar diariamente el registro de los pagos efectuados por el representante, en el sistema Bonanza, indicando las cuotas pagadas, forma de pago, número del comprobante, fecha de pago.

c) Se emitirá reporte de los facturas emitidas, y se cotejará con los soportes físicos para verificar que la información haya sido registradas correctamente y cargada al alumno correspondiente. En el caso que se detecten errores u omisiones, proceder a su corrección inmediata.

d) Una vez efectuado y verificado el registro, se procederá a emitir el correspondiente recibo de pago, y será entregado al representante personalmente si se encuentra en la institución, o vía correo electrónico.

e) Se emitirá listado de la cobranza semanal los días jueves para que la administradora pueda actualizar el flujo de caja proyectado.

f) El analista de cobranza, realizará auditorías continuas para verificar que toda la información haya sido registrada correctamente y se salvaguarde la documentación soporte. Y se efectuará una conciliación bancaria mensual.

g) Semanalmente, se realizará un respaldo de la información del sistema administrativo.

h) Se llevará un control a través de un auxiliar de cuentas por cobrar, en una hoja de Excel, para el registro de todos los pagos y se logre verificarlos con los recibos físicos de tal manera que se pueda comparar con los registros del sistema administrativo, detectar a tiempo posibles errores u omisiones, de alguno comprobante de transferencia o depósito que haya quedado pendiente por registrar y se haya archivado sin haber sido facturado. (Ver figura 15)

### **5.5.3 Objetivo 3. Definición de estrategias de control interno para mejorar la gestión de cobranza.**

Esta estrategia tiene como finalidad definir de estrategias de control interno para mejorar la gestión de cobranza, de manera que se logre efectivamente lograr recuperar los importes por las cuotas pendientes de los alumnos de la institución, que los representantes no han pagado. En este sentido se establecen los siguientes controles:

a) Se procederá a realizar un levantamiento de información de los representantes, para actualizar los números de la telefonía celular, así como las redes sociales y correos electrónicos de manera que se pueda comunicar con el representante efectivamente.

b) Se abrirá una cuenta de correo electrónico para la empresa, y se divulgará a los representantes a través de las redes sociales.

c) Se emitirán estados de cuenta semanales para enviar a los representantes para recordarles la deuda que tienen con la institución, a través de los correos electrónicos, y se les solicitará si alguna de las cuotas vencidas han sido pagadas favor emitir el respectivo comprobante de pago para efectuar el proceso de actualización de la información en el sistema, en el caso de no haber efectuado pago se le solicitará que comuniquen la fecha en que realizarán el pago para programar la gestión de cobro y hacer seguimiento hasta su ejecución.

d) A los representantes que no cuenten con redes sociales o correos electrónicos se les enviará notificación escrita con el alumnado, y se le hará seguimiento vía

telefónica de la recepción de la documentación. En el caso de hacer caso omiso se le solicitará que pase por las instalaciones de la institución para poder conocer las razones del retraso y plantear las alternativas de pago que este considere pueda realizar para concretar el pago de las deudas pendientes.

e) Se evaluará la situación del representante que llegue a acumular más de tres (3) cuotas vencidas, dichos casos serán pasados al departamento de administración para que tomen las decisiones pertinentes al respecto.

#### **5.5.4 Objetivo 4. Utilización del comprobante de cobranza electrónico para contribución de la contabilidad ecológica.**


Esta estrategia tiene como finalidad efectuar la utilización del comprobante de cobranza electrónico para la contribución de la contabilidad ecológica, donde se minimice el uso de impresión en papel, y el representante reciba vía correo electrónico el comprobante de pago, o a través de las redes sociales (Twitter, Facebook, WhatsApp, Instagran, entre otros. Para ello, una vez efectuado el proceso de registro del pago, emisión de la factura, y generación del recibo de cobranzas, se procederá su envío por correo electrónico, colocando el sello digitalizado de la institución para su control. (Ver figura 11)

