



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
SUBPROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA OPTIMIZARLAS CUENTAS
POR COBRAR DE LA EMPRESA “SERVICIOS PROFESIONALES
CONTABLES L&G C.A.”UBICADA EN
SAN CARLOS, ESTADO COJEDES**

Tinaco, Febrero de 2017



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
SUBPROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA OPTIMIZARLAS CUENTAS
POR COBRAR DE LA EMPRESA “SERVICIOS PROFESIONALES
CONTABLES L&G C.A.”UBICADA EN
SAN CARLOS, ESTADO COJEDES**

Trabajo de Aplicación presentado como requisito parcial para optar al grado
de
Licenciada en Contaduría Pública

Autoras:

Br.Guevara Yamileth C.I:11.527.561
Br. Lanz Iris C.I:16.424.304
Br. Silva Mayarlin C.I:20.953.060

Tutora: Prof. Msc. Egle Sánchez

Tinaco, Febrero de 2017



ACTA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE APLICACIÓN CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN:

ADMINISTRACIÓN

CONTADURÍA PÚBLICA

FECHA DE APROBACIÓN:

14/10/2017

AUTOR (ES):

GUEVARA OVIEDO YAMILETH DEL CARMEN C.I:11.527.561

Apellidos, Nombre y Cédula de identidad

LANZ MENDOZA IRIS MARILYN C.I:16.424.304

Apellidos, Nombre y Cédula de identidad

SILVA SAEZ MAYARLIN DEL CARMEN C.I:20.953.060

Apellidos, Nombre y Cédula de identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA OPTIMIZAR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA SERVICIOS PROFESIONALES CONTABLES L&G, C.A., UBICADA EN SAN CARLOS ESTADO COJEDES.

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN

1.- TUTOR:

Sánchez
Apellidos

Egle
Nombre

5745002
Cédula de identidad

2.- JURADO PRINCIPAL -
COORDINADOR:

Orasma
Apellidos

Danny
Nombre

11904355
Cédula de identidad

3.- JURADO PRINCIPAL:

Orlano
Apellidos

Lubuy
Nombre

12.718.809
Cédula de identidad

OBSERVACIONES

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

- APROBAR DEFENSA SIN CORRECCIONES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN
- APROBAR DEFENSA CON CORRECCIONES MÍNIMAS DE FORMA Y FONDO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN
- REPROBAR DEFENSA Y TRABAJO DE APLICACIÓN



FIRMA (1): TUTOR

CO3

FIRMA DEL JURADO PRINCIPAL
COORDINADOR

[Firma]

FIRMA DEL JURADO PRINCIPAL

[Firma]

**UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**



La Universidad que Siembra

VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

APROBACION DEL TUTOR

Yo, **Eglé Sánchez**, titular de la cédula de identidad **Nro. V- C.I: 5.745.002**, en mi carácter de tutor de Trabajo de Aplicación Titulado: **ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA OPTIMIZAR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA “SERVICIOS PROFESIONALES CONTABLES L&G C.A.” UBICADA EN SAN CARLOS, ESTADO COJEDES**, presentado por las ciudadanas: Guevara Yamileth, C.I:11.527.561, Lanz Iris, C.I:16.424.304, Silva Mayarlin, C.I:20.953.060, para optar al título de **Licenciadas en CONTADURÍA PÚBLICA**, por medio de la presente certifico, he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador asignado para tal efecto.

Así mismo me comprometo como tutor, a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En la ciudad de Tinaco, a los 14 días del mes de febrero del año 2017.

Tutor: MSc. Eglé Sánchez

C.I: V-5.745.002

AGRADECIMIENTOS

Ante todo quiero darle gracias a Dios, por su inmenso amor y por darme en cada momento de la vida, grandes bendiciones, fortaleciendo mi espíritu y mis ganas de seguir adelante.

A mi familia los cuales son mi motivo de superación y mi apoyo incondicional.

A mi Amiga Mayarlin Silva, que ha sido mi apoyo en este camino que decidimos recorrer, una vez más doy gracias a Dios, por conocerte y por fortalecer nuestra amistad.

Gracias Dios, por darme salud y fuerzas para no desistir de la meta que me propuse, gracias a mis compañeras y compañeros de estudio, profesoras y profesores que a lo largo de este camino hemos compartido tantos conocimientos y enseñanzas de cada uno de los momentos buenos y de otros difíciles, de los cuales me han servido a ser cada día mejor persona.

Yamileth Guevara

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios todo poderoso por iluminarme y guiarme en este camino.

A mis padres por darme la vida, por su dedicación, amor y confianza, ya que gracias a ellos soy lo que soy hoy en día, que aunque no estén físicamente están presentes en mi vida día tras día.

A mi hijo y mis hermanos, sobrinos por estar a mi lado dándome apoyo y motivación para lograr cada objetivo planteado.

A mi compañera Yamileth Guevara por su apoyo incondicional.

Iris Lanz

AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradecida de mi señor Jesucristo, por su inmenso amor y por llenarme la vida de grandes bendiciones, paz y gozo, y sobre todo por ofrecerme su salvación.

A mis padres terrenales, los cuales Dios escogió a la perfección para mi vida, gracias porque cada una de sus palabras y exhortaciones fueron necesarias para mi vida, y son las que me han hecho llegar hasta donde he llegado. Gloria a Dios por eso.

A mi esposo, hijas y familiares los cuales son mi motivo de superación y mi apoyo incondicional. Por estar en el momento justo e indicado en todo período de mi vida.

A mi amiga Yamileth Guevara, por haber sido esa persona que Dios puso en mi camino a lo largo de mi carrera la cual en todo momento me brindo un apoyo sin condiciones. Gracias amiga por todo, espero seguir contando contigo siempre.

A la empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., por haberme brindado la oportunidad de realizar mis pasantías en sus instalaciones, también agradeciendo a Omar Lozada, Director Ejecutivo de la Empresa, por su apoyo y asesoramiento durante el periodo de pasantías.

Mayarlin Silva

INDICE

AGRADECIMIENTOS YAMILETH GUEVARA.....	iv
AGRADECIMIENTOS IRIS LANZ.....	v
AGRADECIMIENTOS MAYARLIN SILVA.....	v
LISTA DE TABLAS Y FIGURAS.....	ix
RESÚMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
<u>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</u>	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	6
• Objetivo General.....	6
• Objetivos Específicos.....	6
Justificación de la Investigación.....	7
Alcances y Limitaciones de la Investigación.....	8
<u>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</u>	
Antecedentes de la Investigación.....	9
Bases Teóricas.....	15
Definición de Estrategia.....	15
Planificación Estratégica.....	15
Definición de Cuentas por cobrar.....	16
Características de las Cuentas por Cobrar.....	16
Objetivo de la Administración de las Cuentas por Cobrar.....	17
Registro de las Cuentas por Cobrar.....	17
Control Interno de las Cuenta por Cobrar.....	18
a. Con respecto a las ventas:.....	19
b. Con respecto a facturación:.....	19
c. Con respecto a cuentas por cobrar:.....	19
Bases Legales.....	20
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).....	20
Código de Comercio.....	20
Ley de Impuesto Sobre la Renta (ISLR).....	22

Definición de Términos Básicos.....	23
Control interno:	23
Cuentas Por Cobrar:	23
Desempeño:.....	23
Eficiencia.....	24
Estrategia:.....	24
Límites de Crédito:.....	24
Optimizar:.....	24
Planificación estratégica:	24
Sistema de Variables	25
<u>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</u>	
<u>Población y Muestra de la Investigación</u>	
Población.....	30
Muestra.....	31
<u>Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos</u>	
Técnica de Recolección de Datos.....	32
Instrumento de Recolección de Datos	32
<u>Validez y confiabilidad de los instrumentos:</u>	
Validez.....	33
Confiabilidad	34
Técnica y Análisis de la Información.....	35
<u>CAPÍTULO IV, RESULTADOS Y CONCLUSIÓN</u>	
Presentación y Análisis de los Resultados.....	37
Conclusión.....	44
<u>CAPÍTULO V: LA PROPUESTA</u>	
Presentación.....	47
Fundamentación.....	49
• Antecedente de la Organización.....	50
Objetivos de la Propuesta.....	51
• Objetivo general	51
• Objetivos Específicos	52
Factibilidad de la Propuesta.....	52
• Factibilidad Técnica	52

