



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA
DEL CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
MOLINOS NACIONALES C.A. (MONACA)**

Autora: Geiser Uzcategui

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DEL CONTROL INTERNO
DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
MOLINOS NACIONALES C.A. (MONACA)**

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

Autora: Geiser Uzcategui

Tutor: Lic. Miguel Ángel Licon

San Diego, Mayo del 2019



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

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quienes suscriben, esta Acta Miguel Ángel Licon López, de Cédula de Identidad No. V-8.829.211 en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Geiser Uzcategui portadora de la Cedula de Identidad No. V-27.679.011, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MOLINOS NACIONALES C.A. (MONACA)”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada 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.

En San Diego, a los seis días del mes de mayo del año dos mil diecinueve.

Lcdo. Miguel Licon

C.I. V- 8.829.211

INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	pp.
LISTA DE GRÁFICOS	v
LISTA DE TABLAS	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN INFORMATIVO	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
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
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Definición de Términos Básicos	18
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	19
3.2. Fases Metodológicas	20
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	21
3.2.2. Identificación de las debilidades y fortalezas.	22
3.2.3. Diseño de estrategias para mejorar las cuentas por cobrar.	23
CAPÍTULO	
IV LOS RESULTADOS	
4.1 Análisis de los Resultados	24
CAPÍTULO	
V LA PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta.	37
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.	41

CONCLUSIONES	pp.
RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS	52
	55

LISTA DE CUADROS

CUADRO

1. Análisis DOFA

pp.

35

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO

1. Manuales de Normas y Procedimientos de cuentas por cobrar.	25
2. Políticas de cobranzas difundidas.	26
3. Formatos de cobranzas pre-numerados.	27
4. Revisión de depósitos o transferencias.	28
5. Seguimiento a los depósitos en las fechas establecidas.	29
6. Notificación oportuna de los pagos.	30
7. Vencimiento de facturas con más de quince (15) días.	31
8. Comunicación para la planificación de Cobranza.	32
9. Recordatorio de deudas a través de estados de cuenta.	33
10. Implementación de estrategias de control interno.	34

DEDICATORIA

Dios todo poderoso, por darme fuerza, por guiarme en estos años de carrera, por su compañía a lo largo de mi vida, y por otorgarme tantos logros.

A mi Señor Jesucristo, por guiar cada paso de mi vida, iluminar mi camino y brindarme la sabiduría, constancia, perseverancia y fortaleza a lo largo de estos años para alcanzar este triunfo.

A mi madre, por darme la vida, por sus oraciones y enseñanzas que me han gratificado y formado en cada instante, gracias por tu inmenso e incondicional amor.

Seguidamente a la Universidad José Antonio Páez, por ser la casa de estudio de la cual me siento plenamente orgullosa y agradecida por tantos conocimientos brindados, porque en ella alcance mis principales metas y logros como persona y profesional.

Por último, a todas aquellas personas que compartieron conmigo lo más bellos e inolvidables momentos, así como los éxitos a través de largo de estos años. “Dios es el camino la verdad y la vida”.

Geiser Uzcategui

AGRADECIMIENTOS

Desde el más sincero sentimiento agradecida eternamente primeramente a Dios por ayudarme en esta carrera, así como a todas aquellas personas que de alguna manera han colaborado con la realización de este trabajo de los cuales merecen especial mención: La Universidad José Antonio Páez, por ser la casa de estudio que me cobijó y transmitió en sus aulas y pasillos la luz del conocimiento.

Así como también, muy agradecida con mi tutor, quienes con sus conocimientos, esfuerzos y apoyo profesional nos han ayudado en el desarrollo de nuestra investigación. A familiares, por su apoyo incondicional y estar a lado hasta la culminación de la carrera.

Por último, a compañeros de estudio, con quienes compartimos muchos momentos de alegrías, tristezas y éxitos en el transcurso de la carrera.

Muchas gracias a todos,

Geiser Uzcategui



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

**ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DEL CONTROL INTERNO
DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
MOLINOS NACIONALES C.A. (MONACA)**

San Diego, Mayo de 2019

Autora: Geiser Uzcategui

Tutor: Lic. Miguel Angel Licon López

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objetivo proponer estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), que hubo una finalidad como lo fue 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 evitó que se generara insolvencia de las mismas. Para tal fin, se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible con apoyo de un estudio de campo y documental de nivel descriptivo. La población estuvo comprendida por doscientos (200) trabajadores que conforman la empresa, por su parte, la muestra estuvo representada por cinco (05) integrantes del departamento de cuentas por cobrar. La técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta con apoyo de un cuestionario como instrumento, comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas, con únicas alternativas de respuesta si-no. Con los datos obtenidos se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar, para identificar las debilidades existentes, y exponerlas junto a las fortalezas presentes y los factores externos que intervienen en ellas a través de una Matriz DOFA, de manera que se pueda lograr obtener las posibles estrategias de acuerdo a las necesidades particulares de la empresa. Se puede 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.

Descriptor: Estrategias, Cuentas por cobrar, Control Interno.

INTRODUCCIÓN

Las empresas aplican estrategias en sus procesos, con el propósito lograr ser más eficientes para lograr los objetivos establecidos, y poder permanecer en el mercado en el cual se encuentran inmersas. En este sentido, la presente investigación está orientada a proponer estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), con la finalidad de garantizar el cobro oportuno a los clientes de las deudas contraídas con la empresa, de manera que se pueda fortalecer la liquidez financiera, así como hacer cobro de las facturas vencidas de mayor antigüedad para evitar que se genere insolvencia de las mismas.

Bajo este contexto, el presente estudio se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible con apoyo de un estudio de campo y documental de nivel descriptivo, el cual estará estructurado en cinco (05) capítulos detallados a continuación:

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

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

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

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

Capítulo V, la Propuesta: que dará solución a la problemática existente en la empresa en estudio, la cual consistió en diseñar estrategias para la mejora del control

interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA),

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 presentada para el desarrollo de la presente investigación

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad las organizaciones se van enfrentando a retos cada vez mayores debido a los avances tecnológicos, la globalización, los efectos económicos y sociales, así como las exigencias de los clientes, de manera que se requiere implementar estrategias competitivas para lograr permanecer en el mercado en el cual se ha introducido, y poder seguir satisfaciendo las necesidades de los consumidores, por lo tanto, se hace necesario mejorar sus procesos, y garantizar el cumplimiento de los procedimientos, normativas y políticas y lograr las objetivos, planes y metas propuestos.

En Venezuela, las empresas no escapan de esta realidad, y dirigen sus esfuerzos en evaluar sus procesos en todos los niveles organizacionales, de manera que se puedan detectar posibles debilidades que generan que no se cumplan con los procedimientos establecidos, y poder implementar los correctivos necesarios para lograr solventarlos, y alcanzar sus metas trazadas, optimizando además el desempeño del personal.

En este contexto, una de las herramientas más utilizadas en la actualidad por las empresas es el control interno, el cual según Holmes (2014:3), lo define como: “una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresas, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”, por tal motivo, el control interno representa un proceso desarrollado por la administración de la organización consistente en un conjunto de políticas de asegurar la correcta la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

Por su parte, expone Arcila (2015:4), que: “el control interno proporciona condiciones para poder confiar en la solidez de las operaciones y actividades realizadas en distintos niveles y lugares, proporcionando además, una seguridad razonable acerca del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios”, por lo tanto, las empresas requieren tener controladas sus actividades en cualquier área, para evitar daño o malversación que pueda poner en riesgo la marcha de la misma.

En este mismo orden de ideas, cabe resaltar que una de las áreas que requiere de la implementación de control interno son las cuentas por cobrar, debido a que representa un activo de gran relevancia para las empresas y entidades financieras, porque representan la liquidez financiera con que ésta cuenta para poder pagar sus deudas y obligaciones, una vez que se conviertan en efectivo en la fecha establecida, de acuerdo al tiempo de crédito otorgado al cliente.

Al respecto, Brito (2014:333), define las cuentas por cobrar como: “derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”, en tal sentido, se requiere establecer controles efectivos en los procesos de las cuentas por cobrar, que permitan de manera eficiente y eficaz realizar las actividades necesarias para lograr una adecuada gestión de cobranza que garantice el ingreso de esperado, en el tiempo y plazos establecidos. A este respecto, las cuentas por cobrar, están relacionadas a los créditos otorgados a los clientes, que pueden ser a corto, mediano y largo plazo, datos con la finalidad de mantener los actuales clientes, como captar nuevos.

Con referencia a este contexto, Bolten (2011:164), expresa que: “el crédito son préstamos que se otorgan a clientes al concederles un tiempo para que paguen los artículos comprados después de haberles recibido”, de allí lo esencial del establecimiento y ejecución de los procedimientos de control interno, para garantizar que se realicen las gestiones de cobranza oportunamente para poder fortalecer su liquidez financiera, y poder cubrir sus deudas y obligaciones que garanticen la operatividad de la empresa.

Sin embargo, en Venezuela, debido a los efectos de una economía inestable inflacionaria acelerada que se presenta actualmente, las empresas deben ser más efectivas de que se realice el proceso de cobro en los lapsos establecidos, no pudiéndose otorgar créditos extensivos, ya que al recibir los ingresos, estos sufren una pérdidas de valor acelerada, teniendo que recurrir a mayores desembolsos al momento de realizar nuevas adquisiciones, de los inventarios por su parte los proveedores, también han venido disminuyendo sus tiempos de créditos otorgados, por lo tanto, es necesario tener cuidado con los posibles retrasos de pagos que puedan realizar los clientes ya que podría debilitar la liquidez financiera y generar problemas de insolvencia ante sus acreedores y deteriorar la imagen de la empresa.

Tras las implicaciones anteriores, la empresa Molinos Nacionales C.A. MONACA, ubicada en P en Los Molinos, Edificio Urbanización la Sorpresa, en el Municipio Puerto Cabello, en el Estado Carabobo, dedicada al procesamiento y distribución de productos alimenticios, a nivel nacional, no escapa de esta realidad. Su problemática radica en el departamento de cuentas por cobrar, debido a la falta de procedimientos y controles internos que garanticen el registro oportuno de las cuentas por cobrar y la cobranza de la misma, generando una información contable poco confiable que apoye de manera efectiva al proceso de toma de decisiones, así como para la emisión de estados financieros con cifras reales, para cumplir con las normativas legales vigentes.

