

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN – BARQUISIMETO**

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA UNIDAD
EDUCATIVA COLEGIO EMMA CEBALLOS DE LARA 2016, C.A.**

**AUTORA: Douglimar Romero
TUTOR: Ldo. Douglas Pérez**

Barquisimeto, octubre de 2021

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN – BARQUISIMETO**

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA UNIDAD
EDUCATIVA COLEGIO EMMA CEBALLOS DE LARA 2016, C.A.
Trabajo Especial de Grado Presentado como Requisito para optar por el título de
Técnico Superior en Contaduría**

**AUTORA: Douglimar Romero
TUTOR: Ldo. Douglas Pérez**

Barquisimeto, octubre de 2021

APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por la Ciudadana **DOUGLIMAR ALEJANDRA ROMERO LINAREZ C.I. N° V-27.629.532** para optar al Grado de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN CONTADURIA PÚBLICA**, considero que el trabajo reúne los requisitos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado académico/metodológico para su aprobación y poder ser sometido a la evaluación final y su posterior presentación oral.

En la ciudad de Barquisimeto, a los 05 días del mes de diciembre de 2021.

Nombre: **DOUGLAS ESTEBAN PEREZ SEGUERI**

Firma: _____



C.I.: **V-4.068.536**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN – BARQUISIMETO**

VEREDICTO

IUJO Instituto
Universitario
Jesús
Obrero
Extensión Barquisimeto

VEREDICTO

Quienes suscribimos, Prof. (a): **JOSÉ SIVIRA** C.I.:V-7.412.457 (Jurado Académico) y Prof. (a): **BETTY TORO** C.I.:V-10.312.031 (Jurado Metodológico), designados por la Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, para examinar el Trabajo Especial de Grado de la Carrera de Contaduría del (la) Br.: **DOUGLIMAR ALEJANDRA ROMERO LINAREZ** C.I.:V-27.629.532

Titulado: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA UNIDAD EDUCATIVA COLEGIO EMMA CEBALLOS DE LARA 2016, C.A.

Hacemos constar que hoy, 13 de enero del 2022.

Nos reunimos de manera presencial para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (98) equivalente a Veinte (20) puntos

Expresión Cualitativa: Excelente

Prof. (a) **José Sivira**
Jurado Académico
C.I.: V-7.412.457

Prof. (a) **Betty Toro**
Jurado Metodológico
C.I.: V-10.312.031

Prof. (a) **Douglas Pérez**
Asesor(a)
C.I.: V 4.068.536

Prof. (a) **Betty Peña**
Coordinador(a)
C.I.: V- 9544541

**CONTADURIA
COORDINACIÓN
BARQUISIMETO**

DEDICATORIA

Con todo mi corazón dedico mi Trabajo Especial de Grado a:

A Dios todopoderoso, por ser mi fortaleza, por llenarme de entereza, y reconfortar mi fe durante este proceso de aprendizaje a él sea dada la gloria...

A mis padres por su apoyo sin condición, por ser los motores que me impulsan a lograr cada una de las metas propuestas en mi vida, por ayudarme a confiar plenamente en mí y en mi capacidad para materializar mis sueños, pero sobre todas las cosas su amor infinito.

A todas aquellas personas que contribuyeron de una u otra forma en mi proceso de formación e hicieron posible esta meta trazada.

Douglimar Romero.

AGRADECIMIENTO

Gracias sean dadas a Dios por siempre hacerme sentir escuchada en cada una de las oraciones elevadas a él, por levantarme cuando creí desvanecerme y desistir de este sueño, gracias por reconfortarme y hacerme sentir que estoy hecha a la medida de las metas que me propongo en la vida.

Agradezco a mis padres, por ser mis inspiraciones en todo momento, por su apoyo sin condición, y por su amor infinito.

A mi novio, familiares, amigos y compañeros gracias por sus palabras de ánimo, por cada consejo, por su escucha y por su cariño para conmigo.

Al Instituto Universitario Jesús Obrero, por contribuir con mi formación profesional y por siempre estar allí cuando he necesitado de sus asesorías.

A mis compañeros, por ser un gran apoyo en este camino de formación profesional.

Al Prof. Douglas E Pérez por aceptar ser mi tutor académico durante el proceso del Trabajo Especial de Grado para optar al título de TSU en Contaduría, de igual forma agradezco su dedicación y conocimiento impartido durante la realización de mi trabajo de grado

A los Profesores Betty Toro y José Sivira, por ser mi jurado metodológico y académico, respectivamente. Además, agradezco su disciplina, ayuda y constancia en el desarrollo del Trabajo Especial de Grado.

A la Empresa U.E. “Emma Ceballos de Lara”2016 C.A, por permitirme ejecutar mis pasantías en su organización, y a su personal por su receptividad para la realización de mi TEG.

Douglimar Romero.

ÍNDICE GENERAL

| | p.p |
|--|------------|
| CARTA DE APROBACIÓN..... | iii |
| VEREDICTO..... | iv |
| DEDICATORIA..... | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| ÍNDICE GENERAL..... | vii |
| LISTA DE CUADROS..... | ix |
| LISTA DE GRÁFICOS..... | x |
| RESUMEN..... | 1 |
| INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| MOMENTO I: Situación objeto de estudio | 3 |
| Descripción detallada de la situación objeto de estudio..... | 3 |
| Objetivos..... | 4 |
| General..... | 4 |
| Específico..... | 5 |
| Justificación e importancia..... | 5 |
| Alcance..... | 6 |
| MOMENTO II: Soporte conceptual..... | 7 |
| Antecedentes..... | 7 |
| Bases teóricas..... | 11 |
| Sustentación Legal..... | 21 |
| MOMENTO III: ORIENTACION PROCEDIMENTAL..... | 26 |
| Naturaleza de la investigación..... | 26 |
| Tipo de investigación..... | 27 |
| Población y muestra..... | 28 |
| Técnica e instrumento de recolección de datos..... | 29 |
| Validez y confiabilidad..... | 29 |

| | |
|---|-----------|
| Estrategias procedimentales del desarrollo de la investigación..... | 29 |
| MOMENTO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION..... | 31 |
| Explicación detallada..... | 31 |
| MOMENTO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 40 |
| Conclusiones..... | 40 |
| Recomendaciones..... | 41 |
| REFERENCIAS..... | 43 |
| ANEXOS..... | 46 |
| Anexo A- Recolección de Datos | 47 |

LISTA DE CUADROS

| CUADRO | p.p |
|--|------------|
| N° 1. Sistema de variables..... | 18 |
| N° 2. Muestra. | 22 |
| N° 3. Información de los representantes..... | 25 |
| N° 4. Emisión de las facturas..... | 26 |
| N° 5. Registro de los pagos..... | 27 |
| N° 6. Relación favorable entre Representante/institución..... | 28 |
| N° 7. Análisis de liquidez y solvencia..... | 30 |
| N° 8. Sistema de información Soportes..... | 31 |
| N° 9. Plazo de pago a los representantes. | 32 |
| N° 10. Políticas de crédito..... | 33 |

LISTA DE GRAFICO

| GRAFICO | p.p |
|--|------------|
| N° 1. Información de los representantes..... | 26 |
| N° 2. Emisión de las facturas..... | 27 |
| N° 3. Registro de los pagos..... | 28 |
| N° 4. Relación favorable entre Representante/institución..... | 29 |
| N° 5. Análisis de liquidez y solvencia..... | 30 |
| N° 6. Sistema de información Soportes..... | 31 |
| N° 7. Plazo de pago a los representantes. | 32 |
| N° 8. Políticas de crédito..... | 33 |

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN – BARQUISIMETO**

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA UNIDAD
EDUCATIVA COLEGIO EMMA CEBALLOS DE LARA 2016, C.A.**

Autora: Douglimar Romero

Tutor: Ldo. Douglas Pérez

Fecha: Noviembre 2021

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad Diseñar estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio Emma Ceballos de Lara 2016, C.A. Ubicada en Quíbor, Municipio Jiménez, Estado Lara, se elaboró este proyecto bajo el paradigma de investigación cuantitativa, como una investigación de campo de carácter descriptivo y estuvo orientada a la aplicación de tres fases: Fase I: Se diagnosticó la situación actual de la empresa, Para ello se diseñó como instrumento de recolección de datos una encuesta tipo cuestionario el cual contiene de ochos (8) ítems dicotómicos y fue aplicado a cuatro (04) trabajadores del área administrativa como muestra representativa de la población en estudio. Así mismo, los resultados se representaron en gráficos para cada uno de los ítems, obteniéndose una interpretación que permitieron establecer las conclusiones y recomendaciones. Fase II: Identificar estrategias para mejorar la gestión de cobranza, En relación a ello, no realiza un análisis previo mensualmente para determinar el estado de solvencia, debido a que no se presenta una buena información al representante sobre su estado de cuenta del pago de las mensualidades, inclusive no existe un calendario acordado con los representantes del pago de las mensualidades, por esta razón, se presentan regularmente retrasos. Fase III: Plantear las estrategias para mejorar la gestión de cobranza, esta requiere de una serie de estrategias tales como: Llevar el registro contable del pago de las mensualidades. Por ello, es pertinente que se realice un análisis previo mensualmente para determinar el estado de solvencia. Y así, presentar una información al representante sobre su estado de cuenta del pago de las mensualidades. Como también, debe existir la programación de un calendario acordado con los representantes del pago de las mensualidades. De igual manera, es de prioridad estructurar mejoras en las Normas y Procedimientos de Cobranza.