• Factibilidad Operativa.....	52
• Factibilidad Económica.....	53
Estructura.....	55
• Fase I: Funciones del personal encargo de las Cuentas por Cobrar..	55
• Fase II: Procedimiento para gestionar las Cuentas. ...	56
• Fase III: Reporte de gestión cobro.....	56
• Fase IV: Planificación de cobro.....	56
• Fase V: Aseguramiento en pago de Cuentas Dudosa (Convenios de pago)	56
Cronograma de Ejecución y Control.....	58
Reflexiones Finales.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS.....	63

LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	26
Tabla 2 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN	31
Tabla 3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	38
Tabla 4PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	42
Tabla 5 ANÁLISIS COSTO BENEFICIO	54
Tabla 6 ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	57
Tabla 7 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN Y CONTROL	58
Figura 1ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA	51

**UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**



VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

La Universidad que Siembra

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA OPTIMIZAR LAS CUENTAS
POR COBRAR DE LA EMPRESA “SERVICIOS PROFESIONALES
CONTABLES L&G C.A.”, UBICADA EN SAN CARLOS COJEDES**

AUTORAS: GUEVARA YAMILETH

LANZ IRIS

SILVA MAYARLIN

TUTORA: MSc. EGLE SÁNCHEZ

AÑO: 2017

RESÚMEN

El propósito fundamental de esta investigación fue “Proponer Estrategias Administrativas para Optimizar las Cuentas por Cobrar de la Empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., ubicada en San Carlos Estado Cojedes”, para ello, se delimitó el estudio de la empresa antes descrito, con el fin de proporcionar una herramienta que permitiera aumentar la liquidez y bajar la morosidad con eficacia y eficiencia. La metodología utilizada consistió en el enfoque cuantitativo con diseño no experimental, bajo el tipo de campo a nivel aplicativo. La población la conformaron los cuatro (04) trabajadores, no se realizó muestreo debido a que la muestra fue censal. La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual se diseñó con Once (11) preguntas cerradas de alternativa tipo dicotómica; el mismo se validó mediante el juicio de tres (03) expertos y para la confiabilidad no se utilizó prueba piloto por el número de sujetos muestrales, a los cuales se les aplicó el coeficiente Kuder Richarson, el cual arrojó un resultado muy confiable situado en 0,96. Del análisis de los resultados se obtuvieron los elementos necesarios para determinar que se debe proponer crear las estrategias administrativas para optimizar las cuentas por cobrar de la empresa.

Descriptor: Estrategias, cuentas por cobrar, servicios.

Línea de Investigación: Sistemas Contables, Administrativos y de Información.

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar en una empresa se originan fundamentalmente de las ventas a crédito, en la cual se estipula un tiempo de pago bajo determinadas condiciones para el pago de sus obligaciones, siendo lo ideal que el cobro de éstas se haga efectivo en el plazo estipulado por la empresa para no originar problemas financieros que afecten la liquidez. En tal sentido, las empresas deben tener una estrategia administrativa que los lleva al correcto manejo de la cuentas por cobrar con el objeto de que estas puedan ser recuperadas en su totalidad y así proveer recursos financieros suficientes para su normal desenvolvimiento.

En base a esta necesidad y considerando lo antes expuesto, esta investigación tiene como objetivo general: Proponer estrategias administrativas para optimizar las cuentas por cobrar de la Empresa Servicios Profesionales Contables L&G C.A., ubicada en San Carlos Estado Cojedes, para lograr un mejor y mayor control administrativo y financiero de la misma.

El Departamento de cuentas por cobrar maneja normas, las cuales deben cumplirse a cabalidad y de forma constante, porque, la interrupción o falta de alguna de ellas ocasiona un desajuste en el procedimiento y por ende se deteriora el correcto funcionamiento de la empresa, razón por la cual, se hace necesario crear estrategias, que sean llevadas a cabo por dicho departamento y así mejorar el sistema de crédito y cobranzas.

En la presente investigación, se analizarán los procesos que realiza dicha empresa para manejo de cuentas por cobrar, y sistema de cobranza de la misma, detectando las fallas administrativas existentes en ella, lo que conlleva a efectuar el estudio necesario para realizar una propuesta

decambio en cuanto a método de trabajo y tecnología que proyecten beneficios tanto para la empresa como para sus clientes, relacionando todo esto con la capacidad de respuesta ante cualquier requerimiento de la organización y en consecuencia la posibilidad de realizar reestructuración, lo cual le permitirá obtener una cartera de clientes signados por la excelencia, aumentado de esta manera la competitividad de estas, dentro del mercado nacional.

Dicho trabajo de investigación está organizado de la siguiente manera: En el Capítulo I, titulado El Problema, se encuentra el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación de la investigación; así como el alcance del estudio. En el Capítulo II, Marco Teórico, se desarrollan los antecedentes, las bases teóricas, bases legales de la investigación y la operacionalización de las variables. En el Capítulo III, Marco Metodológico, comprende: Diseño y tipo de investigación. Población y muestra. Técnica e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad. El Capítulo IV Análisis de resultados y Conclusión, Capítulo V La Propuesta, Antecedentes de la Organización y finalmente referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El mercado actual, en las empresas u organizaciones, se hace indispensable contar con planes de acción para llegar al cliente y, por consiguiente al rendimiento de la organización, por esta razón es que las empresas, hoy en día, invierten gran cantidad de dinero para capacitar al personal, específicamente administrativo, contable y directivo. La finalidad es que estos puedan ser capaces de realizar un plan para mejorar el rendimiento de la organización, y a esto es a lo que se denomina estrategia administrativa. Por esto, las empresas pueden realizar sus actividades orientándose a objetivos y metas propuestas, además de poder realizar un monitoreo y control para no desviarse de la estrategia administrativa.

Según Jackson (2011), conseguir implementar nuevas estrategias comerciales con éxito puede ser muy difícil y afirma, “Me estremezco de solo pensar que muchas estrategias empresariales se diseñan cada año encerrados en salas de juntas y salas de conferencia y que en la realidad nunca pueden ponerse en uso” (p. 61). Dicho esto, se puede inferir que una estrategia es una herramienta de dirección que facilita procedimientos y técnicas con un basamento científico, que empleadas de manera repetida y transfuncional, contribuye a lograr una interacción pro activa de la

organización con su entorno, cooperando a lograr efectividad en la satisfacción de las necesidades del público objetivo a quien están dirigidas las actividades de las mismas.

Las cuentas por cobrar constituyen una parte importante dentro de las estrategias administrativas manejadas dentro de una empresa u organización, puesto que estas van a llevar a las mismas a optimizar sus entradas. No obstante, es significativo mencionar la importancia del control interno en las organizaciones en numerosas oportunidades ignoran o descuidan procesos administrativos. Los cuales aplicados de la manera correcta producen en las empresas la clave del progreso y desarrollo exitoso de las negociaciones realizadas o a realizarse.

Según el autor Alvarado (2007), menciona que:

El control interno no prevé una seguridad absoluta sino razonable, como producto de decisiones equivocadas o errores y fallas, razón por la que se hace necesario darle una mayor relevancia al tratamiento de las ventas – ingresos, en especial cuando se trate de ventas a crédito; en cuyo caso debe darse una correcta administración de las cuentas por cobrar, a fin de evaluar constantemente la veracidad de los procesos llevados a cabo durante las etapas de facturación y cobranza, de lo cual dependerá los flujos de efectivo disponibles para el ejercicio de sus operaciones y la confiabilidad de la información generada (p. 21).