Figura15.- Auxiliar de Cuentas por cobrar

1 ER NIVEL 2019/2020																		
Nº	REPRES	ALUMNO	BNIC	FECHA	SEPT	FECHA	OCT	FECHA	NOV	FECHA	DIK	FECHA	ENE	FECHA	FEB	FECHA	MAR	FECHA
1	JENRETH PEREZ	ACEVEDO PEREZ VICTORIA ESTEFANIA	300000,00	16/9/2019	250000,00	2/10/2019												
4	BOZO REBECA	ALVAREZ BOZO FELIANNYS ROXBER	300000,00	2/9/2019	250000,00	2/9/2019	50000,00	2/9/2019										
5	MUÑOZ ROUSEMER	ALVAREZ MUÑOZ MA ISABELLA	300000,00	30/9/2019	250000,00	30/9/2019												
6	ORTIS NOHELIS	ANGULO ORTIZ NAVSHA ALEJANDRA	300000,00	11/9/2019	250000,00	26/9/2019												
7	BOLIVAR LOURDES	BOLIVAR DIAZ OSTIN SANTIAGO	300000,00	19/9/2019	250000,00	19/9/2019												
8	CENTENO MARBELV	BORDONES CENTENO ANDRES MOISES	300000,00	18/9/2019	250000,00	18/9/2019	225000,00	1/10/2019										
9	MORENO AMELIA	BRICEÑO MORENO FRANCHESKA AILEMA	300000,00	12/9/2019	250000,00	12/9/2019												
10	MORENO DANIELA	CHAPARRO MORENO SANTIAGO ELIAS	300000,00	23/9/2019	250000,00	23/9/2019												
11	CASTRO NERKYS	DIAZ CASTRO SANTIAGO ANDRES	300000,00	12/9/2019	250000,00	12/9/2019	225000,00	1/10/2019										
12	MUJICA HELEN	DUGARTE MUJICA MOISES ALEJANDRO	300000,00	3/9/2019	250000,00	3/9/2019	225000,00	1/10/2019										
13	RAIZA DELGADO	ESCALONA DELGADO ARIANNA VALENTI	300000,00	13/9/2019														
14	RODRIGUEZ VANDER	GARCIA RODRIGUEZ GERIANNY NATALIA	300000,00	18/9/2019	250000,00	18/9/2019												
15	PACHECO BETTY	GONZALEZ PACHECO PATRICIA ANTHONI	300000,00	30/9/2019	250000,00	30/9/2019												
16	KENIA OCHOA	LAGUADO OCHOA MANNA ANTONELLA	300000,00	13/9/2019	250000,00	13/9/2019												
17	LAMEDA VAISY	PACHECO LAMEDA LUCIA	300000,00	9/9/2019	250000,00	30/9/2019	225000,00	30/9/2019										
18	LEON CLEIRIS	PARRA LEON BLANCA ANTONELLA	300000,00	19/9/2019	250000,00	1/10/2019												
19	MATA GABRIELA	REATICA MATA JEREMAS JOSE	300000,00	11/9/2019														
20	RAMIREZ MARCELA	RIVAS RAMIREZ SAMUEL ALEJANDRO	300000,00	12/9/2019	250000,00	27/9/2019												
21	COLMENARES ANCI	SANCHEZ COLMENARES JOANGELY SARAI	300000,00	16/9/2019	250000,00	16/9/2019												
22	FANY CHIRINOS	SANDOVAL CHIRINOS ABRAHAM SANTIAGO	300000,00	17/9/2019	250000,00	17/9/2019	225000,00	30/9/2019										
23	GUERRA BELISA	SOSA GUERRA ALAN FABIAN	300000,00	16/9/2019	250000,00	16/9/2019	225000,00	2/10/2019										
24	TOLEDO HECTOR	TOLEDO SUAREZ FABIAN DE JESUS	300000,00	13/9/2019	250000,00	13/9/2019												
25	MILLAN SOLANCY	VEPEZ MILLAN VOHANGELIS DAYMAR	300000,00	12/9/2019	250000,00	12/9/2019												
23	<b>TOTAL</b>		6900000,00		5250000,00		1000000,00											

Fuente: Pérez (2019)