Descriptores: diagnosticar, gestión, estrategias, cuentas por cobrar.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad para el buen funcionamiento de una institución es necesario que sus cuentas por cobrar tengan un buen ritmo dentro del flujo de efectivo y a la vez se mantengan generando rentabilidad a la empresa, también que los procesos de las mismas sean de calidad, es importante que se lleven a cabo ciertas estrategias de cobranza. Puesto que esto permite buen funcionamiento y organización. Por lo que, en este trabajo de investigación se hace referencia al estudio de un diseño de estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A.

El estudio presentado tiene como finalidad mejorar la gestión de cobranza y proponer estrategias para la solución de dicha problemática. El estudio está presentado en V momentos el cual está estructurado de la siguiente manera: La presente investigación:

En el momento I se encuentra Descripción detallada de la situación objeto de estudio, los objetivos de la investigación; objetivo general y objetivos específicos, también la justificación e importancia y por último el alcance de la investigación.

En el momento II se dan a conocer los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la sustentación legal a la investigación, y su respectivo sistema de variables.

El Momento III corresponde a la Orientación Procedimental, Naturaleza de la investigación, Tipo y diseño de la investigación, Población y Muestra, Técnica e Instrumento de Recolección de Datos, Validez, Confiabilidad y Técnica de Análisis de Datos.

Mientras que en el momento IV, se presenta los resultados de la investigación con su respectiva explicación detallada.

En el Momento V se establece Conclusiones y Recomendaciones, en base a los objetivos específicos, bases teóricas y las variables consideradas. También se encuentra las referencias bibliográficas y sus respectivos anexos.

MOMENTO I

SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

Descripción detallada de la situación objeto de estudio

En el mundo la contabilidad se basa en las actividades económicas y financieras contables con el objeto de llevar un control de las condiciones y dimensiones económicas en una empresa en función a lo contable, es por esta razón que esta rama proporciona información financiera fiable, contribuyendo al desarrollo económico. Desde finales del año 2019 la población mundial se ha visto afectada por la aparición de un nuevo virus denominado “La covid-19”, el cual ha tenido a la población mundial en estado de alarma hasta la actualidad.

Por ende, se ha reducido la producción y se ha paralizado las exportaciones e importaciones, dejando vulnerable a los mercados financieros, En consecutiva la contabilidad como ciencia cobra especial relevancia en estos tiempos, puesto que nos permite, junto con estrategias y variables, la toma de decisiones adecuada para el surgimiento de las empresas en medio de la adversidad.

En este sentido, las grandes y pequeñas empresas aplican distintos métodos o instrumentos para percibir ganancias a corto y largo plazo, uno de ellos ha sido conceder crédito a sus clientes, aunque algunas empresas lo eliminaron por completo otras lo siguen considerando como una opción, siempre y cuando existan una serie de políticas o lineamientos de cobranza. En este orden de ideas, a Ávila, (2007), en lo que respecta el proceso de cobranza menciona que, “los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando la misma llega a su vencimiento” (p. 242), es decir, esta modalidad solo será efectiva si se realiza el cobro de las cuentas en el periodo de tiempo establecido, por ende, se debe llevar un control minucioso del tiempo de vencimiento de las deudas.

A nivel empresarial las cuentas por cobrar son de gran importancia para los organismos, empresas, instituciones entre otras. Debido a que constituyen hoy en día la clave para el desarrollo exitoso de los negocios, es el dinero esperado a ser tomado; Además es el activo de

mayor disponibilidad después del efectivo en caja y banco, aunque las ventas o prestaciones de servicio a crédito se ha convertido en los últimos años en un medio de ingreso fuerte para muchas organizaciones debido a los niveles de inflación.

En el caso específico de la U. E Colegio “Emma Ceballos de Lara” 2016, C.A., es una institución privada dedicada a brindar un servicio de educación inicial, básica y diversificada, cuenta con una sede única ubicada en la calle 13 entre Av.3 y 4 sector la libertad en la localidad de Quíbor, municipio Jiménez, estado Lara. De acuerdo con su organización estructural uno de los departamentos primordiales es el de administración, donde se llevan los libros contables, los pagos de la institución, salarios, impuestos, tributos, gastos internos, entre otros, como también, tiene asignado dentro de sus funciones realizar la gestión de cobranzas.

Se puede señalar que, en el departamento de administración, actualmente se evidencia una problemática en la gestión de cobranza de la U. E Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A, se pudo observar e identificar un retraso en la cancelación de las mensualidades por parte de los representantes. Las operaciones de crédito para estas instituciones educativa representan un riesgo cuando el usuario falla en el pago puntual de la cuota, se genera un problema de cobranza, situación que se hace más compleja ante los elevados niveles de inflación que vive el país en donde el dinero pierde poder adquisitivo rápidamente. Lo que incide directamente en la disminución del flujo de efectivo constante y, por ende, problemas de liquidez que en definitiva afectan la cancelación de cuentas por pagar y viéndose la institución en la necesidad de diferir la posibilidad de solventar en tiempo oportuno cualquier tipo de contingencia.

Lo previamente expuesto, motivó la realización del presente estudio con la finalidad de proponer estrategias para optimizar la gestión de cobranza. Por ello dicho estudio se plantea dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cómo se desarrolla la gestión de cobranza en la Unidad Educativa Colegio Emma Ceballos de Lara 2016, C.A.? ¿Que pueden ofrecer los lineamientos adecuados de la gestión de cobranza en la Unidad Educativa Colegio Emma Ceballos de Lara 2016, C.A.? ¿Cuál podría ser el diseño estratégico más adecuado y eficaz para el mejoramiento de la gestión de cobranza en la Unidad Educativa Colegio Emma Ceballos de Lara 2016, C.A.?

Objetivos de la investigación

Objetivo General.

Diseñar estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara” 2016, C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual de la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A.

Identificar estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A.

Plantear estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A.

Justificación

Las empresas de servicio educativo deben tener políticas o estrategias administrativas, con la finalidad de optimizar el desarrollo de sus procesos, lo cual garantiza el correcto funcionamiento de la organización. Es por ello, la observación en el departamento de administración de la U.E colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A, debido al retraso en el pago correspondiente a la mensualidad por parte de los representante de dicha institución, produciendo esta situación una disminución del flujo de efectivo al momento que se tenga que hacer el cumplimiento de ciertas obligaciones como lo son los pagos a los proveedores, pago de salarios de nómina tanto de personal docente, administrativo y obrero, pagos de impuestos, pago de gastos internos de la institución, servicios básicos entre otros.

En este sentido la presente investigación se sustenta en la importancia de contar con un diseño estratégico para mejorar la gestión de cobranza en la U. E colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A, de esta manera obtener los ingresos en un plazo determinado por la institución, y así optimizar el procedimiento de cobro que aplica la empresa a sus clientes. Implementado mejoras a la gestión de cobranza en el departamento de administración, para la optimización y actualización de la información necesaria del flujo del efectivo, a la hora que tener que disponer de lo necesario para hacer frente al cumplimiento de las obligaciones en cuanto al pago de los compromisos de la institución.

En el ámbito académico y metodológico la investigación realizada sirve de aporte como antecedentes e instrumento de consulta en cuanto a la temática de cuentas por cobrar como un aporte analítico de la problemática planteada, aplicando las técnicas de investigación necesarias,

las cuales, podrían orientar a futuras investigaciones. Por otra parte, la realización del trabajo de investigación representa una gran oportunidad, debido a que, indagando, profundizando se amplía el conocimiento y se nutre, en cuanto a lo laboral con la implementación de estrategias que se disminuirán los retrasos en los pagos y se logrará el óptimo desarrollo de las cuentas por cobrar.

Alcance

El alcance de acuerdo a Hernández, Baptista y Fernández (2010), indican que “es el resultado de lo que se espera obtener del estudio”. Esto quiere decir que no es más que los resultados obtenidos en la investigación presentada, en la temática de cuentas por cobrar, y tiene por alcance Diseñar un plan estratégico para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A. ubicado en la calle 13 entre Avenida 3 y 4 sector la libertad en la localidad de Quíbor, municipio Jiménez, estado Lara. El tiempo establecido por la organización fue de un lapso de 09 semanas, en el cual se recolectó la respectiva información, y su delimitación es el departamento de administración de la institución. Teniendo así la disposición en colaborar con la investigación, y así lograr establecer estrategias para optimizar la gestión de cobranzas. También, puede servir de aporte a otras instituciones en relación a las cuentas por cobrar y la necesidad de estrategias para ser eficiente el proceso de cobranza. La línea de investigación va directamente al impacto social de las actividades económicas organizacionales y de la contabilidad, en cuanto, a las cuentas por cobrar y el mejoramiento de la gestión de cobranza.

MOMENTO II

SOPORTE CONCEPTUAL

El soporte conceptual de un trabajo de investigación consiste en presentar teorías que sirvan de soporte a la investigación presentada. Según, Hernández Sampieri (2008), cita “que el marco teórico es una de las fases más importantes de un trabajo de investigación, consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado.” (s/p). En otras palabras, el soporte conceptual o marco teórico aporta a la investigación teorías que lo fundamenten.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes son investigaciones realizadas que sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones, conectan la introducción con el tema de investigación y asegura el flujo lógico de ideas, estas reflejan los avances del estado del conocimiento en un área determinada. Al respecto, Tamayo (2012) señala que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado constituye los antecedentes del problema” (s/p); es decir que los trabajos de investigación que se menciona a continuación sirvieron de modelo que conectan con la temática manejada en la investigación que se presenta.

En este sentido, la investigación previamente expuesta tiene similitud con la investigación que se desea presentar debido a que ambas investigaciones tienen como temática las cuentas por cobrar, buscando una solución que beneficie tanto a la organización como al cliente mejorando así la comunicación y estableciendo un convenio de pagos.

