



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

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO
ADMINISTRATIVO DE COBRANZAS EN LA EMPRESA
LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS C.A

Autor: Stefany Silva
Asesor: Douglas Pérez

Barquisimeto, Octubre del 2021

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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO
ADMINISTRATIVO DE COBRANZAS EN LA EMPRESA
LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS C.A**

Trabajo Especial presentado como requisito para optar al grado de Técnico Superior en
Contaduría y/o Administración

**Autor: Stefany Silva
Asesor: Douglas Pérez**

Barquisimeto, octubre del 2021

APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por la Ciudadana **STEFANY MICHELL SILVA LEAL C.I. N° V-27.585.080** 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


Quienes suscribimos, Prof. (a): **LIZBETH HERNÁNDEZ** C.I.:V-7.305.258 (Jurado Académico) y Prof. (a): **YULEINE COLMENAREZ** C.I.:V-14.353.194 (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.: **STEFANY MICHELL SILVA LEAL** C.I.:V-27.585.080

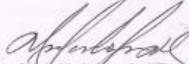
Titulado: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE COBRANZAS EN LA EMPRESA LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS C.A.

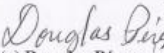
Hacemos constar que hoy, 17 de enero del 2022.


Nos reunimos de manera presencial para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle; Calificación en %: (99) equivalente a veinte (20) puntos

Expresión Cualitativa: Excelente


Prof. (a) **Lizbeth Hernández**
Jurado Académico
C.I.: V-7.305.258


Prof. (a) **Yuleine Colmenarez**
Jurado Metodológico
C.I.: V-14.353.194


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


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



DEDICATORIA

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

A Dios, primeramente, por permitirme llegar hasta donde estoy, por darme salud, las fuerzas necesarias para superar los momentos más difíciles, iluminándome el camino a seguir para cumplir todas y cada una de mis metas.

A mi Madre Wilmar Silva, mis hermanos María Alejandra, Jesús Alejandro y Sebastián Alejandro y Tíos Juan Carlos y Gabriel, por estar siempre a mi lado en todo momento en las buenas y en las malas, han luchado por esta meta, es por ello que con mucho orgullo digo que este triunfo lo hemos alcanzado juntos.

A mi abuela que desde el cielo me acompaña en cada momento.

A mi mejor amiga Katuska Rojas, que nunca me han olvidado y siempre me han tenido presente, brindándome su apoyo y valor para alcanzar esta meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas aquellas personas con quienes he hecho camino y son una parte fundamental en mi vida, especialmente a:

Nuevamente a mi madre, hermanos y tíos, por acompañarme en cada paso de mi vida y ayudarme en cada etapa.

Al Instituto Universitario Jesús Obrero por abrirme sus puertas y darme la valiosa oportunidad de culminar esta meta.

A mi profesor Douglas Pérez por su colaboración en la realización de este proyecto de investigación prestando sus conocimientos, experiencias adquiridas a través de su exitosa carrera y por su buena voluntad en ayudarme en la asesoría de la culminación.

Mis amigos: Odris López, Nelson Miquelena y Melyedy Pérez por hacer de mi experiencia universitaria un momento especial.

A la empresa “La casa del afilado y algo más, C.A” quienes me brindaron la posibilidad de realizar las pasantías ocupacionales, incursionar en el mundo laboral y ser una pieza fundamental para el desarrollo de la presente investigación.

INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	viii
LISTA DE GRÁFICOS	iv
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
MOMENTO I. SITUACION OBJETO DE ESTUDIO	3
• Descripción detallada de la situación objeto de estudio	3
• Objetivos de la Investigación	8
• Justificación de la Investigación	8
• Alcance de la Investigación	10
MOMENTO II. SOPORTE CONCEPTUAL	11
• Antecedentes de la Investigación	11
• Bases Teóricas	15
• Bases Legales	26
MOMENTO II. ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL	31
• Naturaleza de la Investigación	31
• Población y Muestra	34
• Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	36
• Validez	37
• Estrategias procedimentales de desarrollo de la Investigación	38
MOMENTO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	40
MOMENTO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
• Conclusiones	62
• Recomendaciones	64
MOMENTO VI. DISEÑO DE LA PROPUESTA	66
• Objetivos de la propuesta	66
• Estructura de la propuesta	67
REFERENCIAS	70

LISTA DE CUADROS

Cuadro

1. Variables de la investigación	30
2. Muestra de la investigación	36
3. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 1	41
4. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 2	43
5. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 3	45
6. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 4	46
7. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 5	48
8. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 6	50
9. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 7	52
10. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 8	54
11. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 9	55
12. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 10	57
13. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 11	58

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico

1. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 1	42
2. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 2	43
3. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 3	45
4. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 4	47
5. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 5	48
6. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 6	50
7. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 7	52
8. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 8	54
9. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 9	55
10. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 10	57
11. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 11	59

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

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO
ADMINISTRATIVO DE COBRANZAS EN LA EMPRESA
LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS C.A

Autor: Stefany Silva
Asesor: Douglas Pérez
Fecha: octubre del 2021

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad Proponer estrategias de control para el proceso administrativo de cobranzas en la empresa La Casa del Afilado y Algo Más, C.A. ubicada en la ciudad Barquisimeto Estado Lara, se elaboró este proyecto bajo el paradigma investigación cuantitativa, como una investigación de campo de carácter descriptivo y estuvo orientada a la aplicación de tres fases: fase I: Analizar el proceso de cobranzas en la empresa La Casa del Afilado y Algo Mas, C.A., fase II: Determinar cuáles serían las mejores estrategias para el control de las cobranzas en la empresa, fase III: Desarrollar un conjunto de estrategias de control que ayudarían a mejorar las cuentas por cobrar en la empresa La Casa del Afilado y Algo Mas, C.A. Para ello se diseñó como instrumento de recolección de datos una encuesta tipo cuestionario el cual contiene de once (11) ítems dicotómicos cerrados y fue aplicado a cuatro (04) trabajadores del área administrativa como muestra representativa de la población en estudio. Así mismo, los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento se representaron en gráficos para cada uno de los ítems, obteniéndose una interpretación a través de análisis que permitieron establecer las conclusiones y recomendaciones. En cuanto a analizar el proceso de cobranza en la empresa La Casa del Afilado y Algo Mas, C.A., se concluye que es necesario brindar a los clientes con cuentas por cobrar, una información más detallada de la forma de pago y de cobranzas, por otro lado, no se mantiene una base de datos con la información sobre cuales clientes son los que adeudan a la empresa, cuánto deben y cómo será el plan de pago de los servicios que se prestan en la empresa, adicional a esto, no existe un proceso para el otorgamiento de un crédito confiable para aquellos clientes que puedan incluirse en la lista de las cuentas por cobrar, no existe la certeza en cuanto a lo relacionado con la emisión de la factura en el momento en el cual el cliente cancela el servicio. En relación a Determinar cuáles serían las mejores estrategias para el control de las cobranzas en la empresa, se evidencia que no se realiza un análisis previo mensualmente para determinar el estado de solvencia que presentan los clientes antes de proceder a otorgar un crédito por el servicio prestado por la empresa, adicional a esto, no se tiene certeza en relación a si se realiza a tiempo el registro en la contabilidad motivado a que es el dueño de la empresa el encargado de recibir los pagos efectuados por los clientes, por otro lado, se considera que el dueño de la empresa quien es la persona encargada de las políticas y gestión de cobranza no presenta la suficiente capacitación en el área administrativa para llevar eficientemente y a tiempo la gestión de cobranza de las operaciones normales del servicio prestado, en tal sentido, se considera que no se cuenta con un análisis o planificación financiera sobre las posibilidades de seguir otorgando créditos a clientes del servicio prestado en la empresa, así mismo, que no se cuenta con unos procedimientos de técnicos de cobranza anticipados y planificados que se dirijan a maximizar el cobro de los créditos pendientes de pago y minimizar las perdidas en las cuentas por cobrar a clientes del servicio prestado por la empresa, por tal razón, se plantearon las recomendaciones más importantes a resolver por La Casa del Afilado y Algo Mas, C.A y así mejorar su gestión de cobranza.

Descriptorios: analizar, determinar, estrategias, cuentas por cobrar.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación va destinada a Proponer estrategias de control para el proceso administrativo de cobranzas en la empresa La Casa del Afilado y Algo Más, C.A., debido a la falta de recaudación de las cuentas por cobrar, produciendo perdidas por la falta de cobros. Luego de un análisis se podrá dar una solución a la problemática que mantiene la empresa y pueda así seguir con sus funciones y mejorando sus resultados. La elaboración de esta investigación está desarrollada en cinco (5) momentos.

En el Momento I se afrontará la problemática del estudio, así como también las interrogantes, los objetivos, tanto generales como específicos y la justificación que no es más que el porqué de la misma y el alcance.

El Momento II está compuesto por un marco teórico en el que se describen los antecedentes e investigaciones relacionadas al tema de investigación, reseña histórica de la empresa evaluada, bases teóricas y legales que sustentan y fundamentan el estudio.