En ocasiones, los clientes efectúan los pagos y no comunican a la empresa, generándose saldos no conciliados y arrojando cifras de las cuenta por cobrar inciertas, por otro lado, no hace seguimiento a las fechas de vencimiento de las facturas para realizar la cobranza de las mismas, ni se emiten estados de cuenta para poder recordar al cliente su compromiso con la empresa, lo que evidencia una comunicación poco efectiva entre el personal del departamento de cuentas por cobrar y el cliente. Todo esto genera, que se debilite la liquidez financiera de la empresa, y no se cuenten con los recursos necesarios y esperados, para poder cumplir con los compromisos contraídos por la organización.

Todo ello, conlleva a la necesidad de implementar estrategias de control interno de las cuentas por cobrar, que permitan realizar una gestión de registro oportuno, así como una cobranza efectiva, que permita garantizar el ingreso continuo de las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, fortalecer la liquidez financiera, y poder contar con los recursos económicos necesarios para cubrir sus compromisos contraídos, por otro lado, poder optimizar el desempeño del personal para que realice sus actividades de manera eficiente, y lograr los objetivos establecidos.

Asimismo, mejorar las relaciones con los clientes, con una comunicación efectiva, que permitan realizar planificación de cobro efectivo, y continuar con el proceso de facturación, con cuentas solventes. De no aplicarse controles a tiempo, podrían generar que se debilite financieramente la empresa, y se pueda volver insolvente de sus deudas, además es un riesgo que las cuentas pasen a ser incobrables, generando pérdidas significativas para la empresa.

1.2 Formulación del Problema

Tras lo antes expuesto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían las estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA)?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA).

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA).

- Identificar los factores internos y externos que afectan el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA).
- Diseñar estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA).

1.4 Justificación de la Investigación

La presente investigación busca mejorar los procesos de cuentas por cobrar, mediante la implementación de controles internos, en la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), de manera que se pueda lograr hacer efectivo el registro y cobro de las deudas contraídas por los clientes, en el tiempo establecido, minimizando el riesgo que se comenta fraudes, o se debilite la liquidez financiera de la empresa, así como evitar que se acumulen facturas vencidas y cuenta incobrables.

El establecimiento de controles internos a través de estrategias permitirán mejorar los procesos de cuentas por cobrar, hacer seguimiento del vencimiento de las facturas, mejorar la comunicación con los clientes para una planificación de los ingresos, así como optimizando el desempeño del personal, de manera que cumpla con los procedimientos, normativas y políticas establecidos, y realice una efectiva gestión de cobro, logrando los objetivos organizacionales trazados.

La presente investigación, sirve de aporte a la empresa, para mantenerse en el tiempo, a través de una cobranza efectiva, que le permita pagar sus obligaciones a tiempo o hacer inversiones oportunas. Por otro lado, sirve a otras empresas que tengan problemática similar en su gestión de cuentas por cobrar. Sirve de antecedente a otras investigaciones, ya que se encuentra en las líneas de investigación gestión y control de finanzas públicas y privadas, bajo la temática de control interno, establecido por la Facultad de Ciencias Sociales para la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez. Finalmente servirá a la autora para fortalecer sus conocimientos académicos y poder implementarlos en el campo laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se expone el marco teórico que sustenta esta investigación, al respecto Toro y Parra (2016:109), lo definen como: “es el punto de referencia para tratar el problema de investigación, relacionando aquello que se busca investigar con teorías, textos y autores, experiencias, tratamientos, espacios y normas. En este sentido, el marco teórico tiene como fin mostrar los basamentos de los diferentes conceptos que van a orientar el sentido de la investigación, el cual está conformado por los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos, que permitan comprender el tema de estudio.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, de acuerdo a Sabino (2017:65), expresa que: “los antecedentes de la investigación se refieren a los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente” y que guardan relación al objeto de estudio, debido a que los mismos contribuyeron a aclarar un conjunto de factores, orientados a una revisión bibliográfica o trabajos realizados con anterioridad y con referencia al tema planteado. Entre los antecedentes consultados se encuentran los siguientes:

Primeramente, el presentado por García y Méndez (2019), en su trabajo de grado titulado “**Estrategias para mejorar el control interno de los procesos de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones LEFRE C.A.**”, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como finalidad garantizar el registro diario de las operaciones generadas en el área de estudio, así como emitir reportes con información confiable, veraz y oportuna, para determinar cuáles son las cuentas pendientes por cobrar de los

clientes, y planificar la fecha de recepción de los ingresos, mediante una planificación efectiva de la cobranza, permitiendo además la salvaguarda de los activos, y segregación de fusiones, e implantación de conciliaciones bancarias por personal administrativo, minimizando el riesgo de errores u omisiones en el área de estudio que pueda afectar la liquidez financiera de la empresa.

La metodología utilizada para tal fin, fue bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, a nivel descriptivo. Las técnicas aplicadas para la recolección de información fue la encuesta y la observación directa, con apoyo en un cuestionario, como instrumento, conformado por preguntas trece (13) dicotómicas de alternativas de respuestas (si-no) y una lista de cotejo, aplicados a la muestra representada por tres (03) trabajadores del área de administración y crédito y cobranza de la empresa en estudio.

Los resultados obtenidos, permitieron concluir, que el control interno es necesario en el área de cuentas por cobrar, debido a que es una de las áreas más susceptibles de riesgos, ya que no implementar una eficaz gestión de cobranza, puedan generarse cuentas de cobro dudoso, y por otro lado, que el personal que realiza la cobranza, junto con el cliente puedan cometer fraudes, en este sentido, los controles propuestos salvaguardarán los activos, y minimizará las posibles desviaciones generadas. Su aporte al presente estudio, son los basamentos teóricos sobre los controles internos de las cuentas por cobrar, para garantizar el cobro de las mismas en el tiempo establecido, al vencimiento de los créditos otorgados a los clientes.

Seguidamente, el presentado por Hoheb y Vielma (2019), quienes expusieron un trabajo de grado que lleva por título **“Estrategias administrativas para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Marítima & Servicios C.A.”**, para optar al título de Licenciados en Administración de Empresas, en la Universidad José Antonio Páez. El estudio tuvo como finalidad lograr los registros oportunos de las mismas, y su gestión de cobranza, permitiendo obtener los reportes necesarios con cifras reales para la toma de decisiones, además de poder realizar una

efectiva gestión de cobranza, para lograr fortalecer la liquidez financiera de la empresa, cumpliendo con el pago de sus deudas y obligaciones contraídas. Metodológicamente el estudio se desarrolló bajo la modalidad de los proyectos factibles, con un diseño de campo y de apoyo documental a nivel descriptivo.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos la observación directa y la encuesta apoyada de un cuestionario contenido de trece (13) preguntas dicotómicas cerradas (si-no), el cual fue aplicado a la muestra que estuvo representada por cuatro (04) trabajadores que están relacionados con el proceso de cuentas por cobrar. Los resultados obtenidos, permitieron que los autores concluyeran en su investigación que la falta de controles internos ha generado que no se haga efectiva la cobranza, debilitando la liquidez financiera necesaria para cubrir las obligaciones contraídas por la empresa. Su aporte al presente estudio, es la utilización de la técnica la entrevista para poder obtener la información necesaria de tipo primaria que permita realizar el diagnóstico del proceso de cuentas por cobrar, así como desarrollar las fases siguientes permitiendo cumplir con los objetivos propuestos.

Por su parte, Jaramillo (2017), presentó una investigación que lleva por título **“Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holding SAC, 2017”**, para optar al título profesional de Contador Público, en la Universidad Privada Norbert Wiener, en la ciudad de Lima, en Perú. El estudio tuvo como objeto implementar el control interno para mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar y pagar, de manera que se haga efectiva la cobranza y los ingresos en efectivo, para poder cubrir oportunamente sus obligaciones. Para ello, la metodología que se implementó fue con un enfoque mixto, específicamente de tipo descriptivo, analítico y proyectivo utilizando un diseño transversal-longitudinal de tipo no experimental. La técnica aplicada fue la entrevista a través de una guía de entrevistas, y la encuesta apoyada del cuestionario como instrumento.

La investigadora concluye que, de acuerdo al diagnóstico realizado se decidió realizar un plan para implementar el control interno a través de procesos estructurado y establecer políticas que permitan un adecuado desarrollo al momento de realizar la cobranza y pagos, tomando como base los componentes del control interno establecidos en el COSO I y un proceso de segmentación de clientes aplicando dos procesos de calificación uno interno y otro externo, además de estandarizar un cronograma de pagos que permita la planificación interna, con lo que se conseguir el cumplimiento oportuno de las obligaciones de la organización.

Su aporte al presente estudio, es que mediante la aplicación de los componentes del control interno se podrá crear un ambiente de control donde todo el personal de la organización intervenga en mantener un control interno continuo a todos los niveles organizacionales, además que se cumpla con los controles internos a ser aplicados en el área de cuentas por pagar, mantener una comunicación e información constante tanto entre personal de la empresa, como con los clientes, realizar una evaluación de riesgo, que genera el manejo de efectivo originado de la cobranza, finalmente, establecer procedimientos e involucrar a los supervisores a un monitoreo continuo de las estrategias de control a ser diseñados, para que se cumpla y garantice la salvaguarda de estos activos.

Por otro lado, Cunin (2017), presentó un trabajo de grado titulado **“Análisis a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa “Deco Hogar” S.A. en el Período Fiscal 2015-2016”**, en la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador, para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. La investigación tuvo como finalidad definir el manejo del sistema de cobranza empleado, para poder establecer los correctivos que sean necesarios y de qué forma se va a realizar la recuperación total de las cuentas por cobrar, para elevar sus ingresos, que les permita lograr un lugar en el mercado tan competitivo como el que existe hoy en día.

La metodología implementada en el estudio fue una investigación cualitativa-cuantitativa, con diseño de campo no experimental, a nivel descriptivo. La técnica empleada fue la entrevista aplicada al gerente general y la observación directa. Con

los resultados obtenidos, el autor concluye en su investigación que la existencia de políticas que no han sido plasmadas y que por ende el local logra orientarse y ganar los beneficios que una buena política de crédito genera.