En el ámbito Internacional, Fonseca y Guerrero Vizcaya (2020), en su trabajo de grado titulado “**Auditoría financiera a las cuentas por cobrar de la empresa SIDA S.A. al 31 de marzo de 2020**”, trabajo de grado para optar al título de especialista en Revisoría Fiscal y Auditoria Integral, en la Universidad cooperativa de Colombia, Ibagué, Colombia. Presenta como objetivo general realizar una auditoría financiera de las cuentas por cobrar de la Sociedad

Importadora de Automotores (SIDA S.A) con corte al 31 de marzo del 2020. Su investigación se basó en un enfoque cualitativo, como instrumento se implementó una auditoría financiera, que tiene como objetivo realizar un análisis detallado, para así generar una opinión sobre la autenticidad de las cifras que conforman el rubro de las cuentas por cobrar de la empresa.

En definitiva, el resultado final de toda la labor de la auditoría, se emitió el respectivo informe de auditoría independiente, el cual dio cuenta de la fiabilidad de los estados financieros en lo referente al rubro de cuentas por cobrar de la empresa. Tiene similitud con la investigación presentada, puesto que, se han enfocado a la auditoría de las cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar mediante herramientas e instrumentos.

Continuando con el ámbito Internacional, se toma como referencia, Muñoz y Mora (2017), en su trabajo especial de grado titulado **“Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters”**, para optar al título de contador público autorizado, en Guayaquil Ecuador. Como objetivo general es Propuesta de control interno de cuentas por cobrar en Promocharters S.A. El diseño de dicha investigación es de campo, de tipo cualitativa, en cuanto a la población y muestra se desarrolló considerando como población a los trabajadores de la empresa Promocharters S.A, las cuales totalizan 30 personas. En cuya, recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario. El cual, arrojó como resultado la creación de un manual de crédito y cobranza que permita el ampliar la solvencia y rentabilidad, llegando a la conclusión de que el área de venta requiere de estrategia de crédito a un mínimo riesgo, además de la captación de una base de datos referencia que permita el buen manejo de los clientes.

Como principal recomendación, se encuentra que las tendencias que poseen las cuentas incobrables de la empresa PROMOCHARTERS S.A, deben disminuir al momento que se aplican las múltiples estrategias de comunicación para que los clientes puedan acceder a convenios de pago y oriente su compromiso a generar rentabilidad en la organización. También es necesario que la comunicación en el área de ventas, facturación, crédito y cobranza esté relacionada entre sí.

En el ámbito nacional, Aranguren, Pérez y Pérez (2017), en su trabajo de grado titulado **“Estrategias gerenciales para optimizar el sistema de cobranzas en la empresa Cosan, en San Carlos estado Cojedes.”** Investigación ejecutada para optar al título de licenciado en contaduría pública, en la universidad Nacional Experimental De Los Llanos Occidentales

Ezequiel Zamora (UNELLEZ), en San Carlos, estado Cojedes, Venezuela. Mostrando como objetivo general proponer estrategias gerenciales para optimizar el sistema de cobranzas en la empresa Cosan, C.A, en San Carlos Cojedes. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo proyectiva con un diseño no experimental de campo de nivel proyectivo, en cuanto a la técnica e instrumentos de recolección de datos se usó la encuesta y como instrumento un cuestionario constituido por 15 ítems. La muestra la represento los integrantes del equipo de trabajo del área de cobranzas los cuales fueron diez (10).

Entre sus principales conclusiones señala que la empresa CORSAN, C.A no planifica debidamente ningún proceso para realizar la cobranza a los clientes, así como tampoco prepara anualmente una revisión de estas cuentas a fin de solventar inconvenientes financieros a largo plazo. Así mismo, la investigación es similar con la investigación que se desea presentar debido a que ambas organizaciones poseen problemáticas similares en cuanto a la cobranza, de esta manera se tomó como antecedente debido a que estudia las cuentas por cobrar.

En un mismo aspecto nacional, se encuentra Bohórquez y Olivares (2017), y su trabajo especial de grado titulado **“Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa C.E.I Luisa del Valle Silva”**, presentado en Carabobo, Venezuela. Su objetivo general consistió en proponer un plan estratégico para optimizar la gestión e cobranza en la unidad educativa C.E.I Luisa del Valle Silva ubicada en Naguanagua. La investigación expuesta fue de tipo descriptiva, con un diseño de campo.

En cuanto a la población y muestra está conformada por 11 personas, la investigación no amerita tamaño de muestra por ser la población conocida, identificable, accesible y pequeña. La técnica y recolección de datos como técnica se utilizó la observación, la entrevista y encuestas, una vez analizando los resultados se concluye que la institución no cuenta con una gestión de cobranza efectiva que le permita obtener los ingresos monetarios para garantizar la autogestión y funcionamiento óptimo debido a los altos índices de morosidad que se presentan en la actualidad. Así el resultado arrojó, en un desarrollo de propuesta se contribuirá a mejorar la eficiencia en la gestión de cobranza de la institución, tomando como base un control estricto en todas las operaciones.

La investigación tiene similitud con la investigación presentada, debido a que presentan la misma problemática en cuanto al déficit en las cuentas por cobrar, y el funcionamiento de la cobranza y se busca implementar estrategias para mejorar la gestión de cobranza.

En el ámbito Regional, **Torres (2021)**, en su trabajo de grado titulado **“Pautas para optimizar las cuentas por cobrar del departamento de administración de la heladería Obelisco GTP, C.A”**, presentada para optar al título de técnico superior universitario en administración de empresas, en el Instituto Universitario Jesús Obrero IUJO, extensión Barquisimeto, en el estado Lara. Como objetivo general diseñar pautas para optimizar las cuentas por cobrar del departamento de administración de Heladería Obelisco GTP, C.A, La investigación presentada es de enfoque cuantitativo, apoyada en un diseño de campo, el paradigma utilizado fue el positivista, en cuanto a la población, está conformado por 03 individuos y por ser una población finita y no exacta no se selección a una muestra.

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la observación directa, conversaciones informales y a la entrevista, y como instrumento un cuestionario de 11 preguntas dicotómicas. Entre las conclusiones resaltó que era necesaria la elaboración de pautas para optimizar las cuentas por cobrar, y que estas le permitirán a la organización contar con una buena gestión en las cuentas por cobrar y mantener buena disponibilidad financiera.

Se puede señalar, que este trabajo de investigación representa un modelo de referencia en la investigación planteada tanto por la temática tratada en ella como en la metodología empleada a los efectos de permitir a la organización contar con una buena gestión en las cuentas por cobrar y mantener buena disponibilidad financiera.

Las investigaciones antes mencionadas representan una referencia fundamental para el trabajo ejecutado, debido a que la finalidad de dichas investigaciones es mejorar la gestión de las cuentas por cobrar mediante pautas y/o estrategias, de esta manera optimizar proceso de cobranzas, mejorar la gestión administrativa, y así tener un control de las cuentas por cobrar contribuyendo a que todo funcione con una buena optimización de las cobranzas a los fines de maximizar la rentabilidad y mantener un flujo de efectivo disponible para satisfacer las obligaciones contraídas por la empresa.

Bases Teóricas.

Se presentan las bases teóricas que sustentan la investigación, estas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituye un punto de vista o enfoque determinado. Son conceptos de diferentes fuentes y autores, los cuales sirven de fundamento con el problema presentado en la investigación. De acuerdo con Sabino, (2012), la describe como "el conjunto actualizado de concepto, definiciones, nociones, principios etc., que explica la teoría principal del tópico a investigar" (p. 69). Para tal efecto, a continuación se definirán algunos conceptos principales los cuales servirán para la comprensión del problema planteado que serían definiciones, nociones, principios que explicarían el contexto teórico tratado en esta investigación.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar están constituidas por las deudas que los clientes adquieren con la empresa, a fin de que esta le ha proporcionado algún bien o servicio, de acuerdo a Guajardo (2004) "Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa, los cuales generan un beneficio en el futuro. Forman parte de la clasificación de activos circulantes (p.360)". En otras palabras, las cuentas por cobrar representan el adeudo de los clientes con la empresa, los cuales se establecen en un tiempo determinado para su cubro y pago por parte del cliente de manera efectiva.

Importancia de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son importantes debido a que estas son activos, derechos que la empresa tiene sobre sus clientes por la prestación de servicios o venta de mercancías. Según Cepeda G. (1997) "las cuentas por cobrar representan generalmente una de las partidas del activo más importante en la empresa" (p.234). En otras palabras, estas son importantes porque representan un beneficio para la empresa a futuro, en el cobro a los clientes por la adquisición del bien o la prestación del servicio concedido a crédito a los clientes con facilidad e pago.

Cobranza

Proceso mediante el cual se determina la capacidad de liquidez. Y así las organizaciones mantener un margen de utilidad factible para la empresa. De la misma forma, Ettinger y Goliet (2003), nos dicen que, “la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital.”. En otro orden de ideas la cobranza es importante para el desarrollo de cualquier empresa debido a que es un proceso en el cual se cumple un activo, se le presta el servicio o la adquisición del bien al cliente y esta cancela el adeudo con la empresa.

Sistema de cobranza

Es importante considerar que Para Montaña (1993), establece que “un sistema de cobranza se define como el proceso administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha de vencimiento de las cuales dependen los ingresos para la empresa” (p.58). Esto quiere decir que es el proceso desde la prestación del servicio o venta de mercancía, hasta el acuerdo de plazo de pago con el cliente.