Actualmente las empresas se han visto afectadas por los constantes cambios de la economía venezolana, lo que ha limitado la operatividad y funcionabilidad de las mismas, influyendo de manera negativa en la capacidad de compra de los clientes y por ende los ingresos se van reduciendo en forma considerable.

Es por este motivo que dicho trabajo de investigación, busca un estudio detallado del crédito y de la cobranza, en la empresa Servicios Profesionales

Contables L&G, C.A., debido a que la adecuada administración de este elemento contable repercute en toda organización y en algunos casos puede ocasionar el cierre de los comercios. Por tal motivo, la investigación busca disminuir de manera efectiva las cuentas por cobrar, aumentar la liquidez, y de esta manera optimizar la recaudación de los ingresos.

Es importante destacar que actualmente para mantenerse en el sector económico hay que ser flexibles en cuanto a las cuentas por cobrar, se debe confiar en los clientes y otorgar créditos supervisados para poder aumentar las ventas y así obtener ingresos obligatorios y necesarios y de esta manera cubrir los gastos.

La empresa Servicios Profesionales Contables, L&G, C.A., ubicada en San Carlos, Estado Cojedes, la cual es objeto de estudio, no escapa de esta realidad, debido a que actualmente tiene una cantidad de clientes insolventes, los cuales le han ocasionado daños a su rentabilidad, como empresa prestadora de servicio tiene clientes con pagos de contado y otros a crédito, la ausencia de un departamento de Cuentas por Cobrar y la falta de planificación repercute negativamente y los limita en el cumplimiento de las obligaciones contraídas con proveedores.

Cabe destacar que con las problemáticas económicas que existen y las imperantes necesidades que tiene esta empresa de conservar su posición en el servicio a sus clientes, acarrea un descontrol en la economía de la entidad, debido a que crea inconvenientes para el flujo de caja. En este contexto, se obliga a esta organización a practicar y ejercer presión sobre su clientela para que cumplan con las obligaciones contraídas lo cual se les hace muy comprometido por las faltas de políticas y de planificación para hacer efectivo el cobro de las facturas.

Esta realidad lleva a la empresa a pensar en estrategias administrativas para el manejo de los créditos y cobranzas con el fin de ofrecer a Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., soluciones factibles que le permitan solventar los problemas que viven actualmente. Por tal motivo surgen las siguientes interrogantes: ¿Cómo se encuentra la situación en las cuentas por cobrar dentro de Servicios Profesionales Contables?, ¿En la actualidad las estrategias de la empresa Servicios Profesionales Contables, para las cuentas por cobrar son las adecuadas?, ¿Es posible optimizar mediante estrategias administrativas el sistema de crédito y cobranza de Servicios Profesionales Contables?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Proponer estrategias administrativas para optimizar las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Profesionales contables L&G C.A., ubicada en San Carlos estado Cojedes.

Objetivos Específicos.

- a) Diagnosticar la situación actual en las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., ubicada en San Carlos estado Cojedes.
- b) Determinar los elementos aplicados para la administración de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., ubicada en San Carlos estado Cojedes.
- c) Diseñar estrategias administrativas que permitan la optimización de las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Profesionales contables L&G C.A., ubicada en San Carlos estado Cojedes.

Justificación de la Investigación

Desde el punto social, el presente trabajo reviste significación tomando en cuenta que los gerentes de empresa de servicios administran recursos y prestan una función social, consagrada como un derecho a realizar actividades de lícito comercio para la sociedad; en este sentido, un adecuado manejo de los elementos contables, como es el manejo de las cuentas por cobrar, redundará positivamente en la sustentabilidad de la empresa en el tiempo y por ende de su personal.

La investigación es relevante desde el punto de vista económico, ya que de la eficiencia de la cobranza, depende de la obtención oportuna de los recursos necesarios para el proceso administrativo, lo que se traducirá en una mejor capacidad de pago, reducción el riesgo con relación a los proveedores; así como también, el pago oportuno de los compromisos fiscales.

Asimismo, dado que todo proceso de investigación debe resultar en aportes significativos para la solución de problemas, a través del uso de los conocimientos científicos; el estudio es importante porque da a conocer a la empresa, los posibles problemas en los que se incurre y pueden desencadenarse en el futuro, sino se implementan las estrategias administrativas necesarias. Por consiguiente, ofrece recomendaciones basadas en sustentos metodológicos que puedan ser utilizadas con el propósito de mejorar la rentabilidad para los accionistas.

Cabe destacar que el presente estudio se encuentra enmarcado dentro del Plan General de Investigación de la UNELLEZ, aprobado bajo la Resolución N° CD 2008/796 Acta N° 747, de fecha 02-10-2008, Punto N° 29, ubicándose en el área de Ciencias Económicas y Sociales, específicamente

en la Línea de Investigación Sistemas Contables, Administrativos y de Información.

Alcances y Limitaciones de la Investigación

Primeramente, la investigación está enfocada en proponer estrategias administrativas para optimizar las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Profesionales contables L&G C.A., ubicada en San Carlos estado Cojedes.

Asimismo, el estudio está contextualizado en el área de investigación Ciencias Económicas y Sociales, ya que el lugar de trabajo es una organización privada, con miras a la optimización de los elementos contables y financieros. Específicamente, las cuentas por cobrar.

En ese orden de ideas, debido a que la unidad de estudio está determinada por la empresa Servicios Profesionales contables L&G C.A., desde el punto de vista geográfico la investigación se desarrolla en la sede física de dicha empresa, ubicada en el Municipio Ezequiel Zamora del estado Cojedes.

Desde el punto de vista temporal, el estudio abarca nueve (09) meses desde mayo de 2016 a julio de 2016 y luego desde octubre 2016 a febrero de 2017, ambos meses inclusive.

En este trabajo de investigación, no se encontraron limitaciones, ya que se cuenta con material teórico, metodológico y práctico suficiente para el buen desenvolvimiento del compromiso explorativo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En esta fase las bases teóricas, las bases legales y los antecedentes de la investigación, sirvieron de sustentos en los lineamientos y aspectos importantes en referencia al tema de investigación planteado, durante el desarrollo y culminación de este estudio lo que permitirá abordar el problema, organizar los datos y por ende obtener nuevos conocimientos para aplicarlos en la solución del problema planteado.

Según Bavaresco (2006), el marco teórico referencial “brinda a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar el problema dentro de un ámbito dónde éste cobre sentido” (p.85).

Al respecto Hurtado y Toro (2006), señalan que el “marco teórico es un conjunto de ideas, generalmente ya conocidas en una disciplina que permite organizar los datos de la realidad para lograr que de ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos” (p.83).

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes manifiestan los progresos y etapa actual del conocimiento en un espacio determinado y sirven de modelo o muestra para posteriores investigaciones. Según Arias (2006):

Se refieren a todos los trabajos de investigación que anteceden al nuestro, es decir, aquellos trabajos donde se hayan manejado las mismas variables o se hallan propuestos objetivos similares; además sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad” (p.106).

1. Colmenares, Gutiérrez y Velásquez (2014), elaboraron una investigación denominada “Estrategias para Mejorar el Desempeño de la Unidad de Auditoría Interna del Consejo Legislativo del Estado Bolivariano de Cojedes” Realizado en la UNELLEZ para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, el trabajo tiene como objetivo proponer estrategias para mejorar el desempeño de la Unidad de Auditoría Interna del Consejo Legislativo del Estado Bolivariano de Cojedes.

