



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS-CONTABLES  
PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE  
LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA  
EMPRESA INVERSIONES F.D. 22 C.A.**

**Autora:** Isis Sosa

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



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS-CONTABLES PARA OPTIMIZAR EL  
CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA  
EMPRESA INVERSIONES F.D. 22 C.A.**

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

**Autora:** Isis Sosa  
C.I. V-14.741.571

Tutor: Licdo. Miguel Licon

San Diego, Octubre del 2019



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 0008-2-2019  
San Diego, 12 de Septiembre del 2019

Ciudadana  
ISIS CAROLINA, SOSA VILLEGAS  
C.I. 14.741.571

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: "Estrategias Administrativas-Contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D 22 C.A", como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,



Dra. Belkys Suárez Montoya  
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

"Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica".



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

**ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR**

Quien suscribe, 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 Isis Sosa, portadora de la Cedula de Identidad No. V- 14.741.571, deja constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS-CONTABLES PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA INVERSIONES F.D. 22, C.A..”**, 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 dos (02) días del mes de octubre del año dos mil diecinueve (2019).

---

Lcdo. Miguel Licon  
C.I. V- 8.829.211

	<b>pp.</b>
<b>LISTA DE CUADROS</b>	Vi
<b>LISTA DE FIGURAS</b>	vii
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	viii
<b>DEDICATORIA</b>	ix
<b>AGRADECIMIENTO</b>	x
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	8
1.3. Objetivos de la Investigación	8
1.4. Justificación de la Investigación	9
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	11
2.2. Bases Teóricas	17
2.3. Definición de términos Básicos	21
<b>CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	23
3.2. Fases Metodológicas.	24
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	24
3.2.2. Identificación de debilidades existentes.	27
3.2.3. Diseño de estrategias administrativas y contables.	27
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS</b>	
4.1 Análisis de resultados.	28
<b>CAPÍTULO V PROPUESTA</b>	
5.1. Presentación de la Propuesta.	43
5.2. Objetivos de la Propuesta.	45
5.3. Justificación de la Propuesta.	45
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	46
5.5. Desarrollo de la Propuesta	47
<b>CONCLUSIONES</b>	59
<b>RECOMENDACIONES</b>	61
<b>REFERENCIAS</b>	62
<b>ANEXOS</b>	65

## LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1.	Cuadro de observación.	29
2.	Análisis DOFA	41
3.	Cruce de Estrategias	42
4.	Estrategias Administrativas y Contables de la Propuesta.	58

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA</b>		<b>pp.</b>
1.	Auxiliar de Cuentas por Cobrar.	55
2.	Recibo de Cobranza.	56

<b>GRÁFICO</b>	<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	<b>pp.</b>
1.	Efectividad del proceso de cobranza.	31
2.	Facturas con más de 30 días vencidas.	32
3.	Afectación de la liquidez financiera.	33
4.	Envío de notificaciones a los clientes.	34
5.	Archivo de notificaciones de cobranza.	35
6.	Notificación de clientes morosos.	36
7.	Supervisión al personal de cobranza.	37
8.	Emisión de reportes para verificación de registros.	38
9.	Verificación de importes pagados vs banca electrónica.	39
10.	Aceptación de la propuesta.	40

## **DEDICATORIAS**

Mi trabajo especial de grado Lo dedico primeramente a dios que me dio el entendimiento y la sabiduría para poder alcanzar mi meta, a mi madre que me guio por el buen camino desde que me trajo al mundo enseñándome el valor de la vida y a luchar por lo que se quiere.

Gracias madre por estar presente en todo momento.

A mis hijos y esposo, mis grandes tesoros por darme la fuerza y animo con amor, un amor grande e inexplicable que me llena de dicha e inspiración para seguir adelante luchando contra el cansancio para lograr llegar a donde se quiere demostrándoles que si se puede.

Sigan mi ejemplo mis niños esa es mi bonita herencia

A mi familia, amigos y personas muy especiales que se convirtieron en hermanos de vida tal cual ángeles, para apoyarme, darme buenos consejos del camino a seguir, mis profesores y demás compañeros.

Sin ustedes no hubiese podido vivir todas estas experiencias los amo

**Atte. Isis Sosa**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a la empresa Inversiones F.D.22, C.A., por permitir realizar mi trabajo de grado en sus instalaciones

A los profesores por enseñarme parte de sus conocimientos y guiarme hacia el futuro.

A mi tutor y padrino de promoción Miguel Licon y asesora por la paciencia, el apoyo tan valioso en mi proyecto, confiando y poniendo un granito de arena para ayudarme alcanzar el objetivo.

A mi amiga Maribel Rosales que, con solo una llamada fue mi guía para llegar aquí a la universidad José Antonio Páez que me abrió sus puertas para ofrecerme un ambiente de paz, de bendiciones y oportunidades que con gusto disfrute cada minuto que pase en ella. Muchas emociones vividas y muchas amistades que desde el primer día conocí ahora son parte de este logro.

Mil gracias amiga por tu apoyo incondicional

Y como no agradecerle a mi grupito de estudio que con esfuerzo dedicación me acompañaron en momentos de alegría, de nervios tristezas dándonos siempre fuerzas para seguir adelante y no caer.

Nunca los olvidare mis valencianos queridos,

**Atte. Isis Sosa**



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

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS-CONTABLES PARA OPTIMIZAR EL  
CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA  
INVERSIONES F.D. 22 C.A.**

San Diego, Octubre de 2019

**Autora:** Isis Sosa

**Tutor:** Lic. Miguel Licon

**RESUMEN INFORMATIVO**

El presente estudio estuvo elaborado con el objeto de proponer estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., con el fin de lograr la efectividad de los procedimientos en el área, fortalecer la liquidez financiera, salvaguardar los recursos, y emitir información confiable para la elaboración de los estados financieros, así como servir de apoyo a la toma de decisiones por parte de la gerencia. La metodología que fue implementada será mediante un proyecto factible, con diseño de campo no experimental, con apoyo documental a nivel descriptivo. En cuanto a las técnicas aplicadas fueron la observación directa y la encuesta, apoyadas de los instrumentos el cuadro de observación y el cuestionario, respectivamente, este último compuesto de diez (10) preguntas dicotómicas, con respuestas cerradas de alternativas únicas si-no. La población objeto de estudio estuvo comprendida por tres (03) trabajadores de la empresa en estudio, y la muestra fue de tipo censal, ya que estará representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita, debido a que estos están relacionados con el proceso de cuentas por cobrar. Con los resultados obtenidos se procedió a aplicar al técnica de la estadística descriptiva, los cuales fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, los cuales servirán a la autora a determinar las conclusiones a las que se llegará en el estudio. Asimismo, se aplicó una Matriz DOFA, en la cual se expusieron los factores internos y externos cuyo cruce originaron las posibles estrategias que permitieron diseñar la propuesta, de acuerdo a las necesidades propias de la empresa, y bajo un estudio de factibilidad, considerando las más adecuadas que permitan darle solución al problema actual.

**Descriptor:** Estrategias, Cuentas por cobrar, Control Interno Administrativo y Contable.

## INTRODUCCIÓN

Hoy día son cada vez más las empresas que implementan herramientas para lograr optimizar sus procesos, y lograr sus objetivos organizacionales, para ello implementan controles internos que le permitan salvaguardar sus activos, efectuar registros oportunos, generar información contable veraz, emitir estados financieros confiables, y administrar sus recursos eficientemente mediante tomas de decisiones efectivas, para lograr mantenerse en el mercado en el cual se encuentran.

Tras estas implicaciones, el presente estudio tiene como objeto proponer estrategias administrativas y contables para optimizar el proceso de control interno de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., con la finalidad de lograr la efectividad de los procedimientos en el área, fortalecer la liquidez financiera, salvaguardar los recursos, y emitir información confiable para la elaboración de los estados financieros, así como servir de apoyo a la toma de decisiones por parte de la gerencia. Para lograrlo, el estudio se desarrollará como un proyecto factible, el cual estará estructurado en cinco (05) capítulos de la manera siguiente:

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, 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, que consistió en proponer estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A..

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.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y electrónicas que sustentan las bases teóricas del presente trabajo de grado.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad, las organizaciones empresariales está en constante cambio adaptándose a los efectos de la globalización, los avances tecnológicos, la competencia cada vez más agresiva, los efectos socio-económicos y las exigencias de los usuarios, por lo tanto, es necesario evaluar sus procesos en todos los niveles tanto desde el punto de vista administrativo como contable, de manera que se determine la necesidad de implementar mejoras para la optimización de los mismos, de manera que se pueda evaluar que los planes establecidos estén logrando los objetivos planteados, para mantener la entidad en el posicionamiento esperado en el mercado en el cual se encuentra inmersa.

En Venezuela, las empresas no escapan a esta realidad, teniendo que enfrentarse, además, a los efectos inflacionarios de una economía inestable, que deterioran el poder adquisitivo de las cuentas monetarias, requiriéndose mayores recursos para poder reponer sus inventarios y pagar sus obligaciones contraídas, en este sentido, se hace necesario mantener un sistema continuo del flujo de efectivo, manteniendo una entrada constante de los ingresos provenientes de las ventas a crédito, de manera que la gestión de cobranza se convierte en una actividad indispensable en la actualidad, ya que de ella depende entonces, el mantener el ciclo de efectivo.

En este mismo contexto, de acuerdo a Holmes (2011:145), expresa que: “las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar, proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios”. Por lo tanto, la empresa debe registrar

de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, si se considera que constituyen parte de su activo en manos de terceros, y sobre todo controlan a estos a que no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. Tras estas implicaciones, se parecía que las cuentas por cobrar se originan de las ventas a crédito en las empresas industriales y comerciales, o en la prestación de servicios en las empresas de servicios, y constituyen derechos exigibles para la empresa, ya que por medio de ellas, el cliente adquiere compromisos legales con la organización, lo cual le otorga un carácter de exigibilidad a ese activo.

Cabe resaltar que las cuentas por cobrar son una de las fuentes proveedoras de ingresos por excelencia de toda la empresa, la cual genera recursos financieros para el cumplimiento de sus compromisos con terceras personas y, además, poder realizar inversiones, si se requieren, a corto y a largo plazo, según como se adecúe a las necesidades propias de la empresa. Para tal fin, la gerencia de la misma, debe establecer normas, políticas y procedimientos, claramente definidos, que permitan una eficiente ejecución del desempeño laboral de los trabajadores de esta área, de manera que se pueda dar un eficiente otorgamiento de créditos a los clientes, apoyados en el análisis, tanto de su capacidad de endeudamiento y el pago de las compras efectuadas, entre otros aspectos.

Para lograr que el proceso de cuentas por cobrar sea efectivo, también requiere que la gestión de cobranza sea eficiente y eficaz, en la recuperación de las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, por lo tanto, para que una empresa pueda mantener su posición competitiva, requiere de un sinergismo efectivo entre los métodos y sistemas de trabajo, así como del compromiso del personal que desempeña sus funciones dentro de la misma. Por lo tanto la dirección en la actualidad, requiere de nuevas herramientas administrativas y contables, de manera que se desechen viejos esquemas de trabajo que han demostrado ser negativos para la eficacia de la gerencia en los últimos tiempos, entre los aspectos más importantes que atañe a la administración de una determinada empresa, se encuentra el manejo y control de sus operaciones.

En este sentido, de acuerdo a Stoner, Freeman y Gilbert (2017:36), expresan que: “la función del control incluye todas las actividades que el administrador lleva a cabo en su intento por asegurar que los resultados reales concuerden con los planificados”, además señalan estos autores que el control de la gerencia es eficaz cuando se han establecido estándares para las variables que deben controlarse, cuando hay información disponible para evaluar los estándares establecidos y cuando los administradores pueden tomar medidas correctivas al desviarse estas variables de su estado deseable o su estándar.

Al respecto señala Evelix (2006:1), expresa que: “los estándares son acuerdos (normas) documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos para ser usados consistentemente como reglas, guías o definiciones de características. Para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios se ajusten a su propósito”.

Se puede entender que los estándares se derivan de los objetivos y tienen muchas de sus características, por lo que se puede considerar como metas, para ser eficaces deben establecerse claramente y tener una relación lógica con los objetivos de la unidad; son también el criterio con el que se comparan las actividades futuras, presentes o pasadas, y se evalúan diversas maneras: en términos físicos, monetarios, cuantitativo y cualitativos.