Crédito

Para Catacora (1996) “el crédito se define como la confianza dada o recibida a cambio de un valor, el derecho de disponer de un dinero ajeno o de retrasar, por un cierto plazo, el pago de cantidades debidas a cambio de un cierto interés” (p.30). En otras palabras, el crédito no es más que la confianza y relación entre la empresa/cliente de acuerdo a un plazo de pago por la adquisición de servicio, este acuerdo puede ser por partes de contado y crédito.

Clasificación del Crédito

Villaseñor (2005, p. 118), clasifica al crédito en categorías, de acuerdo a las características individuales, las cuales se hacen mención a continuación la clasificación del crédito según su uso:

Crédito de inversión: Tiene como característica principal la colocación de capital en manos de terceros, para ser recuperado en fecha distante de cuando se hizo el préstamo, teniendo como objetivo principal percibir un interés aparte del monto prestado. Dentro de éste se pueden distinguir a su vez, garantía hipotecaria, inversión en abonos y cuentas con intereses.

Crédito bancario: Es el proceso que se lleva a cabo en las instituciones bancarias con el propósito de conceder créditos en dinero, a pesar que no es su única actividad comercial, el crédito es su principal fuente de ingreso y de operaciones. Se diferencia con el crédito de inversión por su corta duración.

Crédito entre comerciantes: Esta modalidad no incluye las operaciones anteriores, es decir transferencia de dinero, sino destacándose porque uno de los bienes que da inicio a las operaciones de créditos está constituido por mercancía o servicio. Generalmente se usa de industriales a distribuidores entre sí.

Crédito al consumidor: Es la facilidad de pago que una empresa concede a su clientela al entregarle el producto o servicio a cambio de recibir su valor en un tiempo determinado, con un sobre valor pactado correspondiente a intereses. En este tipo de crédito se puede pactar negocios con otros comerciantes del ramo. Según su uso, se puede decir que cada uno tiene su importancia para el momento que se lleve a cabo, tal como el crédito de inversión, que no es más que la colocación de capital en manos de terceras personas con la finalidad principal de percibir ingresos por medio de los intereses aparte del monto prestado.

Clasificación del crédito según las condiciones de pago:

Crédito normal o contado comercial: Es aquel crédito prestado en donde el deudor llega a un acuerdo del periodo de 30 días, en ocasiones el plazo varía de acuerdo a los términos y a la existencia de un interés aceptado.

Corto plazo: Consiste en dividir el plazo de las obligaciones en varias partes con fecha de vencimiento distante, separados entre sí por periodos iguales de tiempo y nace por la compra de un bien o servicio.

Crédito fijo con límite renovable: Es aquel donde se fija al deudor un límite de crédito por las compras o adquisiciones que puede realizar, este es finalizado cuando el valor de los bienes y servicios adquiridos por el cliente, llega al tiempo preestablecido.

Crédito garantizado: Es el tipo de crédito donde el deudor ofrece y entrega algo de valor para garantizar un préstamo. La garantía puede ser personal o real. En el tipo personal además del deudor, el préstamo lo firma otra persona o entidad, esta persona o entidad se llama fiador. En el tipo real el préstamo es garantizado o respaldado con un bien, por ejemplo, una casa, un automóvil, etc.

Políticas de crédito

Es importante resaltar que para Ettinger (2001) nos dice que “las políticas de crédito de la empresa deben ser el soporte del gerente de crédito para su evaluación de los riesgos del mismo” (p.37), En efecto las políticas de crédito son los lineamientos que se deben seguir para determinar si se le otorga el crédito al cliente debido a que con estas se lleva el debido registro para las cuentas por cobrar.

Proceso de Cobranza

Es el ciclo o circuito por el que pasa la venta de algún bien o servicio el cual se culmina recibiendo el pago. La venta cedida al crédito suele realizarse acompañado de una planificación, con la intención de llevar un orden cronológico de la gestión. Si estos no fueran administrados de manera eficiente podrían ocasionar graves problemas de liquidez en la entidad. Para Morales & Morales, (2014) En su libro crédito y cobranza “El objetivo primordial de la cobranza es mantener la buena voluntad de todos los deudores, es decir, lograr que paguen los créditos que se les han otorgado, pero que ellos deseen hacerlo de manera espontánea, para ello es necesario

tener un conocimiento completo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarlas.” (p.147)

Normas de Cobranza

Al establecer la relación comercial de compra-venta, bajo la modalidad de crédito, se determina el proceso de cobranza, el cual también tiene que regirse por unas normas que garanticen a la empresa la seguridad que se logrará el pago del producto o servicio. Una empresa bien organizada según Villaseñor (2005), “determinará qué división de ella asumirá la responsabilidad de la cobranza y procederá a establecer una clara norma que cubra el trabajo de cobro. Estas normas se someterán al análisis periódico de acuerdo con las condiciones necesarias de la compañía”, (p. 220)

Procedimientos de Cobranza

Generalmente se aplican varios procedimientos de cobranzas, cuando una deuda se vence por largo tiempo, el proceso de cobro es más estricto y más personal. Así mismo para Haime L. (2006) los define como “procedimiento que se sigue para recuperación de la cartera vigente y de la vencida. (p.212)”, entre estos están, Notificación por escrito, Llamadas telefónicas, Visitas personales, Mediante agencias de cobranza, Recurso Legal.

Notificación por escrito: Consiste en un procedimiento en el cual luego de ciertos números de días, posteriores al vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa suele enviar una carta en términos formales, recordando al cliente su deuda pendiente de pago. Si se hace caso omiso de dicha carta, se envía otra más exigente. En caso necesario, puede remitirse otra más. Las notificaciones por escrito son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas.

Llamadas telefónicas: Si las notificaciones por escrito no dan ningún resultado, el gerente de crédito de la empresa puede llamar al cliente y exigirle al pago inmediato. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede convenir la prórroga del periodo de pago. Una llamada del abogado de la compañía también puede ser útil si los demás recursos no han funcionado.

Visitas personales: Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales. El envío de un cobrador, o incluso del vendedor encargado a requerir el pago al cliente, puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz ya que el pago podría realizarse en el acto.

Mediante agencias de cobranza: Una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que éstos se encarguen de ellas. Normalmente los honorarios por esta clase de gestión son altos, ya que la empresa puede recibir menos del 50 % del importe de las deudas así cobradas.

Recurso Legal: El recurso, en derecho, es un medio de impugnación contra resoluciones judiciales que hayan sido tomadas sobre un proceso determinado.

El recurso se interpone por la parte que no ha visto satisfechos sus objetivos en la resolución que quiere recurrir y solicita un nuevo estudio por otro órgano, normalmente el superior jerárquico de quien ha dictado la resolución, con el fin de alcanzar sus objetivos. Por tanto, buscará la nulidad, la anulación o la reforma del contenido de la resolución.

Tipos de Recursos Judiciales

Los tipos de recursos judiciales son los diferentes medios de impugnación contra resoluciones judiciales. Los recursos pueden clasificarse según el proceso judicial o la resolución recurrida. Atendiendo a dos clasificaciones, los recursos pueden ser de los siguientes tipos:

Según la competencia y recursos devolutivos: Estos recursos son los que se realizan ante otro tribunal que no es el que dictó la resolución, normalmente al tribunal superior jerárquicamente.

Recursos no devolutivos: Estos recursos son una excepción a la norma general sobre que el recurso será conocido por el tribunal superior jerárquico. En este tipo de recurso, el que examinará de nuevo la cuestión, será el mismo juzgado que resolvió en primer lugar.

Según la fundamentación requerida y recursos ordinarios: Son aquellos donde se puede alegar lo que el recurrente considere pertinente sin que sean motivos tasados por ley.

Recurso extraordinario: Son aquellos recursos donde para que se admitan deben fundarse en unos motivos preestablecidos por ley.

Recursos Judiciales habituales: Los recursos más extendidos en el proceso judicial son:

- Recurso de apelación: Impugnación de resoluciones no consideradas justas.
- Recurso de casación: Impugnación extraordinaria contra sentencias firmes de tribunales que han resuelto los recursos de apelación y que se presenta ante el Tribunal Supremo.
- Recursos de revisión: Se impugna una resolución judicial que ha sido dictada a través de medios fraudulentos, pruebas falsas o bajo coacción y violencia. También cuando aparecen evidencias posteriores a la sentencia.
- Recurso de queja: Esta impugnación se interpone contra aquellas resoluciones que no admiten el recurso de apelación.
- Recurso de reforma: Medio de impugnación ante cualquier acto de la instrucción. Es utilizado en el ámbito penal.

Estado del Flujo del efectivo

Según Ortiz (2003), “Es un estado financiero básico, de naturaleza dinámica, que presenta para un periodo determinado de tiempo las entradas y salidas de efectivo de la empresa y la situación real al final del periodo” (p.23). En otras palabras el estado de flujo del efectivo muestra las entradas y salidas de la empresa, este es importante debido a que suministra la base para estimar las futuras necesidades del efectivo y sus probables fuentes.

Inflación

De acuerdo a Fernández (2002) define la inflación como un “fenómeno de alza pronunciada, continua, generalizada y desordenada de los precios de bienes y servicios que trae como consecuencia una pérdida sensible del poder adquisitivo de la unidad monetaria del país”. Haciendo énfasis la inflación es la estabilidad de los precios de los productos de acuerdo a la economía actual del país de donde se calculen

Procesos Administrativos

La Administración es un arte cuando interviene los conocimientos empíricos. Sin embargo, cuando se utiliza conocimiento organizado, y se sustenta la práctica con técnicas, se denomina Ciencia. Las técnicas son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia.