De la misma manera el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, recogiendo los datos en el lugar de los hechos, con una población de 6 personas trabajadores a quienes se les aplicó un instrumento de 13 ítems de carácter dicotómico. Se presentaron los resultados mediante tablas de frecuencia con su respectiva interpretación.

Se concluyó que el organismo no contaba con manuales de normas y procedimientos que permitieran definir las funciones contables y administrativas, deficiencia en la toma de decisiones a futuro y la falta de coordinación y dirección; para lo cual se propuso crear manuales de normas y procedimientos que permita optimizar la auditoría Interna y fomentar la eficiencia a través de la actualización profesional de manera de colocar en práctica los nuevos procedimientos administrativos implementados en las diferentes leyes que rigen el control fiscal enfocados en la mejora del desempeño de cada una de sus funciones.

Esta investigación guarda relación con el presente trabajo de investigación, debido a que al igual que la empresa en estudio no cuenta con

manuales de procedimientos, ni la debida planificación además de la falta de estrategias necesarias para optimizar el manejo de las cuentas por cobrar, las cuales son determinantes en una organización.

2. Así mismo, Rivero Alvis (2014), realizó una investigación denominada “Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranzas Caso en la Empresa Venezolana Del Vidrio (Venvidrio)” realizado en la Universidad de Carabobo, para optar por el título de Licenciado en Administración Comercial. El objetivo general de esta investigación fue: proponer estrategia financiera al Departamento de Crédito y Cobranza para el mejoramiento de la gestión de cobranzas. Caso: En la empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO) de Los Guayos Estado Carabobo.

El estudio estuvo enmarcado en la modalidad de investigación de campo, recogiendo los datos en el lugar de los hechos, teniendo un diseño no experimental, con una población de estudio de 4 personas trabajadores de la misma institución, a quienes se les aplico un instrumento de 18 ítems de carácter dicotómico. Se presentaron los resultados mediante tablas de frecuencia y torta de respuestas con su respectiva interpretación.

La situación que los autores señalaron que se presentaba en dicha institución es que en la empresa Venezolana del Vidrio, C.A en el Departamento de Crédito y Cobranzas no cuenta con un reporte de antigüedad, la cartera de cliente no se actualiza a diario, existen facturas vencidas del año 2012, a los trabajadores nuevos no se les han dado la inducción correspondiente y no tiene conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo del efectivo y la liquidez de la empresa el tener cuentas por cobrar.

Tal investigación aporta al trabajo en estudio, un problema similar al que se está presentando y formula estrategias de recolección de datos que permiten obtener información para aplicarlos y de esta manera mejorar el control interno de los procedimientos contables de cuentas por cobrar, permitiendo mediante la aplicación de las técnicas y los conocimientos obtenidos establecer soluciones al problema planteado.

3. De acuerdo a Ortega y Puerto (2013), en su Trabajo de Grado titulado “Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A”, realizado en la Universidad José Antonio Páez. Facultad Ciencias Sociales, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. El objetivo general de esta investigación, proponer Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A, ubicada en San Diego Edo. Carabobo.

El trabajo se desarrolla bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de nivel descriptivo, los objetivos planteados se desarrollan mediante una investigación de campo. Se utiliza como técnica de recolección de datos un formulario de diez (10) preguntas a escala dicotómicas, aplicándose una población de cinco (08) empleados a una muestra de cinco (08) personas; dada las características de esta población pequeña y finita se tomó el cien (100) de la población, se analizaron los datos recolectados y los resultados y se elaboró un gráfico de torta.

Las autoras determinaron en su trabajo de investigación las deficiencias en los controles relacionados con la documentación de las cuentas por cobrar y se pudo observar: duplicidad de documentos, disponibles bancarios erróneos al momento de las conciliaciones.

Se determinó que la investigación guarda relación con este estudio ya que no existen controles en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., y por tal motivo se dificulta determinar de manera rápida, confiable y eficazmente la relación de las facturas por cobrar.

4. Galofre y González (2012), elaboraron una investigación denominada “Estrategias para Mejorar el Control Interno de las Cuentas Por Cobrar en los Procesos Contables de la Empresa Alcovén, C.A” realizado en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. El objetivo general de esta investigación fue proponer estrategias que permitan mejorar el control interno de las cuentas por cobrar en los procesos contables de la empresa Alcovén, C.A.

La situación que se presenta en esta empresa es que en la actualidad existe un control interno dirigido a las cuentas por cobrar, pero cuyos lineamientos no se están cumpliendo a cabalidad; lo que ha traído como consecuencia que los créditos que la empresa tiene; no se estén cumpliendo dentro de los plazos establecidos y por ende exista mucha morosidad en las cobranzas.

En tal sentido, para solucionar esta problemática se realizó una investigación tipificada como proyecto factible, de nivel descriptivo, amparado en un diseño de campo y no experimental. A su vez se escogió como población y muestra a las seis (06) personas que laboran en el departamento de cuentas por cobrar y a la documentación inherente del departamento, a través de las cuales se recopiló la información utilizando como técnicas de recolección de datos a la encuesta, la observación directa y la revisión documental; apoyada con el cuestionario y la lista de cotejo respectivamente.

Se clasifico el diagnostico a través de una matriz DOFA donde se extrajeron los objetivos estratégicos requeridos para solucionar la problemática planteada donde se diseñaron estrategias para regular las cuentas por cobrar en la empresa Alcovén, C.A.

Este trabajo de grado, le aporta a la presente investigación modelos de estrategias para el mejoramiento del manejo de las cuentas por cobrar en una empresa, las cuales serán tomadas como referencia en esta investigación.

5. Montero (2012), elaboro una investigación denominada “Diseño de un Sistema Contable Financiero Aplicado a La Empresa de Protección y Seguridad Internacional PROSEI CÍA. LTDA.” realizado en la Universidad Central del Ecuador, para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública. El objetivo general de esta investigación fue diseñar un sistema que les permitiera establece claramente los procesos y controles para las módulos de compras, activos fijos, facturación, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y nomina con la finalidad de reducir la ocurrencia de errores, fraudes y salvaguardar los bienes de la empresa.

Se clasifico el diagnostico a través de una matriz DOFA donde se extrajeron los objetivos estratégicos requeridos para identificar las fortalezas y debilidades que tiene la empresa PROSEI CÍA. LTDA., así como las amenazas y oportunidades de su entorno.

Se determinó que la investigación guarda relación con este estudio debido que en la empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., no existen programas administrativos contables lo que dificulta los procesos de facturación, cuentas por cobrar y repercute de manera negativa, ya que no

se puede determinar la información real y oportuna, para el logro de una administración confiable, en relación al departamento de cobranzas.

Bases Teóricas.

Las bases teóricas o referencias bibliográficas corresponden a la fase de apoyo en la investigación o estudio de mercado, ya que aportan las teorías necesarias para sustentar el tema tratado.

Según Arias (2006), “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p. 106).

Definición de Estrategia.

Una estrategia es un plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado fin en una empresa a largo plazo, la estrategia empresarial, se refiere al diseño del plan de acción dentro de una empresa para el logro de sus metas y objetivos, así Koontz y Weihrich (2001), definen este término como “la determinación del propósito (misión) y de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, así como la adopción de los cursos de acción y de la asignación de recursos necesarios para cumplirlas”. (p.162).

Planificación Estratégica.

García (2009), establece que “Es un proceso por medio del cual una organización o empresa define su visión a largo plazo y las estrategias para

alcanzarlas mediante una serie de análisis de sus debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades” (p.29). Acota que la planeación estratégica es útil para diagnosticar el entorno externo e interno de una organización, establece una misión u una visión, ideas, objetivos globales; crear, elegir y seguir estrategias generales y asignar recursos para alcanzar las metas de la organización.

La planificación estratégica debe permitir identificar valor en cosas que nadie hace o de agregar un valor diferenciado a cosas que todos hacen, debe permitir entender los cambios y este debe dar como resultado un plan estratégico, o mapa de ruta.