La planificación y control de crédito y cobranza ofrece grandes ventajas al administrador, pues este le dará las pautas a seguir para determinar la situación financiera de una empresa determinada, sirviéndoles de fundamento para la toma de decisiones que afecten su patrimonio, de manera acertada y oportuna. Por lo tanto, resulta indispensable para la buena marcha de la empresa, pues de la efectividad de la recuperación de los recursos financieros por concepto de créditos otorgados a clientes depende, en gran medida, de aplicar las mejoras necesarias en materia de control de cobranza. Sin embargo, siendo esta una premisa que debería aplicarse en las organizaciones, es importante destacar que algunas de ellas no se cumple la misma, ya que se suelen presentar deficiencias en materia de control de cobranzas, lo que

repercute negativamente en los resultados del proceso administrativo, requiriendo por lo tanto, de controles internos que garanticen que se logren tales objetivos.

De acuerdo a Gómez (2009), considera que el control interno de una empresa se convierte en una pieza clave para garantizar la eficiencia y claridad de los procesos contables, por lo tanto señala que:

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la confiabilidad y exactitud de los datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas pro la gerencia. (p.85)

Agrega Perdomo (2010:125), que: “el control contable es aquel que comprende el plan de la organización, así como los procedimientos y registros, referidos a la protección de los activos o a la confiabilidad de los registros financieros, proporcionando seguridad razonable”. Así como también, encaminados para servir como medio de control para proteger los activos y proveer información financiera, necesaria para la gerencia, que apoye el proceso de toma de decisiones, y emitir los atados financieros obligatorios.

Por su parte, Catacora (2014), expresa que:

El control administrativo son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficacia y el cumplimiento de las normas definidas por la dirección, es decir, los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otra marco de actividades de la empresa, pero pueden tener una repercusión en el área financiera contable. (p. 112)

Para las empresas, es importante adoptar una actividad de mantenimiento y actualización de los controles internos de las cuentas por cobrar, que le permitan establecer los niveles referenciales para el estudio de la situación financiera y económica de los clientes y, de esta manera, verificar si se encuentran en capacidad para

hacerle frente a los compromisos contraídos, y en el caso contrario, realizar un nuevo establecimiento de los límites de crédito, de acuerdo a sus capacidades actuales.

Bajo este contexto, la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., no escapa de esta realidad. La misma, está dedicada al ramo de transporte de carga a nivel nacional, y se encuentra ubicada en la Ciudad de Maracay, en el Estado Aragua, quien manifiesta la existencia de deficiencias en el área de cobranza, que han venido generando una gestión poco efectiva en la recuperación de los ingresos que se encuentran en manos de los clientes, que afecta la liquidez financiera de la empresa.

Como complemento, cabe señalar que la empresa presenta debilidades en cuanto a la comunicación del personal del área con el cliente, así como la falta de seguimiento del vencimiento de las facturas, para poder solicitar el pago oportuno de las mismas, en este sentido, se requiere optimizar el control interno de la gestión de cobranza, que permita que se realice un cobro efectivo para poder disminuir el volumen de cuentas vencidas pendiente de cobro, que tienen más de treinta (30) días de vencidas, cuyas políticas de cobranza son a siete (07) días, ya que al estar presente en la economía venezolana un fenómeno inestable inflacionario, que afecta el poder adquisitivo para poder cubrir los costos y gastos generados y poder seguir prestando el servicio de transporte.

Se pueden considerar dentro de estos gastos, el mantenimiento y reparación de las unidades, adquisición de repuestos, filtros, lubricantes y de neumáticos, entre otros, afectando además, poder realizar el pago de las obligaciones contraídas con los transportistas y terceros, ya que al momento de recibirse el dinero la estructura de costos incrementa y se requiere de mayor volumen de recursos. En este sentido, es necesario desarrollar estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza, que permitan, además de lograr la efectividad de los procedimientos en el área, fortalecer la liquidez financiera, salvaguardar los recursos y emitir información confiable para la elaboración de los estados financieros, así como servir de apoyo a la toma de decisiones por parte de la gerencia.

El no aplicar los controles a tiempo, podrían ocasionar que la empresa no reciba los recursos financieros a tiempo y se debilite su liquidez, interfiriendo en poder hacer mantenimiento a las unidades de transporte, que recorren todo el territorio nacional desplazándose largas distancias, y que se pueden dañar motores, caja o transmisión si no se hacen los cambios de aceite y de filtro, cambio de batería y neumáticos, así como su correspondientes repuestos que deben llevar en el caso que se accidente algún neumático, puedan realizar el cambio y seguir su camino. Por otro lado, es necesario depositar los gastos de viáticos para que los transportistas puedan pagar los peajes, sus comidas, y la estadía en hoteles, cuando el viaje es por más de un día, así como pagar la reparación o compra de algún repuesto de alguna pieza que se pueda dañar al momento de efectuar su despacho, por lo tanto, al no contar con tales recursos, se debe suspender el servicio, y se deja de distribuir la mercancía.

## **1.2 Formulación del Problema**

De acuerdo a las premisas presentadas se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían las estrategias administrativas-contables adecuadas para lograr optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.?

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

### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.

- Identificar las debilidades existentes en la gestión de cobranza que afecta el control interno de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.
- Diseñar estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.

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

La importancia de controlar las cuentas por cobrar, es debido a que una vez establecidos los objetivos y procedimientos que se deben realizar para su registro y gestión de cobro, se debe garantizar que el recurso humano especializado en el área, quien es el encargado de velar por la correcta utilización de los recursos de la empresa, debe disponer de un eficiente y eficaz sistema de información administrativo y contable, de las operaciones financieras de la empresa que refleja este activo

Por lo tanto, se deben registrar cada una de las transacciones y operaciones realizadas en el área de cuentas por cobrar, hasta lograr la gestión de cobranza, manteniendo un estudio del análisis de vencimiento de las facturas sobre los compromisos contraídos con los clientes, y mantener una mejor relación con ellos, para planificar la fecha en que realizarán los debidos pagos, de manera que se cumpla con tal fecha y que se haga seguimiento tanto del ingreso, como que este sea por el monto correcto, evitando que el cliente se aplique descuentos o rebajas no autorizados.

Desde el punto de vista práctico, el establecimiento de estrategias administrativas-contables, permitirán optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., permitiendo recuperar las facturas vencidas que tienen más de treinta (30) días, y hacer cumplir con el tiempo establecido de siete (07) días, mediante una evaluación de los procesos de comunicación con el cliente, recordándoles los tiempos establecidos, mejorando las relaciones comerciales, implementando las nuevas tecnologías de comunicación como lo son los correos electrónicos, instagran, WhatApp, Facebook, entre otros, por lo tanto, una evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones de la empresa,

preocupándose en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos del control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz.

Por otra parte, desde el contexto metodológico, la investigación aporta diferentes elementos de recolección de datos, válidos y confiables, que podrán ser utilizados en estudios posteriores en el cual se involucre la misma variable estudiada, o como referencia para estudios similares que se encuentren inmersos bajo las líneas de investigación “Control y Gestión de Finanzas Públicas y Privadas”, bajo la temática de “Control Interno”, establecidos por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, para la Escuela de Contaduría Pública.

En cuanto al aporte teórico, contribuirá a incrementar el acervo de conocimientos sobre el desenvolvimiento económico, administrativo y contable de las empresas de servicios, particularmente de las empresas de transporte terrestre de carga a nivel nacional, lo cual puede servir de base para el desarrollo de futuras investigaciones en el área de cobranza y control interno, así como el desarrollo de teorías que enriquezcan la ciencia contable.

Por otro lado, desde el punto de vista social, este estudio representa un aporte social, debido a que genera importante información sobre el rubro de cobranza y controles internos administrativos y contables, que puede ser tomado como preferencia o guía para otras empresas que presenten problemas similares relacionados con la variable objeto de estudio y que puede incidir en mejores prácticas administrativos y contables, en un sector de servicio de transporte de mercancía a nivel nacional, lo que podría impactar tanto en las empresas como en quienes reciban el servicio, para poner sus mercancías a sus propios clientes. Finalmente, servirá a la autora para aumentar sus conocimientos académicos y profesionales en el campo laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En la presente investigación, este capítulo se basa en el marco teórico que le sustentará, con el propósito de desarrollar una propuesta que le dé solución al problema planteado, que según Sabino (2018:27), expresa que: “se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útil a nuestra tarea”, en este sentido se presentan a continuación los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y los términos básicos relacionados al tema expuesto:

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

Los antecedentes de la investigación de acuerdo con Tamayo (2018:45), expresa que constituyen: “una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos formulados sobre el tema planteado”, en este sentido, el desarrollo de la investigación que se lleva a cabo requiere indagar sobre otros trabajos que aborden este tema, de tal manera que el investigador se oriente sobre la manera más apropiada de conducir el estudio, en función que los resultados sean fidedignos y puedan servir de base para un óptimo diseño de alternativas de solución que resuelvan la problemática planteada. Dentro de los trabajos consultados se encuentran los siguientes:

Primeramente, Acosta y Bentham (2018), quienes presentaron una investigación titulada “**Lineamientos de control interno que optimicen el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa SPEED SHOP 01, C.A.**”, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, la cual tuvo como finalidad mejorar su eficiencia en el logro de los objetivos propuestos, así como lograr obtener resultados positivos para su crecimiento. El

estudio se enmarcó bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo que permitió el logro de los objetivos propuestos, identificando los procesos existentes en el área de ventas y cuentas por cobrar, y las posibles recomendaciones que mejoren el funcionamiento de la organización.

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta, a través de un cuestionario comprendido de doce (12) preguntas dicotómicas cerradas de respuestas si-no, aplicada a la muestra representada por cinco (05) empleados del área administrativa de cuentas por cobrar y de ventas. Mediante el análisis de los resultados se pudo detectar las debilidades y fortalezas en el área de estudio.

Los autores concluyen en su investigación que, el control interno, tiene gran importancia dentro de las empresas, ya que es una función y responsabilidad de la gerencia, debido a que ésta debe establecer funciones, políticas, procedimientos y normativas, que permita al personal que labora en los distintos niveles organizacionales, en preferencia de manera escrita, para lograr llevar un adecuado control de las transacciones contables y operaciones administrativas de la empresa, es decir, que se registran en el periodo que le correspondan y se lleven a cabo de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa, logrando contar con un personal que realice su desempeño laboral con eficiencia y eficacia, para lograr los objetivos organizacionales.

Su aporte al presente estudio, es que se requiere de la implementación de controles internos tanto administrativos como contables, para garantizar el cumplimiento de los procedimientos para hacer efectiva la cobranza, desde el otorgamiento de créditos al momento de la venta, de acuerdo a las capacidades de endeudamiento, actualizando la documentación correspondiente, como el registro de las operaciones para obtener información financiera confiable y oportuna, para poder apoyar el proceso de toma de decisiones, así como para la emisión de los estados financieros obligatorios.

Seguidamente, el presentado por Alcalá (2018), quien desarrolló una investigación que lleva por título **“Estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, el cual tuvo como fin describir los procesos que se realizan en el área de estudio y diagnosticar los problemas existentes en cuanto a los procesos de control interno. La Metodología implementada estuvo enmarcada bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, identificando las necesidades de establecer controles internos en el área de cuentas por cobrar y las posibles recomendaciones que mejoren el funcionamiento de la organización.

Para la recolección de datos se utilizaron como técnicas e instrumentos de recolección de datos la observación directa, apoyada en un cuadro de observación directa, y la encuesta, a través de un cuestionario contenido de dieciséis (16) preguntas dicotómicas cerradas (si-no) aplicada a la población de tres (03) trabajadores del área de contabilidad y de cuentas por cobrar, cuyos resultados se analizaron y mediante los cuales la autora pudo llegar a la conclusión de que, el control interno contable existe cuando ninguna persona o departamento podrá manejar todos los aspectos de una transacción de principio a fin, por lo tanto, la aprobación, autorización, ejecución y registro de cada transacción deberá ser realizada por personas o departamentos relativamente diferentes.

En este sentido, este estudio sirve de aporte a esta investigación, ya que se quiere establecer además, de contables, estrategias administrativas para poder mejorar el control interno, pero para ello es necesario evaluar que exista una adecuada segregación de funciones en el área de cuentas por cobrar de la empresa en estudio, que permita minimizar los riesgos de cometer errores, omisiones o fraude, al momento de ejecutar el proceso de cobro de las mismas, al momento de su vencimiento, realizar registros y conciliaciones que verifiquen que todo se ha realizado correctamente, de manera que la información obtenida sea confiable.