Su aporte al presente estudio, es realizar un análisis de las políticas de crédito actuales, evaluar si se pueden mantener los tiempo otorgados, y evaluar si los clientes están cumplimiento los mismos, así como determinar los clientes que no cumplen con los periodos de pago, para tomar acciones que les exija su pago puntual, tales como no facturar nuevos pedidos hasta que no solventes sus deudas vencidas, intereses de mora o disminución de los tiempos de crédito o de los niveles de facturación, actualizar la información financiera (estados financieros, y evaluar su capacidad de pago.

Finalmente, Granadillo (2015), presentó una investigación que lleva por título **“El control interno y los sistemas de información contable en empresas del sector repuestos Caso: Refre-Diesel, C.A.”**, para optar al título de Magíster en Ciencias Contables, en la Universidad de Carabobo, en la Morita, Estado Aragua. La investigación tuvo como finalidad de saber si la tecnología integrada a los sistemas de información contable, permitan un satisfactorio control interno contable. La metodología utilizada estuvo enmarcada bajo un paradigma cuantitativo, con diseño de campo no experimental, bajo un nivel descriptivo con apoyo en la revisión documental, enmarcada en un estudio explicativo.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, aplicando como instrumento un cuestionario tipo escala de Lickert. Los resultados permitieron concluir que el análisis sobre el control interno al sistema de información contable, donde se evidenció que las operaciones financieras se llevan a cabo con desmotivación por parte del personal, ya que se maneja por parámetros cambiantes que establece la alta gerencia de la empresa, se aprecia que el sistema de información contable no está acorde con los requerimientos exigidos por el marco jurídico venezolano, lo que complica su uso, seguridad y flexibilidad, todo ello conlleva a resaltar que este software no ha sido actualizad y la empresa tiene mucho tiempo que

no realiza las actualizaciones necesarias para tal fin, donde se evidencia, además, la necesidad de la creación de procedimientos administrativos adecuados que permitan el cumplimiento de las normativas contables vigentes.

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

Las bases teóricas son el apoyo a la investigación desde un punto de vista conceptual, por lo cual se organizaron, de acuerdo con las temáticas investigadas, sirviendo de orientación para leer en forma cuidadosa los objetivos que han sido planteados. De acuerdo a Ramírez (2016:65), señala que: “aquí se ilustra al lector sobre el conjunto de teorías que se han elaborado para interpretar el objeto de estudio y sus relaciones con otros fenómenos de la realidad”. Esta sección se puede dividir en función de los tópicos que integran la temática o de las variables que serán analizadas en el presente estudio, los cuales se detallan a continuación.

2.2.1 Cuentas por cobrar

Santillana (2011), establece 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. (p. 80)

Cabe añadir, sobre este proceso los registros al archivo de las cuentas por cobrar, inmediatamente después de la facturación, además de actualizar los registros de los cobros efectuados a los clientes, que resten estas cuentas y las mantengan actualizadas, permitiendo que se reflejen saldos reales en un momento determinado, de manera que se puedan elaborar los estados financieros de manera oportuna y con cifras confiables, tanto como emitir reportes para apoyar el proceso de toma de decisiones. Cabe agregar, de acuerdo a Catacora (2017), que las principales funciones de cobranza, son las siguientes:

- Registrar las cuentas por cobrar bajo diferentes condiciones de cobro, intereses o formatos de financiamientos.
- Registro de cancelaciones parciales y totales.
- Seguimiento a los procesos de cobranza.
- Cálculos de comisiones de vendedores.
- Análisis de cobranza.
- Emisión de estados de cuentas.
- Actualización de saldos.
- Control de gastos de cobranza. (p.30)

Estas bases teóricas sustentan el presente estudio, debido a que se plantea mejorar las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), para fortalecer la liquidez financiera de la empresa, gestionando el cobro de las mismas a la fecha de vencimiento de los créditos otorgados a los clientes, minimizando los riesgos inherentes en una economía inflacionaria que disminución del poder adquisitivo, por lo tanto se requiere mejorar la gestión de cobranza, y el registro oportuno de la información para emitir reportes con cifras reales para la toma decisiones y elaborar los estados financieros.

2.2.2 Estrategia

La estrategia es un modelo coherente, unificador e integrador de decisiones que determina y revela el propósito de la organización en términos de objetivos a largo plazo, programas de acción y prioridades en la asignación de recursos, seleccionando

los negocios actuales o futuros de la organización, tratando de lograr una ventaja sostenible a largo plazo y respondiendo adecuadamente a las oportunidades y amenazas surgidas en el medio externo de la empresa, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades de la organización. Al respecto, Serna (2013:85), la señala sobre la estrategia que: “es una decisión presente con un efecto futuro, cuyo tiempo es indeterminado, porque sólo es válida hasta la próxima maniobra propia o ajena”.

En este mismo orden de ideas, se considera la estrategia un plan amplio, unificado e integrado que relaciona las ventajas estratégicas de una firma con los desafíos del ambiente y se le diseña para alcanzar los objetivos de la organización a largo plazo; es la respuesta de la organización a su entorno en el transcurso del tiempo, además es el resultado final de la planificación estratégica. Asimismo, para que una estrategia sea útil debe ser consistente con los objetivos organizacionales, por lo tanto, dentro los procesos estratégicos se encuentran la administración adecuada a la misma, en tal sentido se enfocará concretamente la necesaria a la presente investigación.

2.2.3 Control Interno

En el presente estudio, se desea diseñar estrategias de control interno en el área de cuentas por cobrar, en este sentido, de acuerdo a Stoner (2015:150), define el control interno como: “el proceso mediante el cual se evalúa el desempeño con el fin de asegurar que los planes y objetivos de las organizaciones se cumplen en forma eficiente”, por tal motivo, el control interno implica una comparación entre un rendimiento planificado y un rendimiento realizado, para verificar si se están cumpliendo de manera efectiva, los objetivos establecidos, y tomar acciones correctivas cuando sea requerido y se presenten desviaciones, de igual forma, cabe señalar que el control interno es un proceso de verificar el desempeño de distintas área o funciones de una organización.

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar

sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. Cuan mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, entonces una empresa unipersonal no necesita un sistema de control complejo. Pero cuando se tiene una empresa que tiene más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas, en algún momento, los dueños pierden el control y es necesario un mecanismo de control interno, donde este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Entonces, cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones es más necesario la existencia de un sistema de control interno estructurado.

Estas bases teóricas, sustentan el presente estudio debido a que la empresa requiere de la implementación de controles internos que salvaguarde los activos representados por las cuentas por cobrar, así como hacer que se cumplan con los procedimientos, normativas y políticas, que garanticen una gestión de cobranza eficiente, para lograr fortalecer la liquidez financiera de la empresa, y minimizar los riesgos de fraude, o que no se logre la cobranza de las facturas vencidas que se puedan transformar en cuentas incobrables.

2.2.4 Etapas del control

Las etapas del control, según Gracia y otros (2007), son las siguientes:

- § Establecimiento de estándares: Es la primera etapa del control, que establece los estándares o criterios de evaluación o comparación. Un estándar es una norma o un criterio que sirve de base para la evaluación o comparación de alguna cosa.
- § Evaluación del desempeño: Es la segunda etapa del control, que tiene como fin evaluar lo que se está haciendo.
- § Comparación del desempeño con el estándar establecido: es la tercera etapa del control, que compara el desempeño con lo que fue establecido como estándar, para verificar si hay desvío o variación, esto es, algún error o falla con relación al desempeño esperado.
- § Acción correctiva: Es la cuarta y última etapa del control que busca corregir el desempeño para adecuarlo al estándar

esperado. La acción correctiva es siempre una medida de corrección y adecuación de algún desvío o variación con relación al estándar esperado. (p. 24)

2.2.5 Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos que facilitan asegurar los lineamientos de la organización. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

En este orden de ideas las actividades de control son definidas por Mantilla (2010), como: “las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se está llevando a cabo las directivas administrativas, tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad”. Por tales razones, las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados: las operaciones; la confiabilidad de la información financiera; el cumplimiento de leyes y reglamentos.

2.2.6 Tipos de Control

Control de gestión: se refiere a la evaluación de las actividades administrativas que se realizan en los distintos niveles. Se focaliza en los niveles superiores y medios de la organización. Puede incluir elementos de largo plazo, como la estrategia de inversiones o los procesos de planificación.

Control financiero: tiene en cuenta información financiera y contable, como ciertos ratios financieros, para evaluar la capacidad de la organización de pagar sus deudas y disponer de fondos suficientes para financiar su actividad operativa.

Control de operaciones: verifica que las actividades principales de la empresa se estén desarrollando de acuerdo a lo planeado. Se concentra en los niveles inferiores y medio de la organización, y en el corto plazo. Suele estar estandarizado,

es decir, que las observaciones o mediciones se realizan periódicamente.

Control de calidad: es un proceso integral que busca lograr que la actividad principal de la empresa cumpla con ciertos parámetros de calidad. No es sólo verificar la calidad del producto o servicio terminado, sino que también controla los procesos intermedios y las materias primas. Un aspecto importante del control de calidad es que también tiene en cuenta a las personas involucradas en la producción, dado que elementos como la capacitación, entrenamiento y el ambiente de trabajo impactan en la calidad

2.3. Definición de Términos Básicos

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

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

Empresa: es un ente económico donde se combinan los factores productivos, personas, capital de trabajo bajo una forma jurídica y que tiene un objetivo específico, que puede producir bienes o servicios capaces de satisfacer necesidades colectivas.

Gestión: proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimiento en los factores que en él intervienen. Diligencia que conduce al logro de un negocio o satisfacción de un deseo.

Información Financiera: información cuantitativa proporcionada por la contabilidad, representada fundamentalmente por datos sobre la situación financiera de una entidad.

Inversión: en el sentido económico, es una colocación de capital para obtener una ganancia futura. Esta colocación supone una elección que resigna un beneficio inmediato por uno futuro, y por lo general, improbable.

Liquidez: capacidad de una persona o entidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo por poseer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo.

Metas: son fines hacia los que se dirige una actividad.