Estrategias Gerenciales

Según Bruce Henderson (2008): “Es la búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de un negocio, y la multiplique.” (p. 86). Formular la estrategia de una organización, implica tres grandes pasos:

- Determinar donde se encuentra la empresa: Analizar la situación tanto interna como externa, a nivel micro y macro. Para esto son útiles herramientas como la matriz FODA.
- Determinar adonde se quiere llegar: esto implica establecer la misión, visión, valores y objetivos, tanto a nivel corporativo como a nivel de unidad de negocio.
- Determinar cómo llegar hasta allí: es decir el plan; la serie de decisiones que se deben tomar, basadas en factores como: que productos y servicios ofrecer, que demandas del mercado satisfacer, a que segmentos de clientes atender, que tecnología utilizar o desarrollar, que método de ventas utilizar, que forma de distribución utilizar y que área geográfica atacar. Es en esta fase donde se establece la ruta a seguir por la organización, una vez obtenida la orientación de todas las acciones a desarrollar, con altas posibilidades de alcanzar los objetivos propuestos.

Control Interno

El control interno es un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad

El Control Interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.

La implementación de un sistema de control interno permite fortalecer a las compañías y las impulsa a conseguir sus objetivos, previene pérdidas de recursos, mejora la ética, facilita el aseguramiento de los reportes, incrementa confianza de inversionistas, reduce riesgos y es aplicable independientemente del tamaño o tipo del negocio.

El control interno es un mecanismo que permite verificar los sistemas y procesos que se realizan en una organización, utilizando los recursos eficiente y eficazmente que permitan alcanzar los objetivos propuestos por la alta dirección, para todos los niveles organizacionales que la conforman.

Uno de los principales modelos de referencia es el Marco COSO, el cual genera una definición común de Control Interno y brinda un modelo estructurado que ayuda a las empresas a encaminarse hacia una implementación efectiva de Control Interno. Este modelo de control interno está dividido en cinco componentes, 17 principios y 87 puntos de foco:

– *Ambiente de Control.*

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización.

Engloba el gobierno del sistema y donde se encuentran los lineamientos, normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en la organización. A través de este componente, el directorio y la gerencia establecen el tono con respecto a la importancia del control interno.

– *Evaluación de riesgos.*

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva.

Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. Es el componente donde se define un proceso dinámico e iterativo para identificar y analizar los riesgos para el logro de objetivos de la entidad, formando una base para determinar cómo se deben administrar y tratar sus los riesgos.

– *Actividades de control.*

En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos. Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Son las acciones establecidas por las políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las directivas de mitigación de los riesgos para el logro de los objetivos se llevan a cabo. Las actividades de control son ejecutadas en todos los niveles de la entidad y en todos los procesos de negocio y en el entorno de la tecnología, enmarcados en el alcance del sistema de control.

– *Información y comunicación.*

Este componente tiene como protagonista a la información, la cual es necesaria para que la entidad ejecute las responsabilidades de control interno en apoyo del logro de sus objetivos.

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a

la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos.

– *Supervisión del sistema de control – Monitoreo*

Este componente permite monitorear, a través de evaluaciones continuas, independientes y periódicas, el cumplimiento y correcto funcionamiento de los componentes y principios de este modelo de gestión. Los resultados deben ser evaluados y las deficiencias comunicadas de manera oportuna a la alta gerencia para poder ser gestionados.

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias.

Sustentación legal

La sustentación Legal son aquellas leyes que sirven de soporte a la investigación presentada, Según Villafranca (2002) las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite” (p.32). Estas deben ir de acuerdo a la pirámide de Kelsen. Esto quiere decir, en orden jerárquico, acorde a las leyes establecidas en el país.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999

Atendiendo en primer lugar, se encuentra la en su capítulo VII de los derechos económicos.

Artículo 112. Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado

promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regularla economía e impulsar el desarrollo integral del país.

Se refiere, a que todas las personas pueden en el país puede dedicarse a la actividad económica de su preferencia, con el fin de satisfacer las necesidades propias y de la población, ateniéndose a las leyes que la rigen sin más limitación que las establecidas en la constitución, debido a que la misma muestra la manera de cómo hacerlo, sin irrumpir la ley. Por otra parte, en el siguiente artículo se menciona:

Artículo 117. Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Esto quiere decir, que tanto el que presta el bien o servicio como el que lo recibe, debe cerciorarse que este sea de calidad y que la información suministrada acerca del mismo sea veraz y no engañosa. Así mantener la relación empresa-cliente y una mejor comunicación, así la recepción de documentos y el procedimiento de cobranza sea más efectivo.

Código de Comercio 1955

En este código se establecen las normas que deben seguir los comerciantes para llevar la información financiera, de forma que exista control y orden de cada una de las transacciones que se realizan a diario. En esa dirección, las obligaciones que, para llevar a cabo la presentación de la información contable de la empresa, está contenida en los artículos que van desde el 32 al 36.

Allí se indica que todo comerciante debe llevar el libro Diario, el libro Mayor, y el de Inventarios, así como todos los libros auxiliares que considere conveniente, los cuales deben ser presentados previamente ante el Tribunal o Registrador Mercantil, con el fin de colocar en el primer folio de cada libro una nota de los que éste tuviere, fechada y firmada por el Juez o Registrador Mercantil, y las hojas subsiguientes el sello de la oficina. Sin la nota, ni el sello, los libros no pueden ser usados, y en consecuencia no serán legales.

En un mismo orden de ideas en el Artículo 34. Se expresa

“Artículo 34. En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día. No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas. (p. 9)”

Esto quiere decir que los comerciantes deben llevar un registro de las compras y ventas o en este caso del colegio Emma Ceballos de Lara 2016 C.A., por la prestación de servicios a los estudiantes, debe llevar un respectivo registro de estas operaciones.

Código Civil Venezolano (1982)

En el artículo 1.133 específica sobre que “El contrato es una convención entre dos o más personas para constituir, reglar, transmitir, modificar o extinguir entre ellos un vínculo jurídico” (p.190). Es un convenio que se realiza entre dos o más personas o instituciones para la celebración de un contrato.

En tal sentido, en el artículo 1.141 señala que “todos los contratos, tengan o no denominación especial, están sometidos a las reglas generales establecidas en este Título, sin

perjuicio de las que se establezcan especialmente en los Títulos respectivos para algunos de ellos en particular, en el Código de Comercio sobre las transacciones mercantiles y en las demás leyes especiales” (p.140).

En paralelo, en cuanto al pago de lo indebido el artículo 1.178 aclara que, “todo pago supone una deuda: lo que ha sido pagado sin deberse está sujeto a repetición. La repetición no se admite respecto de las obligaciones naturales que se han pagado espontáneamente (P.144).

De este modo, en relación a los hechos ilícitos en el artículo 1.185 aparece que “el que, con intención, o por negligencia o por imprudencia, ha causado un daño a otro, está obligado a repararlo. Debe igualmente reparación quien haya causado un daño a otro, excediendo, en el ejercicio de su derecho, los límites fijados por la buena fe o por el objeto en vista del cual le ha sido conferido ese derecho” (p.145).

Por lo tanto, en el artículo número 1.197 indica que “La obligación es condicional cuando su existencia o resolución depende de un acontecimiento futuro e incierto (p.146). Sin embargo, en el artículo número 1.211 en cuanto a la obligación a término informa que “el término estipulado en las obligaciones difiere de la condición en que no suspende la obligación, y sólo fija el momento de la ejecución o de la extinción de la misma” (p.148).

Sistema de Variables

Una de las etapas sensibles al diseñar un trabajo de investigación es el elaborar el cuadro de Operacionalización de variables. El contenido de un cuadro de operacionalización de variables varía según las normas de presentación en cada universidad, pero en la mayoría se considera como elementos: la o las variables de estudio, la definición conceptual y operacional de cada variable; así como sus respectivas dimensiones, indicadores y el tipo de variable según su escala de medición. Las variables son los elementos que vamos a medir, controlar y estudiar dentro del problema formulado, de allí que se requiera la posibilidad real y cierta de que se puedan cuantificar.

Las variables en un estudio de investigación constituyen todo aquello que se mide, la información que se colecta o los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales se especifican en los objetivos. Su selección es esencial del protocolo de investigación, en atención a lo mencionado las variables en estudio para esta investigación

corresponden al sistema de procedimientos contable de la empresa, la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar de la empresa y las estrategias a plantear.

SISTEMA DE VARIABLES

CUADRO N° 1.

| Objetivo General: Diseñar las estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara” 2016, C.A. | | | | | |
|---|-------------------------------------|---|--|----------------------|-------|
| Objetivo específico | Variable | Dimensiones | Indicadores | Técnicas | Ítems |
| Diagnosticar la situación actual de la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A. | Sistema de procedimientos contables | Debilidades del control interno | Información de los clientes | Observación directa. | 1 |
| | | | Emisión de facturas | | 2 |
| | | | Registro de los pagos | Cuestionario | 3 |
| | | | Relación favorable entre empresa/cliente | | 4 |
| Identificar estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A. | Cobranza de las cuentas por cobrar | Gestión de cobranza | . Análisis de liquidez y solvencia | Cuestionario | 5 |
| | | | Sistema de información/soportes. | | 6 |
| | | | Plazos de pagos a los clientes | | 7 |
| | | | Políticas de crédito | | 8 |
| Plantear las estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A. | Estrategias | Lineamientos y/o estrategias para el registro de los clientes con su respectivo plazos de pagos | | | |

Fuente: Romero (2021)

MOMENTO III

Orientación procedimental

En el siguiente momento se da a conocer la metodología a utilizar en la presente investigación, acatando a Méndez (1995) los aspectos metodológicos de la investigación tienen que ver con la planeación de la forma como se procederá a la realización de la investigación; haciendo referencia a nivel de profundidad a que se quiere llegar en el conocimiento propuesto, al método y a las técnicas que han de utilizarse en la recolección de la información (p.312). En otras palabras, es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular preguntas y las respuestas.