Por otro lado, el expuesto por Ramírez (2016), quien presentó un trabajo de grado titulado **“Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos”**, para optar al título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas C.P.A., en la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES), en Santo Domingo, en Ecuador. La investigación tuvo como finalidad de ayudar no solo a mejorar la gestión financiera, sino también el logro de los objetivos planteados por la entidad, considerando que los procesos contables y financieros dentro de toda organización son el pilar fundamental que garantice la estabilidad, eficacia, productividad y buen funcionamiento.

Para lograr los objetivos propuestos, se desarrolló la investigación bajo una metodología basada en un paradigma cuali-cuantitativo, con énfasis cualitativo, con diseño documental basado en estudios bibliográficos, y de campo a nivel descriptivo, aplicando métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético. En cuanto a las técnicas que fueron implementadas para la recolección de información fueron la entrevista, apoyada de una guía de entrevista, aplicada al propietario de la empresa y al contador de la misma, comprendida por trece (13) y once (11), ítems de preguntas abiertas, respectivamente. Por su parte, la encuesta fue aplicada a través de un cuestionario como instrumento de apoyo, comprendido por quince (15) ítem cada uno aplicado a ciento cincuenta y cuatro (154) clientes de la empresa, y a dos (2) trabajadores del área de crédito y cobranza.

Con los resultados obtenidos, y sus respectivos análisis, la autora concluye que, los empleados desconocen los objetivos de la evaluación de los riesgos, objetivos internos y externos, estos factores ocasionan un mal reporte de información, además la empresa no cuenta con un flujograma de procesos para otorgar créditos, no cuenta con políticas de créditos, políticas de cobranza, además de manuales de funciones y responsabilidades para cada empleado, no se realizan evaluaciones de desempeño de la empresa. Por otro lado, no se aplica un proceso que evalúe la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo.

Su aporte para el presente estudio, es que se debe establecer los controles internos y sus elementos, en cada etapa del proceso desde que el cliente solicita la compra, entrega la documentación necesaria, su evaluación, establecimiento de límites de crédito, concesión de la venta, y ejecutar la gestión de cobranza, para lo cual se debe evaluar en la actualidad cuál ha sido su capacidad de cumplir con los compromisos contraídos, y poder determinar nuevos límites según sus capacidades reales, para garantizar su solvencia en el pago de sus deudas pendientes.

Por su parte, Nole (2015), presentó un estudio que tituló **“Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zona Ferreñafe de la Entidad prestadora de servicios de saneamiento de la Lambayeque S.A.”**, para optar al título de Profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Señor de Sipán, en Pimentel, en Perú. La investigación tuvo como propósito de solucionar los problemas de morosidad de pago de servicios, y definir la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos. Para ello, la metodología utilizada fue de tipo cuantitativa no experimental, con diseño descriptiva-correlacional-propositiva, y su método es analítico, en la cual se utilizó como técnica de recolección de datos dos (02) encuestas, una dirigida a los colaboradores con un población de cincuenta (50) personas, y otra dirigida a los usuarios con una población de trescientos doce (312), los cuestionario estuvieron comprendidos de diez (10) ítem con preguntas politómicas en escala de Lickert con alternativas: TD= totalmente de acuerdo; D= de acuerdo; I=indiferente; E= En desacuerdo y TE= totalmente en desacuerdo.

Con los resultados obtenidos en la investigación, la autora concluye que, existe una correlación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos, debido a que al no gestionarse adecuadamente la recuperación de los ingresos producto de las ventas a crédito, genera que se debilite la liquidez financiera de la empresa, y se retarde en el pago a terceros, por lo tanto, al mejorar el cobro en los lapsos establecidos, se podrá mejorar el pago de las obligaciones contraídas a tiempo. Su aporte al presente estudio, es el poder utilizar de acuerdo a las necesidades propias de la empresa Inversiones F.D.

22 C.A., poder implementar un software que reduzca la cartera morosa, dar comodidad de pago en cuestión de deudas acumuladas o vencidas, evitar incrementar la morosidad ejecutando suspensión de servicios, segmentar la cartera deudora, crear e implementar programas para incentivar el pago oportuno, entre otros.

Finalmente, el expuesto por Rivero (2014), en su investigación titulada **“Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO)”**, para optar al título de Licenciado en Administración Comercial, en la Universidad de Carabobo, campus Bárbula, en Carabobo. El estudio tuvo como propósito, mejorar la gestión de crédito y cobranza, que se encuentran entre las actividades funcionales más importantes de la empresa por ser la que ejerce el control del efectivo y la disminución de las cuentas por cobrar, ya que el otorgar un crédito que pueda elevar las ventas, a su vez las cuentas por cobrar, deben llevar un análisis, control y seguimiento, con el fin de obtener buenos resultados financieros.

En la presente investigación se desarrollará una metodología bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, no experimental, a nivel descriptivo. La técnica e instrumento aplicado para la recolección de tipo primario, fue la encuesta apoyada del cuestionario como instrumento, comprendido por dieciocho (18) preguntas dicotómicas de alternativas de respuestas si-no, y la población estuvo compuesta por cinco (05) personas, del departamento de estudio, y la muestra estuvo representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita, por lo tanto se denomina muestreo censal.

Con los resultados obtenidos, se pudo concluir en la investigación, que el departamento de crédito y cobranza, no cuenta con un reporte de antigüedad de saldos en mora, por lo cual no tiene actualizado la información de los saldos de los clientes, esto trae como consecuencia, que la información de los clientes crédito no sea veraz y efectiva, al momento de tomar una decisión con determinada cuenta. Por otro lado, la cartera de cliente no se actualiza diariamente, sino de forma mensual, por lo cual, si las ventas se realizan diariamente, existe un vacío de información sobre la liquidez de

la empresa, y la gerencia debe esperar que se actualicen los saldos para generar un información real a los socios de la organización. Su aporte al presente estudio, es que debido a la necesidad de implementar controles que permitan garantizar el registro oportuno de la información contable, determinar la información financiera para poder desarrollar los controles administrativos, que permitan concretar la cobranza.

## **2.2 Bases Teóricas**

En el presente estudio, se presentan las bases teóricas, que de acuerdo a Hurtado y Toro (2016:39), las define como: “son consideradas como los criterios técnicos que dan sustento a la problemática y objetivos abordados en la investigación”, en este sentido, a continuación se presentan una serie de teorías y conceptos afines con la problemática planteada entre la cuales se detallan los controles internos tanto administrativos y contables, que se pueden aplicar a la gestión de cobranza, y la teoría que sustenta el desarrollo de una estrategia a través de la descripción de los elementos teóricos planteados por diferentes autores, que permiten al investigador fundamentar su proceso de conocimiento, en este sentido se presentan las siguientes:

### **2.2.1 Estrategias**

De acuerdo a Antornosi (2008:54), afirma sobre las estrategias que es un: “conjunto de una organización que se encuentran orientadas al logro de los objetivos tomando en cuenta sus condiciones internas y los factores que hay a su alrededor, comprende la misión, visión y objetivos”. Por lo tanto, las estrategias son aquellos medios por los cuales se alcanzan los objetivos, ya que consta de un proceso de planificación futura de recursos, acciones y personas de la organización. Es por ello, que se debe tomar en cuenta que las estrategias empresariales se encargan de estudiar la expansión geográfica, diversificación, adquisición de compradores y desarrollo de productos entre otros. Para el presente estudio, las estrategias que deben desarrollarse deben ser planes orientados a lograr un control interno, tanto administrativo como

contable en el proceso de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., con el objeto de recuperar las facturas vencidas.

### **2.2.2 Control Interno**

En el presente estudio, se desea diseñar estrategias administrativas y contables para mejorar el control interno de cobranza, de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., en este sentido, cuando en las empresas, se desarrollan determinadas actividades, las mismas se planifican para cumplir con objetivos previamente trazados, pero debido a que la ejecución de tales actividades o funciones no siempre aportan los resultados esperados,

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

Bajo este contexto, señala Terry (2016), que:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas adoptados en un negocio para salvaguardar sus bienes, verificar la exactitud y seguridad de los datos de contabilidad, desarrollar la eficiencia de las operaciones y fomentar la adhesión de la política administrativa. (p. 184)

Es por ello, que el control interno se entiende como un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda la exactitud y

confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

Los controles internos administrativos incluyen, pero no limita, al plan de la organización, los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la administración. Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociada directamente con la responsabilidad por el logro de los objetivos de la organización y como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

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

### **2.2.3 Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar, de acuerdo a Koontz (2015:15), expresa que: “es una cuenta que representa los créditos a favor de una empresa, que puede ser transmitida con arreglo a las formalidades que recogen las leyes mercantiles, transfiriéndole así el crédito que representan”, generalmente, se recogen en esta cuenta los efectos aceptados por los clientes de la empresa, acotando que de su adecuado control dependerán que las actividades administrativas y financieras se enmarquen dentro de los lineamientos de eficacia gerencia requeridos por los directivos de las mismas.

Agrega, Huefn (2016:36), que: “las cuentas por cobrar son reconocidas en los momentos de intercambio de bienes o servicios entre vendedores y compradores, entendiéndose que ese momento corresponde a las creaciones de un derecho legal de pago sobre el comprador”, ante esta definición, se complementa con el hecho de que el reconocimiento de las cuentas por cobrar tiene lugar simultáneamente con el reconocimiento del ingreso. Estas bases teóricas, sustentan al presente estudio, debido a que de acuerdo a la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., las cuentas por cobrar se generan producto del compromiso de pago que adquieren los clientes mediante las facturas emitidas a su nombre, por concepto de la prestación de servicios de transporte de mercancía a nivel nacional con los cuales se les despacha la mercancía que estos venden a sus propios clientes, las cuales tienen una condición de crédito a siete (07) días.

#### **2.2.4 Cobranza**

De acuerdo a lo señalado por Goxens (2008:56), quien expresa que la gestión de cobranza es: “el conjunto de actividades que realizan las empresas para la recuperación del precio de los productos o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito”. Las operaciones de cobranza incluye la adecuada coordinación de los objetivos, políticas y actividades de otorgamiento de crédito. Según Koontz (2015:20), expresa que el objetivo principal de la cobranza es sintéticamente: “cobrar todo en el menor tiempo posible”, sin perder la visión de la importancia de conservar la relación comercial con los clientes. Es por ello, que su labor es concentrarse en mejorar todas las variables que participan en esa ecuación que son:

- La logística integral de cobranza.
- El análisis de todos y cada uno de los clientes.
- La lectura del mercado.

De lo antes expuesto, se entiende que la función de la cobranza constituye una de las actividades de mayor relevancia para la gestión administrativa de cualquier empresa, para lo que se deben manejar elementos fundamentales que involucran la

logística adecuada para ejecutar de la mejor forma la gestión de cobros, el análisis de las condiciones comerciales de los potenciales clientes, de tal forma que cuente con la debida solvencia para hacer frente a las deudas contraídas con la organización, así como la evaluación acertada de las condiciones en que se encuentra el mercado, de tal manera que las condiciones de cobranzas otorgadas sean competitivas con los demás proveedores de productos o servicios que participan en el mismo mercado.

En este sentido, corresponde al presente estudio, diseñar las estrategias adecuadas que permitan a la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., integrar un sistema de control interno administrativo y contable, en el área de cobranza altamente efectivo, que ofrezca mejores condiciones y facilidades al personal, para desempeñar de manera eficiente y eficaz sus actividades, para lograr recuperar las inversiones que se encuentran en manos de terceros.

### 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.

**Deuda:** obligación que tiene una persona de pagar o devolver una cosa, generalmente dinero o mercancía.

**Políticas:** lineamientos generales que guían o canalizan el pensamiento o la acción del directivo para la toma de decisiones, delimitando el área dentro de la cual una acción ha de ser tomada y aseguran que están de acuerdo con los objetivos.

**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.

**Procedimientos:** planes que señalan las secuencias cronológicas más eficientes para obtener mejores resultados.

**Proceso:** sección de un programa que realiza unas operaciones bien definidas y enfocadas a un fin.

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

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se presenta el marco metodológico que sustenta el desarrollo de este estudio, el cual de acuerdo a Balestrini (2016), expresa que:

El marco metodológico está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (p. 125)

Por lo tanto, la finalidad del marco metodológico es explicar los aspectos empleados para consecución de los objetivos planteados en la investigación, tales como el tipo, diseño y nivel de la investigación, así como técnicas e instrumentos de recolección y datos empleados, como la población y muestra objeto de estudio, cuyos datos proporcionados, permitieron diseñar las fases metodológicas para lograr los objetivos establecidos en el estudio.