Normas: punto de referencia estándar para hacer comparaciones.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presentó el marco metodológico con el cual se procedió a desarrollar la investigación, que de acuerdo a Balestrini (2016:80), señala que: “el marco metodológico está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecnológicos y operacionales implícitos en todo el proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos”, de esta manera se procedió a lograr los objetivos organizacionales establecidos, estableciendo las fases metodológicas que fueron llevadas a cabo para su cumplimiento, así como la definición de las técnicas e instrumentos que fue aplicado para la recolección de información de tipo primario, la población y muestra que fue objeto de estudio, con el fin se logró diseñar un propuesta que le dio solución al problema planteado.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La metodología que se implementó para la investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, que de acuerdo a la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2018:16), expone que un proyecto factible: “es la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”, la intención del presente estudio fue diseñar estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), con el fin se logró la eficiencia en el proceso de cuentas por cobrar, salvaguardar sus activos, y suministrar información confiable, para la planificación de la recuperaciones de sus inversiones que se encuentran en

manos de los clientes, y permitió fortalecer la liquidez financiera para cubrir sus obligaciones y garantizar la operatividad de la empresa.

En este mismo orden de ideas, el estudio estuvo fundamentado en un diseño de campo, el cual Hernández, Fernández y Baptista (2017:23), expresa que la investigación de campo tiene como objetivo: “indagar la incidencia y nos manifiestan una o más variables, son por lo tanto estudio puramente descriptivos”; esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta fue un modelo operativo viable donde se requirió el estudio de una población a partir de una muestra representativa para brindar la información de tipo primario que permitió realizar un diagnóstico e identificar las debilidades existentes, para poder solucionar los problemas que presente la empresa en estudio.

Dentro de este contexto, esta investigación estuvo apoyada por un estudio documental que de acuerdo a Orozco (2012:27), se refiere a esta investigación como: “integrar, reunir, analizar, sintetizar, explicar o descubrir los elementos y relaciones de un fenómeno sobre la base de evidencias gráficas, documentales o del pasado...”, por lo tanto, para el desarrollo del marco teórico se recopiló información de fuentes secundarias, como son: libros, enciclopedias, diccionarios, normas, internet y trabajos de grado.

La investigación tuvo un nivel descriptivo, al respecto señala Sabino (2017:52), que: “la investigación de tipo descriptiva tiene por objeto central, realizar una medición precisa de una o más variables dependientes inmersa en una problemática, para una población definida o una muestra de esta población completa”. Es decir, la investigación tuvo como propósito de describir, analizar y emitir las conclusiones acerca de la problemática existente en cuanto a la necesidad de diseñar las estrategias adecuadas que le dieron solución al problema planteado.

3.2 Fases Metodológicas

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

planteados, y se establecieron técnicas e instrumentos aplicados, así como la población y muestra que suministro la información de tipo primario, para poder alcanzar los objetivos planteados, las cuales se detallan a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA).

Esta fase de investigación, tuvo la finalidad en la cual se estableció un diagnóstico de la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), que permitió detectar dónde se estaban presentando las fallas. Para ello, se determinó la población y muestra que suministro esta información, de tipo primario, necesaria para el desarrollo de las fases propuestas.

De acuerdo a Tamayo (2018:114): “consiste en la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Para el estudio presentado la población estuvo comprendida por doscientos (200) trabajadores que conforman la empresa en estudio. En cuanto a la muestra, de acuerdo a Balestrini (2016:142), señala que: “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible”, en este sentido, la muestra que fue seleccionada en el estudio presentado estuvo representada por cinco (05) trabajadores del área de cuentas por cobrar.

La técnica de recolección de información que se aplicó fue la encuesta, la cual de acuerdo a Sabino (2017:104), expresa que: “se trata por tanto de requerir información a un grupo socialmente significativo de personal acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”. Como instrumento se implementó el cuestionario, el cual expresa Tamayo (2018:181), que: “un cuestionario es un instrumento que consiste en una serie de preguntas a las que contesta el mismo respondedor”, por lo tanto, el cuestionario estuvo compuesto de diez (10) preguntas cerradas, de respuestas dicotómicas, de únicas alternativas de respuestas si-no,

permitiendo de esta forma el manejo de los datos precisos para el logro de los objetivos organizacionales.

Este instrumento permitió identificar los factores internos y externos existentes que influyen en el control interno de las cuentas por cobrar, que son llevados en la empresa, a través de los resultados obtenidos, los cuales, después de aplicada la técnica de la encuesta, fueron agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, graficados en diagramas circulares y posteriormente analizados e interpretados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva, según el criterio metodológico de Hernández, Fernández y Baptista (2017:350), es: “...una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones ordenadas en su respectiva categoría”, que permitió realizar el diagnóstico.

3.2.2. Fase II: Identificación de los factores internos y externos que afectan el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA).

En esta fase, una vez obtenidos los resultados pasamos a la identificación de los factores internos y externos que afectaban el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), utilizando como técnica la matriz DOFA, ya que si se lograba obtener el diagnóstico real del área en estudio, se pudo atacar las debilidades y amenazas, así como también se pudo fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta a utilizar permitió hacer la evaluación de los lineamientos a proponer. Según la Universidad Nacional de Colombia (2016):

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

En este sentido, una vez realizado el cruce de factores internos y externos se extrajo las posibles estrategias que le dieron estructura al diseño de la propuesta, para darle solución al problema planteado, de manera que se pudo lograr hacer efectiva la

cobranza, y ejecutar los registros que permitieron emitir reportes con cifras reales.

3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA).

En esta fase, se procedió a realizar el diseño de estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), con la finalidad se logró hacer efectiva la gestión de cobranza de la facturas vencidas, mejoro la comunicación con el cliente, realizando una planificación de cobranza, que permitió mejorar las relaciones con los clientes, así como se pudo realizar los registros oportunos para obtener información confiable para la toma de decisiones y emitir los estados financieros oportunamente. Asimismo, se fortaleció la liquidez financiera, salvaguardar los activos reflejados en las cuentas por cobrar, y detectar posibles desviaciones a tiempo implementando los correctivos necesarios.

Para tal fin, la propuesta se desarrolló bajo la siguiente estructura:

- Presentación de la propuesta.
- Objetivos de la propuesta.
- Justificación de la propuesta.
- Factibilidad de la propuesta.
- Desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica la encuesta aplicada cuyos resultados permitieron realizar un diagnóstico de la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), con los cuales se pudo hacer la identificación de los factores internos y externos que afectaban el control interno de las cuentas por cobrar, los cuales se expusieron en una Matriz DOFA, que se cruzaron con los factores externos que inciden en los procesos, para extraer las estrategias que podrán implantarse de acuerdo a un estudio de factibilidad, para tomar las que sean más adecuadas a las propias necesidades de la empresa y poder diseñar la propuesta que le dé solución al problema planteado

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA).

Para el desarrollo de esta primera fase, se utilizó para la recolección de información la técnica la encuesta apoyada del instrumento el cuestionario comprendido por diez (0) preguntas de respuestas cerradas, tipo dicotómicas de únicas alternativas si-no, aplicado a un muestra representativa de cinco (05) trabajadores del área de cuentas por cobrar, cuyos resultados fueron tabulados en tablas de frecuencia, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretado, permitiendo desarrollar las fases siguientes y establecer las conclusiones y recomendaciones finales, como se presentan a continuación:

Ítem 1.- ¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con manuales de normas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar?

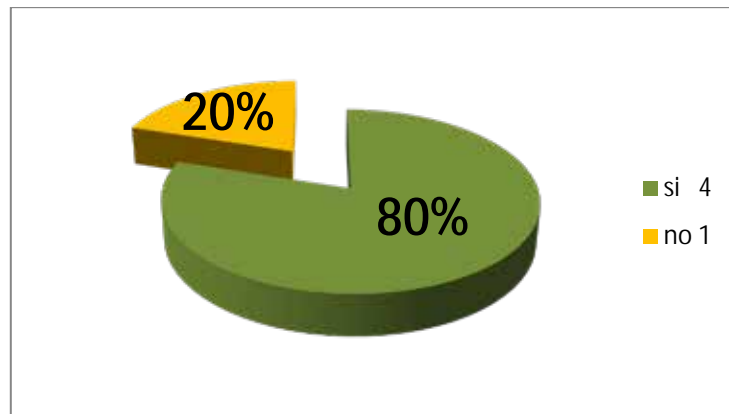


Gráfico 1.- Manuales de Normas y Procedimientos de cuentas por cobrar.

Fuente: Uzcategui (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, el ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondieron si tiene conocimiento que la empresa cuenta con manuales de normas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar, en cambio el veinte por ciento (20) restante respondió que no tenía conocimiento. Es necesario, tener de manera clara contar con los manuales de procedimiento que apoyen la gestión del personal de cuentas por cobrar y su desempeño. Al tener claro los procedimientos y aplicar las normas en las cuentas por cobrar.

Ítem 2.- ¿Sabe usted si la empresa tiene definidas formalmente políticas de cobranza y si han sido difundidas a los trabajadores del área de cuentas por cobrar?

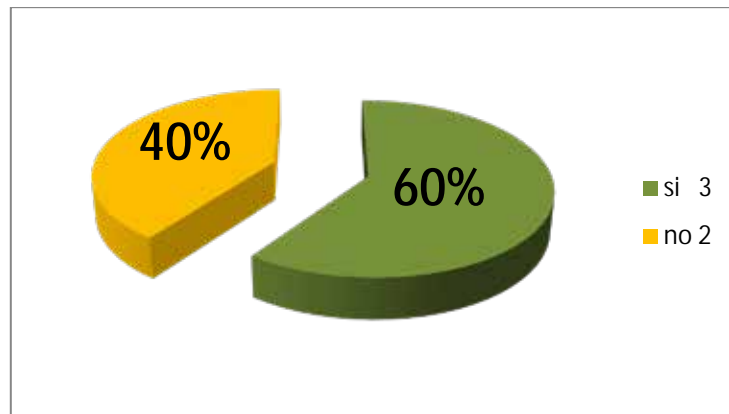


Gráfico 2.- Políticas de cobranzas difundidas.

Fuente: Uzcategui (2019)

Análisis

En el presente gráfico, se puede observar que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados señala, la empresa si tiene definidas formalmente las políticas de cobranza y si han sido difundidas a los trabajadores del área de cuentas por cobrar, en cambio el cuarenta por ciento (40%) restante respondió que no . Cabe señalar, que las políticas de cobranza deben ser difundidas de manera formal, y dadas a conocer al personal, aplicadas sin excepciones, para poder mantener una unificación de criterios y garantizar el cumplimiento de los procedimientos adecuados para la gestión de las cuentas por cobrar.

Ítem 3.- ¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con formatos de cobranza pre- numerados?