Naturaleza de la investigación

Se fundamenta en el estudio que permite la participación real del investigador, desde el mismo lugar donde ocurren los hechos, la problemática, y de donde se consigue la solución a la misma. La investigación se basa en un paradigma positivista de acuerdo a Ferreres y Gonzales (2006) “el positivismo mantiene que todo conocimiento científico se basa sobre la experiencia de los sentidos solo puede avanzarse mediante la observación y experimento, asociados al método científico” (p.117)., es decir entonces, que en otras palabras el paradigma positivista sirve de sustento a la investigación debido a que pretende confirmar teorías, verificarlas y llegar a una teoría general aplicable a la mayoría de las situaciones.

Además, el enfoque a presentar en la investigación, es de tipo cuantitativo Gustavo y Toro citando a González y Rodríguez (2007) señala que la “investigación cuantitativa es aquella que requiere el uso de modelos matemáticos y tratamientos estadísticos para analizar datos previamente recolectados a través de un instrumento de medición”. (p.35). Esto quiere decir, que mediante el enfoque cuantitativo se responden preguntas aplicando métodos numéricos, como lo es, el Diseño de estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A.

Tipo de investigación

El tipo de investigación presentada es descriptivo debido a que se observa cómo se manifiestan determinados fenómenos, y la evolución de diversos aspectos planteados en el presente trabajo. De acuerdo Palella y Pestana (2010), afirman que “el propósito de este nivel descriptivo es el de interpretar realidades de hechos. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos “(p.92). Lo cual se busca con el Diseño de estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A.

Diseño de la investigación

Un diseño de investigación, se trata de un conjunto de técnicas y métodos que escoge un investigador para llegar a realizar un experimento o un proyecto de investigación. Así mismo, es el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de la investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable, también estipula la estructura fundamental y especifica la naturaleza global de la intervención.

El diseño de la investigación es de campo, citando a Balestrini (1997) “estos diseños, permiten establecer una interacción entre los objetivos y la realidad de la investigación de campo, observar y recolectar los datos directamente de la realidad, en su situación natural” (p.132). Como en el caso del colegio Emma Ceballos de Lara 2016, esto permite recolectar la información directamente de la empresa y de los empleados del mismo, para la búsqueda de una solución viable a la problemática presentada. Como lo es el plantear estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa colegio antes mencionada.

Población

En cuanto a la población, de acuerdo con Pérez. (2015), la población “Es el conjunto infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten al estudio; pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la información” (p.70).

La población utilizada para el presente trabajo representa la empresa colegio EMMA CEBALLOS DE LARA 2016, C.A. de la localidad de Quíbor, municipio Jiménez, estado Lara.

Muestra

En lo concerniente a la muestra, Arias (2006), agrega que: “la muestra es un subconjunto finito y representativo que se extrae de la población accesible.” (pág.83) En virtud de lo anterior, la muestra es un subconjunto de la población, por ende, reúne características similares y esto hace posible la generalización sobre los resultados y propiedades de la población que conforma el estudio.

En esta investigación, se considerará una muestra de cuatro (4) sujetos, que representan los 4 trabajadores del área administrativa del colegio EMMA CEBALLOS DE LARA 2016, C.A.

En la presente investigación se utilizará una muestra del tipo censal, López (1999) la define, como: “aquella porción que representa a toda la población, es decir, la muestra es toda la población a investigar” (pág.12).

Cuadro N° 2. Muestra

| Muestra | N° de trabajadores. |
|--------------------------|----------------------------|
| Contador | 01 |
| Administradora | 01 |
| Asistente administrativo | 01 |
| Asistente administrativo | 01 |
| Total | 04 trabajadores |

Fuente: Romero (2021)

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Fundamentalmente, Hurtado J (2012) nos dice que: “la recolección de información permite dar respuesta al enunciado holopráxico o pregunta de investigación, y, en consecuencia, alcanzar tanto el objetivo general como los objetivos específicos” (p. 287). En otras palabras, estas sirven para desarrollar los pasos a emplear para recolectar la información con el fin de aplicar el instrumento. En el caso de la presente investigación se utilizó la técnica de observación directa, lo cual Hernández y Otros (2010) consideran que la observación “consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables (...)” (pág. 260).

En tal sentido, el cuestionario según, Muñoz (2011) se define como “una de las fórmulas de recopilación de información más utilizadas y de mayor utilidad para el investigador” (pág. 227), en la presente investigación el cuestionario consiste en preguntas cerradas de respuestas (SI/NO). Instrumento aplicado a los 04 trabajadores del área administrativa del colegio Emma Ceballos de Lara 2016.

Validez y confiabilidad.

La confiabilidad nos indica el grado en el que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto, produzca los mismos resultados y la validez se refiere al grado en el que el instrumento mide lo que se supone que debe medir. En tal sentido para Hurtado 2012 “la validez hace referencia a la capacidad de un instrumento para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado” (p. 39). Es decir, que mida la característica (o evento) para el cual fue diseñado y no otra similar En otras palabras es la verificación de los resultados obtenidos del instrumento aplicado. El instrumento presentado fue evaluado por expertos en el área como el profesor Douglas Pérez, Contador Público Colegiado.

Estrategias procedimentales del desarrollo de la investigación

- Primero se llevó a cabo la observación y diagnóstico de la situación actual en el área administrativa del colegio Emma Ceballos de Lara 2016, conociendo así métodos y procedimientos llevados a cabo en el área.

- Por consiguiente, se realizó el desarrollo de conceptos, antecedentes a la investigación, bases legales, a fin de obtener bases que sustenten la presente investigación al momento de manejar la información.
- Luego se diseñó un instrumento, tipo cuestionario el cual será empleado en el área administrativa del colegio Emma Ceballos de Lara 2016, a fin de obtener resultados en cuanto a la problemática y su posible solución.
- Seguidamente, los resultados obtenidos fueron procesados en tablas de datos para su respectiva interpretación y análisis.
- Por último, se definieron conclusiones y recomendaciones acorde a los resultados obtenidos del instrumento aplicado.

MOMENTO IV

Resultados de la investigación

En el presente momento se reflejan los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento a la muestra, Hurtado (2010) agrega que el análisis y la interpretación de los datos son “técnicas de análisis que ocupan relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos” (p.02). Esto quiere decir, que este momento se encuentra centrado en obtener un resultado con una interpretación que se alcanzó mediante la aplicación del instrumento y estos son presentados mediante gráficas y porcentajes.

En relación al primer objetivo específico Diagnosticar la situación actual de la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A., se procedió a realizar una encuesta tipo cuestionario a los trabajadores del área administrativa para obtener los resultados presentados a continuación.

Ítem 1.

¿A los representantes se les da una información detallada de la forma de pago y de cobranza del servicio que presta la unidad educativa Colegio Emma Ceballos de Lara 2016, C.A.?

Cuadro N° 3: Información sobre la forma de pago y cobranza

| Opciones | Respuestas | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 1 | 25% |
| NO | 3 | 75% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Romero (2021)

INFORMACION FORMA DE PAGO Y COBRANZA



Gráfico N° 1: Información detallada de la forma de pago y de cobranza

Análisis de los resultados: de acuerdo al gráfico presentado, los datos arrojados al aplicar el instrumento a la muestra correspondiente, nos dicen que, el 75% de la población respondió que no y el 25% restante que sí, lo que indica que en el Colegio Emma Ceballos de Lara 2016, se considera que a los representantes no se les da una información detallada de la forma de pago y de cobranza del servicio que presta la unidad educativa Colegio Emma Ceballos de Lara 2016, C.A.

Ítem 2.

¿Considera usted que se realiza la emisión de la factura en el momento en el que el representante cancela el servicio educativo que presta la institución?

Cuadro N° 4: La emisión de la factura

| Opciones | Respuestas | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| SI | 3 | 75% |
| NO | 1 | 25% |

| | | |
|--------------|----------|-------------|
| Total | 4 | 100% |
|--------------|----------|-------------|

Fuente: Romero (2021)