Definición de Cuentas por cobrar.

Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

Características de las Cuentas por Cobrar.

Las principales características de las cuentas por cobrar son:

- Permite el manejo del listado de clientes de la compañía, que incluye información general de los mismos: datos de contacto, condiciones de pago, categoría, nivel de precios por defecto, límite de crédito, direcciones de cobro y embarque, vendedores y cobradores asociados, si son corporación o sucursal, manejo multimoneda, entre otros.
- Presenta una serie de reportes que permiten controlar el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa, desde varias perspectivas y en varias monedas. Dentro de los cuales se destacan: el reporte de Cuentas por Cobrar, estado de Cuenta por cliente, reporte de Saldos por Cuenta,

- reporte General de Cuentas, reporte de Proyección por Vencimiento, reporte de Análisis de Vencimiento y reporte de Análisis de Antigüedad.
- Integración con Facturación permite la carga de facturas generados por ventas a crédito.
 - Integración con Contabilidad General permite generar asientos por transacciones propias de cuentas por cobrar, diferencias cambiarias y generación de intereses corrientes y de mora por el atraso en el pago de documentos pendientes
 - Manejo de días de revisión, que permite controlar fechas clave en las facturas pendientes de los clientes, facilitando la gestión de cobro del departamento respectivo

Objetivo de la Administración de las Cuentas por Cobrar.

Según lo planteado por González (2007) con respecto al el objetivo que se persigue a la administración de las cuentas por cobrar “debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo - beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas” (p.24).

Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito antes mencionada, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

Registro de las Cuentas por Cobrar.

De acuerdo a lo expresado por Quintanar (2007):

Las Cuentas por Cobrar están controladas por una cuenta de mayor, de activo circulante, que se carga del importe de las cuentas expedidas, se abona del valor de las cuentas cobradas, y su saldo representa el monto de las cuentas pendientes de cobro (p.8).

Es decir, que en el registro diario de las Cuentas por Cobrar, se lleva control de las cuentas expedidas con sus correspondientes anotaciones como abono a la cuenta disminuyendo el monto su deuda y cargo a la cuenta del libro mayor aumenta la cuenta pendiente de cobro. La cual Tiene las siguientes columnas:

Fecha, a cargo de, número consecutivo, número de caja, Cuentas por Cobrar Debe, fecha de cobro. Varias columnas de haber, para acreditar las cuentas de mayor, por las que se origine la Cuenta por Cobrar.

Control Interno de las Cuenta por Cobrar

La inclusión de la modalidad del crédito aplicado por las empresas para satisfacer las exigencias de los clientes que solicita este tipo de condición para realizar compras de bienes o servicios, obliga a la gerencia a controlar lo relacionado con las operaciones que tiene que ver con las cuentas por cobrar. Al respecto Brito (2006), señala “Las cuentas por cobrar es sólo un elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de ingresos” (p.342), en el que están íntimamente relacionadas las operaciones de: ventas, despacho, facturación, créditos y cobranzas, cuentas por cobrar y caja.

En este sentido, es aconsejable implantar el control interno para controlar lo relacionado con cuentas por cobrar y simultáneamente resguardar el resto de las operaciones mencionadas porque si se perjudica una de estas operaciones la demás se verá afectada por la interrelación en su funciones que tiene una respecto de la otra.

A continuación, Brito (ob.cit.), menciona algunas medidas de control

interno que deben ponerse en práctica en torno al ciclo de ingresos (p.343).

a. Con respecto a las ventas:

Todo pedido de clientes debe ser sometido a revisión y aprobación antes del despacho de la mercancía.

b. Con respecto a facturación:

- Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar.
- Se establecerán los controles necesarios para asegurarse de que todas las notas de despacho de mercancía son facturadas.
- Las facturas deben estar pre enumeradas llevando un control adecuado para su existencia y uso.
- Una vez elaborada la factura se procederá a verificarla en cuanto a precio, exactitud aritmética, rebajas etc.

c. Con respecto a cuentas por cobrar:

- Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.
- Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuentas a los clientes.
- Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja deben:
 - a. Comparar los estados de cuentas mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas.
 - b. Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad

con el saldo en el mayor.

- c. Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.
- d. Los despachos de mercancías en consignación debe ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

Bases Legales.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Artículo 112: Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

La constitución da el derecho de dedicarse libremente a la actividad económica, advierte que las limitaciones están en cada una de las leyes que de ella se derivan, y que garantiza los bienes y servicios que a su vez serán beneficios para la población y para impulsar la economía y el desarrollo del país.

Código de Comercio.

Artículo 32°

Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios.

Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

Artículo 34°

En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas.

Artículo 35°

Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio.

El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas. Se hará mención expresa de las fianzas otorgadas, así como de cualesquiera otras obligaciones contraídas bajo condición suspensiva con anotación de la respectiva contrapartida.

Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes en su formación.

Artículo 39°

Para que los libros auxiliares de contabilidad, llevados por los comerciantes, puedan ser aprovechados en juicio por éstos, han de reunir todos los requisitos que se prescriben con respecto de los libros necesarios.

El Código de Comercio establece la normativa a seguir por los comerciantes, en el país, para llevar la información financiera de las entidades, de manera que exista control y orden de cada una de las transacciones que se realizan

a diario. Este Código explica la forma correcta de llevar el registro de las operaciones o transacciones llevadas a cabo en cualquier entidad. Es entonces, que el comerciante en Venezuela debe registrarse por el Código de Comercio, a la hora de decidir formar una sociedad.

En los artículos antes mencionados se relacionan con esta investigación puesto que, el Código de Comercio es preciso al establecer las obligaciones que todo comerciante debe recurrir para llevar a cabo la presentación de la información contable de la empresa. Para poder cumplir con los requerimientos del código de comercio se debe llevar una contabilidad precisa, clara y organizada; y el departamento de Cuentas por Cobrar es fundamental para tal fin, ya que nos permite tener control sobre activos y pasivos de la empresa.

Ley de Impuesto Sobre la Renta (ISLR)

Artículo 91: Los contribuyentes están obligados a llevar en forma ordenada y ajustados a principios de contabilidad generalmente aceptados en la República Bolivariana de Venezuela, los libros y registros que esta Ley, su Reglamento y las demás Leyes especiales determinen, de manera que constituyan medios integrados de control y comprobación de todos sus bienes activos y pasivos, muebles e inmuebles, corporales e incorporeales, relacionados o no con el enriquecimiento que se declara, a exhibirlos a los funcionarios fiscales competentes y a adoptar normas expresas de contabilidad que con ese fin se establezcan. Las anotaciones o asientos que se hagan en dichos libros y registros deberán estar apoyados en los comprobantes correspondientes y sólo de la fe que estos merezcan surgirá el valor probatorio de aquellos.

Artículo 92: Los emisores de comprobantes de ventas o de prestación de servicios realizados en el país, deberán cumplir Administración Tributaria, incluyendo en los mismos su número de Registro de Información Fiscal. A todos los efectos previstos en esta ley, sólo se aceptarán estos comprobantes como prueba de haberse efectuado del desembolso, cuando aparezca en ellos el número de Registro de

Información Fiscal del emisor y sean emitidos de acuerdo a la normativa sobre facturación establecida por la Administración Tributaria.

El SENIAT como ente regulador de la administración tributaria establece una serie de normativas las cuales las empresas como sujeto pasivo deben cumplir, entre las cuales se pueden nombrar: la facturación, la cual permite a este organismo controlar los tributos o pagos de impuesto sobre la renta e IVA, razón por la cual la importancia del departamento de facturación en la empresa.

Definición de Términos Básicos.