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

De acuerdo al tipo de estudio se desarrolló enmarcado bajo un proyecto factible, que de acuerdo a Arias (2016:32), expresa que: “consiste en la formulación de propuestas o proyectos, entendidos como el conjunto de acciones que deben ejecutarse para satisfacer necesidades o para resolver problemas sociales y de carácter práctico”, por lo tanto, se dirige a plantear alternativas de solución viable mediante el diseño de estrategias administrativas y contables para optimizar el proceso de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.

Se sustentó en una investigación de campo, que de acuerdo a Sabino (2018:45), señala que: “las investigaciones de campo se proponen conocer grupos

homogéneos de fenómenos, más no se ocupan de la solución de los mismos, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente”, en este sentido, se considera de campo en virtud que la investigadora asistió al lugar donde se viene presentando la situación de la problemática planteada, específicamente en el departamento de cuentas por cobrar, en el área de cobranza, a objeto de constatar, a través de la recolección de información de tipo primario, los aspectos que se relacionan y generan la situación planteada.

Se apoyó en un estudio documental y bibliográfico, que de acuerdo a Sabino (2018:89), expresa que: “el diseño documental es secundaria y permite recolectar datos escritos y conocidos que se obtienen por medio de informes, documentales, revistas, prensa o tesis ya realizadas sobre el tema en común”, en este sentido se desarrolló el marco teórico y metodológico, de acuerdo a otras tesis consultadas, así como de textos y documentos electrónicos que permitirán dar una orientación a la temática objeto de estudio.

En cuanto el nivel fue descriptivo, ya que trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho (o muy poco) en conocer el origen o causa de la situación, que según Hurtado (2017:117), expresa que: “este tipo de investigación intenta proponer soluciones a una situación determinada a partir de un proceso previo de indagación. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, más no necesariamente ejecutar la propuesta”.

### **3.2 Fases Metodológicas**

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

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.**

En esta primera fase, se realizó un diagnóstico de la situación actual de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., con la finalidad de evaluar cómo

se están llevando a cabo los procesos de cobranza, y con la información obtenida permitirá desarrollar las fases siguientes. Por lo tanto, se requirió primeramente, establecer la población que será fue de estudio, que brindó información de tipo primario para lograr un efectivo diagnóstico, que de acuerdo a Arias (2016:33), afirma que: “cualquier objeto que se considere como una totalidad para ser estudiados intensivamente, se puede estudiar como un estudio de casos. Un caso puede ser una familia, una institución, una empresa uno o pocos individuos”, en este sentido, para la presente investigación se población estuvo comprendida por tres (03) trabajadores que constituyen la para parte administrativa y contable de la empresa objeto de estudio.

Por su parte, la muestra, de acuerdo a Sabino (2018:63), señala que: “es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres de la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada”, para efectos de esta investigación, el número de la muestra fue igual a la totalidad de la población, es decir tres (03) personas, por ser un número pequeño y finito, por lo tanto no es necesario emplear procedimientos muestrales, que de acuerdo a Arias (2016:49), quien expresa que cuando la población es igual a la muestra entonces: “los estudio de estos casos se concentran en uno pocos elementos que se asume, no como un conjunto, sino como una sola unidad”, por lo tanto el muestreo fue de tipo censal.

Para la recolección de datos se requirió del establecimiento de las técnicas e instrumento necesarios, que de acuerdo a Arias (2016:67), establece que: “se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. En cuanto a los instrumentos de recolección de datos, señala Sabino (2018:149), que: “es en principio, cualquier recurso de que pueda velarse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

Para el presente estudio se aplicó primeramente la técnica de la observación directa, la cual, según Arias (2016:26), sostiene que: “la observación directa como técnica de recolección de datos consiste en ver y oír de manera deliberada intencionalmente hechos fenómenos y/o proceso determinados a estudio”. Para

desarrollar la técnica de observación directa se empleó como instrumento un cuadro de observación, que según Tamayo (2018:70): “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

Aunado a ello, se aplicó en esta fase la técnica la encuesta, al respecto, Arias (2016:96), define la encuesta: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”, la cual se apoyará mediante el instrumento el cuestionario, que, según Tamayo (2018:122), lo define como: “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, el mismo contuvo diez (10) preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (si-no).

Esta técnica permitió registrar las opiniones emitidas por el personal que labora en el área de cobranza, a través de esta se podrá conocer la percepción de los trabajadores involucrados en los procesos del departamento de cobranza, orientando a la investigadora sobre las fallas o debilidades del proceso. Con los datos recolectados, se procedió a realizar la técnica de análisis de datos, denominada estadística descriptiva, la cual representa los datos obtenidos que serán agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, graficados en diagramas circulares y posteriormente analizados.

Al respecto, Gómez (2013:5), señala que la estadística descriptiva: “es la que analiza metodológicamente los datos simplificándolos y presentándolos en forma clara, eliminando la confusión característica de los datos preliminares. Por consiguiente, a través de los cuadros estadísticos se podrá convertir en porcentajes cifras absolutas obtenidas de la entrevista, con el objeto de dar una mejor idea de lo que representa una parte frente al todo. Finalmente, para la expresión visual de los valores numéricos inmersos en los cuadros estadísticos, se utilizó un diagrama circular, permitiendo así una comprensión global, rápida y directa de la información plasmada en cifras.

### **3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades existentes en la gestión de cobranza que afecta el control interno de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.**

En esta fase, se procedió a la identificación de las debilidades existentes en la gestión de cobranza que afecta el control interno de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., a través de una matriz DOFA, la cual es definida por Francés (2016:25), expresa que: “se puede emplear para establecer una tipología de estrategias las oportunidades se aprovechan con las fortalezas y originan estrategias ofensivas, mientras las enfrentadas junto a las debilidades generan estrategias defensivas”, mediante esta herramienta se presenta las oportunidades y amenazas del entorno y las debilidades y fortalezas de la empresa, y su cruce entre los factores internos y externos, generarán las estrategias que permitieron dar una posible solución al problema planteado.

### **3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.**

Con los resultados obtenidos en la primera fase, junto a las estrategias obtenidas en la segunda fase, esta última brindó las estrategias administrativas y contables, que permitirán diseñar la propuesta para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., con la finalidad de lograr el cobro de las facturas atrasadas ya vencidas, y actualizar la información contable, que permita mejorar el flujo de caja de la empresa, de manera que se logre la liquidez financiera necesaria para poder cumplir con los compromisos y deudas contraídos por la empresa, a tiempo, esto permitirá mejorar tanto su imagen con los clientes, proveedores, trabajadores y accionistas.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de los Resultados**


El presente capítulo tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta al personal del área administración, crédito y cobranza de la empresa de la Inversiones F.D. 22 C.A., con la finalidad de diagnosticar cuales son los factores que afectan la gestión actual de las cuentas cobrar, identificar las debilidades existentes en el control interno, con la finalidad de poder diseñar estrategias para mejorar el control interno de los procesos de las cuentas por cobrar que permitan darle solución al problema planteado y lograr los objetivos establecidos en el presente estudio.

#### **Fase I: Diagnóstico de la situación actual de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.**

Esta fase de investigación, tuvo la finalidad de establecer un diagnóstico situación actual de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., que permitió detectar dónde se están presentando las fallas, para ello, se aplicó un cuadro de observación como instrumento de apoyo a la observación directa, y un cuestionario comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas de respuestas cerradas con alternativas de respuestas si-no, aplicado a tres (03) trabajadores del área de administración y crédito y cobranza, cuyos resultados fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados. A continuación, se presenta los Ítems plasmados en la presente investigación:

a) **Análisis de los Resultados del Cuadro de Observación**

**Cuadro 1.- Cuadro de Observación**

Empresa: <i>INVERSIONES F.D. 22 C.A.</i> 			
<b>ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS-CONTABLES PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA INVERSIONES F.D. 22 C.A.</b>			
ÍTEM	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	Existencia de un sistema administrativo computarizado		X
2	Uso de un auxiliar de cuentas por cobrar.	X	
3	Capacitación del personal al ingresar al cargo		X
4	Uso de correo electrónico del departamento de cobranza	X	
5	Existencia de formato de recibo de cobranza.		X
6	Conciliaciones bancarias		X
7	Uso de la banca electrónica	X	

Fuente: Sosa (2019)

**Análisis**

Se pudo observar, en el departamento de administración y contabilidad de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., la inexistencia de un sistema administrativo computarizado, por lo tanto, llevan sus registros en un auxiliar de cuentas por cobrar, en una hoja de Excel en el programa Microsoft Word. Los sistemas administrativos son una ventaja para la empresa debido a que permiten procesar con mayor rapidez los datos y se pueden tener reportes en menor tiempo.

No se le brinda una capacitación del personal al ingresar al cargo. La capacitación es necesaria para los trabajadores debido a que ello, ayuda a integrarse con mayor

facilidad y rapidez al cargo y sabe cómo se deben realizar las tareas asignadas de acuerdo a los requerimientos de la gerencia.

Hacen uso de correo electrónico del departamento de cobranza. Esto permite que se puedan enviar documentación al cliente por esta vía de manera que se pueda mantener una comunicación más directa con los clientes.

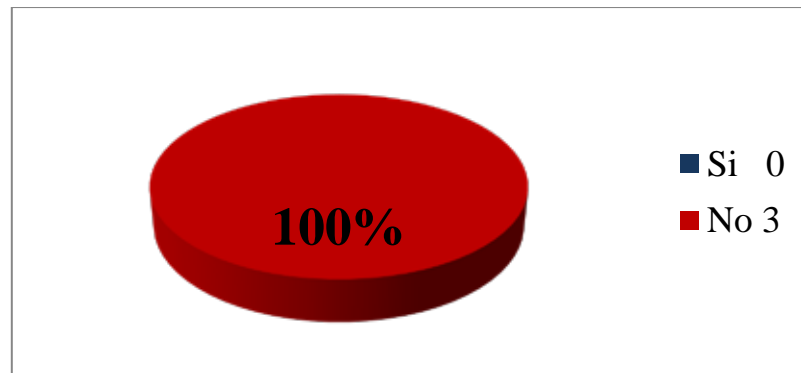
No cuentan con la existencia de formato de recibo de cobranza, la falta de formatos no permite dejar soporte de las operaciones de cobranza, para poder realizar las conciliaciones.

No hacen uso de conciliaciones bancarias, lo que demuestra no se revisan los ingresos para saldar las cuentas del pago de facturas de clientes.

Hacen uso de la banca electrónica. La banca electrónica es una herramienta muy importante para la empresa, ya que permite poder verificar al momento los pagos efectuados por los clientes, para determinar el día del pago, y que el importe corresponda con la factura del mismo.

## b) Análisis de los Resultados de la Encuesta

Ítem 1.- ¿Considera usted que es efectivo el proceso de cobranza?



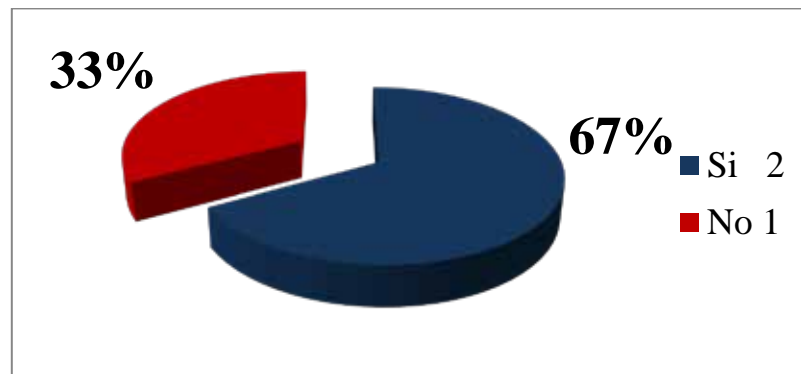
**Gráfico 1- Efectividad del proceso de cobranza.**

Fuente: Sosa (2019)

### Análisis

En el presente gráfico se puede observar que, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresó que no considera que es efectivo el proceso de cobranza. La cobranza para que sea efectiva, debe haberse ejecutado el pago por parte del cliente, en los lapsos de tiempo establecidos. En este sentido, se deduce que no se está logrando recuperar los recursos oportunamente.

Ítem 2.- ¿Sabe usted si existen manuales de normas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar?