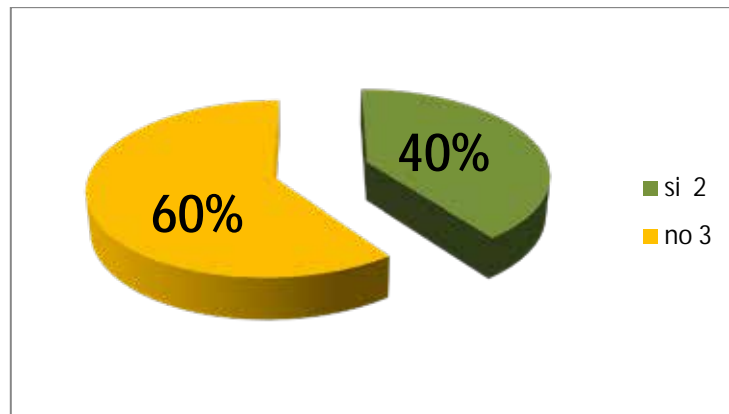


Gráfico 3.- Formatos de cobranzas pre-numerados.

Fuente: Uzcategui (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar que el sesenta (60%) de los encuestados respondió que no tienen conocimiento que la empresa cuenta con formatos de cobranza pre-numerados, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante, señala que si se cuentan con dichos formatos. Esto refleja una debilidad en sus procesos de cuentas por cobrar, debido a que es necesario contar con formatos que se utilizan en los procesos de las cuentas por cobrar para soportar el cobro del pago y poder respaldar la información que es registrada en el sistema administrativo, además, de poder servir para aclarar dudas.

Ítem 4.- ¿Sabe usted si se revisa los importes depositados o transferidos por los clientes y que estos correspondan a el monto de las facturas emitidas?

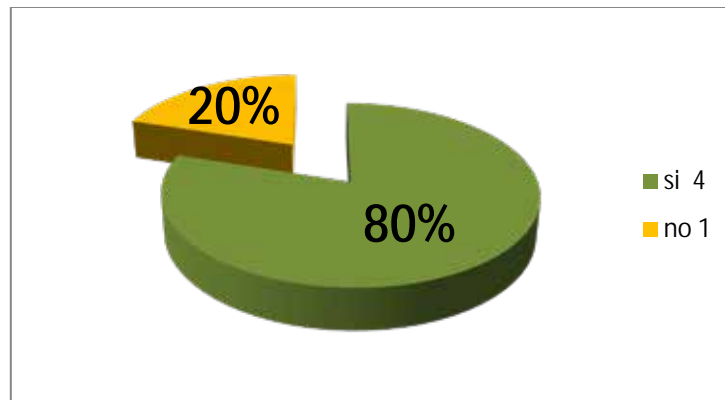


Gráfico 4.- Revisión de depósitos o transferencias.

Fuente: Uzcategui (2019)

Análisis

Se puede observar, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados, respondieron ante esta interrogante, que si se revisa los importes depositados o transferidos por los clientes y que estos correspondan a el monto de las facturas emitidas, por su parte el veinte por ciento (20%) respondió, que no, es importante en las cuentas por cobrar que los clientes manifiesten a través de comprobantes de pago que corresponden a las deudas contraídas con la empresa. Lo que evidencia una debilidad significativa para el procedimiento de cobranza y la información que es suministrada por esta área no es confiable ya que no se lleva un control y los saldos no son reales, quedando saldos pendientes sin conciliar.

Ítem 5.- ¿Sabe usted si se le hace seguimiento que los depósitos ingresen a la cuenta bancaria en la fecha establecida y que sea por los montos correctos?

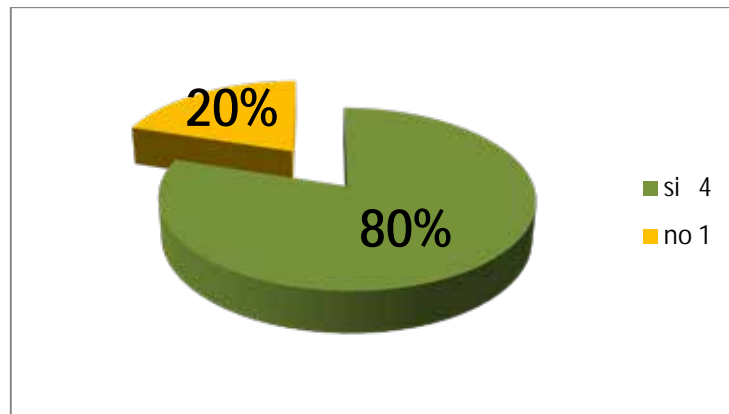


Gráfico 5.- Seguimiento a los depósitos en las fechas establecidas.

Fuente: Uzcategui (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, el ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondió que si se le hace seguimiento a los depósitos que ingresen a la cuenta bancaria en la fecha establecida y que sea por los montos correctos, por su parte el veinte por ciento (20%) restante, señala que no, esto refleja una debilidad en sus procesos ya que no existe una unificación de criterios para el seguimiento adecuado que deben mantener los responsables de la cobranza, por lo tanto, se sigue facturando a clientes morosos, así como realizando la gestión de cobro, fuera de los lapsos establecidos por la organización, debilitando la liquidez financiera de la empresa, y poniendo en riesgo los ingresos generados por la falta de seguimiento, creando cuentas por cobro dudoso.

Ítem 6.- ¿Considera usted que el cliente notifica oportunamente sobre los pagos efectuados para conciliar las cuentas?

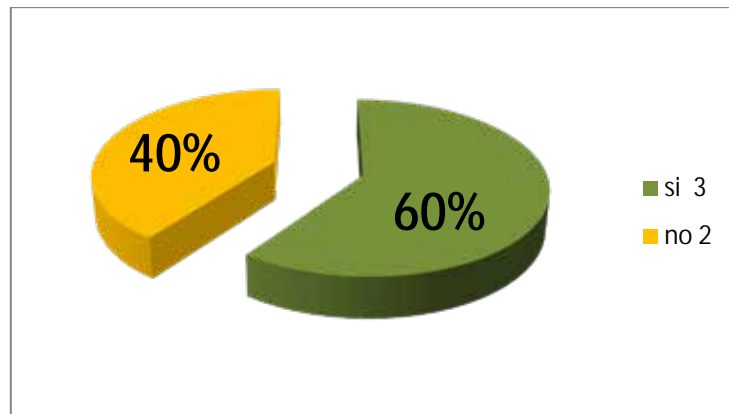


Gráfico 6.- Notificación oportuna de los pagos.

Fuente: Uzcategui (2019)

Análisis

Se puede observar ante esta interrogante, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados respondió que el cliente notifica oportunamente sobre los pagos efectuados para conciliar las cuentas, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante, señala que los clientes no notifican de manera oportuna los pagos efectuados. Cabe señalar, que las políticas de cobranza deben ser establecidas de manera formal, y dadas a conocer al personal, aplicadas sin excepciones, para poder mantener una unificación de criterios y garantizar el cumplimiento de los procedimientos adecuados para la gestión de las cuentas por cobrar.

Ítem 7.- ¿Sabe usted si existen facturas vencidas pendientes por cobrar con más de quince (15) días de retraso?

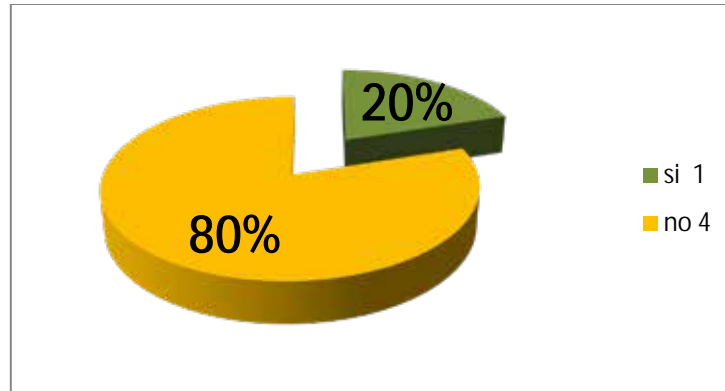


Gráfico 7.- Vencimiento de facturas con más de quince (15) días.

Fuente: Uzcategui (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el ochenta (80%) por ciento de los encuestados respondió que si existen facturas vencidas pendientes por cobrar con más de quince (15) días de retraso, por su parte el veinte por ciento (20%), señala que no tiene conocimiento si existen facturas vencidas pendientes por cobrar con más de quince (15) días de retraso. Esto es una debilidad muy significativa para la organización, ya que si no se verifica y se le hace seguimiento a las deudas y los días de vencimiento de las facturas de los clientes,.

Ítem 8.- ¿Considera que la comunicación con el cliente es efectiva para la realización de una planificación de cobranza?

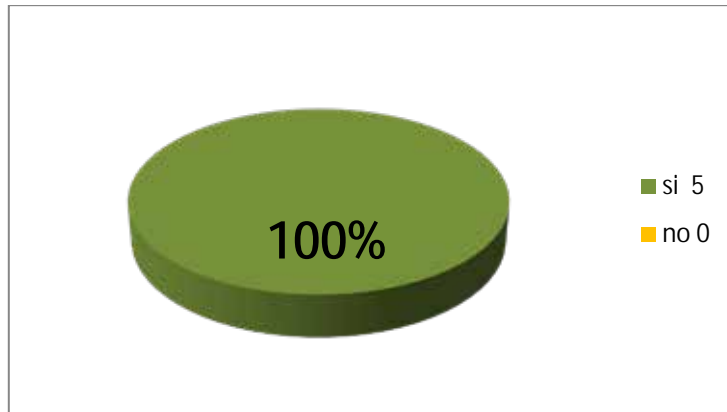


Gráfico 8.- Comunicación para la planificación de Cobranza.

Fuente: Uzcategui (2019)

Análisis

Se puede observar ante esta interrogante, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que la comunicación con el cliente es efectiva para la realización de una planificación de cobranza, lo que trae como consecuencia diferencias en los mismos, evidenciando la necesidad de establecer lineamientos de control interno en el área de cuentas por cobrar.

Ítem 9.- ¿Sabe usted si se envía a los cliente un estado de cuenta por lo menos una vez al mes para recordarle sobre sus deudas que presentan con la empresa?