El Momento III se refiere al tipo de investigación, diseño y métodos en el que se especifica la naturaleza de la misma, la muestra, instrumentos y técnicas de recolección de datos empleados para la evaluación realizada.

El Momento IV está representado por el análisis e interpretación de los resultados, en atención a los objetivos de la investigación conclusiones y recomendaciones emanadas del estudio, para finalizar con las referencias.

MOMENTO I

SITUACION OBJETO A ESTUDIO

Descripción detallada de la situación objeto de estudio

Todas las empresas, sin importar su tamaño ni su actividad económica, se deben adaptar a diversas situaciones, bien sea que éstas traigan como resultado períodos de éxito o de crisis. Mientras tanto, el modelo tradicional de las empresas ha evolucionado y se requiere de nuevos modelos de gestión que permitan optimizar los recursos, mejorando los resultados y la rentabilidad.

Es así, como con frecuencia los administradores de una empresa se ven enfrentados a situaciones que conllevan a replantear estrategias, políticas y objetivos, principalmente para el área de cuentas por cobrar, ya que ésta le permite obtener información veraz, oportuna y totalmente confiable.

En tal sentido, a nivel mundial las cobranzas son de gran importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que realizan las empresas o negocios, en la actualidad son realizados a crédito y en muchos casos respaldadas por facturas, las cuales ya sabemos que están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de las Cuentas por Cobrar constituyendo hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios.

En paralelo, en el caso de Venezuela, la inflación ha sido uno de los principales problemas en su economía, debido a ella el dinero pierde valor y disminuye el poder adquisitivo. Al respecto, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2010:1), en su balance preliminar 2009 indica “el país continuó registrando la mayor tasa de inflación de América Latina en un contexto de déficit fiscal y de menor acceso a divisas al tipo de cambio oficial”.

En este mismo contexto, considerando que las cuentas por cobrar son activos monetarios representados por un determinado número de unidades monetarias por cobrar, no susceptibles a modificar su monto, ya que su importe permanece por el mismo número de unidades en el tiempo, las mismas se ven afectadas por la inflación disminuyendo su poder adquisitivo, siendo esta variable macroeconómica uno de los principales problemas de la economía.

En este orden de ideas, Catacora C, Fernando. (2000:78), con respecto a los efectos de la inflación en las partidas monetarias, afirma que: “las partidas de naturaleza monetaria pierden valor en economías que tienen una alta tasa de inflación.” En vista de tal situación, es necesario que las empresas venezolanas tengan una cobranza oportuna para poder mantenerse en el mercado.

En síntesis, la industria venezolana ha asumido el reto de plantearse cambios estructurales y sistemáticos profundos en todas y en cada una de las áreas organizacionales, por lo que hoy en día, muchas de las empresas venezolanas acarrear consecuencias, gracias a los grandes cambios que han tenido los sectores económicos, ya que se han visto en la obligación de adaptarse a las condiciones predominantes del país.

Sin embargo, existe la desaparición de muchas de las empresas que no han tenido éxito en este proceso de adaptación, lo cual se deriva de la falta de conocimientos a la hora de aplicar políticas gerenciales.

Dentro de este orden de ideas, se encuentra la empresa ``LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS C.A'', que es una empresa dedicada al servicio de afilado de los utensilios y reparaciones de electrodomésticos, ubicada en la calle 20 entre carrera 22 y 23 de la ciudad de Barquisimeto en el Estado Lara.

Cabe considerar, por otro lado, que la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS C.A. presenta problemas relacionados con las políticas de cobranzas que realiza sobre las cuentas por cobrar por los servicios de afilado de utensilios y reparaciones de artefactos electrodomésticos, esto se desprende de observaciones directas y de entrevistas informales, realizadas en un proceso de previo de diagnóstico realizado en la empresa durante el proceso de pasantías en dicha empresa.

En efecto, solo existe una (01) persona en el área administrativa, la cual desempeña todas las funciones de la gestión interna de la empresa y cabe destacar que no existen los lineamientos y políticas necesarias para desempeñar cada una de las funciones de manera eficiente, y así tener control sobre la gestión de cobranzas, debido a que se genera retraso del mismo, como el cobro de las facturas emitidas a los clientes, así como también la falta de direccionamiento y estatutos para realizar el procedimiento de otorgamiento de créditos, ya que éstos son asignados por la autorización verbal del dueño de la empresa.

En consecuencia, la no aplicación de estos lineamientos y políticas en las cobranzas representa un grave problema para la empresa, ya que impide que se obtengan a tiempo los ingresos correspondientes a su actividad principal, que es la prestación de servicios de afilado de utensilios y reparaciones de electrodomésticos, por lo tanto, corre el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión.

En resumen, ante este escenario surge una inquietud en relación a unas interrogantes en cuanto a la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS C.A.

¿Cuáles serían las políticas, los procedimientos administrativos y contables que actualmente son utilizados en la gestión de las cobranzas en la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS C.A.?

¿Cuáles pueden ser las estrategias y lineamientos de control que se utilizarían en la gestión de las cobranzas para la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS C.A.?

Por consiguiente, las respuestas a dichas preguntas pasarán a ser el fundamento de este trabajo de investigación.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias de control para el proceso administrativo de cobranzas en la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS, C.A. Barquisimeto Estado Lara.

Objetivos específicos:

Analizar el proceso de cobranzas en la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MAS, C.A.

Determinar cuáles serían las mejores estrategias para el control de las cobranzas en la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MAS, C.A.

Desarrollar un conjunto de estrategias de control que ayudarían a mejorar las cuentas por cobrar en la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS, C.A.

Justificación de la Investigación

En la actualidad la competitividad en el mercado obliga a las empresas de cualquier ramo a buscar la excelencia e innovación de todos sus procesos, a fin de perdurar en el tiempo; en tal sentido es necesario señalar la importancia de la formalidad de políticas y procedimientos operativos, contables y administrativos, porque éstos inciden en el desempeño para el logro de objetivos de una organización.

En consecuencia, todo ente productivo amerita políticas y procedimientos que le permitan manejar las actividades que se generan, de tal modo que puedan simplificar sus procesos logrando obtener efectividad en los mismos.

Al respecto, Álvarez T., Martín G. (2006:28) plantea que: “cuando se observa una organización que funciona de manera ordenada y tranquila, es porque está administrada por políticas y procedimientos funcionales y bien diseñados. La organización que no genera desperdicio organizacional, incrementa directamente las probabilidades de aumentar sus utilidades”.

En concordancia, con lo anteriormente planteado y después de haber observado que la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS, C.A., no cuenta con políticas y procedimientos que faciliten al departamento de cuentas por cobrar la gestión de una cobranza efectiva y tomando en cuenta la Hiperinflación en Venezuela, la presencia del proceso de una reconversión de la moneda funcional y ésta a su vez compartiendo un entorno con otras monedas como el dólar, el euro, el peso colombiano, el petro y otras formas de pago en Venezuela, se consideró realizar una investigación enmarcada en determinar y diseñar un conjunto de estrategias de control interno para el proceso administrativo de las cobranzas en la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS, C.A.

Finalmente, se puede decir que esta investigación servirá como soporte de antecedentes a otras futuras investigaciones, no solamente del Instituto Universitario Jesús Obrero Extensión Barquisimeto, sino también para las de otras Universidades e Institutos Universitarios que realicen indagaciones relacionadas con el propósito del presente estudio.

Alcance de la Investigación

El trabajo de investigación está dirigido a la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS, C.A, ubicada en la ciudad de Barquisimeto Estado Lara, en la calle 20 entre carrera 22 y 23. La mencionada entidad fue fundada hace 33 años, siendo una empresa familiar que se dedicaba a los servicios de afiliación de utensilios y reparación de electrodomésticos, para determinar cuáles serían las estrategias que permitieran mejorar la gestión de las cobranzas en la empresa.

MOMENTO II

Soporte Conceptual

Un marco teórico puede definirse como la exposición, análisis de aquellas teorías y enfoques teóricos que se consideren válidos para el correcto encuadre del problema de investigación. Por otro lado, el marco conceptual se refiere a las ideas, experiencias y conceptos que tenga sobre el tema el autor del trabajo.

A lo largo de la investigación realizada, se llevó a cabo una extensa revisión bibliográfica en el área investigativa, lo que permitió encontrar algunos estudios que orientan y soportan el desarrollo del presente trabajo.

En consecuencia, Tamayo (2012), afirma que: “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado constituye los antecedentes.” (pág.149).

Antecedentes de la investigación

En el ámbito internacional vale mencionar a Gómez & Gómez, (2016), en su trabajo de investigación titulado “**Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad Montessori**”, para la Universidad de Guayaquil en la República del Ecuador, para optar al título de Contador Público, donde se planteó como objetivo general proponer un Diseño de Control Interno en Cuentas por Cobrar para la unidad Montessori. El estudio del presente documento se desarrolla bajo las modalidades Investigación de campo, es una Investigación no experimental. dado que no se modificarán o alterarán el comportamiento de las variables, tipos de investigación expuestos será de tipo descriptivo y explicativo; llegando a la conclusión que en “unidad Montessori se debe implementar un control interno para un manejo adecuado de las cuentas por cobrar ya que por la cartera vencida que mantiene y el alto nivel de gastos en el último año ha ocasionado que los resultados financieros sean negativos” y se relaciona con la presente investigación por la carencia de control interno en el área de cobranzas.