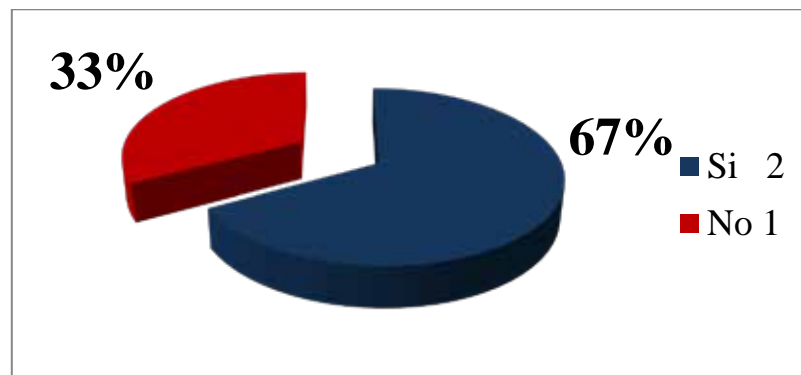
**Gráfico 2- Facturas con más de 30 días vencidas..**

Fuente: Sosa (2019)

#### Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico que el sesenta y siete por ciento (67%) de la muestra encuestada expresa que si existen manuales de normas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, expresa lo contrario. Se puede observar, que no todo el personal manifiesta conocimiento de ello. Los manuales de normas y procedimientos son necesarios para una organización ya que sirven de guía al personal para que ejecuten sus funciones de manera adecuada para lograr los objetivos establecidos, los cuales deben estar adaptados a los procesos que se realizan en la actualidad, y difundidos a todo el personal para que unifiquen criterios para realizar sus actividades.

Ítem 3.- ¿Considera usted que las facturas vencidas no cobradas han debilitado a la liquidez financiera de la empresa?



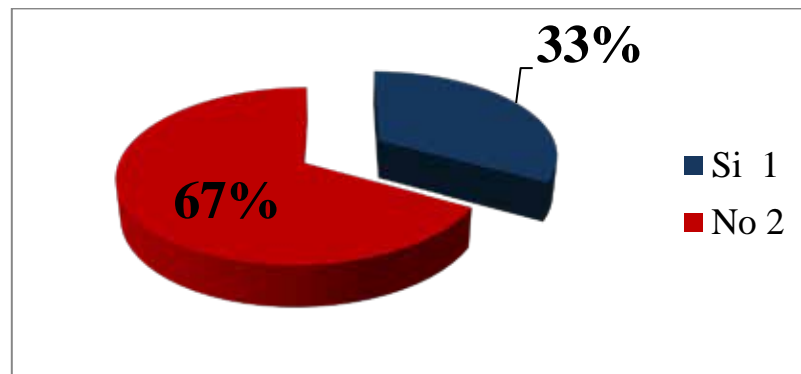
**Gráfico 3- Afectación de la liquidez financiera.**

Fuente: Sosa (2019)

#### Análisis

En el presente gráfico se puede observar que, el sesenta y siete por ciento (67%) de la muestra encuestada expresa que, que las facturas vencidas no cobradas han debilitado a la liquidez financiera de la empresa, en cambio el treinta y tres por ciento (33%) restante respondió negativamente. Cabe señalar que el flujo de cobranza debe ser constante y recibir el pago de los clientes en el tiempo establecido, permite que la liquidez financiera esté disponible para poder pagar sus compromisos contraídos, por lo tanto si no pagan a tiempo, no se puede contar con un ingreso que no se tiene seguridad de su recepción a tiempo.

Ítem 4.- ¿Sabe usted si se les envían notificaciones a los clientes sobre el cambio de la modalidad de créditos de treinta (30) días a siete (7) días?



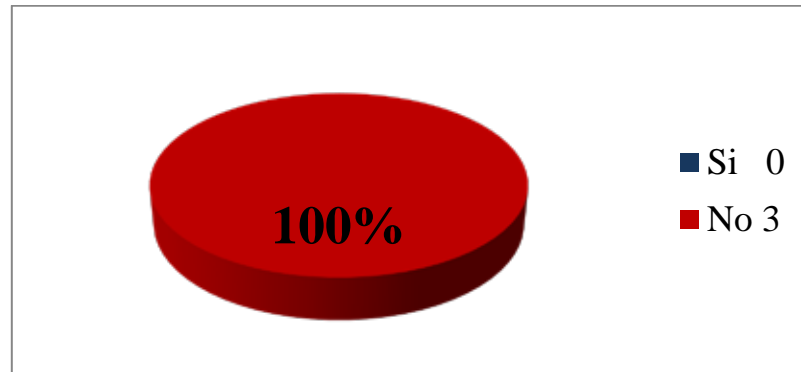
**Gráfico 4- Envío de notificaciones a los clientes.**

Fuente: Sosa (2019)

#### Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se puede observar que, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados expresa que no se les envían notificaciones a los clientes sobre el cambio de la modalidad de créditos de treinta (30) días a siete (7) días, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) expresa si se hace. Se puede observar, que no se les envía notificación a todos los clientes. Es necesario mantener comunicado al cliente el cambio de política de crédito a contado a siete 7 días, para que tomen las previsiones pertinentes, y recordarles con regularidad para que se vayan adaptando al cambio.

Ítem 5.- ¿Tiene usted conocimiento si se archiva la documentación soporte de las notificaciones de cobranza enviada a los clientes?



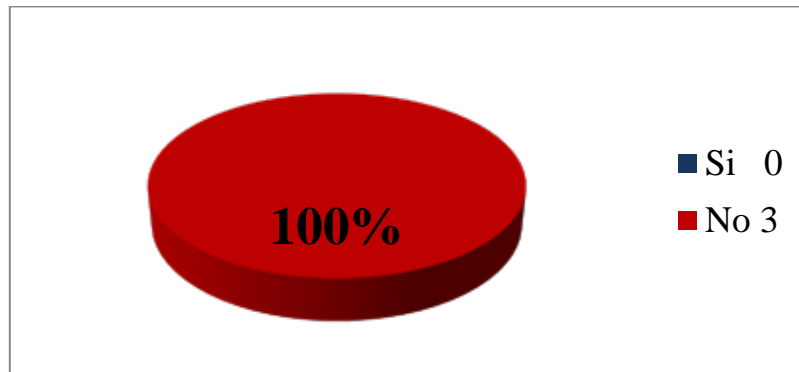
**Gráfico 5- Archivo de notificaciones de cobranza.**

Fuente: Sosa (2019)

#### Análisis

En el presente gráfico se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que, no se archiva la documentación soporte de las notificaciones de cobranza enviada a los clientes. Se observa, que no tiene soporte de la información enviada, la cual es necesaria, si se requiriera de un reclamo legal, no se estaría contando con tales notificaciones pertinentes. En este sentido, se debe dejar archivado toda notificación que se envíe.

Ítem 6.- ¿Sabe usted si se le notifica al personal de administración sobre los clientes morosos?



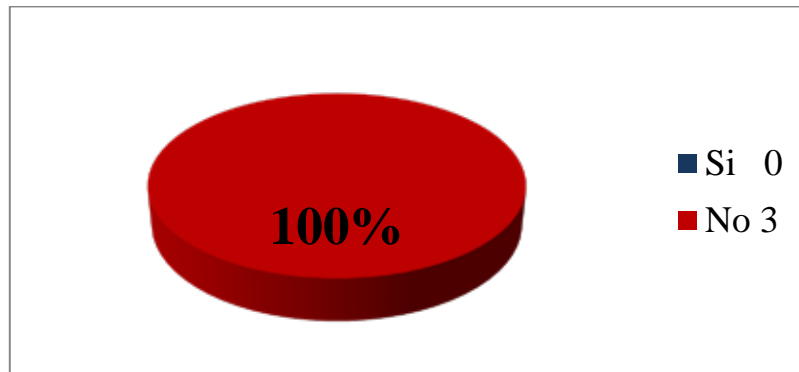
**Gráfico 6- Notificación de clientes morosos.**

Fuente: Sosa (2019)

#### Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que, no se le notifica al personal de administración sobre los clientes morosos. Esto refleja una falta de comunicación con los superiores, ya que estos resultados deben darse conocer a la gerencia para que tomen decisiones sobre la marcha, y no que cuando ya sea tarde para ello.

Ítem 7.- ¿Considera usted que el personal de cobranza recibe una supervisión sobre las actividades que realizan?



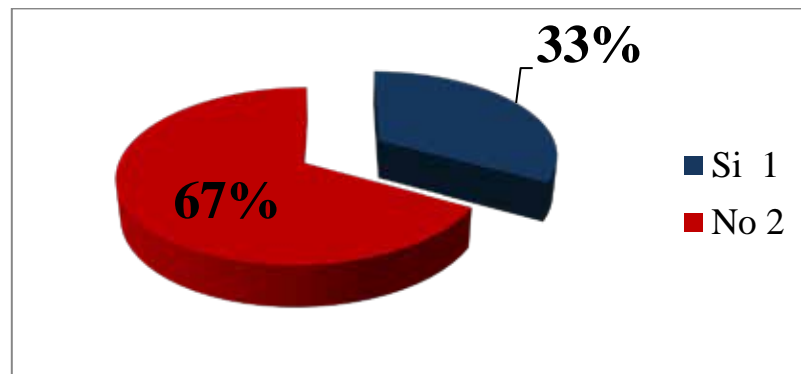
**Gráfico 7- Supervisión al personal de cobranza.**

Fuente: Sosa (2019)

#### Análisis

En el presente gráfico se puede observar que, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que el personal de cobranza no recibe una supervisión sobre las actividades que realizan. Es necesario mantener una supervisión constante al personal para verificar que cumplan metas y objetivos trazados, para detectar a tiempo las desviaciones y poder implementar correctivos a tiempo.

Ítem 8.- ¿Sabe usted si se emiten reportes para la verificación de los registros de la cobranza?



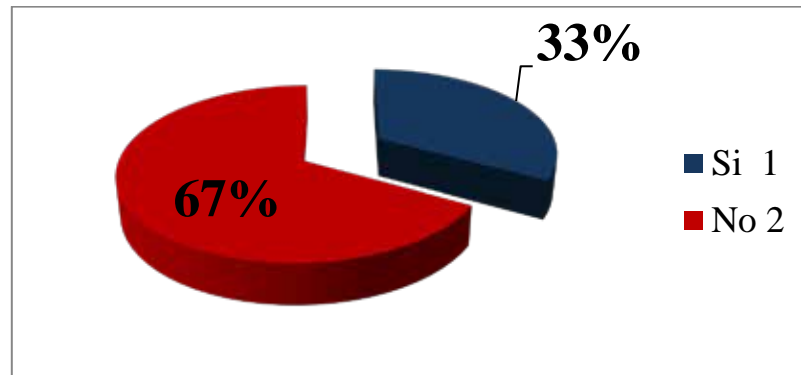
**Gráfico 8- Emisión de reportes para verificación de registros..**

Fuente: Sosa (2019)

#### Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico que el sesenta y siete por ciento (67%) de la muestra encuestadas, respondió negativamente, debido a que si no se emiten reportes para la verificación de los registros de la cobranza, por su parte el treinta y tres por ciento restante (33%) expresa lo contrario. La verificación de los registros de cobranza, permite detectar errores u omisiones a tiempo para poder corregirlos, y emitir información financiera confiable sobre los saldos reales de las cuentas por cobrar.

Ítem 9.- ¿Tiene usted conocimiento si se verifica que los importes pagados por los clientes correspondan al de la factura, y que estos hayan ingresado efectivamente a la cuenta bancaria de la empresa?



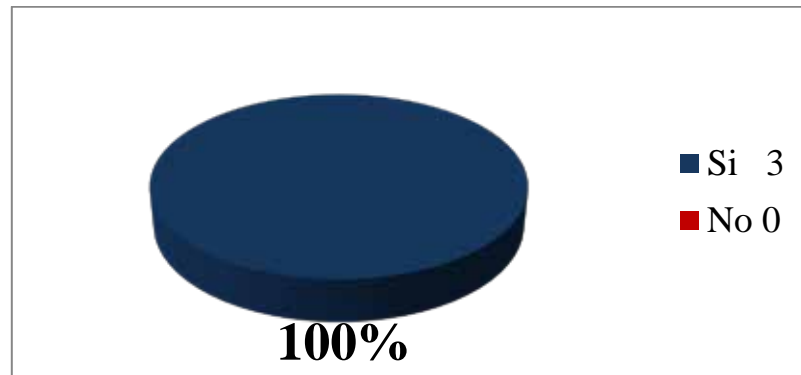
**Gráfico 9- Verificación de importes pagados vs banca electrónica.**

Fuente: Sosa (2019)

#### Análisis

En el presente gráfico se puede observar, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados manifestó que no se verifica que los importes pagados por los clientes correspondan al de la factura, y que estos hayan ingresado efectivamente a la cuenta bancaria de la empresa, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) expresó lo contrario. Aquí se refleja también, una de las consecuencias de no tener controles internos, ya que la verificación de los saldos permite comprobar que el cliente haya efectuado por el importe de la factura y que este no se haya aplicado descuentos no autorizados.