Control interno:

Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

Cuentas Por Cobrar:

Es un derecho contra un deudor generalmente en cuentas abiertas, su aplicación se limita generalmente a las cantidades no cobradas por concepto de mercancías y servicios

Desempeño:

Se denomina desempeño al grado de desenvoltura que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado.

Eficiencia.

La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

Estrategia:

Una estrategia es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.

Límites de Crédito:

Es el importe máximo de la deuda que se le permitirá tener a un cliente. Se fija basándose en sus necesidades probables de compra, así como en los antecedentes de su puntualidad en los pagos y en la capacidad financiera de la empresa.

Optimizar:

Acción y efecto de buscar la mejor manera de ejecutar una actividad.

Planificación estratégica:

Proceso que permite a una organización definir su misión, describir su entorno, identificar sus principales claves estratégicas y elaborar planes de actuación.

Sistema de Variables.

En cuanto al sistema de variables, se conformó con la definición de Hernández (2008), quienes señalan que la variable es “una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse” (p. 75). Basado en ello, se elaboró la tabla del sistema de variables relacionando el área o dimensión a estudiar, así como las características o indicadores que ofrecen su medición, creándose entonces la operacionalización de variables.

Tabla 1

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
Objetivo General: Proponer estrategias administrativas para optimizar las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Profesionales contables L&G C.A., ubicada San Carlos estado Cojedes.					
Objetivos Específicos	VARIABLES	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la situación actual en las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., ubicada en San Carlos estado Cojedes.	Dependiente Cuentas por Cobrar	Se origina cuando se realiza una venta a crédito y representa en el monto total que adeudan los clientes por actividades operativas de las empresas (Quintanar, 2007).	Registro Contable	Registros del Libro de Ventas.	1
				Información del cliente.	2
				Reportes continuos.	3
				Seguimiento de Cobranza.	4,5
Determinar los elementos aplicados para la administración de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., ubicada en San Carlos estado Cojedes.	Independiente Estrategias Administrativas	Plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado objetivo (Koontz y Weihrich, 2001).	Proceso Administrativo	Control	6
Planificación.				7	
Diseño.				8	
Supervisión.				9,10	
Diseñar estrategias administrativas que permitan la optimización de las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Profesionales contables L&G C.A., ubicada en San Carlos estado Cojedes.				Organización	11

Fuente: Guevara, Lanz, Silva (2017).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo, se hace referencia a la metodología que orientará a los investigadores a las respuestas de cada una de las interrogantes que se plantearan en la investigación, a su vez también indicará cual será el tipo de diseño de investigación que se utilizará revelando referencias de las maneras o formas a seguir en el análisis de los resultados.

Así mismo los autores Palella y Martins (2012) explica que el método o metodología “Es el conjunto de procedimientos que se sigue en las ciencias para hallar la verdad. Es una vía o camino para alcanzar una meta o un fin, habitualmente se dice que es una guía al servicio del investigador” (p.80). Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser ratificadas o excluidas por distintos medios de investigaciones relacionadas al problema.

Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación tiene como finalidad “Proponer estrategias administrativas para optimizar las cuentas por cobrar de la empresa servicios

profesionales contables L&G, San Carlos Estado Cojedes”, por lo cual determina los indicios del problema presentado en la empresa de estudio.

El estudio se presenta en la modalidad de proyecto factible, con respecto a esto, los autores, Palella y Martins (2012), opinan que, “consiste en elaborar una propuesta viable destinada a entender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica”. (p. 97). Es por este motivo, que la presente investigación, se sitúa dentro de la modalidad antes mencionada, debido a que mediante la propuesta de estrategias administrativas para la optimización de las cuentas por cobrar, se busca mejorar o en mejor aun, dar solución a la problemática trazada.

Esto indica que un proyecto factible establece un modelo operativo permitido para solucionar un problema o alguna necesidad en específico. Además, es significativo señalar, que para llevar a cabo este proyecto se deben realizar estudios previos, consecutivamente diseñar y apoyar con teoría y al mismo tiempo establecer los procedimientos metodológicos para la propuesta que se desea elaborar.

Este estudio se plantea de tipo, diseño y nivel, como de campo no experimental de nivel descriptivo. El tipo de investigación narra la clase de estudio que se va a realizar o llevar a cabo, la cual, orientara a los investigadores, sobre el objetivo general a investigar y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios a utilizarse. El estudio se basará en un diseño de campo, debido a que los investigadores recogerán los datos directamente en la empresa que está presentando la dificultad, después de haberse producido el problema, analizando sus posibles causas y consecuencias, de lo que ocurre en dicha organización por la falta de un Departamento de Cuentas por Cobrar, y por ende en el control de pago y facturación.

Según los autores antes mencionados, la investigación de campo consiste en:

La recolección de datos directamente de la realidad donde ocurre los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta (p.88).

En este mismo orden de ideas los mismos autores nos dicen sobre el diseño de investigación, que es la que se “refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Para fines didácticos” (p.95).

Por lo antes mencionado, el diseño de investigación utilizado es No Experimental, puesto que no se manipula la variable de acuerdo a lo que según los autores Santa y Martins (2012), define:

El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (p.87).

Esta investigación es de tipo descriptivo, ya que según los autores Santa y Martins (2012),

El propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hechos, incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos. En el nivel descriptivo hacen énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente (p.92).

La presente investigación es descriptiva ya que los estudios y las observaciones se aplicaron de forma directa se evaluaron los problemas que la empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., tiene en cuanto a las cuentas por cobrar y en la aplicación de las técnicas se obtienen los resultados necesarios para el análisis.

Población y Muestra de la Investigación

Población

Según los autores Santa y Martins (2012) define la población como: “el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación...” (p.105). Por esto, se dice que la investigación está constituida por cuatro (4) personas, pertenecientes al personal que trabaja en Servicios profesionales Contable L&G, se toma a todos los integrantes de la organización, debido a que, por su posición o cargo dentro de la organización, pueden proporcionar información relacionada con el objetivo de estudio. Dicha población está conformada por:

Un (1) Director Ejecutivo encargado y de máxima autoridad de la gestión y dirección administrativa, además es quien toma las decisiones de alto nivel sobre política y estrategia empresarial;

Una (1) Gerente Administrativo que formula y propone al director Ejecutivo normas, políticas y procedimientos para el mejor funcionamiento de las actividades relacionadas con la administración y contabilidad de la organización;

Una (1) Analista de Talento Humano es quien controla los procesos de

servicios en la administración de personal, a objeto de dar cumplimiento a los planes y programas sobre los beneficios establecidos por la organización, asimismo Lleva los registros de los pasivos laborales del personal activo (vacaciones, anticipos de prestaciones sociales, fideicomiso y liquidaciones de prestaciones sociales), a objeto de cumplir con las procedimientos establecidos dentro de la organización;

Un (1) Asistente Administrativo su objetivo es ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.

Tabla 2

Distribución de la población.

Cargo	Número de Personas
Director Ejecutivo	01
Gerente administrativo	01
Analista de Talento Humano	01
Asistente administrativo	01
Total Población	04

Fuente: Guevara, Lanz, Silva (2017).

Muestra

Según los autores Santa y Martins (2012) La muestra es la escogencia de una parte representativa de una población, cuyas características reproducen

la manera más exacta posible (p.106).En este caso, en la investigación se estudió la totalidad de la población, por ser finita, esto, para no afectar los resultados de la exploración de la empresa, de esta misma manera, no se aplicaron fórmulas para comprobar el tamaño de la muestra.

La población y muestra para este caso han sido iguales. Debido a que los mismo autores mencionan que “el investigador tiene dos opciones abarcar la totalidad de la población, lo que significa hacer un censo o estudio tipo censal” (p.105). En vista de que la población es pequeña se tomara toda la población para el estudio.