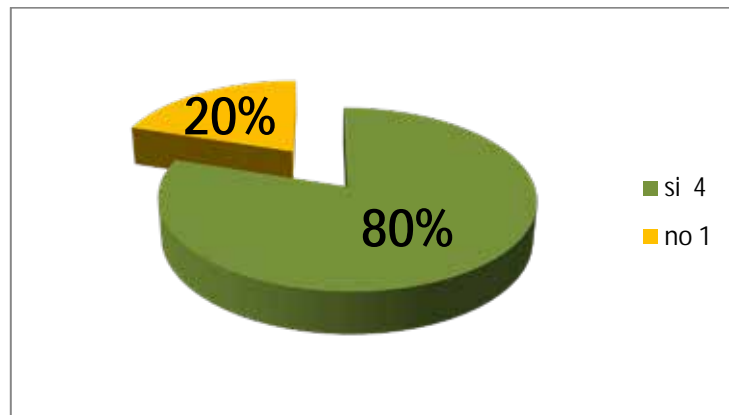


Gráfico 9.- Recordatorio de deudas a través de estados de cuenta.

Fuente: Uzcategui (2019)

Análisis

Se puede observar, ante esta interrogante, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondió que si se envía a los cliente un estado de cuenta por lo menos una vez al mes para recordarle sobre sus deudas que presentan con la empresa, por su parte el veinte por ciento (20%) respondió que no se envían a los cliente un estado de cuenta por lo menos una vez al mes para recordarle sobre sus deudas que presentan con la empresa, debido a que no existen parámetros para el tiempo de cobranza de las facturas pendientes, lo que genera que se acumulen facturas vencidas, y que debilitan el flujo continuo de efectivo para el pago de los compromisos contraídos por la organización, que proporcione una seguridad para la operatividad de la misma.

Ítem 10.- ¿Considera usted que mediante la implementación de estrategias se podrá mejorar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA)?

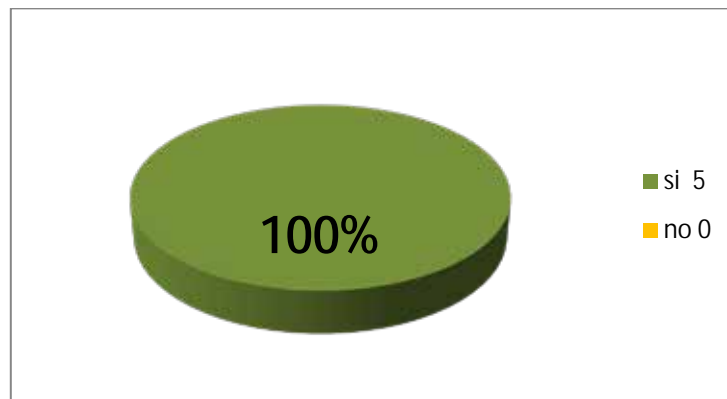


Gráfico 10.- Implementación de estrategias de control interno.

Fuente: Uzcategui (2019)


Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que sí considera que mediante la implementación de estrategias se podrá mejorar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA). El control brinda una seguridad razonable que se cumplirán los procedimientos, normativas y políticas, para lograr los objetivos propuestos, permitiendo detectar posibles desviaciones, por lo tanto, la aceptación de la propuesta por parte de los trabajadores, lograr la eficiencia en los procesos de cuentas por cobrar.

Fase II: Identificación de los factores internos y externos que afectan el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA).

En esta fase, una vez obtenidos los resultados pasamos a la identificación de los factores internos y externos que afectaban el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), utilizando como técnica la matriz DOFA. Una vez realizado el cruce de factures internos y externos se extrajeron las posibles estrategias que le dieron estructura al diseño de la propuesta, para darle solución al problema planteado, de manera que se pudo lograr hacer efectiva la cobranza, y ejecutar los registros que permitieron emitir reportes con cifras reales.

Cuadro N° 1.- Análisis DOFA

<p style="text-align: center;">Matriz DOFA</p> 	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	F1.- Comunicación para la planificación de cobranza. F2.- Recordatorio de deudas a través de estados de cuenta. F3.- Disposición del personal para la implementación de estrategias de control. F4.- Empresa sólida en el mercado. F5.- Clientes potenciales estables. F6.- Cuentan con sistema administrativo.	D1.- No cuenta con Manuales de cuentas por cobrar. D2.- No son difundidas las políticas de cobranza. D3.- No se hace revisión de depósitos o transferencias. D4.- No se hace seguimiento de los depósitos si se hizo en la fecha señalada. D5.- No hacen notificación de pago por parte de los clientes. D6.- Facturas vencidas con más de 15 días. D7.- No cuentan con formatos.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
O1.- Control interno como herramienta gerencia. O2.- Imprentas para diseño de formatos. O3.- Banca electrónica para consulta de saldos. O4.- Redes sociales y correos electrónicos para envío de soportes de pago. O5.- Instituciones de formación y capacitación profesional.	F3O1 Diseño de estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar. F1O4.- Actualizar direcciones de redes sociales de los clientes.	D2D3D4D5D6O1 Establecer controles de cuentas por cobrar D5O4.- Recordar al cliente la notificación del pago.

AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
A1.- Riesgo de afectar la liquidez financiera. A2.- Economía inflacionaria debilita el poder adquisitivo. A3.- Riesgo de cuentas incobrables.	F2A3.- Enviar de estados de cuenta semanales.	D1A1 Capacitar al personal sobre controles internos de las cuentas por cobrar.

Fuente: Uzcategui (2019)

Fase III: Diseño de estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA).

En esta fase, se procedió a realizar el diseño de estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), con la finalidad se logró hacer efectiva la gestión de cobranza de la facturas vencidas, mejoro la comunicación con el cliente, realizando una planificación de cobranza, que permitió mejorar las relaciones con los clientes, así como se pudo realizar los registros oportunos para obtener información confiable para la toma de decisiones y emitir los estados financieros oportunamente. Asimismo, se fortaleció la liquidez financiera, salvaguardar los activos reflejados en las cuentas por cobrar, y detectar posibles desviaciones a tiempo implementando los correctivos necesarios.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

El objetivo principal de la administración de cuentas por cobrar es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas, el área de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento, hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre la inversión.

En este sentido, las cuentas por cobrar representan un crédito que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta. El objetivo de las cuentas por cobrar es proporcionar información cuantificada referente al monto total de recuperaciones pendientes de cobro a terceras personas naturales y/o jurídicas por operaciones normalmente del giro específico de una empresa. En estos tiempos, y bajo una economía inflacionaria otorgar créditos no resultado conveniente, sin embargo son muchos los clientes que mantienen las políticas que les brindaba la empresa cuando iniciaron operaciones con ella, y hacen resistencia en poder realizar el pago a periodos más cortos.

Por lo tanto, aquellas que tenían créditos a treinta (30) y cuarenta y cinco (45) días, tienen una planificación de su flujo de caja de pagos en esos periodos, y las nuevas política requieren una recuperación lo más inmediatamente posibles sobre sus inversiones, para poder cubrir sus deudas y obligaciones que ya se han convertido en casi, netamente de contado, en este sentido, requieren de modificaciones en sus políticas de crédito y mejorar la gestión de cobranza, ajustados a la realidad económica que incide el flujo de caja.

Aunado a ello, las nuevas normativas legales en materia tributaria, generan implicaciones significativas, sobre los desembolsos para los anticipos de pago de los tributos, a este efecto, las empresas calificadas como agentes de retención deben contar con cierta solidez para poder cumplir con sus obligaciones tributarias, además, de las operativas que normalmente requieren pagos en el período en que se generan y los proveedores que también han recortado el plazo de pago.

Tras las implicaciones anteriores, la empresa Molinos de Venezuela C.A. (MONACA), no escapa de esta realidad, por lo tanto, requiere mejorar sus procesos de cuentas por cobrar, para garantizar mantener una fluidez de sus ingresos que le permitan mantener una liquidez financiera sólida para cubrir sus deudas y obligaciones. Para ello, busca establecer controles internos que garanticen que el personal de cuentas cobrar ejecuten los procedimientos, normativas y políticas establecidas, dirigidas a la gestión de cobro de las facturas de clientes vencidas pendientes por cobrar, de manera que se logre la efectividad de la cobranza, que es cuando se logra que el dinero que está en manos de los clientes ingrese en las cuentas bancarias de la empresa.

Para ello, se requirió realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar, mediante el uso de la técnica de recolección e información la encuesta en apoyo de un cuestionario como instrumento, cuyos resultados permitieron identificar un conjunto de debilidades encontradas en sus procesos que han venido afectando la efectividad de las cuentas por cobrar, entre ellas se encuentran que no existen manuales de normas y procedimientos, que les sirva de guía para que lleven de manera unificada los procesos de cuentas por cobrar entre los cinco (05) integrantes del departamento, además expresan que no se difunden las políticas de cobranza, las cuales deben ser comunicadas de manera formal entre los vendedores, clientes y el mismo personal encargado de su gestión de cobro.

En cuanto a los depósitos efectuados, no se realiza un seguimiento y verificación de que sean por los importes correctos, para detectar si el cliente se ha realizado descuentos no autorizados, y que los mismos sean realizados en la fecha

indicada, así como existen pagos que han efectuado los clientes y que no han notificado generando saldos pendientes por conciliar, y que generan que la información sea poco veraz. Todo ello, ha venido generando que se acumulen facturas pendientes por cobrar con más de quince (15) días de vencidas. Es por ello, que se requiere de la implementación de estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa en comento, de manera que se logre fortalecer la liquidez financiera y se cuente con un flujo de caja continuo y oportuno para poder cubrir sus deudas y obligaciones necesarias para mantener la operatividad de la empresa.

5.2. Objetivos de la Propuesta

5.5.1 Objetivo General

Diseñar estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA).

5.5.2 Objetivos Específicos

- Establecer controles internos de cuentas por cobrar.
- Capacitar al personal sobre controles internos de las cuentas por cobrar.

5.3 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta se justifica debido que mediante las estrategias diseñadas se podrá mejorar el control interno de las cuentas por cobrar, de manera que se cumpla con los procedimientos, políticas y normativas establecidas, para lograr la efectividad de la gestión de cobranza, minimizando las debilidades actuales, y potenciando las fortalezas que tiene la empresa en el área de estudio, de manera que se logre la salvaguarda de los activos, se realice un registro oportuno de los cobros efectuados, y se verifique la fecha de ingreso y que sea por los montos correctos, emitiendo además el correspondiente comprobante de cobro, para llevar un registro

de la documentación soporte de las cobranzas efectuadas, asimismo, se podrán detectar posibles desviaciones para establecer los correctivos necesarios, todo ello, que garantice la emisión de reportes confiables para para apoyar el proceso de toma de decisiones, así como servir para elaborar los estados financieros.