Ítem 10.- ¿A su consideración, cree usted que a través de la implantación de estrategias administrativas-contables se logrará optimizar el control interno de la gestión de empresa Inversiones F.D. 22 C.A.?



**Gráfico 10- Aceptación de la propuesta**

Fuente: Sosa (2019)


#### Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados expresa, de acuerdo al presente gráfico que, cree que a través de la implantación de estrategias administrativas-contables se logrará optimizar el control interno de la gestión de empresa Inversiones F.D. 22 C.A. Esto le brinda una factibilidad operativa de la propuesta, permitiendo reflejar la disposición de los trabajadores en implementar mejoras a los procesos de cobranza.

**4.1.2 Fase II: Identificación de las debilidades existentes en la gestión de cobranza que afecta el control interno de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.**


En esta fase, se procedió a la identificación de las debilidades existentes en la gestión de cobranza que afecta el control interno de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., a través de una matriz DOFA, y su cruce entre los factores internos y externos, generaron las estrategias que permitieron dar una posible solución al problema planteado.

**Cuadro 2.- Análisis DOFA**

<i><b>INVERSIONES F.D. 22 C.A.</b></i>	
<b>MATRIZ DOFA</b>	
	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
F1. Empresa estable en el mercado. F2. Amplia cartera de clientes. F3. Buena comunicación interdepartamental. F4. Capacidad instalada. F5. Personal capacitado para procesos de cobranza. F6. Empresa y personal con disposición de implementar cambios. F7. Hacen uso de un auxiliar de cuentas por cobrar.	D1 No hay efectividad del proceso de cobranza. D2 Existen Facturas con más de 30 días vencidas D3 Afectación de la liquidez financiera. D4 No se hace envío de notificaciones a los clientes D5 No se Archivan notificaciones de cobranza D6 No se hace notificación de clientes morosos. D7 No se hace supervisión al personal de cobranza D8 No se emiten de reportes para verificación de registros. D9 No se hace verificación de importes pagados vs banca electrónica. D10 No cuentan con un sistema administrativo. D11 No se da capacitación al personal al ingresar al cargo. D12 No cuentan con la existencia de formatos de cobranza. D13 No se hacen conciliaciones bancarias.
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
O1. El control interno de gestión de cobranza. O2. Banca electrónica para consulta en línea. O3. Hoja Excel para registrar información. O4. Imprentas de formatos. O5. Correos electrónicos y redes sociales.	A1. Economía inflacionaria inestable. A2. Afectación de la liquidez financiera por la pérdida de poder adquisitivo. A3. Clientes no han aceptado el cambio de política de 30 días a 7 días.

**Fuente:** Sosa (2019)

### Cuadro 3.- Cruce de Estrategias

 <b>INVERSIONES F.D. 22 C.A.</b> <b>ANÁLISIS DOFA</b>	
<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia DO</b>
<p>F6O1 Diseñar estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.</p> <p>F7O1 Actualizar los registros de la cobranza.</p> <p>F7O1 Emitir reportes de cobranza para verificar los registros.</p>	<p>D9O2 Emitir movimientos bancarios para verificar los comprobantes de pago de los clientes.</p> <p>D13O2 Realizar Conciliaciones bancarias.</p> <p>D12O4 Diseñar formatos de recibo de cobranza.</p> <p>D4O5 Emitir y enviar notificaciones y estados de cuenta a clientes.</p> <p>D5O3 Archivar las notificaciones de cobranza y estados de cuenta.</p>
<b>Estrategia FA</b>	<b>Estrategia DA</b>
<p>F2F3F6A1A2 Planificar cobranzas semanales.</p> <p>F1A1A2 Establecer controles de cobranza.</p>	<p>D5D13A3 Realizar auditorías mensuales a la documentación de cuentas por cobrar y cobranza.</p>

Fuente: Sosa (2019)

### 3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.

Con los resultados obtenidos en la primera fase, junto a las estrategias obtenidas en la segunda fase, esta última brindó las estrategias administrativas y contables, que permitirán diseñar la propuesta para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., con la finalidad de lograr el cobro de las facturas atrasadas ya vencidas, y actualizar la información contable, que permita mejorar el flujo de caja de la empresa, de manera que se logre la liquidez financiera necesaria para poder cumplir con los compromisos y deudas contraídos por la empresa, a tiempo, esto permitirá mejorar tanto su imagen con los clientes, proveedores, trabajadores y accionistas.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

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

Para las empresas es de gran importancia poder aumentar sus ventas, ser efectivos en el despacho, y satisfacer las necesidades de su cliente, pero allí no termina todo, ahora corresponde implementar herramientas adecuadas que le permitan recuperar sus inversiones en el tiempo otorgado, para ello, se requiere de controles que permitan hacer cumplir con los procedimientos, normativas y políticas para lograr la consecución de los objetivos, y detectar posibles desviaciones e implementar los correctivos necesarios a tiempo. En este sentido, las cuentas por cobrar, es uno de los activos que requiere de controles tanto en sus registros como en la comprobación de que los importes sean depositados en la fecha correspondiente, y que haya sido efectuada por el monto correctos, para verificar que el cliente no se haya aplicado descuentos no aprobados, así como si los importes pagados son abonos a cuentas y a que cuenta corresponde.

Por lo tanto, para que se pueda brindar una información financiera confiable se debe mantener un sistema de control interno efectivo que garantice que el registro de las operaciones sea continuo, y por las cantidades correctas, emitiendo reportes y haciendo la comprobación que los registros correspondan con los soportes físicos. En relación a este último se deben emitir soportes para apoyar el proceso de cobranza, ya que las facturas de los clientes, por lo general, pasan al departamento de contabilidad para respaldar los libros de compra y ventas, y se requiere de un documento que detalle la o las facturas pagadas por los clientes, la forma de pago, la fecha en que fue efectuado, el número de comprobante de pago, y el importe pagado, para poder realizar los registros, y poder aclarar posibles diferencias entre los libros contables y las notificaciones de los clientes.

Tras las implicaciones anteriores, en el presente estudio se procedió a realizar un diagnóstico a la situación actual de los procesos de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., a través de las técnicas de recolección de información aplicadas, cuyos resultados permitieron identificar ciertas debilidades existentes en la gestión de cobranza que afecta el control interno de la empresa, entre las cuales se citan que no es efectivo el proceso de gestión de cobranza, debido a que se encuentran facturas con más de treinta (30) días vencidas, lo que afecta la liquidez de la empresa. Además, no se hace envío a todos los clientes de notificaciones de cobranza, y estas no son archivadas adecuadamente, por lo tanto, no queda ninguna evidencia de la gestión de cobro que se ha venido haciendo, en el caso que fuera necesario pasar a términos legales.

Por otro lado, no se notifica a la gerencia sobre los clientes morosos, para que esta pueda involucrar en el proceso de cobranza, dirigiéndose directamente a personal a nivel gerencial del cliente, para plantear la situación y acordar la manera de negociar y concretar el pago, ya que el personal de cobranza no está autorizado para tomar ese tipo de decisiones. Por su parte, existen fuertes debilidades de control interno en cuanto a que no se verifica los registros, por la falta de emisión de reportes, ni se verifica que el comprobante de pago que haya enviado el cliente, corresponda a los ingresos de acuerdo a los movimientos bancarios.

Asimismo, se observa que la empresa no cuenta con un sistema administrativo computarizado, y utilizan el sistema Microsoft Word, a través de Hojas Excel con tablas dinámicas para el registro en el auxiliar de cuentas por cobrar y cobranza. Tampoco, cuentan con un comprobante de cobranza, para poder respaldar las operaciones de ingresos, ni se efectúan conciliaciones bancarias, a pesar que hacen uso de la banca electrónica.

En este sentido, se propone diseñar estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa en comento, para lograr hacer efectiva la recuperación de sus activos que se encuentran en manos de los

clientes, fortalecer la liquidez financiera de la empresa, para poder pagar sus obligaciones contraídas y garantizar la operatividad de la organización.

## **5.2. Objetivos de la Propuesta**

### **5.2.1 Objetivo General de la Propuesta**

Diseñar estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.

### **5.2.2 Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Establecer estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.
- Implementar planes de supervisión y monitoreo de la gestión de cobranza para garantizar el cumplimiento de las estrategias propuestas.

## **5.3. Justificación de la Propuesta**

La gestión de cobranza es un proceso muy importante para la empresa, ya que se fundamenta en recuperar las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, la efectividad de la misma, dependerá en que el cliente efectúe el pago dentro de los lapsos de crédito otorgados, y que sea por las cantidades establecidas en la factura, para lograr tal efectividad, se requiere de la implementación de controles que garanticen que se cumplan con los procedimientos, normativas y políticas establecidos en la empresa, de manera que se minimicen errores, omisiones o fraudes, logrando el registro oportuno de las operaciones, verificación de la información, de manera que se emitan reportes confiables para apoyar la toma de decisiones, y elaborar los estados financieros.

En este sentido, se proponen estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., para garantizar que se logre recuperar los saldos pendientes de las facturas vencidas y que las próximas a vencerse se cobren en la fecha correspondiente, de manera que se

garantice un flujo continuo de los ingresos que le brinden mayor solidez a la liquidez financiera, para poder cumplir con sus compromisos contraídos, y poder realizar inversiones oportunas con los excedentes.

Asimismo, con las estrategias propuestas el personal de cobranza, podrá optimizar su desempeño laboral en función de alcanzar los planes y metas organizacionales, que permitan mantener a la empresa en el mercado en el cual incursiona prestándoles servicios eficientes a sus clientes, y logrando la fidelidad de su clientela y el posicionamiento deseado.

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

Todo proyecto antes de ser implantado debe realizarse un estudio 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 administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., dese 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 Microsoft Word, hojas de Excel, 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**

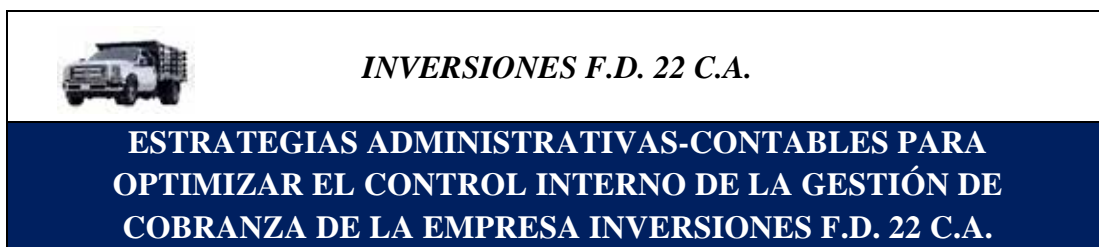
Asimismo, es operativamente factible debido a que cuenta con el personal del área de cuentas por cobrar necesario para realizar las operaciones de registro, gestiones de cobro, emisión de estados de cuenta y comunicación continua con el cliente para mejorar las relaciones, y mantener una constante actualización de los saldos pendientes de cobro. Además, el personal tiene disposición de implementar las estrategias

propuestas para mejorar su desempeño. Por otro lado, no es necesaria la integración de nuevo personal, ni modificar la estructura organizacional.

#### **5.4.3 Factibilidad Económica**

En cuanto a la factibilidad económica, la empresa tiene disposición de invertir las erogaciones de dinero que sea necesaria, 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

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



Fuente: Sosa (2019)

La presente propuesta consiste en estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., con el propósito, de recuperar las facturas vencidas con antigüedad de más de treinta (30) días, que tiene la empresa, así como establecer controles que permitan que los clientes logren hacer efectivo el pago de sus compromisos contraídos con la empresa en el lapso establecido, aceptando el cambio de la modalidad de crédito de treinta (30) días a siete (7) días, para ello se desarrollarán las estrategias obtenidas de la aplicación de la matriz DOFA donde se expusieron las debilidades encontradas durante el diagnóstico, para lograr minimizarlas, de manera que se cumplan con los

procedimientos establecidos, el uso de formatos, el registro diario, y seguimiento de las cuentas por cobrar vencidas y por vencerse, de manera que se efectúe una planificación de cobranza que sea capaz de lograr el cobro oportuno de las mismas, y se logre fortalecer la liquidez financiera de la empresa.