Este antecedente se vincula con el presente trabajo, en vista que toca el tópico del control en las cuentas por cobrar y su gestión efectiva, las cuales son consideradas como un valioso activo

para las empresas y si éstos son utilizados de manera óptima, eficaz y adecuadamente se garantizaría la consecución de los objetivos y metas de la organización.

Por otra parte, se encuentra a Zambrano (2015), que presentó en su trabajo de investigación titulado **“Sistema de control interno y gestión de cobranzas en la empresa CAJARDENSA de la ciudad de Santo Domingo.”**, donde se planteó como objetivo general mejorar la gestión de cobranzas en la empresa CAJARDENSA, mediante un modelo de sistema de control interno, llegando a la conclusión de que la empresa CAJAEDENSA, en el departamento de cobranzas, no cuenta con políticas de cobro, lo que inhibe el buen desenvolvimiento del área, por la falta de seguimiento por parte del personal responsable, debido a que después que el cliente realiza el pago de la cuota inicial, no le da el debido seguimiento para que cumpla con sus pagos en forma mensual.

La investigación de Zambrano se relaciona con la presente investigación en el aspecto de la falta de procedimientos adecuados de las cuentas por cobrar y al realizar las cobranzas, ya que el retraso de cobros ocasiona un bajo rendimiento de liquidez. Por tanto, implementar políticas o procedimientos de control de cuentas por cobrar ayudaría a la empresa mejorar el rendimiento financiero, recuperando la cartera vencida, así como a evaluar a los clientes para el debido otorgamiento de créditos y evitar pérdidas por falta de pagos de los clientes.

El estudio de la empresa CAJAEDENSA se relaciona con la presente investigación, en cuanto a que existe una necesidad de evaluar los sistemas de control interno aplicados en cualquier empresa, y de manera global en todas las áreas contables, a fin de determinar si éste es adecuado en su procedimiento y ejecución para poder detectar con mayor certeza las irregularidades y errores que se puedan presentar en un área respectiva.

A nivel nacional, Aranguren Pérez & Pérez (2017), en su trabajo de grado titulado: **“Estrategias Gerenciales para Optimizar el Sistema de Cobranzas en la empresa COSAN, C.A., en San Carlos Estado Cojedes”**, ante la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, para optar por el Título de Licenciado en Contaduría, se enmarcó dentro de una investigación con enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de campo, de nivel proyectivo, para la recolección de los datos se hizo uso de la encuesta. Luego de su aplicación se analizaron los resultados y se obtuvieron las conclusiones en donde se pudo detectar la deficiencia del sistema de cobranzas, por lo que se hizo necesario proponer un diseño de estrategias gerenciales que permitieran la optimización del sistema de cobranzas en la empresa COSAN, C.A.

El trabajo antes mencionado, guarda estrecha relación con la presente investigación, ya que suministra información de cómo mejorar el control de las cuentas por cobrar, así como el diseño de estrategias de la gestión de cobranzas, que sirven de marco de referencia para analizar el control de las cuentas por cobrar.

Los trabajos de investigación antes mencionados representan una referencia fundamental para el presente trabajo, debido a que una de las actividades fundamentales de gestión dentro de una empresa, es el control de las cuentas por cobrar y adicional a esto, el manejo de estrategias que garanticen una efectiva cobranza.

BASES TEORICAS

Para realizar cualquier investigación es necesaria la utilización de diferentes tipos de informaciones que permitan sustentar el desarrollo de la misma. A continuación, se hará mención de las diferentes teorías o conceptos emitidos por los autores que han servido de apoyo para la realización de esta investigación, con el único propósito de lograr la adecuada realización de la evaluación del sistema de crédito y cobranza de dicho departamento.

Procesos Administrativos

La Administración es un arte cuando intervienen 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.

A partir de estos conceptos nace el proceso administrativo, con elementos de la función de Administración que Fayol definiera en su tiempo como: prever, organizar, comandar, coordinar y controlar. Dentro de la línea propuesta por Fayol, los autores clásicos y neoclásicos adoptan el proceso administrativo como núcleo de su teoría; con sus cuatro elementos: planificar, organizar, dirigir y controlar. Koontz y O'Donnell, citado por Chiavenato (2006), define el proceso administrativo con cinco (5) elementos:

1. Planificación
2. Designación de Personal
3. Control

4. Organización

5. Dirección

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.

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.

Normas del Crédito

Son los requisitos mínimos para conceder crédito a un cliente. Representan las políticas de crédito de una empresa quien es la que determina si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. Las normas del crédito de una empresa definen los lineamientos esenciales para la concesión de un crédito a un cliente.

Aspectos como la reputación crediticia, referencias de crédito, periodo de pago, promedio y ciertos índices financieros, proporcionan una base cuantitativa para establecer y reforzar los patrones de crédito.

Cobranza

Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Esto incluye el pago de documentos como facturas, pagares, letras de cambio u otros títulos valores.

En toda organización debe existir una cobranza, tanto efectiva como rápida, ya que esto agiliza su proceso y de esta manera se obtienen los objetivos propuestos, es así como hoy en día es importante para las organizaciones mantener un margen de utilidad lo cual es factible para una

empresa, ya que aumenta la eficiencia y la eficacia de los procesos operativos, flujo de efectivo, que deben entrar por las ventas realizadas.

Proceso de Cobranza

Es el ciclo o circuito por el que pasan las ventas a crédito 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. En su libro crédito y cobranza, Morales & Morales, (2014), establece que “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 cobranzas 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

Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente, de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar.

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.

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.

Tipos de Recursos Judiciales

Atendiendo a dos clasificaciones, los recursos pueden ser de los siguientes tipos:

Según competencia:

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:

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.

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:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

Objetivos del Control Interno

Según (Tapia, Guevara, Castillo, Rojas, & Salomón, 2013, pp. 30-33) los objetivos de control interno son:

- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.

- Cumplimiento de las leyes y regulaciones de las mismas.

Suficiencia y Confiabilidad de la Información Financiera.

La contabilidad recopila las operaciones, las almacena y produce información financiera para que los usuarios tomen decisiones. Si su contenido es totalmente confiable tendrá mucha utilidad. Será confiable si la empresa cuenta con un sistema que le permita estabilidad y verificabilidad. Si se cuenta con un adecuado sistema de información financiera, se obtendrá una mayor protección a los recursos de una empresa, con el fin de evitar sustracciones y demás peligros existentes.

Efectividad y Eficiencia de las Operaciones

Se debe tener seguridad de que las actividades se cumplan con un esfuerzo mínimo y utilización de los recursos, así como un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones especificadas por la administración.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones de las mismas.

Los objetivos del control interno ayudan a la organización a tener un panorama del propósito del control interno en la organización, lo que quiere llegar a obtener este proceso es eficiencia, eficacia en los estados financieros, teniendo información de calidad para la toma de decisiones, además de apoyarse con las leyes que se rijan en cada país.

Según Tapia Iturriaga, Guevara Rojas, Castillo Prieto, Rojas Tamayo, & Salomón Doroteo, (2016) con respecto al tercer objetivo del control interno señala que: “Toda acción que se promueva por parte de la administración de la empresa, debe estar enmarcada dentro de las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente” (pág. 18).

Estructura del Control Interno

Un sistema de control interno efectivo depende de una buena organización. Reducir el nivel de errores e irregularidades ayuda a que los objetivos de este sistema se cumplan de manera correcta.

Estas son las características que debe tener:

1. Plan de organización

La primera característica de un sistema de control interno es el plan de organización. Para que este sea efectivo debe ser simple y flexible. Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que pertenecen a ella.

Es clave que el plan de control interno tenga los procedimientos bien determinados y que estos integren las actividades de todos los sectores de la organización. Así mismo, para alinear cada área de la empresa, es necesario tener un organigrama en el que se defina la línea de autoridad y las responsabilidades en el interior de la empresa: jefes, líderes técnicos, encargados, directores, etc. Esta delimitación de funciones y actividades debe establecerse en manuales de procedimientos con el fin de ser claros y evitar errores.

2. Segregación de funciones

Otra característica de un buen sistema de control interno es la independencia estructural de la organización, esto significa separar las funciones de cada área de la empresa y es fundamental porque garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación.

En este sentido, todos los procesos deben pasar por diferentes fases y cada una de estas debe estar a cargo de una persona distinta. Así, la ejecución, la autorización o el registro de una transacción es realizada de manera independiente por un empleado. Por eso, es tan importante contar con un manual que especifique el organigrama, las funciones y los responsables de cada área.