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Técnica de Recolección de Datos

La fuente para la recolección de datos será la encuesta, definida por Palella y Martins (ob. cit.), como la “técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden” (p. 123). Igualmente, la observación será una fuente accesoria en la recolección de los datos; ya que la misma no será utilizada sino para completar la interpretación estadística obtenida.

Instrumento de Recolección de Datos

El instrumento para este estudio es el cuestionario, del cual Palella y Martins (ob. cit.), aportan, “es fácil de usar, popular y con resultados directos.

El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido debe ser sencillo de contestar, las preguntas han de estar formuladas claras y concisas.” (p. 131). El mismo, consta de once (11) preguntas cerradas en escala tipo dicotómica, con las alternativas de: Si y No, a fin de obtener el mejor resultado en cada pregunta.

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Validez

En relación a este punto, Palella y Martins (ob. cit.), plantean que la validez “se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (p.160). Luego de diseñado el instrumento, antes de su aplicación, se debe cumplir con el requisito de validación del mismo debido a que los mismo autores dicen “La mayoría de los casos se recomienda determinar la validez mediante la técnica del juicio de expertos.”(p.161).

Esto quiere decir, que validar los datos del instrumento aplicados, es lo que lleva a verificar y controlar la información dada para el estudio, verificado la lógica que debe existir entre ítems y los objetivos, que haya suficiencia de ítems, que los mismos tengan una secuencia lógica y estén formulados claramente en los instrumentos.

Una vez diseñado el instrumento para el cuestionario, se le entrego a los especialistas en el área, quienes opinaron al respecto estar de acuerdo

en cuanto a la relación que guarda el instrumento con los objetivos y las variables.

Confiabilidad

Con respecto a la confiabilidad de un instrumento, según Palella y Martins (ob.cit.), expresan:

La confiabilidad es definida como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida: es decir, es el grado en que la medición está libre de la desviación producida por los errores causales. Además, la posición de una medida es lo que asegura su repetitividad (si se repite, siempre da el mismo resultado). (p.164)

La confiabilidad de un instrumento es la que mide y reseña la calidad en que al momento de su aplicación frecuentada al mismo sujeto u objeto origina resultados iguales. Para verificar la confiabilidad del instrumento en forma definitiva, se procedió a aplicarlo a la población de interés, los resultados se calcularon empleando el método del Coeficiente de Kuder-Richardson (Fórmula-20).

Este coeficiente permite obtener de la aplicación de una prueba la correlación de infinitos pares de mitades diferentes. Su cálculo, es aplicable en pruebas cuya corrección de los ítems son dicotómicas.

$$KR_{20} = \frac{k}{k-1} * \frac{st^2 - \sum p.q}{st^2}$$

Dónde:

- k** Numero de ítems
- st²** Varianza de la sumatoria de las respuestas
- P** Proporción de respuestas positivas

q Proporción de respuestas negativas

El resultado y como se califica 0,96 (ver Anexo A), lo cual deduce que es un instrumento muy confiable; tomando en cuenta los rango que son: de 0,81 a 1,00 Muy alta; de 0,61a 0,80 Alta; de 0,41 a 0,60 Moderada; 0,21 a 0,40 Baja; y 0,01 a 0,20 Muy Baja.

Técnica y Análisis de la Información

El análisis e interpretación de datos, consiste en describir los resultados. Los datos obtenidos de la muestra obtenida luego de la aplicación de la encuesta aplicada, se analizaron, se presentaron en cuadros y posteriormente se realizó la distribución porcentual en gráficos circulares.

De acuerdo a Palella y Martins (ob. cit.), “una vez que se tiene la información, es decir terminada la recolección de los datos se suceden una serie de etapas que conducen a interpretar y discutir la información recogida mediante la aplicación de los instrumentos”, (p. 182). Es decir, se hace necesario revisar, organizar, clasificar y tabular los resultados obtenidos con el fin de visualizarlos más claramente y poder analizarlos con mayor facilidad.

Posteriormente, se procederá a revisar las encuestas realizadas. Los autores Palella y Martins (ob. cit.), plantean que: “se puede diseñar una matriz de datos para facilitar el trabajo de codificación y tabulación de los resultados”, (p. 185). En este sentido, la información suministrada y obtenida por las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos, serán sometidas a un proceso de tabulación y análisis para la cual los datos serán

organizados en forma de tablas estadísticas con representación porcentual para análisis, así como también el estudio porcentual para verificar la eficiencia de la propuesta de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y CONCLUSIÓN

Presentación y Análisis de los Resultados

Para representar los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario, serán representadas en tablas de frecuencia simples y diagramas circulares, para de esta manera obtener las proporciones de los resultados. Valera (2002), afirma que el cuadro estadístico “es aquel que presenta información en forma conveniente, útil y comprensible, donde se utilizan conjuntos finitos para presentar, organizar y analizar datos, comparándolos y luego comunicándolos”, (p.36). Por lo tanto, el cuadro estadístico permite tener una visión de las relaciones existentes entre los ítems y la frecuencia de las respuestas a los mismos.

En cuanto a las técnicas de análisis de datos, Arias (2006), afirma que "se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información". (p.67). Por lo tanto, la técnica de análisis de datos define cómo se va a recopilar los datos para la investigación.

Tabla 3

Presentación de Resultados

Variable Dependiente. Dimensión: Registro contable. Indicadores: Registros del libro de ventas, información del cliente, reportes continuos, seguimiento de cobranza.				
Ítem	Respuesta		Total Personas Encuestadas	Total
	Si %	No %		
01.- ¿Considera usted que es importante tener control sobre el libro de ventas?	100%	0%	4	100%
02.- ¿Existe información precisa y actualizada sobre los clientes?	75%	25%	4	100%
03.- ¿Considera usted que es necesario elaborar reportes continuos sobre las cuentas por cobrar?	100%	0%	4	100%
04.- ¿Existe algún programa o control que les permita determinar las facturas pendientes por cobrar de manera oportuna?	0%	100%	4	100%
05.- ¿Considera que es necesario mejorar el desempeño de la unidad de cuentas por cobrar?	100%	0%	4	100%
06.- ¿Existe algún tipo de control en el manejo de cuentas por cobrar?	100%	0%	4	100%
TOTALES	475%	125%	4	600%

Fuente: Guevara, Lanz, Silva (2017).

Ítem 01 se observa que el 100% de la población encuestada consideran de forma positiva la importancia de controlar los libros de ventas dentro de la empresa. Además es significativo que gracias a esta verificación y control, se garantiza la operatividad de los sistemas de administración, así como la legalidad, y sinceridad de las operaciones y resultados de las acciones administrativas, la eficacia, economía e impacto de la gestión, a los fines de salvaguardar el patrimonio y la transparencia en la ejecución de los recursos.

Se pudo observar en el ítem 02 que un mayor porcentaje equivalente al 75% manifestó de forma positiva tal información, por otro lado tenemos a (1) una persona equivalente a un 25% que opinó lo contrario. Es importante acotar, que si se mantiene dicha información pero no está actualizada, por lo que no se garantiza una información precisa y de forma rápida, además es de suma importancia mantener la carpeta de clientes al día para garantizar que los pagos sean oportunos y a tiempo.

El ítem 03, el 100% de la población encuestada consideran que es necesario la elaboración de los reportes de las cuentas por cobrar, de forma continua. Es importante señalar que gracias a los reportes que se realizan dentro del Departamento de Cobranza, se puede determinar las facturas pendientes por cobrar.

Se pudo observar que los resultados del 100% de la población encuestada, coinciden, que no existe un programa ni control óptimo que permita detectar de manera oportuna las facturas pendientes por cobrar. Es importante destacar que aunque no existe un programa, se llevan controles manuales poco funcionales ya que no cuentan con las especificaciones del cliente actualizadas, por lo cual no se determina rápida las cuentas por cobrar.