**5.5.1 Objetivo 1. Establecimiento de estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.**

Esta estrategia tiene como finalidad el establecimiento de estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., con la finalidad de que se puedan utilizar las herramientas de control necesarias para la salvaguarda de los activos, garantizar los registros oportunos, emitir informes confiables, y lograr recuperar las inversiones, manteniendo una comunicación eficaz con los clientes.

**a) Establecimiento controles de cobranza**

Esta estrategia tiene como finalidad de establecer controles en el área de cobranza que permitan un adecuado registro de las operaciones, verificación de la información, ejecución de las gestiones de cobranza, envío de avisos, confirmación de los avisos y archivo de la documentación, así como emisión de reportes confiables y la ejecución de conciliaciones bancarias, con la finalidad de optimizar los procesos de cobranza, hacer efectivo el cobro de los activos, optimizar el desempeño del personal y lograr los objetivos organizacionales. Para tal fin, se establecen los siguientes controles:

**a.1 Controles de registros**

Esta estrategia tiene como finalidad que se logre diariamente los registros de la cobranza, de tal manera que se pueda contar con una información actualizada sobre los saldos resales de las cuentas por cobrar, para que la gerencia tenga conocimiento de cuáles son los saldos que tiene sus deudores con la empresa, y puedan proyectar el flujo

de caja de tesorería para planificar sus pagos. Es por ello, que se requiere que se actualice realmente los saldos que tienen los clientes con la empresa, y verificar que todos los movimientos de ingresos que se exponen en los estados de cuenta bancarios estén debidamente identificados y justificados, relacionados a los respectivos clientes, de manera que, cuando se le soliciten los pagos de los saldos pendientes vencidos a los clientes estos sean correctos, y se evite cometer errores de cifras.

Asimismo, se podrán emitir reportes, para la gestión de cobro, de manera que se pueda realizar una planificación que permita lograr recuperar las cuentas vencidas y las que están por vencerse dentro de los lapsos establecidos. En este sentido se establecen los siguientes controles.

- **Actualizar los registros de cobranza:** para tal fin se procederá a emitir reportes de las cuentas por cobrar actuales, y se procederá a realizar una conciliaciones y verificación de los ingresos que se encuentran en los movimientos bancarios, verificando la información de las notificaciones de los clientes, y elaborando el respectivo comprobante de cobranza, de manera que quede un soporte de cada operación, en el cual se detalle el cliente, factura, fecha de pago, importe, número del comprobante (depósito o transferencia), número de factura pagada.

Se procederá a realizar los registros en el auxiliar de cuentas por cobrar y se actualizará la cobranza de toda la información encontrada en los movimientos bancarios. (ver figura 1)

- **Emitir reportes de cobranza:** esta estrategia busca poder mantener información confiable para brindar mejores resultados en los procesos de cobranza, sobre la información financiera.

En el caso que quedaran saldos sin conciliar se procederá a emitir reporte de los clientes que aparecen con facturas vencidas no pagadas para incluir en los estados de cuenta y si fueron pagados que notifiquen y emitan

comprobante de pago, para su verificación y actualización en el auxiliar de cuentas por cobrar.

Una vez registrados todos los comprobantes, se procederá a emitir reportes para cotejar con la documentación soporte y los registros realizados, de detectarse posibles errores u omisiones, se procederá a su corrección, de esta manera se garantiza que la información sea veraz y confiable.

### **a.2 Control de la verificación de la información**

Esta estrategia tiene como finalidad que se verifique la información antes de que sea ingresada en los auxiliares de cuentas por cobrar, de manera que se minimicen errores de información por la falta de comprobación, ya que esto le restaría credibilidad a los reportes que serán utilizados para la elaboración del flujo de caja, los estados financieros y para apoyar la toma de decisiones.

- **Emitir movimientos bancarios:** diariamente se emitirán los movimientos bancarios para verificar que los comprobantes de pago enviados por los clientes hayan ingresado efectivamente a la cuenta bancaria de la empresa, que sea por el monto de la factura, y se pueda detectar que el cliente no se haya efectuado descuentos no aprobados, revisando además, que sea la factura correcta que fue pagada. De esta manera, se minimizará el riesgo de registrar errores en los libros auxiliares de cuentas por cobrar.
- **Realizar conciliaciones bancarias:** mensualmente, el departamento de contabilidad solicitará al analista de cobranza todos los comprobantes de recibo de cobranza con sus respectivos soportes, asimismo, solicitará al departamento de tesorería el estado de cuenta bancario, para realizar la verificación de la información registrada y presentada por el departamento de cobranza, emitirá un reporte de las observaciones encontradas, solicitará los ajustes respectivos en el caso de haber errores u omisiones, y entregará el resultado final al administrador.

- **Diseñar formatos de Recibo de cobranza:** esta estrategia consiste en poder soportar la información que se genera de la cobranza, para poder tener un acceso rápido a los datos de los pagos efectuados por los clientes, para ello se utilizará el formato de recibo de cobranza el cual contendrá el nombre del cliente que realizó el pago, la factura pagada, la fecha del pago, el modo de pago, el número del comprobante de pago (depósito o transferencia) y el importe pagado. (Ver figura 2)

### **a.3 Controles de gestión de cobranza**

Esta estrategia tiene como finalidad realizar la gestión de cobranza de manera recurrente, para lograr la efectividad de que el cliente logre pagar las deudas contraídas vencidas (con más de treinta (30) días), así como las nuevas deudas en los lapsos establecidos de siete (7) días, para ello se requiere mantener un constante contacto con el cliente hasta lograr su cobro. Para tal fin se establece lo siguiente:

- **Emisión y envío de notificaciones y estados de cuenta a clientes:** Una vez realizados los registros de cobranza en el auxiliar de cuentas por cobrar, y emitidos los saldos pendientes de facturas vencidas con antigüedad mayor a los treinta días (30) y las de vencimiento reciente, se procederá a elaborar un estado de cuenta por cada cliente, y se hará envío mediante correo electrónico, donde se indicará persona contacto del departamento de cobranza, número de la telefonía celular, número de la empresa, donde se solicitará, además, la confirmación de la recepción de la documentación. Por su parte, se solicitará indicar la fecha en que será efectuado el pago.

En el caso que el cliente notifique que alguna factura ya fue pagada, se le solicitará que realicen el envío del comprobante de pago por misma vía, para su verificación y registro. De esta manera se podrán registrar saldos pendientes por conciliar, por desconocimiento del aviso de pago por parte del cliente.

Asimismo, se aprovechará de notificar que la modalidad de pago mensual quedó sin efecto, y que las facturas deberán ser pagadas en un término no mayor de los siete (7) días establecidos desde la fecha de recepción de la factura.

También se les recordará, que todo pago efectuado deberán notificarlos al departamento de cobranza, resaltando la persona contacto, número de telefonía celular, correo electrónico, y direcciones de redes sociales para facilitar la comunicación.

- **Archivar las notificaciones de cobranza y estados de cuenta:** con la finalidad de poder mantener un soporte, se deberán archivar en archivo digital, con respaldo semanal, las notificaciones y estados de cuenta enviados al cliente, para ser utilizados en el caso que el cliente tuviera que pasar a términos legales.
- **Hacer seguimiento a la fecha de pago:** se realizará una planificación de cobranza, de acuerdo a la fecha en que el cliente ha señalado que hará efectivo el pago de la factura, y se le enviará un día antes una notificación de recordatorio de cobranza donde indica que su fecha de pago esta próxima y se requiere de la conformación del mismo, de esta manera, se mantiene una comunicación más cercana con el clientes, y se evidencia que se está en espera de su oportuno pago.

En el caso que pase la fecha de pago, y no se haya hecho efectivo el mismo, se le enviará notificación recordando que en el día anterior se esperaba el pago de la deuda y se solicitará nueva fecha de pago, recordando que el tiempo de crédito es de siete (7) días a la fecha de recibida la factura, y que por cada día de retraso se generará intereses moratorios.

Una vez recibido el pago, se procederá a la verificación en los movimientos bancarios, elaboración del recibo de cobranza, anexar el comprobante de pago, registrar en el auxiliar de cuenta cobrar, y emitir los reportes de

verificación de la información, para corregir errores u omisiones y garantizar la confiabilidad en la información presentada. Y finalmente, realizar el archivo del comprobante en orden cronológico.

- **Notificación de clientes morosos:** semanalmente se enviará reporte al administrador sobre los clientes que se mantienen un estado de morosidad indicando el nombre del cliente, fecha de la factura número de la factura cantidad de días vencidas y el importe de la factura, para que procedan a tomar decisiones sobre la manera en que realizarán la negociación con el cliente la forma de pago de las deudas pendientes.

#### **a.4 Controles de Documentación**

Esta estrategia tiene como finalidad resguardar la documentación utilizada en el área de cobranza de manera que no se extravíe y se proteja, para garantizar los respaldos de las operaciones, para ello se realizará lo siguiente:

- El analista de cobranza, una vez realizados los registros en el auxiliar de cuentas por cobrar, y verificados con los reportes emitidos, procederá a archivar en orden cronológico, los recibos de cobranza, junto a los soportes, en una carpeta de lomo ancho debidamente identificado, indicando fecha de inicio del primer recibo y número de control del mismo, de esta manera se procederá a su fácil ubicación. Asimismo, se deberán archivar los formatos que sean anulados, manteniendo el mismo orden correlativo.
- El analista contable realizará auditorías mensuales a la documentación de cuenta por cobrar, y cobranza, para verificar que todos los formatos de los recibos de cobranza estén debidamente archivados, junto a la documentación soporte, así como las notificaciones de cobranza y estados de cuenta por cliente.

**5.5.2 Objetivo 2.- Implementación de planes de supervisión y monitoreo de la gestión de cobranza para garantizar el cumplimiento de las estrategias propuestas.**

Esta estrategia tiene como finalidad realizar la implementación de planes de supervisión y monitoreo de la gestión de cobranza para garantizar el cumplimiento de las estrategias propuestas, para ello, se requiere la incorporación de los supervisores del departamento de administración, donde vigilen los niveles de cobranza alcanzados, monitoreen los avisos de cobranza enviados a clientes, presten atención sobre los clientes moroso y realicen un tratamiento especial con estos para gestionar la cobranza o renegociación de la deudas, para evitar que esta continúe. Cumplir y hacer cumplir los controles propuestos, reconocer los logros y metas alcanzados, mejorar la comunicación con sus subordinados. Realizar auditorías sorpresivas sobre los registros, documentación soportes, estados de cuenta enviados, movimientos bancarios de ingresos para garantizar que la información sea confiable y veraz.

**Figura 1.- Auxiliar de Cuentas por cobrar**



Nro.	Fecha	Nro. Factura	Cliente	Monto Exento	Base Imponible	IVA 16%	Total Factura	Fecha Abono (1)	Monto Abono (1)	Fecha Abono (2)	Monto Abono (2)	Fecha Abono (3)	Monto Abono (3)	Resta/Deuda
1						0,00	0,00							0,00
2						0,00	0,00							0,00
3						0,00	0,00							0,00
4						0,00	0,00							0,00
5						0,00	0,00							0,00
6						0,00	0,00							0,00
7						0,00	0,00							0,00
8						0,00	0,00							0,00
9						0,00	0,00							0,00
10						0,00	0,00							0,00
11						0,00	0,00							0,00
12						0,00	0,00							0,00
13						0,00	0,00							0,00
14						0,00	0,00							0,00
15						0,00	0,00							0,00

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



- f) Número de teléfono del cliente o persona contacto.
- g) Número de RIF del cliente.
- h) Indique si es a crédito la cantidad de días.
- i) Indique si es de contado.
- j) Indique la cantidad de acuerdo a la factura.
- k) Señala la descripción de acuerdo a la factura.
- l) Indique el precio unitario del producto.
- m) Indique el costo total del producto (cantidad x costo unitario).
- n) Indique la base imponible a calcular el IVA..
- ñ) Señale el importe de acuerdo a la alícuota aplicada)
- o) Indique el monto total de la factura incluyendo el IVA:

**Cuadro 4.- Estrategias Administrativas y Contables de la Propuesta**



**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS-CONTABLES PARA OPTIMIZAR  
EL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE COBRANZA  
DE LA EMPRESA INVERSIONES F.D. 22 C.A.**

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable y tiempo</b>
<p align="center">1 Establecer de estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza</p>	a) Establecer controles internos de Cobranza:	1 MES
	a.1 Controles de registros - Actualizar los registros de cobranza - Emitir reportes de cobranza	Analista de Cobranza.
	a.2 Control de la verificación de la información - Emitir movimientos bancarios - Realizar conciliaciones bancarias - Diseñar formatos de Recibo de cobranza	Tesorería Analista de Contabilidad. Analista de cobranza. Analista de Cobranza
	a.3 Controles de gestión de cobranza - Emisión y envío de notificaciones y estados de cuenta a clientes: - Archivar las notificaciones de cobranza y estados de cuenta - Hacer seguimiento a la fecha de pago. - Notificación de clientes morosos.	Administrador. Analista Contable
	a.4 Controles de Documentación - Revisión semanal que todo esté archivado. - Auditorías a la documentación.	Analista Contable
<p align="center">2. Implementar planes de supervisión y monitoreo de la gestión de cobranza para garantizar el cumplimiento de las estrategias propuestas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión al personal de cobranza.</li> <li>- Monitoreo a los resultados de las estrategias propuestas.</li> <li>- Monitorear a los avisos de cobranza.</li> <li>- Hacer seguimiento clientes morosos.</li> <li>- Realizar auditorías sorpresivas.</li> <li>- Cumplir y hacer cumplir los controles.</li> </ul>	Gerencia administrativa

Fuente: Sosa (2019)

## CONCLUSIONES

Actualmente, en las empresas se utiliza el control interno, con el fin de evaluar y monitorear las operaciones que cada entidad presenta, considerándose que, el control interno es un proceso muy importante llevado a cabo por la alta dirección en una entidad, que debe estar correctamente diseñado para dar seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos como la efectividad y eficacia de las operaciones, confiabilidad de información financiera, acatamiento de leyes y regulaciones aplicables.