3. Control de acceso a los activos

En gran medida, un control interno efectivo también depende de la seguridad de los procesos. Una organización alcanza un grado adecuado de seguridad cuando el acceso a los activos o a los registros contables está limitado. Esto implica restringir el acceso físico o indirecto a los activos o a la preparación de documentos que autoricen el acceso a ellos.

4. Sistema de autorización y procedimiento

Para que haya un control interno eficaz en la organización también es necesario contar con medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones. Hay que tener presente que los procedimientos involucrados en una actividad deben contemplar las auditorías y revisiones periódicas, así como la obtención de informaciones de control.

Por otro lado, los registros que informan sobre el resultado de una actividad en particular deben ser realizados por fuentes independientes para que puedan ser comparados con los del área que ejecuta la tarea. En caso de existir alguna discrepancia, esto evidenciará una falla en el registro de transacciones.

5. Métodos para procesar los datos

Dependiendo de la complejidad de la organización, los medios para procesar los datos que ayuden al sistema de control interno pueden ser manuales, mecánicos o digitales. Para disminuir la posibilidad de errores y manipulaciones, así como poder involucrar a todo el personal en el proceso de control, es recomendable usar herramientas tecnológicas que permitan monitorear y evaluar los controles internos con la mayor objetividad posible.

Los Procesos de Creación de los Controles

Se deben tener en cuenta todos los aspectos relevantes para el diseño de un sistema de control interno adecuado para cada organización:

- Una vez identificados los departamentos involucrados hay que relacionarlos con documentos o medios magnéticos y traslado de información correspondiente.
- Analizar la delegación de funciones.
- Para cada uno de los puntos de control, detallar todos los errores posibles detectados para su control.
- Una vez establecido los métodos de control analizar su relación costo beneficio.
- Para cada uno de los métodos de control establecidos analizar delegación de funciones.

Importancia del Control interno:

Desde el punto de vista del gestor:

El establecimiento de procedimientos de control interno es una responsabilidad del gestor de la entidad, aunque debido a que el tiempo y los recursos son limitados, la revisión de los sistemas de control interno implantados no siempre se puede llevar a cabo con la frecuencia deseada (Barquero, 2013, p.10).

Desde el punto de vista del auditor:

Barquero (2013) menciona: “Desde el punto de vista del auditor, la revisión del control interno es imprescindible en cualquier auditoría, dado que el auditor está obligado a ello para cumplir con las normas” (p.11)

BASES LEGALES

Las bases legales constituyen el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación, entre esos documentos están: Normas,

Leyes, Reglamentos, Decretos y Resoluciones. Esto establece un marco jurídico sobre el cual se ampara la actividad desarrollada por la empresa objeto de la investigación, dotándole validez a los resultados que se obtengan.

Asimismo, el basamento legal está compuesto por un conjunto de instrumentos que sirven como testimonio referencial al estudio establecido. En esta sección se recogen las principales leyes y reglamentos que definen estrategias para las actividades relacionadas con las cuentas por cobrar.

Según Pérez (2009) “Es el conjunto de leyes, reglamentos, normas, decretos. etc., que establecen el basamento jurídico sobre el cual se sustenta la investigación”. (p.65) A continuación se presenta una serie de artículos que poseen un vínculo al trabajo realizado:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860; en sus artículos 52 y 112, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) consagra el derecho de las personas jurídicas y naturales a constituirse en sociedades mercantiles con fines de lucro, y a través de los artículos 94 y 114 establece las responsabilidades y sanciones que estas asumen en caso de algún ilícito o irregularidad de acuerdo a la ley en materia de administración de recursos financieros.

Según Artículo 112 se menciona: “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, 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 de la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar, y regular la economía o impulsar el desarrollo integral del país (p.85).

Código Civil Venezolano (1982)

En el artículo 1.133 especifica 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).

Asimismo, continua el artículo 1.142 indicando que “las condiciones requeridas para la existencia del contrato son: 1º Consentimiento de las partes; 2º Objeto que pueda ser materia de contrato; y 3º Causa lícita” (p.140).

Además, sobre el efecto de los contratos el artículo expresa que “los contratos tienen fuerza de Ley entre las partes. No pueden revocarse sino por mutuo consentimiento o por las causas autorizadas por la Ley” (p.142).

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).

Por otro lado, Artículo 1474 informa que “la venta es un contrato por el cual el vendedor se obliga a transferir la propiedad de una cosa y el comprador a pagar el precio.

Al respecto, en el Artículo 1549, aparece lo siguiente “la venta o cesión de un crédito, de un derecho o de una acción son perfectas, y el derecho cedido se transmite al cesionario, desde que haya convenio sobre el crédito o derecho cedido y el precio, aunque no se haya hecho tradición. La tradición se hace con la entrega del título que justifica el crédito o derecho cedido (p.178), continua en el artículo

Código de Comercio

Establece 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.

También mencionan que el registro de la información financiera debe estar en idioma castellano, para otorgar claridad de sus operaciones. En el libro Diario se han de registrar todas las transacciones hechas por el comerciante, expresando de forma clara quien es el acreedor y el deudor a través de las partidas contables a las que se refiere cada operación, las cuales deben asentarse a diario o resumirse mensualmente, siempre y cuando se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones. El registro de la información debe llevarse en un orden correlativo por fechas y sin ningún tipo de tachaduras.

En el Libro de Inventarios, debe asentarse anualmente, una descripción estimada de todos los bienes, muebles, inmuebles; así como de todos los créditos, activos y pasivos, vinculados o no al comercio.

Asimismo, el artículo 304 establece que los administradores de las entidades deben presentar a los comisarios, el balance respectivo del año finalizado, junto con los documentos justificativos al mismo, mostrando con evidencia y exactitud los beneficios obtenidos y las pérdidas experimentadas; y, en el artículo 329 se exige la presentación del Balance General, la cuenta de ganancias y pérdidas; y, la distribución de los beneficios de la empresa.

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.

En tal sentido, 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. Ese trabajo de manejarlas, insertarlas en cuadros, manipularlas en los instrumentos del caso se llama Operacionalización.

Al mismo tiempo, 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.

En consecuencia, su selección es esencial del protocolo de investigación, en atención a lo mencionado las variables en estudio para esta investigación corresponden a el sistema de procedimientos contable de la empresa, la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar de la empresa y las estrategias a plantear.

Cuadro N° 1. Operacionalización de las Variables

OBJETIVO GENERAL: Proponer estrategias de control interno para el proceso administrativo de cobranzas en la empresa La Casa del Afilado y Algo Más, C.A. Barquisimeto Estado Lara				
OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Analizar el proceso de cobranzas en la empresa La Casa del Afilado y Algo Mas, C.A.	GESTIÓN DE COBRANZAS	Proceso Administrativo	Planificación Organización Ejecución	1, 2 3 4
Determinar cuáles serían las mejores estrategias para el control de las cobranzas en la empresa La casa del Afilado y Algo Mas, C.A.		Factores	Conciliación Capacitación Evaluación Tecnología Gestión	5, 6 7 8 9 10
Desarrollar un conjunto de estrategias de control que ayudarían a mejorar las cuentas por cobrar en la empresa La Casa del Afilado y Algo Mas, C.A.	Estrategias Gerenciales	Cobranza		

Fuente: Silva (2021)

MOMENTO III

ORIENTACION PROCEDIMENTAL

En toda investigación resulta de vital importancia que los hechos y relaciones que establecen los resultados obtenidos tengan el grado máximo de exactitud y confiabilidad. Para ello, se sigue una metodología o procedimientos ordenado con la finalidad de establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales va dirigido el interés de la investigación.

Según Arias A, (1999), la metodología dependerá de los postulados que el investigador considere como válidos; pues será a través de la acción metodológica como recolecte, ordene y analice la realidad estudiada.

Para llevar a cabo la presente investigación fue necesario definir una metodología adecuada tanto al problema objeto de estudio, como al desarrollo de sus objetivos, a tales fines Tamayo y Tamayo, (2007:91), expresa que: “la metodología constituye la medula del plan; se refiere a la descripción de las unidades o de análisis o de investigación, técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”. Estos aspectos formaron parte de este estudio y describen en el presente Momento.

Método de Investigación

Tomando en cuenta que Hernández, Fernández y Baptista (2010:4), sostienen que la investigación cuantitativa "Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías"; se determinó que el presente estudio asumió un enfoque cuantitativo, por cuanto los datos se trabajaron de forma numérica y estadística; con el fin de comprobar la relación entre la realidad y las teorías de soporte.

Naturaleza de la Investigación

Este trabajo se desarrollará bajo el paradigma positivista. Este paradigma recibe el nombre de científico naturalista, racionalista-cuantitativo, científico-tecnológico y sistemático-gerencial,

se basa en la teoría positivista del conocimiento que arranca en el siglo XIX con Emile Durkheim y August Comte. Busca los hechos o causas de los fenómenos sociales independientemente de los estados subjetivos de los individuos; aquí, el único conocimiento aceptable es el científico que obedece a ciertos principios metodológicos únicos.