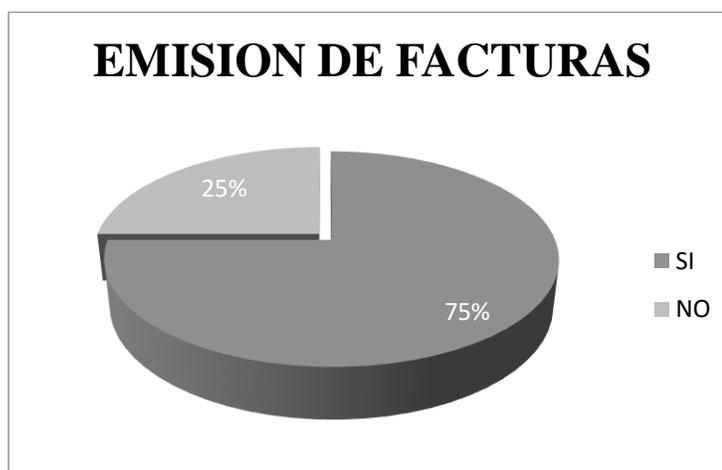


Grafico N° 2: Emisión de facturas

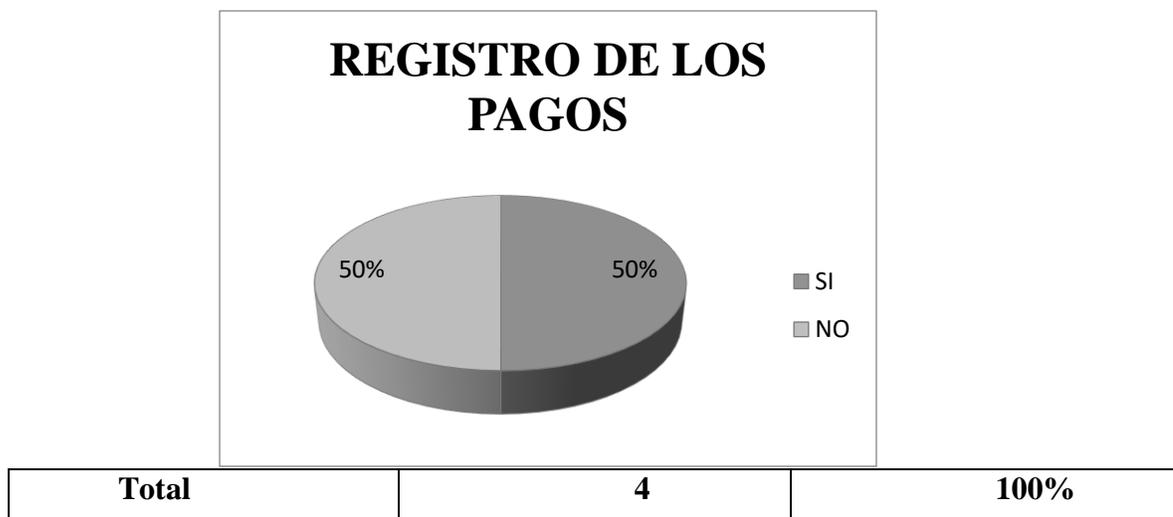
Análisis de los resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos el 75% de la población considera que si se realiza la emisión de la factura en el momento en el que el representante cancela el servicio educativo que presta la institución si y el restante que no. De acuerdo a Coca (2020) indica que la emisión de facturas “se trata de una prueba física de la realización de la operación y certifica su validez ya que funciona como comprobante del pago de la misma. Los autónomos deben emitir facturas por cada producto o servicio a vender” (p.01)

Ítem 3.

¿Considera usted que se realiza a tiempo el registro en la contabilidad de los pagos efectuados por los representantes, cuando dichos pagos son cancelados?

Cuadro N° 5: Registro de los pagos

| Opciones | Respuestas | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| SI | 2 | 50% |
| NO | 2 | 50% |



Fuente: Romero (2021)

Grafico N° 3: Emisión de facturas

Análisis de los resultados: El 50% de la población manifiesta que, Si y el 50% restante indica que No, esto quiere decir que en el colegio Emma Ceballos de Lara 2016, se considera alguna incertidumbre en cuanto a si se realiza a tiempo el registro en la contabilidad de los pagos efectuados por los representantes, cuando dichos pagos son cancelados.

Ítem 4.

¿Considera usted que existe una comunicación efectiva entre la institución y los representantes en lo relacionado con las políticas de pagos y cobranzas de la institución?

Cuadro N° 6: Comunicación efectiva de políticas de pagos y cobros

| Opciones | Respuestas | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 4 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Romero (2021)



Gráfico N° 4: Comunicación efectiva de pagos y cobros

Análisis de los resultados: Los resultados arrojados por el instrumento aplicado indican que el 100% de la población encuestada, están de acuerdo en que, si existe una comunicación efectiva entre la institución y los representantes en lo relacionado con las políticas de pagos y cobranzas de la institución, lo que es muy favorable para el colegio Emma Ceballos de Lara 2016, C.A, debido a que al momento de surgir un inconveniente este sería más fácil de dialogar entre ambos.

En relación al segundo objetivo específico Identificar estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A. Se aplicó una encuesta tipo cuestionario con las siguientes preguntas para obtener los resultados presentados a continuación.

Ítem 5.

¿Considera usted que se realiza un análisis previo mensualmente para determinar el estado de solvencia que presentan los representantes antes de emitir los recibos de cobro del servicio educativo?

Cuadro N° 7: Análisis de solvencia del representante

| Opciones | Respuestas | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 1 | 25% |
| NO | 3 | 75% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Romero (2021)

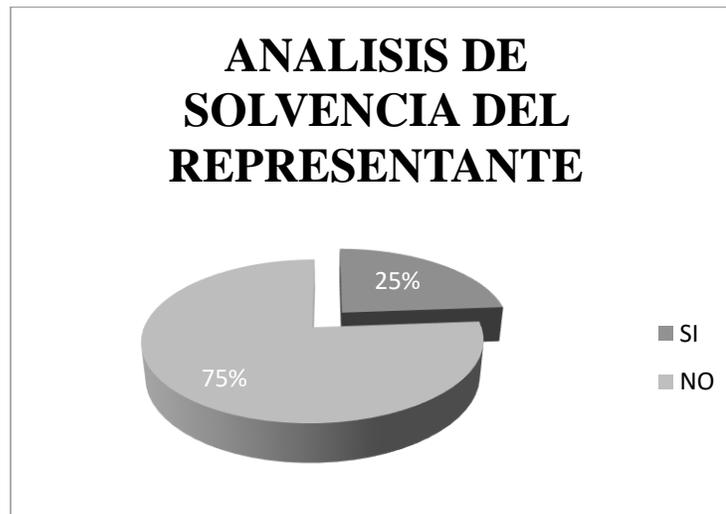


Grafico N° 5: Análisis de solvencia del representante

Análisis de los resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos por el instrumento aplicado, se dio a conocer que el 75% de la población respondió que No y el 25% restante respondió que Sí. Lo que indica que en el colegio Emma Ceballos de Lara 2016, C.A, no se considera que se realiza un análisis previo mensualmente para determinar el estado de solvencia que presentan los representantes antes de emitir los recibos de cobro del servicio educativo

Ítem 6.

¿Considera usted que se presenta una buena información al representante sobre su estado de cuenta del pago de las mensualidades, por el servicio educativo prestado por la institución?

Cuadro N° 8: Reporte del estado de cuenta del representante

| Opciones | Respuestas | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| SI | 1 | 25% |
| NO | 3 | 75% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Romero (2021)



Grafico N° 6: Reporte sobre el estado de cuenta del representante

Análisis de los resultados: El 75% indica que no y el otro 25% que sí, esto quiere decir que en el Colegio Emma Ceballos de Lara 2016, C.A, se considera no se presenta una buena información al representante sobre su estado de cuenta del pago de las mensualidades, por el servicio educativo prestado por la institución.

Ítem N. 7

¿Considera usted que existe un calendario acordado con los representantes del pago de las mensualidades por el servicio educativo prestado por la institución?

Cuadro N° 9: Calendario de pago de los representantes

| Opciones | Respuestas | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 1 | 25% |
| NO | 3 | 75% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Romero (2021)



Grafico N° 7: Calendario de los pagos del representante

Análisis de los resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica presentada se puede observar que el 75% de la población respondió que no considera que exista un calendario acordado con los representantes del pago de las mensualidades por el servicio educativo prestado por la institución y el 25% restante respondió que sí, lo que no es favorable para el Colegio Emma Ceballos de Lara 2016, C.A, debido que si existe un plazo de pago con los representantes estos deben honrar con su cancelación la obligación concertada con la institución.

Ítem 8

¿Considera usted que se presentan regularmente retrasos por parte de los representantes en cuanto al pago de las mensualidades, por el servicio educativo prestado por la institución?

Cuadro N° 9: Retrasos en pagos de mensualidad del representante

| Opciones | Respuestas | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 4 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Romero (2021)



Grafico N° 8: Retrasos en pagos de mensualidad del representante

Análisis de los resultados: los resultados obtenidos indican que el 100% de la población respondió que sí, lo que quiere decir que se considera que los representantes del colegio Emma Ceballos de Lara 2016, C.A, regularmente se retrasan con sus pagos de mensualidades. Esto no es favorable para el colegio debido a con esos ingresos es que la institución puede honrar con el pago de sus compromisos y obligaciones, entre las cuales se puede mencionar cuentas por pagar a proveedores, cancelación de sueldos, salarios, y servicios básicos entre otras.

MOMENTO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez terminada la fase de análisis e interpretación de los datos obtenidos a través del instrumento aplicado, para conocer la importancia de la investigación es el diseño de estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la Unidad Educativa Colegio Emma Ceballos de Lara 2016, C.A, las respuestas obtenidas permitieron desarrollar las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones

En esta tesis se diagnosticó la situación actual de la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A., evidenciándose en virtud de los resultados de la encuesta tipo cuestionario empleada, que a los representantes no se les da una información detallada de la forma de pago y de cobranza del servicio que presta la unidad educativa, en cambio, Se realiza la emisión de la factura en el momento en el que el representante cancela el servicio educativo que presta la institución. Por otro lado, también se puede señalar que, existe incertidumbre en cuanto a si se realiza a tiempo el registro en la contabilidad lo concerniente a los pagos efectuados por los representantes, cuando dichos pagos son cancelados.

En este trabajo de investigación se identificó las estrategias para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A. Encontrándose las siguientes consideraciones, es importante agregar, que no que se realiza un análisis previo mensualmente para determinar el estado de solvencia que presentan los representantes antes de emitir los recibos de cobro del servicio educativo. De la misma manera, no se presenta una buena información al representante sobre su estado de cuenta del pago de las mensualidades, por el servicio educativo prestado por la institución. En tal sentido, inclusive no existe un calendario

acordado con los representantes del pago de las mensualidades por el servicio educativo prestado por la institución, es por esta razón que se presentan regularmente retrasos por parte de los representantes en cuanto al pago de las mensualidades, por el servicio educativo prestado por la institución.