Por su parte, cabe señalar que La función principal de un buen proceso de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad del deudor y además de ayudar a incrementar las ventas. Esta doble función es básica para entender los principios de la cobranza. En este sentido, es necesario implementar controles interno en esta área para salvaguardar sus recursos, así como minimizar los riesgos de errores, omisiones o fraudes, en el manejo de este activo, asimismo se requiere un continuo registro de las operaciones que se realizan en esta área, por lo tanto, toda organización debe aplicar medidas o métodos, con el fin de proteger los recursos que le han sido asignado para el desarrollo de sus actividades.

Es por ello, que el control interno es una herramienta esencial que debe ser aplicada debido a que comprende el plan de la organización y la coordinación de planes de ejecución, que verifiquen la exactitud y confiabilidad de los datos suministrados, a su vez, establece parámetros que promueven las operaciones que se realizan dentro de los departamentos.

Partiendo de los supuestos anteriores, en el presente estudio se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., mediante los resultados obtenidos de la aplicación de las

técnicas de recolección de datos utilizadas, mediante los cuales se pudo identificar las debilidades existentes en la gestión de cobranza que afecta el control interno, entre las cuales se pudieron observar que no es efectivo el proceso de cobranza, debido a que se han acumulado facturas vencidas con más de treinta (30) días, afectando la liquidez financiera, debido a que no se hace envío de notificaciones de cobranza, de manera continua para gestionar la cobranza.

Tampoco se comunica a la administración sobre los clientes morosos, para que tomen decisiones sobre estos clientes. Otra debilidad donde se observa la falta de controles internos es que no se emiten reportes para la verificación de los registros, ni de la verificación de importes pagos con los movimientos de la banca electrónica, este conjunto.

Tras estas implicaciones, se puede concluir, que se logró el objetivo general de la presente investigación, debido a que se logró proponer estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., con la finalidad de lograr el cobro de las facturas atrasadas ya vencidas, y actualizar la información contable, que permita mejorar el flujo de caja de la empresa, de manera que se logre la liquidez financiera necesaria para poder cumplir con los compromisos y deudas contraídos por la empresa, a tiempo, esto permitirá mejorar tanto su imagen con los clientes, proveedores, trabajadores y accionistas.

## **RECOMENDACIONES**

Para una efectiva implantación de las estrategias administrativas y contables propuestas, para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A., se presentan las siguientes recomendaciones:

- Dar a conocer los resultados del presente estudio, e implementar las estrategias propuestas involucrando al personal supervisor, en los procesos de implementación de controles internos de cobranza.
- Establecer funciones y responsabilidades al personal involucrado.
- Elaborar manuales de normas y procedimientos para unificar criterios en la ejecución de los procesos.
- Mantener los datos de los clientes actualizados.
- Adquisición de un sistema administrativo para centralizar los registros de las operaciones, para que los supervisores puedan tener acceso de la información y se puedan procesar datos de manera más rápida.
- 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 el libro auxiliar de cuentas por cobrar actualizados, en la gestión efectiva de cobranza, y mantener una comunicación constante sobre la situación de los clientes.
- Implementar las estrategias de control para el adecuado manejo de la cobranza y mantener un monitoreo continuo.
- Realizar planificaciones semanales, para la gestión de cobranza para notificar al departamento de administración sobre los clientes morosos.

## REFERENCIAS

- Acosta, Francia y Bentham, Carlos (2018). **Lineamientos de control interno que optimicen el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa SPEED SHOP 01, C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Alcalá, Norky (2018). **Estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Antornosi, Eduard (2008). **Planeación Estratégica.** 6ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Arias, Fidias (2016). **El proyecto de investigación.** 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2016). **Como se elabora el proyecto de investigación.** Sexta Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Consultores Asociados.
- Barrera (2017). **Comportamiento Organizacional.** España: Editorial Ariel.
- Catacora, Fernando. (2014). **Sistemas y Procedimientos Contables.** 1ª Edición. Colombia: Editorial Mc Graw – Hill Interamericana.
- Evelix.com. (2006). **Estándares y Organizaciones.** [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.evelix.com.ve>. [Consulta, Abril 21, 2019].
- Francés, Antonio (2016). **Estrategia para la empresa en América Latina.** 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial IESA.
- Gómez, Alejandro. **Los alcances del control de gestión.** Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Gómez, Alejandro (2013). **Metodología de la Investigación.** 3ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.


- Goxens, Antonio (2008). **Control Interno**. 1ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial Romana, S.r.l.
- Holmes, Arthur, (2011). **Auditoria, Principios y Procedimientos**. 6ª Edición. México, D.F.: Editorial LIMUSA.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2016). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios**. 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA
- Hurtado de Barrera, Jacqueline (2017). **Metodología de la Investigación, Guía para la comprensión holística de la ciencia**. 4ª Edición. Caracas. Venezuela: Quirón Ediciones.
- Koontz, Harold (2015). **Administración: Una Perspectiva Global**. 11ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Nole, Griselda (2015). **Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zona Ferreñafe de la Entidad prestadora de servicios de saneamiento de la Lambayeque S.A.** Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú: Trabajo de grado no publicado.
- Perdomo, Abraham (2010). **Contabilidad III. Avanzada I (Parte II)**. 3ª Edición. Guatemala: Ediciones Contables y Administrativas. Editorial –ECA.
- Ramírez, Vanessa (2016). **Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos**. Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Santo Domingo. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Rivero, Albys (2014). **Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO)**. Universidad de Carabobo. Ccampus Bárbula. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Sabino, Carlos (2018). **El proceso de investigación**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.
- Stoner, James; Freeman, Edward y Gilbert, Daniel (2017). **Administración**. 6ª Edición. México: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2018). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. Ciudad de México. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.

Terry, George (2016). **Principios de Administración Financiera**. 6ª Edición. México:  
Editorial Mc-Graw Hill Internacional S.A.

# **ANEXOS**

## Anexo A

**Cuadro 1.- Cuadro de Observación**

Empresa: <i>INVERSIONES F.D. 22 C.A.</i>			
			
<b>ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS-CONTABLES PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA INVERSIONES F.D. 22 C.A.</b>			
ÍTEM	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	Existencia de un sistema administrativo computarizado		
2	Uso de un auxiliar de cuentas por cobrar.		
3	Capacitación del personal al ingresar al cargo		
4	Uso de correo electrónico del departamento de cobranza		
5	Existencia de formato de recibo de cobranza.		
6	Conciliaciones bancarias		
7	Uso de la banca electrónica		

Fuente: Sosa (2019)



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

Estimado señor

Gerente de Administración

**Cuestionario**

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de proponer de estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones F.D. 22 C.A.

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.

**Anexo B  
CUESTIONARIO**

Empresa: *INVERSIONES F.D. 22 C.A.*



**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS-CONTABLES PARA OPTIMIZAR  
EL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA  
INVERSIONES F.D. 22 C.A.**

ÍTEM	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	¿Considera usted que es efectivo el proceso de cobranza?		
2	¿Sabe usted si se han acumulado facturas con más de treinta (30) días vencidas pendientes por cobrar?		
3	¿Considera usted que las facturas vencidas no cobradas han debilitado a la liquidez financiera de la empresa?		
4	¿Sabe usted si se les envían notificaciones a los clientes sobre el cambio de la modalidad de créditos de treinta (30) días a siete (7) días?		
5	¿Tiene usted conocimiento si se archiva la documentación soporte de las notificaciones de cobranza enviada a los clientes?		
6	¿Sabe usted si se le notifica al personal de administración sobre los clientes morosos?		
7	¿Considera usted que el personal de cobranza recibe una supervisión sobre las actividades que realizan?		
8	¿Sabe usted si se emiten reportes para la verificación de los registros de la cobranza?		
9	¿Tiene usted conocimiento si se verifica que los importes pagados por los clientes correspondan al de la factura, y que estos hayan ingresado efectivamente a la cuenta bancaria de la empresa?		
10	¿A su consideración, cree usted que a través de la implantación de estrategias administrativas-contables se logrará optimizar el control interno de la gestión de empresa Inversiones F.D. 22 C.A.?		

Fuente: Sosa (2019)

**Anexo C.-**

**TABLA DE FRECUENCIA**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS ABSOLUTAS</b>		<b>ALTERNATIVA / FRECUENCIAS RELATIVAS</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>67%</b>	<b>22%</b>
<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>
<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>
<b>5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>7</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>
<b>9</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>
<b>10</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

**Fuente:** Sosa (2019)

**Figura 1.- Auxiliar de Cuentas por cobrar**



Nro.	Fecha	Nro. Factura	Cliente	Monto Exento	Base Imponible	IVA 16%	Total Factura	Fecha Abono (1)	Monto Abono (1)	Fecha Abono (2)	Monto Abono (2)	Fecha Abono (3)	Monto Abono (3)	Resta/Deuda
1						0,00	0,00							0,00
2						0,00	0,00							0,00
3						0,00	0,00							0,00
4						0,00	0,00							0,00
5						0,00	0,00							0,00
6						0,00	0,00							0,00
7						0,00	0,00							0,00
8						0,00	0,00							0,00
9						0,00	0,00							0,00
10						0,00	0,00							0,00
11						0,00	0,00							0,00
12						0,00	0,00							0,00
13						0,00	0,00							0,00
14						0,00	0,00							0,00
15						0,00	0,00							0,00

Fuente: Departamento de Administración (2019)

**Figura 2.- Recibo de Cobranza**



**INVERSIONES F.D.22, C.A**  
**RIF.: J-40707098-3**

Calle Venezuela, Casa N° 74, Barrio José Antonio Páez  
 Maracay - edo. Aragua.  
 Tel.: (0412) 454-42-57

FECHA DE EMISION	(a) DD	MM	AAAA
Maracay			

**RECIBO: N° 00001**

Nombre o Razón Social: (b)			
N° de Factura: (c)		(d) N° de Comprobante de pago:	(e) Forma de pago: Depósito: ____ Transferencia: __
Tel.: (f)	RIF.: (g)	Credito (h)	Contado (i)
(i) Cant.	(k) Concepto o descripción		(l) P. Unit. Total (m)
			)
POR FAVOR EMITIR PAGO A NOMBRE DE: Inversiones F.D., C.A C.I.: J-40707098-3 CORREO: <a href="mailto:inversionesfd22@gmail.com">inversionesfd22@gmail.com</a>		BANCO BLANPLUS CUENTA CORRIENTE N° 0174-0113-06-1134140464	BASE IMPONIBLE Bs. (n) I.V.A. ____ % Bs. (ñ) TOTAL A PAGAR Bs. (o)

**Observacion:** la factura se emitira al momento del abono en cuenta del monto total del recibo, dicho recibo tiene una limitacion crediticia de tres (3) dias continuos contados a partir del dia siguiente de ser notificado; el incumplimiento de dicho pago generara notas de debito del 10% de la base imponible de dicha deuda.

Fuente: Sosa (2019)