El conocimiento positivista busca la causa de los fenómenos y eventos del mundo social, formulando generalizaciones de los procesos observados. El rigor y la credibilidad científica se basan en la validez interna. Por ello los procedimientos usados son el control experimental, la observación sistemática del comportamiento y la correlación de variables; se adopta la generalización de los procesos, con los que se rechazan aspectos situacionales concretos, irrepetibles y de especial relevancia para la explicación de los fenómenos y situaciones determinadas.

Diseño de la Investigación

Debido a que el investigador estudio un problema existente y para desarrollar los objetivos planteados, recolectaron las evidencias desde la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS, C.A, ubicada en la ciudad de Barquisimeto Estado Lara, se estableció que la investigación se enmarcó en un diseño de campo; porque de acuerdo con Arias (2012): (...) consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren .los hechos (datos primarios) sin manipular o controlar variable alguna/es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental

Población

Para Arias (2012) define la población es “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81). La población utilizada para el presente trabajo esta representa por la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS, C.A, ubicada en la ciudad de Barquisimeto 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, entre ellos: Gerente General (dueño de la empresa), Encargado del área administrativa, Encargado de los registros contables y Auxiliar de contabilidad. En el Cuadro N° 2 se presenta de forma resumida la muestra de la investigación.

Cuadro N° 2. La Muestra

Cargos	Puestos
Gerente General de la empresa	1
Encargado del área administrativa	1
Encargado de los registros contables	1
Auxiliar de contabilidad	1
TOTAL	4

Fuente: Silva 2021

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Sabino (2000), define las técnicas de recolección de datos como “Cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p. 129). En esta investigación se utilizaron técnicas como la encuesta, la cual para Sabino (2000) “se trata por tanto de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos” (p. 104)

Con la finalidad de analizar el proceso de cobranzas en la empresa La Casa del Afilado y Algo Mas, C.A., se utilizaron las técnicas de la entrevista no estructurada (dueño) y la encuesta

(personal), la primera tuvo lugar a través de reuniones informales y la segunda mediante un cuestionario escrito.

Aunado a esto, para determinar cuáles serían las mejores estrategias que ayudarían a mejorar el control de las cobranzas en la empresa La casa del Afilado y Algo Mas, C.A., como instrumento se utilizó el cuestionario, de esta manera se recogieron datos sobre un mismo criterio de preguntas para mantener el orden de la recolección. Para Tamayo y Tamayo (1999) “un cuestionario es un instrumento que consiste en una serie de preguntas a las que contesta el mismo respondedor” (p. 181); dicho cuestionario está compuesto por preguntas cerradas, de respuestas dicotómicas, permitiendo de esta forma el manejo de los datos precisos para el logro de los objetivos planteados.

De manera similar, esta elección obedeció a que la combinación de dichas técnicas permitió profundizar y enriquecer la información obtenida y darle tratamiento descriptivo, numérico y estadístico a los datos, lo que además facilitó el contraste de las opiniones emitidas por la muestra seleccionada.

En consecuencia, se describirán cuáles serán los medios de presentación que mejor se adaptan a las técnicas de recolección de datos utilizadas y descritas anteriormente. En este orden de ideas, los datos serán tabulados y analizados mediante la estadística descriptiva, utilizando frecuencias y porcentajes simples, los cuales permitirán presentar de manera detallada los resultados obtenidos. Las presentaciones de estos datos posteriormente serán presentados y expresados mediante gráficos circulares y gráficos de barra.

MOMENTO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente momento refleja el desarrollo de los métodos utilizados por el investigador para recabar la información obtenida mediante el instrumento aplicado en la entidad, con el propósito de sustentar la investigación, además de ello refleja los alcances de cada uno de los objetivos definidos al inicio del trabajo de investigación.

En esta parte del estudio se presentan los resultados, de acuerdo con los objetivos planteados, mediante el análisis e interpretación de los datos, cabe entonces señalar lo que al respecto establece Balestrini, M. (2004):

El propósito del análisis e interpretación es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. Este proceso implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación (p.149).

Para ello se realizó el análisis de los resultados obtenidos en el instrumento diseñado para obtener información respecto al control de las cuentas por cobrar a través de un cuestionario aplicado en la empresa **LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS, C.A.**, el mismo proporciono una visión general sobre la problemática que padece a nivel administrativo y contable la área de las cuentas por cobrar, logrando así apreciar algunas de las causas que lo originan, las mismas serán utilizadas para proponer las medidas correctivas y que aporten un pronta solución.

De acuerdo a lo expuesto, se procedió a elaborar tablas y gráficos de torta expresados de manera porcentual para facilitar la comprensión de los resultados, manteniendo el orden de las preguntas contenidas en el instrumento de recolección de datos.

En relación al primer objetivo específico en cuanto a: Analizar el proceso de cobranzas en la empresa La Casa del Afilado y Algo Mas, C.A., se aplica una encuesta tipo cuestionario cuyas opciones de respuestas son SI y NO, fue aplicado a la muestra descrita en la sección anterior. Posteriormente, se procedió a la tabulación de resultados mediante cuadros demostrativos que contienen: la identificación de ítems, categorías de respuestas (SI - NO) con su respectiva

frecuencia y porcentaje de los datos recolectados, para obtener los resultados presentados a continuación.

Ítems N° 1:

¿Se les suministra información detallada de la forma de pago y de cobranza de los servicios que se prestan en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A. a los clientes con cuentas por cobrar?

Cuadro N° 3: Suministro de información sobre forma de pago y cobranza

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

Fuente: Silva (2021)

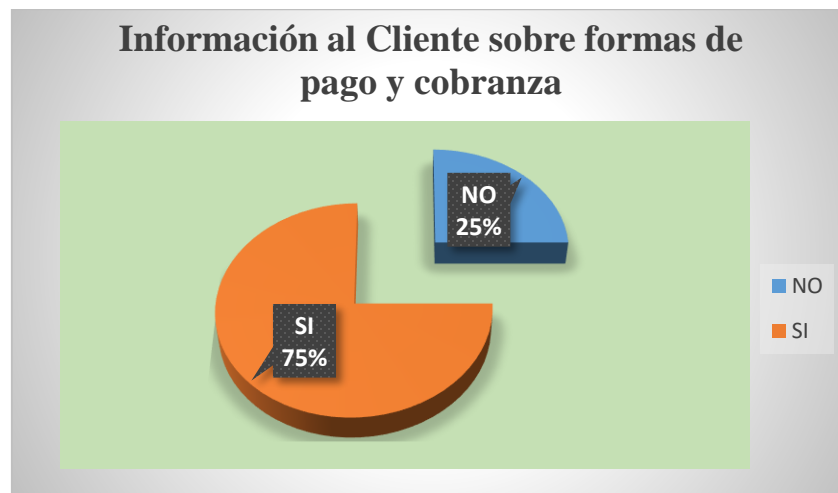


Gráfico N° 1: Información al cliente forma de pago y cobranza

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 muestra seleccionada respondió que NO y el 25% restante indicó que SI, lo que demuestra que en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A., se debe brindar a los clientes con cuentas por cobrar una información más detallada de la forma de pago y de cobranza en relación a los servicios que se prestan en la empresa.

Ítems N° 2:

¿Se mantiene una base de datos con la información sobre que clientes son los que deben, cuánto deben y cómo será el plan de pago de los servicios que se prestan en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.?

Cuadro N° 4: Base de datos de saldos y plan de pago

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

Fuente: Silva (2021)

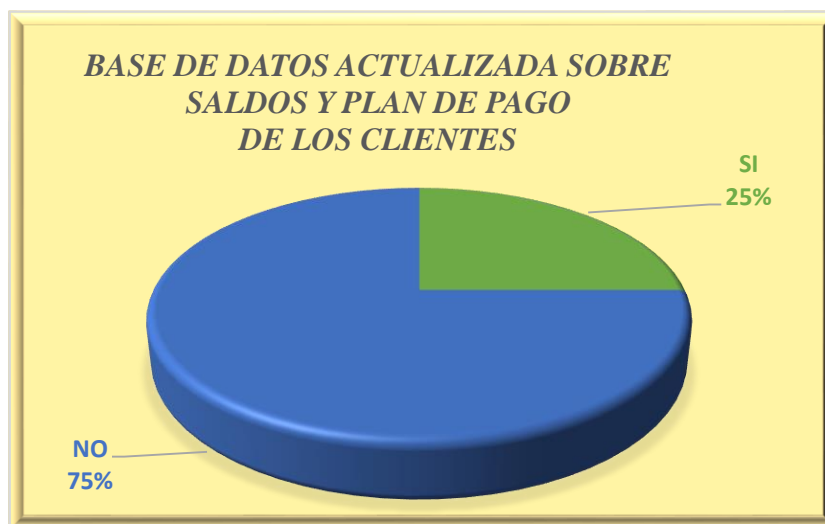


Gráfico N° 2: Base de datos de saldos y plan de pago

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 muestra seleccionada respondió que NO y el 25% restante indicó que SI, lo que demuestra que en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A., no se mantiene una base de datos con la información sobre que clientes son los que deben, cuánto deben y cómo será el plan de pago de los servicios que se prestan en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A..