Por otro lado, permitirá que el personal optimice su desempeño laboral, logrando las metas propuestas, por lo tanto, si la empresa logra recuperar sus cuentas vencidas podrá fortalecer su liquidez financiera, cubrir sus compromisos contraídos, y garantizar su permanencia en el tiempo, en el mercado en el cual se encuentra inmersa, brindándole a sus trabajadores una estabilidad laboral. Asimismo, la propuesta podrá ser aplicada a otras empresas que presenten problemática similar, adaptando las estrategias diseñadas, de acuerdo a sus propias necesidades y realizando un estudio de factibilidad para su aplicación.

5.4. Factibilidad de la Propuesta.

Para poder llevar a cabo la implementación de la propuesta requirió de un estudio un análisis de factibilidad, para poder garantizar la efectividad de su aplicación, en este sentido se realizó a la propuesta que consistió en el diseño de estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), considerando desde el punto de vista técnico, operativo y económico.

5.4.1 Factibilidad Técnica

La presente propuesta se considerar factible debido a que cuenta con los recursos técnicos tales como sistema computarizado administrativo, computadoras, impresoras, servicio de internet, dirección de correos electrónicos, redes sociales como twitter, Facebook, instagan, WhatsApp, sistemas de banca electrónica para consulta de saldos y movimientos diarios, correos electrónicos y uso de redes sociales para comunicarse con los clientes.

5.4.2 Factibilidad Operativa

Asimismo, es operativamente factible debido a que cuenta con el personal del área de cuentas por cobrar necesario para realizar las operaciones de registro, gestiones de cobro, emisión de estados de cuenta y comunicación continua con el cliente para mejorar las relaciones, y mantener una constante actualización de los saldos pendientes de cobro. Además, el personal tiene disposición de implementar las estrategias propuestas para mejorar su desempeño. Por lo tanto, es operativamente factible porque los controles internos generarán modificaciones en sus procesos y no requerirá de la modificación de su estructura organizativa para implementar la propuesta.

5.4.3 Factibilidad Económica

En cuanto a la factibilidad económica, la empresa tiene disposición de invertir las erogaciones de dinero que sean necesarias, tanto para la implantación de la propuesta, como la capacitación del personal del área de cuentas por cobrar, debido a que considera de gran importancia la relación costo-beneficio que traería la propuesta, ya que mediante ella se podrá mejorar la liquidez financiera de la empresa para poder, de igual manera, cumplir con sus obligaciones contraídas con terceros, así como mejorar su imagen ante sus clientes y proveedores.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

La presente propuesta consiste en diseñar estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), con la finalidad de minimizar las debilidades existentes en sus procesos y lograr la efectividad de la recuperación de las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, para lograr el fortalecimiento de las liquidez financiera, además, mediante la mejora del control interno se podrá garantizar el registro oportuno de las operaciones, salvaguardar los activos, emitir reportes confiables a la gerencia, elaborar estados financieros confiables, y optimizar el desempeño de

personal. Asimismo, mejorará las relación con los clientes, ya que de esta manera se contará con los recursos necesarios para poder seguir siendo operativa y ofreciendo sus productos a para satisfacer su demanda.



**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO
DE LOS PROCESOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR
DE LA EMPRESA INVERSIONES LEFRE C.A.**

Fuente: Uzcategui

Seguidamente, se presenta la propuesta que tiene como finalidad diseñar estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), de esta manera se podrá garantizar el registro de las operaciones, emitir reportes confiables y oportunos, realizar una gestión efectiva y fortalecer la liquidez de la empresa. En este sentido, se desarrollaron las estrategias siguientes:

Objetivo 1.- Establecimiento de controles internos de cuentas por cobrar.

Este objetivo tiene como fin lograr el establecimiento de controles internos de cuentas por cobrar, para lograr la efectividad en los registros de cobranza, para emitir información confiable para la toma de decisiones y emisión de estados financieros.

1.1 Control interno en el registro oportuno de las cuentas por cobrar.

Revisión del correo electrónico:

- Diariamente, y en el transcurso del día se procederá a consultar el correo electrónico del departamento de cuentas por cobrar, para revisar si existen

notificaciones de pago por parte de los clientes.

- Se verificará que la información enviada se visualice correctamente, además que tenga especificada la factura que el cliente está pagando. En el caso de no estar detallada se realizara el reenvió del documento electrónico solicitando el número de factura a la cual hacer referencia el respectivo pago.
- Se procederá a imprimir los comprobantes de pago, de depósito o transferencia, identificando las facturas pagadas, cliente, importe claramente visibles.

Emisión de movimientos bancarios:

- Diariamente se solicitará a tesorería la emisión de los movimientos bancarios de la empresa, para verificación de las cobranzas efectuadas.
- Se verificarán las notificaciones de pago de facturas emitidas por los clientes, observando que sea por las cantidades correspondientes al importe de la factura y que se haya efectuado en la fecha señalada por el cliente.

Elaboración del comprobante de cobranza:

- Se elaborara comprobante de cobro como documento soporte para los registros de las cobranzas.
- Se anexará los comprobantes de pago y se indicará la fecha del pago, tipo de documento de pago (transferencia, cheque o depósito).
- Se enviará copia al departamento de contabilidad con los soportes.
- Una vez registrado en el sistema se procederá a archivar en la carpeta de recibos de cobranza por orden cronológico del formato pre-numerado.

Registro de la cobranza:

- Una vez efectuada la verificación de la cobranza y elaborado el comprobante de cobranza, se procederá a registrar en el sistema administrativo.

- Se seleccionará el cliente, se seleccionará la factura pagada, se indicará el importe del pago, número de documento, en el cual se ingresará el número de depósito, transferencia o cheque y la fecha del pago. Se guardará el registro.
- Una vez registrado un grupo de recibos de cobranza, se procederá a emitir reportes de los registros efectuados en el día, y se cotejará la información de los soportes físicos con los reportes emitidos. Si se detectan errores u omisiones se procederá a su corrección y verificación.
- Una vez registrados, se procederá a enviar original del comprobante junto con los soportes a departamento de contabilidad.

Archivo y custodia de los comprobantes de pago y facturas.

- Diariamente se procederá a archivar original y copia firmada por la recepción de la mercancía del cliente.
- Se archivará en orden alfabético, del más antiguo al más reciente.
- Se utilizará archivador vertical de gavetas, y se mantendrá cerrado con llave para la salvaguarda de la documentación debido a que el documento legal para exigir el pago de la deuda.
- Una vez efectuado el pago por el cliente, se procede enviar con el mensajero las facturas originales, realizando una relación de facturas entregadas para garantizar que se hayan entregado, y tener constancia de quien recibió la misma.
- Se anexará a la factura original copia del comprobante de cobro.
- Se procederá a archivar el comprobante de cobranza junto con copia de la factura en una carpeta de lomo ancho., por orden correlativo del recibo de cobranza.

Planificación de cobranza

- Semanalmente, los días lunes, una vez verificados los cobros y actualizados los registros de las cobranzas notificadas por los clientes, en el sistema administrativo, se procederá a realizar la planificación de cobranza.
- Se emitirán los reportes de las cuentas por cobrar sobre las facturas vencidas, realizando un análisis de antigüedad de saldos, y haciendo mayor énfasis en las recuperaciones de las deudas con mayor fecha de vencimiento.
- Se llevará en una hoja de Excel un auxiliar de cuentas por cobrar, donde se indicará el cliente, número de factura vencidas, fecha de emisión, días vencidos, importe de la factura, saldo total de las deudas.
- Se indicará la persona contacto y número telefónico del cliente, así como el correo electrónico del personal de cuentas por para del cliente.
- Se procederá a realizar las cartas de notificación de cobranza, indicando la fecha de la factura, número, importe, días de vencida, saldo total, recordándole que las condiciones de pago son a ocho días y solicitando respuesta de la fecha estimada del pago de las mismas, así como el envío por el mismo medio electrónico de los respectivos comprobantes de pago y soporte de transferencia o depósito.
- Se colocará firma electrónica del departamento de cuentas por cobrar, y se enviará al cliente vía correo electrónico, se solicitará confirmación de la recepción de la notificación.
- Se procederá a guardar en archivo digital la confirmación de la notificación para tener como soporte en el caso que la cobranza requiera ser efectuada por el departamento legal.
- Se actualizará en el auxiliar de cuentas por cobrar la fecha de pago suministrada por el cliente.
- Se hará seguimiento de la recepción el comprobante de pago por parte del cliente, y del ingreso en la cuenta bancaria, se elaborará el respectivo soporte

y el registro en el sistema administrativo como se indicó anteriormente.

- En el caso de que llegada la fecha indicada de pago y este no sea efectuado se le enviará nuevamente notificación sobre las deudas pendientes, con reenvío del correo en que dieron la promesa de pago, para solicitar el cumplimiento del mismo, se continuará haciendo insistencia del cobro hasta concretar el mismo. Dejando en archivo digital los correos enviados y recibidos en el proceso de cobranza.

Envío de estados de cuenta:

- Semanalmente, los días lunes una vez registrada las facturas se le enviará estados de cuenta a los clientes sobre las deudas pendientes, vencidas y por vencer, para recordarles las deudas contraídas con la empresa, esto permitirá además, que si ya han procedido a pagar facturas allí indicadas, solicitar el envío de los soportes de pago para saldar los ingreso que se encuentran en los movimientos bancarios y que no han sido conciliados.

Actualización de los datos de los clientes:

- Se mantendrá una actualización continua de los datos de los clientes, entre los cuales se incluyan correos electrónicos, redes sociales, personas contacto, para agilizar el proceso de comunicación.

Recordatorio de las políticas de pago

- Se incluirá en las notificaciones de cobranza y en los estados de cuenta, que las políticas de crédito es a ocho (8) días de la fecha de recepción de la mercancía.
- Se notificará que el retardo del pago generará intereses de mora.
- Se hará énfasis que los nuevos despachos serán suspendidos hasta que queden solventes las deudas pendientes vencidas.