**Cuadro 3.- Resumen de las Estrategias de Control Interno**

	<p align="center"><b>ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS OPERACIONES DE CUENTAS POR COBRAR DE LA UNIDAD EDUCATIVA CRUZ DE SAN CLEMENTE</b></p>	
<p align="center"><b>Estrategia</b></p>	<p align="center"><b>Actividad</b></p>	<p align="center"><b>Responsable y tiempo</b></p>
<p align="center">1 Implementar del uso del sistema administrativo para mejorar el registro de cobranza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Actualizar los datos de los representantes números telefónicos y correos electrónicos.</li> <li>b) Actualizar los estudiantes que ya egresaron</li> <li>c) Ingresar nuevo estudiante a matrícula.</li> <li>d) Asignar el plan de pagos.</li> <li>e) Actualizar el representante y agregar el correo.</li> <li>f) Seleccionar las cuotas vencidas pagadas a facturar.</li> <li>g) Ejecutar la Factura de las cuotas pagadas.</li> <li>h) Seleccionar forma de pago.</li> <li>i) Emisión de recibo de pago.</li> <li>j) Emisión de lista de estudiantes morosos.</li> <li>k) Lista de facturas ya pagadas.</li> <li>l) Lista de cuotas del año escolar pendientes por cobrar.</li> </ul>	<p align="center">Auxiliar de Cuentas por cobrar</p> <p align="center">1 mes</p> <p align="center">Auxiliar de cobranza.</p> <p align="center">1 mes</p> <p align="center">Auxiliar de cuentas por cobrar</p> <p align="center">1 mes</p>
<p align="center">2. Establecer estrategias de control interno para actualizar las cuentas por cobrar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Emisión semanal de movimientos bancarios y verificar los avisos de pagos que corresponda según el monto de la cuota.</li> <li>b) Registro diario de los pagos efectuados por los representantes, en el sistema Bonanza, indicando cuotas pagadas, forma de pago, número de comprobante y fecha de pago.</li> <li>c) Emitir reporte de facturas emitidas, cotejar con soportes físicos, realizar correcciones si son necesarias.</li> <li>d) Emitir el comprobante de pago para entregar al representante en físico, o vía correo electrónico.</li> <li>e) Emisión de listado de cobranza semanal días jueves para la proyección de flujo de caja.</li> <li>f) Realizar auditorías continuas para verificar el registro correcto y salvaguarda</li> </ul>	<p align="center">Auxiliar de cuentas por cobrar</p> <p align="center">1 mes</p>

	de la documentación. Y realizar conciliación bancaria. g) Semanalmente, se realizará respaldo del sistema administrativo.	
3. Definir estrategias de control interno para mejorar la gestión de cobranza.	a) Realizar levantamiento de información de los representantes para actualizar telefonía celular, redes sociales y correos electrónicos. b) Abrir cuenta de correo electrónico para el departamento de cobranza y divulgar a los representantes. c) Emitir estados de cuenta semanales, para recordar a los representantes el pago, enviados a través correos electrónico, solicitando fecha de pago, o comprobante si la cuota fue pagada. d) Los representantes que no tengan redes sociales, se les enviará notificación con el alumno, se hará seguimiento vía telefónica la recepción de la documentación. En caso omiso se solicitará su presencia en la institución para conocer las razones de atraso de pago y plantear alternativas de pago. e) Se evaluará la situación del representante que llegue a acumular más de tres (3) cuotas y serán pasados administración para su gestión.	Auxiliar de cobranza 1 mes  Auxiliar de cobranza y Administrador 1 mes
4. Utilización del comprobante de cobranza electrónico para contribución de la contabilidad ecológica	-Utilizar comprobante de cobranza electrónico para minimizar uso de papel, enviando los mismos a través de correo electrónico, WathsApp, Facebook, Instagran.  - Colocar sello digitalizado de la institución.	Auxiliar de cobranza 1 mes

Fuente:Pérez (2019)

## CONCLUSIONES

El control interno de cuentas por cobrar requiere de un conjunto de actividades que permitan la salvaguarda de los activos, garanticen el registro oportuno de la información de manera que se puedan emitir reportes confiables para apoyar el proceso de toma de decisiones y la emisión de estados financieros. Por su parte, deben establecerse controles para lograr la efectividad de la cobranza, de forma tal que se emitan reportes de los clientes morosos y realizar una planificación de actividades para lograr la efectividad de la gestión de cobro. A través de ello, se podrá fortalecer la liquidez financiera de la empresa para cubrir sus deudas pendientes y garantizar su operatividad, y mantenerse en el tiempo en el mercado en el cual incursiona.

Tras lo antes expuesto, el presente estudio estuvo dirigido a la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, la cual, de acuerdo a los datos obtenidos a través de la técnica de recolección de información aplicada se pudo realizar un diagnóstico de los procesos de control interno de las cuentas por cobrar, donde se pudo detectar ciertas debilidades existentes en sus procesos que afectan la liquidez financiera de la institución, generándose un cúmulo de cuotas estudiantes pendientes por cobrar, debido a que no es eficiente la gestión de cuentas por cobrar, a pesar de contar con un sistema administrativo no se realiza de manera recurrente los registros, por lo tanto, la información financiera no es confiable, para apoyar el proceso de toma de decisiones.

Se concluye que, el control interno de cuentas por cobrar permitirá que se cumpla con los procedimientos, normativas y políticas establecidas, para lograr el eficiente registro de las operaciones, permitiendo emitir reportes confiables, estableciendo segregación de funciones, aplicando auditorías a la documentación soporte, y verificando que los registros estén adecuadamente realizados, de manera tal

que la información emitida sea confiable, veraz y oportuna, y sea utilizada para la planificación del flujo de caja, así como para la elaboración de los estados financieros.