Ítems N° 3:

¿Existe un proceso para el otorgamiento de un crédito confiable para aquellos clientes que puedan incluirse en la lista de las cuentas por cobrar por el pago de los servicios que se prestan en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.?

Cuadro N° 5: Otorgamiento de crédito confiable

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

Fuente: Silva (2021)



Gráfico N° 3: Otorgamiento de crédito confiable

Análisis de los resultados: de acuerdo al grafico presentado, los datos arrojados al aplicar el instrumento a la muestra correspondiente, nos dicen que, el 100% de la muestra seleccionada respondió que NO, lo que demuestra que en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A., no existe un proceso para el otorgamiento de un crédito confiable para aquellos clientes que puedan incluirse en la lista de las cuentas por cobrar por el pago de los servicios que se prestan en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.

Ítems N° 4:

¿Se realiza la emisión de la factura en el momento en el cual, el cliente cancela el pago por el servicio que se presta en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.?

Cuadro N° 6: Emisión de factura al momento del pago

Opciones	Respuestas	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Silva (2021)

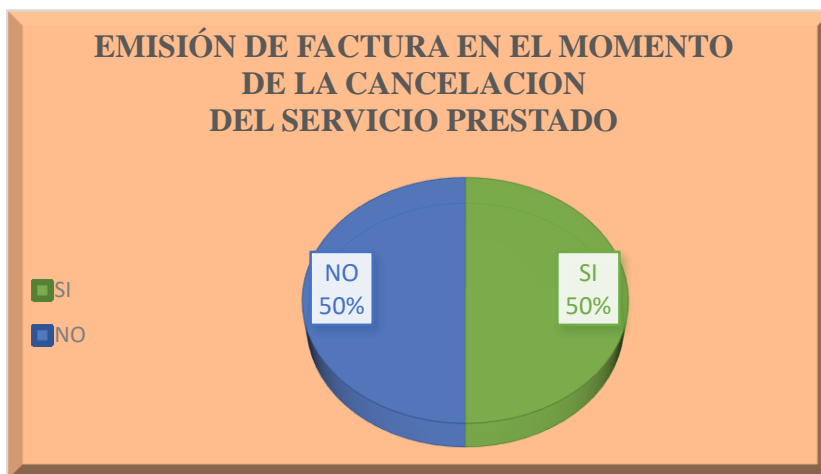


Gráfico N° 4: Emisión de factura al momento del pago

Análisis de los resultados: de acuerdo al grafico presentado, los datos arrojados al aplicar el instrumento a la muestra correspondiente, nos dicen que, el 50% de la muestra seleccionada respondió que NO y el 50% restante indico que SI, lo que demuestra que en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A., no existe la certeza en cuanto a lo relacionado con la emisión de la factura en el momento en el cual el cliente cancela el servicio que se presta en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.

APLICACIÓN DEL SEGUNDO INSTRUMENTO

Segundo Objetivo Especifico

En relación al segundo objetivo específico en cuanto a: Determinar cuáles serían las mejores estrategias para el control de las cobranzas en la empresa La casa del Afilado y Algo Mas, C.A. se aplica una encuesta tipo cuestionario cuyas opciones de respuestas son SI y NO, fue aplicado a la muestra descrita en la sección anterior. Posteriormente, se procedió a la tabulación de resultados mediante cuadros demostrativos que contienen: la identificación de ítems, categorías de respuestas (SI - NO) con su respectiva frecuencia y porcentaje de los datos recolectados, para obtener los resultados presentados a continuación.

Ítems N° 5:

¿Mensualmente se realiza un análisis previo para determinar el estado de solvencia que presentan los clientes antes de aprobar el otorgamiento del crédito por el servicio prestado por la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.?

Cuadro N° 7: Estado de solvencia para otorgar crédito

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

Fuente: Silva (2021)

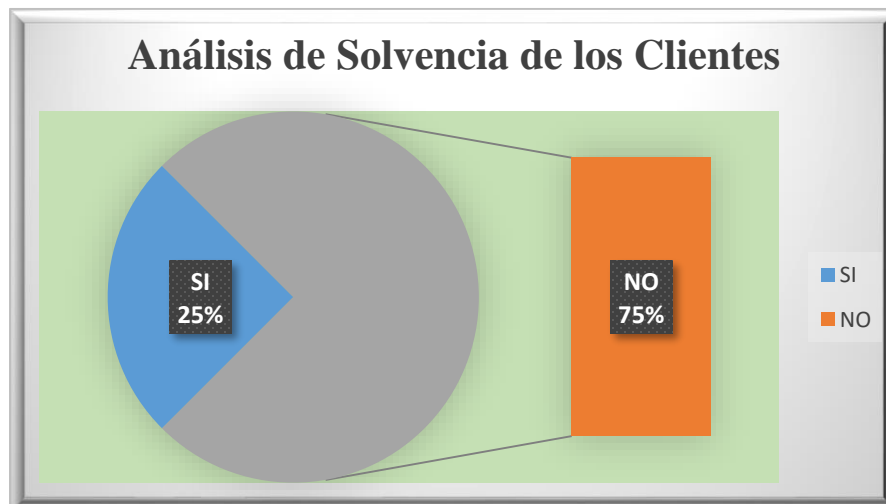


Gráfico N° 5: Análisis de solvencia para otorgar crédito

Análisis de los resultados: de acuerdo al grafico presentado, los datos arrojados al aplicar el instrumento a la muestra correspondiente, nos dicen que, el 75% de la muestra seleccionada

respondió que NO y el 25% restante indico que SI, lo que demuestra que en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A., no se realiza un análisis previo mensualmente para determinar el estado de solvencia que presentan los clientes antes de emitir los recibos de cobro o facturas del servicio prestado por la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.

Ítems N° 6:

¿Se realiza a tiempo el registro de los pagos, efectuados por los clientes, en la contabilidad de la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.?

Cuadro N° 8: Registro de los pagos de clientes en la contabilidad

Opciones	Respuestas	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Silva (2021)

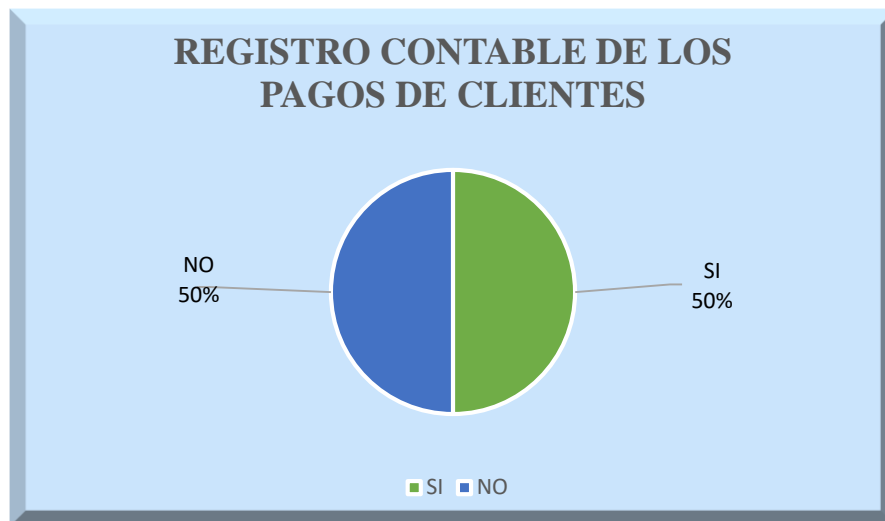


Gráfico N° 6: Registro de los pagos de clientes en la contabilidad

Análisis de los resultados: de acuerdo al grafico presentado, los datos arrojados al aplicar el instrumento a la muestra correspondiente, nos dicen que, el 50% de la muestra seleccionada respondió que NO y el 50% restante indico que SI, lo que demuestra que en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A., no existe la certeza en relación a si se realiza a tiempo el registro en la

contabilidad de los pagos efectuados motivado a que es el dueño de la empresa el encargado hacerlo.

Ítems N° 7:

¿El dueño de la empresa presenta la suficiente capacitación técnica en el área administrativa para llevar eficientemente las políticas y la gestión de cobranza de las operaciones normales del servicio prestado por la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.?