- Se agregarán los números y entidades bancarias donde la empresa tiene abiertas las cuentas para la emisión de los pagos.
- Se reflejarán los números telefónicos, correos electrónicos y redes sociales y persona contacto con la cual pueden comunicarse para notificar los pagos efectuados.
- Se les enviarán comunicados al departamento de ventas, para que notifique a los vendedores que deben hacer énfasis sobre las políticas de cobranza y que se generarán intereses de mora el incumplimiento del pago, además, de recordarles que deben enviar los comprobantes de pago al correo electrónico del departamento de cuentas por cobrar.
- Se incluirá en la nota de pedido del cliente los números telefónicos, persona contacto, correo electrónico y redes sociales del departamento de cuentas por cobrar, para además de los números de cuentas de la empresa y bancos donde deberán efectuar el pago.

Objetivo 2.-Capacitación del personal sobre controles internos de las cuentas por cobrar.

Este objetivo tiene como propósito lograr una efectiva capacitación del personal sobre controles internos de las cuentas por cobrar, de manera que se difundan los controles internos propuestos, además, de comunicar la importancia que tiene mantener los controles internos y su incidencia en su desempeño laboral, asimismo, las implicaciones de generar la cobranza efectiva, así como el no lograr recuperar en el tiempo establecido. Para ello, se proponen los siguientes talleres:

2.1 Taller de capacitación sobre el control interno de las cuentas por cobrar

Dirigido a: Personal de cuentas por cobrar.

Duración: 4 horas.

Lugar: Salón de usos múltiples y reuniones de la empresa.

Facilitador: Licdo. Miguel Licon (turo académico) y Geiser Uzcategui (autora).

Contenido: Estrategias de control interno propuestas.

Importancia de su implementación.

Beneficios para la empresa y para el trabajador.

Comunicación efectiva con los clientes.

CONCLUSIONES

En el presente estudio se procedió aplicar las técnicas de recolección de datos la encuesta, a través de un cuestionario, cuyos resultados permitieron diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa, cuyos resultados permitieron detectar los factores internos y externos que afectan el control interno, donde se destacaron un conjunto debilidades que afectan la gestión de cobranza, generando que se debilite la liquidez financiera de la empresa Molinos Venezolanos C.A. (MONACA). Entre las debilidades encontradas se señalan que:

No existen manuales de normas y procedimientos, que les sirva de guía para que lleven de manera unificada los procesos de cuentas por cobrar entre los cinco (05) integrantes del departamento, además expresan que no se difunden las políticas de cobranza, las cuales deben ser comunicadas de manera formal entre los vendedores, clientes y el mismo personal encargado de su gestión de cobro.

En cuanto a los depósitos efectuados, no se realiza un seguimiento y verificación de que sean por los importes correctos, para detectar si el cliente se ha realizado descuentos no autorizados, y que los mismos sean realizados en la fecha indicada, así como existen pagos que han efectuado los clientes y que no han notificado generando saldos pendientes por conciliar, y que generan que la información sea poco veraz. Todo ello, ha venido generando que se acumulen facturas pendientes por cobrar con más de quince (15) días de vencidas. Es por ello, que se requiere de la implementación de estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa en comento, de manera que se logre fortalecer la liquidez financiera y se cuente con un flujo de caja continuo y oportuno para poder cubrir sus deudas y obligaciones necesarias para mantener la operatividad de la empresa.

Se puede concluir, que el crédito son préstamos que se otorgan a clientes al concederles un tiempo para que paguen los artículos comprados después de haberles

recibido, de allí lo esencial del establecimiento y ejecución de los procedimientos de control interno, para garantizar que se realicen las gestiones de cobranza oportunamente para poder fortalecer su liquidez financiera, y poder cubrir sus deudas y obligaciones que garanticen la operatividad de la empresa.

En este sentido se puede expresar que se logró el objetivo de la presente investigación el cual consistió en proponer estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), que permitan realizar una gestión de registro oportuno, así como una cobranza efectiva, que permita garantizar el ingreso continuo de las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, fortalecer la liquidez financiera, y poder contar con los recursos económicos necesarios para cubrir sus compromisos contraídos, por otro lado, poder optimizar el desempeño del personal para que realice sus actividades de manera eficiente, y lograr los objetivos establecidos.

RECOMENDACIONES

Para una efectiva implantación de las estrategias propuestas, para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA), se presentan las siguientes recomendaciones:

- Dar a conocer los resultados del presente estudio, e implementar las estrategias propuestas involucrando al personal del área de ventas, en los procesos de cuentas por cobrar, reforzando las políticas de cobranza sobre los tiempos otorgados y la generación de intereses de mora por su retardo, y la suspensión de nuevos despachos.
- Elaborar manuales de normas y procedimientos para unificar criterios en la ejecución de los procesos de cuentas por cobrar, que sirvan de guía para la ejecución efectiva de sus actividades.
- Mantener los datos de los clientes actualizados.
- Implementar programas de capacitación al personal de cobranza en cuanto al manejo del sistema administrativo computarizado, así como para mantener una constante comunicación con los clientes a través de correos electrónicos, en el cual puedan enviarse estados de cuentas de manera frecuente, así como recibir información por parte de los clientes las notificaciones de pago, y las facturas que fueron finiquitadas, de tal manera de mantener los libros de cuentas por cobrar actualizados, en la gestión efectiva de cobranza, y mantener una comunicación constante sobre la situación de los clientes.
- Establecer un continuo monitoreo de la gestión de cobranza, y hacer reconocimiento del personal que logre la efectividad de la recuperación de las facturas de mayor antigüedad.

REFERENCIAS

- Arcila, Luis (2015). **El control interno es hacer las cosas bien**. Vol. 29, Núm. 90. Medellín. Colombia: Revista Universidad EAFIT,
- Balestrini, Miriam (2016). **Elaboración de Proyectos de Grado**. 7ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Bolten, Steven (2011). **Fundamentos Administrativos Financieros**. 10ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Brito, José (2014). **Principios de Contabilidad**. 8ª Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de contadores.
- Catacora, Fernando (2017). **Sistemas y Procedimientos Contables**. 1ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Cunin, Marcelo (2017). **Análisis a la gestión de cuentas por cobrar de la empresa “Deco Hogar” S.A. en el Período Fiscal 2015-2016**. Universidad Católica de Cuenca. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- García y otro (2007). **Guía Práctica de Economía de la Empresa II: Áreas de Gestión y Producción**. España: Publicaciones de la Universidad de Barcelona.
- García, Vanesa y Méndez, Sorangel (2019). **Estrategias para mejorar el control interno de los procesos de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones LEFRE C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Granadillo, Orlando (2015). **El control interno y los sistemas de información contable en empresas del sector repuestos Caso: Refre-Diesel, C.A.** Universidad de Carabobo. La Morita. Aragua. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2017). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Hoheb, Pedro y Vielma, Karluis (2019). **Estrategias administrativas para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Marítima &**

- Servicios C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Holmes, Arthur (2014). **Auditoria, Principios y Procedimientos.** 1ª Edición. México, D.F.: Editorial Limusa.
- Jaramillo, Ledy (2017). **Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holding SAC, 2017.** Universidad Privada Norbert Wiener. Lima. Perú: Trabajo de grado no publicado.
- Mantilla, Samuel (2010). **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada.** 4ª Edición. Colombia: Ediciones Bucaramanga.
- Orozco, Luis (2012). **Manual Teórico Práctico de Metodología para Tesistas, Asesores, Tutores y Jurados de Trabajos de Investigación y Ascenso.** Caracas. Venezuela.
- Ramírez, Tulio (2016). **Como hacer Proyecto de Investigación.** 4ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.
- Sabino, Carlos (2017). **El proceso de investigación.** 6ª Edición. Caracas-Venezuela: Editorial PANAPO.
- Santillana, Juan (2011). **Sistemas de Control Interno.** 3ª Edición. México: Editorial Pearson.
- Serna, Humberto (2013). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología.** 7ª Edición. Bogotá. Colombia: Editorial 3R Editores.
- Stoner, James (2015). **Administración.** 4ª Edición. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2018). **El proceso de la investigación científica.** 4ª Edición. México: Ediciones Limusa.
- Toro, Iván y Parra, Rubén (2016). **Método y conocimiento Metodología de la investigación.** 1ª Edición. Medellín. Colombia: Fondo Editorial Universidad Eafit
- Universidad Nacional de Colombia (2016). **Planeación estratégica territorial.** Bogotá. Colombia. Documento en Línea. Disponible:

http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2_3.htm. [Consulta: 2019, Febrero 18].

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2018). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas, Venezuela: Vicerrectorado de proyectos Especiales.

ANEXOS



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

Cuestionario

Señores

Molinos Nacionales C.A. (MONACA)

Ciudad.-

Atn: Gerente de Administración

Estimado señor

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar **“Estrategias para la mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA).”**

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.

Muchas Gracias,

ANEXO A

Cuestionario

CUESTIONARIO		ALTERNATIVA	
tem	Preguntas	SI	NO
1	¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con manuales de normas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar?		
2	¿Sabe usted si la empresa tiene definidas formalmente políticas de cobranza y si han sido difundidas a los trabajadores del área de cuentas por cobrar?		
3	¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con formatos de cobranza pre-numerados?		
4	¿Sabe usted si se revisa los importes depositados o transferidos por los clientes y que estos correspondan al monto de las facturas emitidas?		
5	¿Sabe usted si se le hace seguimiento que los depósitos ingresen a la cuenta bancaria en la fecha establecida y que sea por los montos correctos?		
6	¿Considera usted que el cliente notifica oportunamente sobre los pagos efectuados para conciliar las cuentas?		
7	¿Sabe usted si existen facturas vencidas pendientes por cobrar con más de quince (15) días de retraso?		
8	¿Considera que la comunicación con el cliente es efectiva para la realización de una planificación de cobranza?		
9	¿Sabe usted si se envía a los cliente un estado de cuenta por lo menos una vez al mes para recordarle sobre sus deudas que presentan con la empresa?		
10	¿Considera usted que mediante la implementación de estrategias se podrá mejorar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Molinos Nacionales C.A. (MONACA)?		

Fuente: Uzcategui (2019)

ANEXO B

Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS ÍTEM	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	SI	NO	SI	NO
1	4	1	80%	20%
2	3	2	60%	40%
3	2	3	40%	60%
4	4	1	80%	20%
5	4	1	80%	20%
6	3	2	60%	40%
7	1	4	20%	80%
8	5	0	100%	0%
9	4	1	80%	20%
10	5	0	100%	0%

Fuente: Uzcategui (2019)

t