Se concluyó que en el área administrativa del colegio Emma Ceballos de Lara, 2016 C.A, se requiere de serie de estrategias para mejorar la gestión de cobranza, las cuales servirán de gran beneficio para el área administrativa y así mejorar su gestión de cobranza, entre las cuales se mencionan:

- En el área administrativa del colegio Emma Ceballos de Lara, C.A. Requiere, que se lleve el registro contable del pago de las mensualidades por parte de los representantes, al momento en el cual ellos proceden a cancelar dichos pagos de acuerdo a su emisión de facturas a los mismos.
- En el área administrativa del colegio Emma Ceballos de Lara, C.A. Es pertinente, que se realice un análisis previo mensualmente para determinar el estado de solvencia que presentan los representantes antes de emitir los recibos de cobro del servicio educativo.
- En el área administrativa del colegio Emma Ceballos de Lara, C.A. Es necesario, que se le presente una buena información al representante sobre su estado de cuenta del pago de las mensualidades, por el servicio educativo prestado por la institución.
- En el área administrativa del colegio Emma Ceballos de Lara, C.A. Debe existir, la programación de un calendario acordado con los representantes del pago de las mensualidades por el servicio educativo prestado por la institución.
- En el área administrativa del colegio Emma Ceballos de Lara, C.A. Es de prioridad estructurar mejoras en las Normas y Procedimientos de Cobranza, a los fines de optimizar el proceso de las cobranzas en la instrucción

Recomendaciones

Conforme a la Secretaria de Marina de México (2010) las recomendaciones deberían ayudar a: Asociarse lógicamente con las conclusiones establecidas. Establecer sugerencias para implementar o realizar la solución propuesta. Indicar las implicaciones del estudio en

investigaciones posteriores, por ejemplo: aspectos metodológicos, selección y aplicación de instrumentos, así como en el desarrollo de otros instrumentos.” (p.41)

Según Valderrama Mendoza (2007 p. 275) señala que: “Es importante considerar las implicaciones de los hallazgos tanto para la práctica o procesos de trabajo, como para la toma de decisiones. Así mismo, deben identificarse nuevos vacíos en los conocimientos o nuevos problemas de la práctica y proponer nuevas interrogantes para la investigación”. De manera similar, las recomendaciones, en un estudio de investigación están dirigidas a proporcionar sugerencias a la luz de los resultados, en este sentido las recomendaciones están dirigidas a dirigir como antes se menciona, de forma de mejorar los métodos de estudio, sugerir acciones específicas en base a las consecuencias.

A partir de las conclusiones obtenidas en la presente investigación se hacen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la institución Colegio Emma Ceballos de Lara, 2016 C.A a futuro implementar un Programa de capacitación de personal involucrado en esta área para hacer frente a los procedimientos de cobranza (notificación por escrito, llamadas telefónicas, visitas personales, mediante Agencias de cobranza, Recursos Legales)
- Se recomienda a la institución Colegio Emma Ceballos de Lara, 2016 C.A a futuro la creación de una unidad de control especializada a los fines de rendir una información más eficiente al departamento de administración de los reportes de dicha área de trabajo.
- Se recomienda a la institución Colegio Emma Ceballos de Lara, 2016 C.A a futuro presentar en asambleas convocadas por la institución para los representantes toda aquel tipo de información pertinente que tienda a mejorar la comunicación de la institución hacia a ellos, en conjunto con toda la información referente a las políticas que implementa la administración en relación a los procesos cobranzas a los fines de minimizar la posible incidencia de retrasos en los pagos por parte de los representantes.
- Se recomienda colocar un periodo de tiempo para pagar la mensualidad y aplicar un incremento a la hora que no paguen a tiempo las mensualidades los representantes.

REFERENCIAS

Aranguren, Pérez y Pérez (2017), *“Estrategias gerenciales para optimizar el sistema de cobranzas En la empresa Cosan, en San Carlos estado Cojedes.”* En San Carlos, estado Cojedes, Venezuela.

Arias (2006), *“El proyecto de investigación 6Ta edición, Editorial Episteme”*

Ávila (2007), *“Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito”*.

Balestrini (1997) *“Como se elabora el proyecto de investigación”*, Servicio Editorial.

Bohórquez y Olivares (2017), *“Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa C.E.I Luisa del Valle Silva”*, presentado en Carabobo, Venezuela.

Bruce Henderson (2008). *“Estrategias Gerenciales para Contadores Públicos”*. Indiana: New Age International.

Cepeda (1997 *“Auditoría y control interno, Editorial Mc Graw Hill”*. Colombia, Bogotá.

Código civil venezolano 1982

Código de Comercio (CC, 1955). *Gaceta Oficial de los Estados Unidos de Venezuela*, 475 (Extraordinario), junio 10, 1955.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 (CRBV, 1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 36.860 (Extraordinario), diciembre 30, 1999.

Diseño de investigación [Documento en línea]. Disponible en: http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm

- Ettinger (2001). *“Administración de crédito y cobranza continental”*.
- Ettinger y Goliet (2003). *“Crédito y Cobranza. Editorial Continental, S.A”*. de C.V., México.
- Fernández (2002) *“Reexpresión de Estados Financieros en Venezuela”*. Enfoque práctico. Venezuela.
- Fonseca y Guerrero Vizcaya (2020), *“Auditoría financiera a las cuentas por cobrar de la empresa SIDA S.A. al 31 de marzo de 2020”*. En Ibagué, Colombia
- Guajardo (2004) *“Contabilidad Financiera”*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Haime L (2006) *“Planeación financiera en la empresa moderna”*
- Hernández, Fernández y Baptista (2010) *“Metodología de la investigación”*
- Hernández Sampieri (2008) *“Metodología de la Investigación que distribuye McGraw-Hill”*
- Hurtado. (2012). *Cómo Formular Objetivos de Investigación. Sypal: Ediciones Quirón.*
- Hurtado J. (2012) *“El proyecto de investigación”*. Una comprensión holística. Caracas, Venezuela: Sypal- Quirón.
- Marco teórico: [Documento en línea]. Disponible en: <https://marcoteorico.win/marco-teorico-segun-autores/?cn-reloaded=1>
- Montaño (1993) *“Administración de cobranzas”*. Editorial. Trillas .México.
- Morales y Morales (2014), *“Crédito y cobranza”*. Renacimiento, colonia San Juan Tlihuaca, Delegación Azcapotzalco, México, D.F, GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V
- Muñoz y Mora (2017), *“Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters”*. En Guayaquil, Ecuador.
- Paradigma positivista: [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.monografias.com/docs/El-Paradigma-Positivista-FK38ACVPJDUNY>

Sabino (2012) *“Proceso de investigación”* Panapo, Caracas, 1992, 216 págs. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires.

Tamayo, M. (2012). *“El Proceso de la Investigación Científica”*. (5° ed.). México:Limusa S.A.

Torres (2021), *“Pautas para optimizar las cuentas por cobrar del departamento de administración de la heladería Obelisco GTP, C.A”*, Barquisimeto, en el estado Lara, Venezuela.

Villaseñor (2005), *“Elementos de Administración de Crédito y Cobranza”*. México. 4ta ed. Trillas.

ANEXOS

ANEXO A

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN – BARQUISIMETO**

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario aplicado a los trabajadores de la U.E Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A del departamento de administración

INSTRUCCIONES

1. Estimado compañero (a) de trabajo, a continuación, se presentan una serie de ítems con la finalidad de obtener información sobre la gestión de cobranza en la U.E Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A.
2. El cuestionario posee 8 ítems, con dos (2) alternativas de respuestas: SI- NO-
3. Puede seleccionar con una equis (x) la alternativa que mejor exprese su opinión.

Agradeciendo su receptividad.
Douglimar. A. Romero. L

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN – BARQUISIMETO

CUESTIONARIO

Usted como personal del área administrativa de la Unidad Educativa Colegio “Emma Ceballos de Lara”2016, C.A, se le realizan una serie de preguntas a los fines de obtener información referente a la Gestión de Cobranza de la institución, para tal fin, debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Considera usted que a los representantes se les da una información detallada de la forma de pago y de cobranza del servicio que presta la unidad educativa Colegio Emma Ceballos de Lara 2016, C.A.?

SI__ NO__

2. ¿Considera usted que se realiza la emisión de la factura en el momento en el que el representante cancela el servicio educativo que presta la institución?

SI__ NO__

3. ¿Considera usted que se realiza a tiempo el registro en la contabilidad de los pagos efectuados por los representantes, cuando dichos pagos son cancelados?

SI__ NO__

4. ¿Considera usted que existe una comunicación efectiva entre la institución y los representantes en lo relacionado con las políticas de pagos y cobranzas de la institución?

SI__ NO__

5. ¿Considera usted que se realiza un análisis previo mensualmente para determinar el estado de solvencia que presentan los representantes antes de emitir los recibos de cobro del servicio educativo?

SI__ NO__

6. ¿Considera usted que se presenta una buena información al representante sobre su estado de cuenta del pago de las mensualidades, por el servicio educativo prestado por la institución?

SI__ NO__

7. ¿Considera usted que existe un calendario acordado con los representantes del pago de las mensualidades por el servicio educativo prestado por la institución?

SI__ NO__

8. ¿Considera usted que se presentan regularmente retrasos por parte de los representantes en cuanto al pago de las mensualidades, por el servicio educativo prestado por la institución?

SI__ NO__