Cuadro N° 8: Capacitación técnica administrativa en la gestión de cobranza

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

Fuente: Silva (2021)

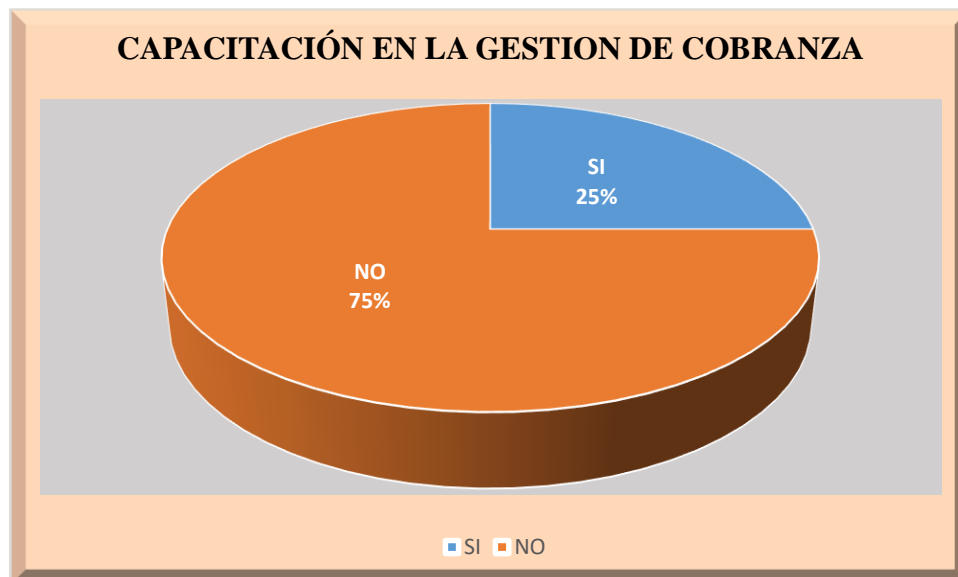


Gráfico N° 7: Capacitación técnica en la gestión de cobranza

Análisis de los resultados: de acuerdo al grafico presentado, los datos arrojados al aplicar el instrumento a la muestra correspondiente, nos dicen que, el 75% de la muestra seleccionada respondió que NO y el-25% restante indico que SI, lo que demuestra que en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A., el dueño de la empresa que es la persona encargada de las políticas y gestión de cobranza no presenta la suficiente capacitación en el área administrativa para llevar

eficientemente y a tiempo la gestión de cobranza de las operaciones normales del servicio prestado por la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.

Ítems N° 8:

¿Se cuenta con un análisis o planificación financiera sobre las posibilidades de seguir otorgando créditos a clientes del servicio prestado en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.?

Cuadro N° 10: Planificación financiera en el otorgamiento de créditos

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

Fuente: Silva (2021)

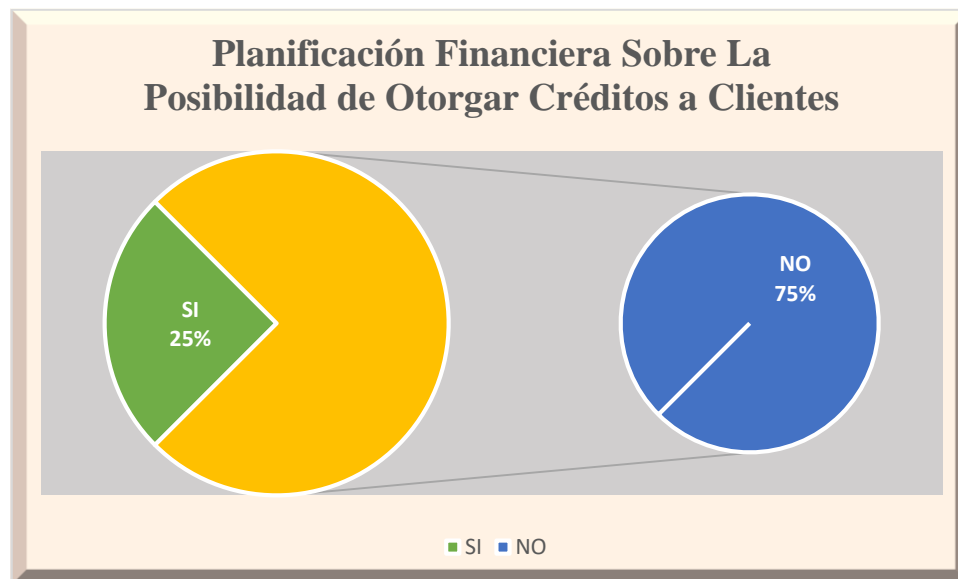


Gráfico N° 8: Planificación financiera sobre otorgamiento de créditos

Análisis de los resultados: de acuerdo al grafico presentado, los datos arrojados al aplicar el instrumento a la muestra correspondiente, nos dicen que, el 75% de la muestra seleccionada respondió que NO y el 25% restante indico que SI, lo que demuestra que en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A., no se cuenta con un análisis o planificación financiera sobre las posibilidades de seguir otorgando créditos a clientes del servicio prestado en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.

Ítems N° 9:

¿Se cuenta con procedimientos de técnicos en gestión de cobranzas anticipados y planificados, que se dirijan a maximizar el cobro de los créditos pendientes de pago y minimizar las pérdidas, en las cuentas por cobrar a clientes del servicio prestado por la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.?

Cuadro N° 11: Procedimientos de técnicas en gestión de cobranzas

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

Fuente: Silva (2021)

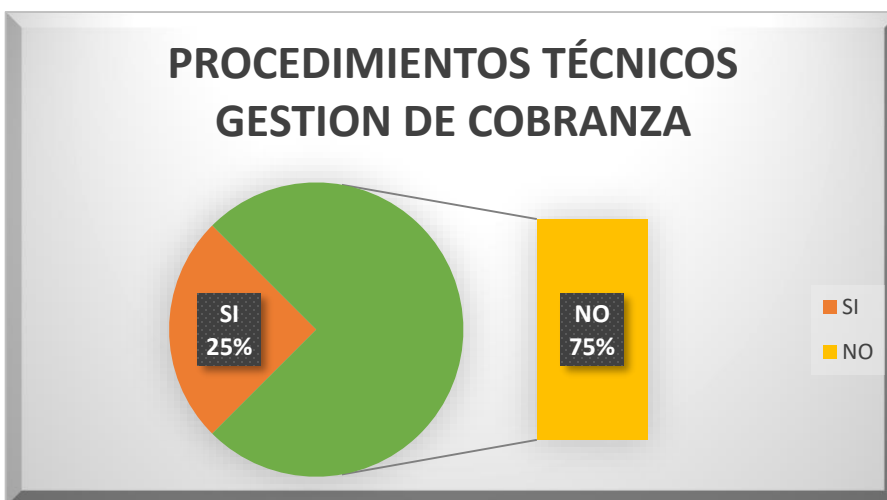


Gráfico N° 9: Procedimientos técnicos de gestión de cobranzas

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 muestra seleccionada respondió que NO y el 25% restante indicó que SI, lo que demuestra que en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A., no se cuenta con procedimientos de técnicos de gestión de cobranzas anticipados y planificados, que se dirijan a maximizar el cobro de los créditos pendientes de pago y minimizar las pérdidas, en las cuentas por cobrar a clientes del servicio prestado por la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.

Ítems N° 10:

¿Considera usted que el ofrecer descuentos por pagos anticipados y penalizar a los clientes que no realicen sus pagos a tiempo, son medidas preventivas que optimizarían el proceso de cobranza por el servicio que se realiza en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.?

Cuadro N° 12: Medidas preventivas para optimizar la gestión de cobranza

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

Fuente: Silva (2021)

Gráfico N° 10



Gráfico N° 10: Medidas preventivas para la gestión 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 100% de la muestra seleccionada respondió que SI, lo que demuestra que en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A., se considera que el ofrecer descuentos por pagos anticipados, penalizar a los clientes que no realicen sus pagos a tiempo, son medidas preventivas que optimizarían el proceso de cobranzas por el servicio que se realiza en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.

Ítems N° 11:

¿Considera usted que el dar seguimiento, contactar a los clientes y resolver el pago vencido a la brevedad puede optimizar el proceso de cobranza por el servicio que se realiza en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.?

Cuadro N° 13: Medidas para optimizar el proceso de cobranza

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

Fuente: Silva (2021)

Gráfico N° 10



Gráfico N° 11: Medidas para optimizar el proceso 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 100% de la muestra seleccionada respondió que SI, lo que demuestra que en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A., se considera que el dar seguimiento, contactar a los clientes y resolver el pago vencido a la brevedad son medidas que optimalizarían el proceso de cobranzas por el servicio que se realiza en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.

MOMENTO V

CONCLUSIONES

Finalizada la investigación que tuvo como objetivo general proponer estrategias de control para el proceso administrativo de cobranzas en la empresa LA CASA DEL AFILADO Y ALGO MÁS, C.A., empresa dedicada al servicio de afilado de los utensilios y reparaciones de electrodomésticos, ubicada en la calle 20 entre carrera 22 y 23 de la ciudad de Barquisimeto en el Estado Lara, se encontraron evidencias que son resumidas de acuerdo con los objetivos específicos definidos.

En esta investigación se analizó el proceso de cobranzas en la empresa La Casa del Afilado y Algo Mas, C.A. evidenciándose, en virtud de los resultados obtenidos de la encuesta tipo cuestionario empleada, que es necesario brindar a los clientes con cuentas por cobrar, una información más detallada de la forma de pago y de cobranzas en relación a los servicios que se prestan en la empresa. Por otro lado, no se mantiene una base de datos con la información sobre cuales clientes son los que adeudan a la empresa, cuánto deben y cómo será el plan de pago de los servicios que se prestan en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A. Adicional a esto, no existe un proceso para el otorgamiento de un crédito confiable para aquellos clientes que puedan incluirse en la lista de las cuentas por cobrar por el pago de los servicios que se prestan en la empresa. Llama la atención, que no existe la certeza en cuanto a lo relacionado con la emisión de la factura en el momento en el cual el cliente cancela el servicio que se presta en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.