En este sentido, se pudo lograr el objetivo general de proponer estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, de manera que la institución logre recuperar las cuenta por cobrar vencidas, con una efectiva gestión de cobranza que fortalezca su liquidez financiera para cubrir sus gastos operativos y pueda realizar nuevas inversiones para mejorar la calidad de servicios que presta a su matrícula estudiantil, de manea que contribuya en la educación de los jóvenes de la comunidad, pudiendo brindarle a sus trabajadores estabilidad laboral, y que estos se lo retribuyan a sus familias.

## **RECOMENDACIONES**

En base a los resultados del estudio desarrollado, y con la finalidad de que la propuesta de estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente, sea efectiva se plantean las siguientes recomendaciones:

Implementar los controles internos propuestos, mediante los cuales se minimizarán las debilidades encontradas y permitirá mejorar el desempeño del personal para lograr los objetivos de la institución, a través de la realización periódica de las conciliaciones bancarias, donde se identifique cada depósito o transferencia realizada por el representante, y así actualizar la información para que sea confiable.

Mantener un seguimiento de las transferencias realizadas por los representantes para disminuir los datos que están pendientes por registrar, con el fin de llevar un control y asegurar un adecuado funcionamiento de las estrategias propuestas.

Dar a conocer a los representantes sobre los nuevos cambios para tramitar con mayor rapidez sus pagos, y el uso de correos electrónicos y otras redes sociales para poder mantener la información actualizada, en la institución.

Para finalizar, efectuar un seguimiento de la propuesta de manera tal que pueda verificar la eliminación de las fallas en el proceso operativo de las cuentas por cobrar, de tal manera que se pueda dar solución a la problemática existente.

## REFERENCIAS

- Andrews, Kenneth (1980). **El concepto de Estrategia de la Empresa**. [Documento en línea]. Disponible en <http://www4.ujaen.es/-cruiz/diplot-3pdf>. [Consulta, 2019, Julio 19].
- Arias, Fidas (2016). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Estupiñán, Rodrigo (2012). **Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales**. 2ª Edición. Bogotá, Colombia: Editorial ECOE Ediciones.
- Gitman, Laurence (2013). **Principios de Administración Financiera**. 10ª Edición. México: Editorial Pearson.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2017). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Herrera, Andry (2019). **Estrategias de control para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Almacenadora San Diego C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Hurtado, Diamela (2017). **Análisis a las cuentas por cobrar del Comercial “Almacenes el Costo” de la Parroquia Borbón Cantón Eloy Alfaro**. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2017). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios**. 5ª Edición. Caracas, Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA.
- Lara, Oswaldo (2008). **Administración de las cuentas por cobrar**. [Documento en línea]. Disponible en: <http://cursoadministracion.blogspot.com/2008/08/administracion-financiera-de-cuentas-por-cobrar.html>. [Consulta, 2019, Julio 19].
- Méndez, Carlos (2012). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. 3ª Edición. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

- Pacheco, Tehilis (2014). **Estrategias administrativas para la optimización de la gestión de cobranza en la empresa Granos Selectos Guayana C.A (GRASELGUA C.A.)**. Universidad Nacional Experimental de Guayana, en la Cede Ciudad Guayana. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Parella, Santa y Martins, Feliberto (2016). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 3ª Edición. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Rosemberg, Jerry (2009). **Diccionario de Administración y Finanzas**. 3ª Edición. Madrid. España: Editorial Océano.
- Sabino, Carlos (2012). **El proceso de investigación**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.
- Serna, Humberto (2009). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología**. 7ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial 3R Editores.
- Stoner, James (2011). **Administración**. 6ª Edición. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2017). **El proceso de la investigación científica**. (5ª Ed.). México, D.F., México: Limusa, S.A.
- Tovar, Ana (2015). **Manual de normas y procedimientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en el área contable de la empresa Construcciones Tocar C.A**. Universidad de Carabobo. Campus Bárbula. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Uzcategui, Greicer (2019). **Estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA)**. Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

# **ANEXOS**



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

**Cuestionario**

Estimado señor,

Gerente de Administración

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de proponer de estrategias para el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente.