En este trabajo de investigación se determinó cuáles serían las mejores estrategias para el control de las cobranzas en la empresa La casa del Afilado y Algo Mas, C.A., encontrándose las siguientes consideraciones, en primer lugar, no se realiza un análisis previo mensualmente para determinar el estado de solvencia que presentan los clientes antes de emitir los recibos de cobro o facturas del servicio prestado por la empresa. Adicional a esto, no se tiene certeza en relación a si se realiza a tiempo el registro en la contabilidad motivado a que es el dueño de la empresa el encargado de recibir los pagos efectuados por los clientes.

Por otro lado, se considera que el dueño de la empresa quien es la persona encargada de las políticas y gestión de cobranza no presenta la suficiente capacitación en el área administrativa para

llevar eficientemente y a tiempo la gestión de cobranza de las operaciones normales del servicio prestado el dueño de la empresa. En tal sentido, se considera que no se cuenta con un análisis o planificación financiera sobre las posibilidades de seguir otorgando créditos a clientes del servicio prestado en la empresa, Así mismo, que no se cuenta con unos procedimientos de técnicos de cobranza anticipados y planificados que se dirijan a maximizar el cobro de los créditos pendientes de pago y minimizar las pérdidas en las cuentas por cobrar a clientes del servicio prestado por la empresa.

No obstante, se considera que el ofrecer descuentos por pagos anticipados, penalizar a los clientes que no realicen sus pagos a tiempo, dar seguimiento, contactar a los clientes y resolver el pago vencido a la brevedad son medidas preventivas que optimalizarían el proceso de cobranza por el servicio que se realiza en la empresa La Casa de afilado y Algo más, C.A.

En consecuencia, se desarrolló un conjunto de estrategias de control para el proceso administrativo de cobranzas en la empresa La Casa del Afilado Y Algo Mas, C.A., las cuales servirán de gran beneficio para el área administrativa y así mejorar su gestión de cobranza, entre las cuales se mencionan:

- En la empresa La Casa del Afilado Y Algo Mas, C.A, se tiene que brindar a los clientes con cuentas por cobrar una información más detallada de la forma de pago y de cobranza en relación a los servicios que se prestan en la empresa.
- En la empresa La Casa del Afilado Y Algo Mas, C.A, se tiene que mantener una base de datos con la información sobre cuales clientes son los que deben, cuanto deben y cómo será el plan de pago de los servicios que se prestan en la empresa.
- En la empresa La Casa del Afilado Y Algo Mas, C.A, se tiene que implementarse una planificación al proceso para el otorgamiento de créditos confiable, para aquellos clientes que puedan incluirse en la lista de las cuentas por cobrar por el pago de los servicios que se prestan en la empresa.
- En la empresa La Casa del Afilado Y Algo Mas, C.A, se tiene que registrar en la contabilidad todos los pagos cancelados por los clientes sin importar si estos son el resultado de abonos o adelantos a cuentas pendientes, cancelaciones totales a cuentas por cobrar u otras operaciones financieras de la empresa.
- En la empresa La Casa del Afilado Y Algo Mas, C.A, se tiene que realizar un análisis previo mensualmente para determinar el estado de solvencia que presentan

los clientes antes proceder a conceder un crédito a un cliente por servicio prestado por la empresa.

- En la empresa La Casa del Afilado Y Algo Mas, C.A, la persona encargada de la gestión de cobranza debe presentar la suficiente capacitación técnica en el área administrativa de los procesos de cobranza a los fines de llevar eficientemente las operaciones normales del servicio prestado por la empresa.
- En la empresa La Casa del Afilado Y Algo Mas, C.A, se tiene que implementarse un análisis o planificación financiera sobre las posibilidades de seguir otorgando créditos a clientes del servicio prestado en la empresa.
- En la empresa La Casa del Afilado Y Algo Mas, C.A, se tiene utilizar unos procedimientos de técnicos de cobranza anticipados y planificados que se dirijan a maximizar el cobro de los créditos pendientes de pago y minimizar las perdidas en las cuentas por cobrar a clientes del servicio prestado por la empresa.
- En la empresa La Casa del Afilado Y Algo Mas, C.A, se tiene utilizar medidas preventivas que optimalizarían el proceso de cobranza, como serian el ofrecer descuentos por pagos anticipados, penalizar a los clientes que no realicen sus pagos a tiempo, dar seguimiento, contactar a los clientes y resolver el pago vencido a la brevedad.

RECOMENDACIONES

Dentro de las recomendaciones más importantes para la empresa La Casa del Afilado Y Algo Mas, C.A., se pueden enumerar tomando en cuenta las conclusiones planteadas son las siguientes:

- Se recomienda que la persona encargada del registro del Proceso de la Cobranza de la empresa, debe tener el suficiente conocimiento técnico del manejo del área contable y las herramientas administrativas de normas y los procedimientos de cobranza.
- Se recomienda el asesoramiento y servicio de una empresa contable o un profesional Contador Público Colegiado, los cuales con sus capacidades técnicas podrían

ayudar a solventar aquellos problemas que actualmente el personal existente en la empresa no logra superar.

- Se recomienda a futuro el uso de herramientas tecnológicas como la utilización de algún software contable estándar existente en el mercado a los fines de resguardar toda la información y llevar el control contable de todas las operaciones ordinarias de la empresa.
- Se recomienda a futuro la creación de departamento encargado del área de cobranzas, cuando así lo amerité el volumen de operaciones con clientes en condición de cuentas por cobrar por servicios prestados por la empresa.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (5° Ed.) Caracas, Venezuela: Episteme C.A. Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. (6° Ed.). Caracas, Venezuela: Episteme C.A. Caraballo, M. (2017). Plan de mejora del talento humano en la Superintendencia de Cajas de Ahorro (SUDECA) [Tesis en línea] Disponible en: http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/cendes/tesis/Maria_caraballo_Tesis_de_Grado_Magister_Cendes.pdf. Consultada: 2020, marzo 18
- Cardaciotto, L. (2008). The assessment of present-moment awareness and acceptance: The Philadelphia mindfulness scale. *Assessment*, 15(2), 204-223.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453 (Extraordinario) del 10 de marzo de 2000.
- Corbin, J. (2014). El Mindfulness en el trabajo. [Documento en línea] Disponible en: <https://psicologiamente.com/meditacion/mindfulness-en-trabajo>
- Darriba, M. (2019). Mindfulness en las organizaciones [Mensaje en un blog] Koesencia. México. Disponible en: <http://www.koesencia.com/mindfulness-en-lasorganizaciones/>
- Dimidjian, S., y Linehan, M. (2003). Defining an agenda for future research on the clinical application of mindfulness practice. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 10(2)
- Farber, C. (1983). Stress and burnout in the Human Service Professions. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>
- Fernández, C. (1999). La comunicación en las organizaciones. (1° Ed) México. Ed. Trillas.
- Fernández, M. Goitia, C. y Mendoza, M. (2008). El hombre como un ser bio-psicosociocultural. Disponible en: <http://www.ucla.edu.ve/dmedicin/departamentos/medicinapreventivasocial/comunitaria/salud%20comunitaria/unidad.htm> 71
- Freudenberger, H. (1974). Síndrome del Burnout. [Documento en línea] Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Guelmes, G. (2008). Metodología de la investigación. [Mensaje de un blog] Edublog, Venezuela. Disponible en: <http://nscinvestigacion5to.blogspot.com/2012/05/iniciocapitulo-v-conclusiones-y.html>
- Herzberg, F. (1966). Trabajo y naturaleza del hombre. [Documento en línea] Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicosde-herzberg-en-las-empresas/>
- Consultado: 2020, mayo 22.
- Hurtado, J. (2010). Análisis de resultados. Extraído el 22 de mayo de

2020 desde <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com> Hurtado, J. (2010). Metodología de la investigación holística. Caracas, Venezuela. Instituto Universitario de Tecnología. Instituto Nacional de Wellness de Estados Unidos (2016). El Wellness Corporativo. Centro Espacial Johnson, NASA, EEUU. Jiménez, D. (2016). El ABC del Wellness Corporativo. Centro Espacial Johnson, NASA, EEUU. León, A. (2016). El Mindfulness y la productividad en los empleados. [Mensaje de un blog] CEPYME NEWS, España. Disponible en: <https://cepymenews.es/seis-decadadiez-mujeres-desempleadas-lleva-al-menos-un-ano-en-el-paro> Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236, del 26 de julio de 2005. Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.076 (Extraordinario) del 7 de mayo de 2012. López, S. (2015). Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla [Tesis en línea] Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf> Consultada: 2020, marzo 18. 72 Mariño, L. (2008). Diseño de cuestionarios par