En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

**Instrucciones Generales:**

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración,

**ANEXO A**  
**Cuestionario**

Empresa: Unidad Educativa Cruz de San Clemente			
<b>ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS OPERACIONES DE CUENTAS POR COBRAR DE LA UNIDAD EDUCATIVA CRUZ DE SAN CLEMENTE.</b>			
ÍTEM	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	¿Tiene usted conocimiento si existe segregación de funciones entre el personal que realiza el registro de la cobranza y quien maneja las salidas de efectivo?		
2	¿Sabe usted si en la empresa existe un alto volumen de cuentas por cobrar a representantes vencidas?		
3	¿Considera usted que es eficiente la gestión de cobranza que se lleva actualmente en la unidad educativa?		
4	¿Cree usted que la insolvencia de los representantes en el pago de sus cuotas mensuales ha afectado la liquidez financiera de la unidad educativa?		
5	¿Sabe usted si la unidad educativa cuenta con un sistema administrativo y contable para el registro de las cuentas por cobrar y las cobranzas efectuadas?		
6	¿Tiene usted conocimiento si se tiene una actualización de las redes sociales de los representantes para una efectiva comunicación al momento de gestionar la cobranza?		
7	¿Sabe usted si existen saldos pendientes por conciliar en los estados de cuenta?		
8	¿Tiene usted conocimiento si los representantes comunican a la unidad educativa el pago efectuado de las mensualidades correspondientes de manera oportuna?		
9	¿Sabe usted si se realizan auditorías internas sobre los recibos de cobranza que estén debidamente archivados y de acuerdo al número de correlativo y fecha continua de su elaboración?		
10	¿Cree usted que a través de estrategias se podría lograr el control interno de las operaciones de cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Cruz de San Clemente?		

Fuente: Pérez (2019).

## Anexo B

### Tabla de Frecuencias

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

Fuente: Pérez (2019)

## Anexo C

Figura 14.- Auxiliar de Cuentas por cobrar

1 ER NIVEL 2019/2020																		
N°	REPRES	ALUMNO	BNSC	FECHA	SEPT	FECHA	OCT	FECHA	NOV	FECHA	DIK	FECHA	ENE	FECHA	FEB	FECHA	MAR	FECHA
1	JENIRETH PEREZ	ACEVEDO PEREZ VICTORIA ESTEFANIA	300000,00	16/9/2019	250000,00	2/10/2019												
4	1	BOZO REBECA	300000,00	2/9/2019	250000,00	2/9/2019	50000,00	2/9/2019										
5	1	MUÑOZ ROUSEMER	300000,00	30/9/2019	250000,00	30/9/2019												
6	1	ORTIZ NOHELIS	300000,00	11/9/2019	250000,00	26/9/2019												
7	1	BOLIVAR LOURDES	300000,00	19/9/2019	250000,00	19/9/2019												
8	1	CENTENO MARBEL	300000,00	18/9/2019	250000,00	18/9/2019	225000,00	1/10/2019										
9	1	MORENO AMELIA	300000,00	12/9/2019	250000,00	12/9/2019												
10	1	MORENO DANIELA	300000,00	23/9/2019	250000,00	23/9/2019												
11	1	CASTRO NERKYS	300000,00	12/9/2019	250000,00	12/9/2019	225000,00	1/10/2019										
12	1	MIJICA HELEN	300000,00	3/9/2019	250000,00	3/9/2019	225000,00	1/10/2019										
13	1	RAIZA DELGADO	300000,00	13/9/2019														
14	1	RODRIGUEZ VANDER	300000,00	18/9/2019	250000,00	18/9/2019												
15	1	PACHECO BETTY	300000,00	30/9/2019	250000,00	30/9/2019												
16	1	KENIA OCHOA	300000,00	13/9/2019	250000,00	13/9/2019												
17	1	LAMEDA VAISY	300000,00	9/9/2019	250000,00	30/9/2019	225000,00	30/9/2019										
18	1	LEON CLEIRS	300000,00	19/9/2019	250000,00	1/10/2019												
19	1	MATA GABRIELA	300000,00	11/9/2019														
20	1	RAMIREZ MARCELA	300000,00	12/9/2019	250000,00	27/9/2019												
21	1	COLMENARES ANCI	300000,00	16/9/2019	250000,00	16/9/2019												
22	1	FANV CHIRINOS	300000,00	17/9/2019	250000,00	17/9/2019	225000,00	30/9/2019										
23	1	GUERRA BELISA	300000,00	16/9/2019	250000,00	16/9/2019	225000,00	2/10/2019										
24	1	TOLEDO HECTOR	300000,00	13/9/2019	250000,00	13/9/2019												
25	1	MILLAN SOLANCY	300000,00	12/9/2019	250000,00	12/9/2019												
34	23	<b>TOTAL</b>		6900000,00		5250000,00		1600000,00										

Fuente: Pérez (2019)