En el análisis de este ítem, se observa que el 100% de la población opino que es necesario mejorar el desempeño de la unidad de cuentas por cobrar, de la empresa. En todas las empresas el Departamento de Cobranzas es necesario optimizarse, para lograr los objetivos y metas planteadas.

Se puede observar que un 100% de la población coinciden de forma positiva. Es importante mencionar, que aunque existen controles, todos los manejos que se realizan, se llevan de forma manual, por lo que no se garantiza confiabilidad del cien por ciento de la información, debido a que al momento de solicitar la búsqueda de algún cliente con facturaciones vencidas, hay que revisar distintas documentaciones para poder verificar la información.

Por su parte, Redondo (2004) considera que deben aplicarse como procedimientos contables los siguientes:

- Es conveniente comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general, en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones a que haya lugar.

- Los documentos dados de baja en libros, deberán ser controlados y chequeados periódicamente.

- Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los clientes, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que contablemente aparezcan pendiente de cobro sean reconocidas por los deudores. Esta debe llevarla a cabo una persona independiente de la que maneja las cuentas por cobrar.

Por lo antes expuesto se puede determinar la importancia de seguir os registros contables, mantener información detallada de los libros de ventas,

información sobre los clientes y por último es necesaria la elaboración de los reportes de las cuentas por cobrar, de forma continua para optimizar el sistema de cobranzas.

Tomando en cuenta la información obtenida del 100% de la población opino que es necesario mejorar el desempeño de la unidad de cuentas por cobrar, de la empresa.

Tabla 4

Presentación de Resultados

Variable Independiente. Dimensión: Estrategias Administrativas. Indicadores: Control, planificación, diseño, supervisión, organización.				
Ítem	Respuesta		Total Personas Encuestadas	Total
	Si %	No %		
7-¿Se puede determinar una planificación de las actividades?	100%	0%	4	100%
8- ¿Existe algún diseño o formato para la facturación?	100%	0%	4	100%
9-¿Existe algún tipo de supervisión o controles que permitan determinar con precisión las cuentas por cobrar?	25%	75%	4	100%
10-¿Se realizan evaluaciones constantes que permitan determinar si se cumplen los días de crédito establecidos en la factura?	50%	50%	4	100%
11-¿Considera usted que la empresa lleva un orden específico de los expedientes de sus clientes en cuanto a nombre y periodo de cobro?	100%	0%	4	100%
TOTALES	375%	125%	4	500%

Fuente: Guevara, Lanz, Silva (2017).

Un total de (4) cuatro personas, equivalente al 100% de la población opinan de forma positiva. Es necesario acotar que la empresa cuenta con una planificación de actividades, pero no todos los trabajadores cumplen con el

rol que le compete, debido a la ausencia de un programa de gestión, que les permita a todos tener información detallada y precisa a su alcance y de manera rápida.

Como resultado de este ítem se tiene que un 100% de las personas encuestadas representado por las (4) personas, que se manejan de población, manifiestan de forma positiva que si existen tales diseños. Es importante destacar que la empresa cuenta con un talonario de facturación, pero se debe optimizar el proceso de cobranza.

Se puede observar que un 75% de la población, equivalente a (3) tres personas manifiesto que no existe la supervisión y control, mientras el 25% restante opino lo contrario. Se pudo evidenciar que aunque existen controles y supervisión, al momento de conciliar las facturas pendientes por cobrar, no existe un sistema o un formato que permita dejar constancia de las facturas pendientes por cobrar.

En esta tabla, los resultados son un 50 y 50%. Aunque se puede determinar los días de crédito de los clientes con cuentas por cobrar, la empresa no cuenta con un sistema que le permita de manera rápida y eficaz determinar a tiempo el vencimiento de las facturaciones a crédito.

Se puede observar en la tabla que el 100% de la población, manifiestan que se lleva un expediente por cliente. Pero se pudo observar que el contenido de las mismas no se actualiza constantemente y por ende se dificulta el proceso de cobranzas.

Chiavenato I (2001), para este autor el proceso administrativo se divide en 04 pasos: Planear, organizar, dirigir y organizar, el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia (p. 3)

Por lo antes expuesto se determina que la población coincide de manera positiva en cuanto a los procesos administrativos que se deben llevar en la empresa.

Conclusión

. Al culminar el proceso investigativo, los resultados permitieron la elaboración de las siguientes conclusiones:

Con respeto al objetivo N° 01, concerniente a diagnosticar la situación actual en las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., ubicada en San Carlos estado Cojedes.

Las autoras en su acción investigativa, mediante la aplicación del instrumento diseñado, observaron debilidades muy notables en el control y registro contable para el manejo de cuentas por cobrar, puesto que en cuanto a la vigilancia y registro de la cobranzas la mayoría de los encuestados señalan que aunque existe información de los clientes con créditos abiertos, no se elaboran reportes, y además de esto, se evidencia la ausencia de registros sistematizados de las cuentas que le permita a la empresa y a la administración a cargo investigar con exactitud cuáles son las facturaciones vencidas.

En vista de lo planteado, la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A. no es la más estable, debido al descontrol y a la falta de creación de reportes que les permita, crear a cada cliente un expediente no solo manual (Físico), sino además sistematizado. En base a estos hallazgos, se puede establecer que tales condiciones generan irregularidades dentro del sistema contable de la misma y por ende, pérdidas para la misma. Por lo cual, es necesario implementar nuevas estrategias administrativas que permitan optimizar el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa en estudio.

En otro orden de ideas, en el objetivo N° 02 orientado a determinar los elementos aplicados para la administración de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., ubicada en San Carlos estado Cojedes., se pudo determinar deficiencias en el proceso o seguimiento de las cuentas por cobrar donde un 100% de los sujetos en estudios señala que es netamente necesario mejorar la unidad de las cuentas por cobrar.

Al momento de la observación de la empresa en estudio, se evidencio que existen muchas fallas dentro del control interno de las cobranza, inspección que se debe llevar dentro de toda organización, Brito (ob.cit.), antes citado en el marco teórico de esta investigación menciona algunas medidas de control interno que deben ponerse en práctica en torno al ciclo de ingresos (p.343), vigilancias y controles que dentro de Servicios Profesionales contables L&G C.A., no se llevan debidamente.

Es importante mencionar, que es aconsejable establecer estrategias administrativas para mejorar el control interno en lo relacionado con las cobranzas y simultáneamente proteger todas y cada unas de las operaciones

de la empresa, ya que si se perjudica una de estas operaciones la demás se verá afectada por la estrecha función que tienen. Asimismo al implementar los elementos que fuesen necesarios para un mejor control y organización de las cobranzas y facturaciones vencidas, la empresa obtendrá mayor liquidez y menores pérdidas por falta de supervisión y evaluaciones constantes que le permitan informaciones precisas y detalladas de sus clientes.

Para dar cumplimiento al objetivo N° 03, se diseñan estrategias administrativas que permitan la optimización de las cuentas por cobrar de la empresa Servicios Profesionales contables L&G C.A., ubicada en San Carlos estado Cojedes, contentivo de V fases. Fase I diseño de funciones del personal encargo de las cuentas por cobrar, fase II Crear un procedimiento para gestionar las Cuentas por Cobrar, Fase III reportes de gestión y reportes de cobro, fase IV planificación de cobro y fase V elaborar un mecanismo de aseguramiento en pago de cuentas dudosa.

La propuesta se considera factible por cuanto el 100% de los encuestados están de acuerdo en que es necesario optimizar el desempeño de la unidad de cuentas por cobrar y dar supervisión a los procesos administrativos, ya que esto mejoraría el control interno de la empresa en general.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Presentación

La propuesta se realizó para diseñar estrategias administrativas para optimizar las cuentas por cobrar de la empresa “Servicios Profesionales Contables L&G, C.A.”, San Carlos Cojedes. A través de este diseño, se proponen lineamientos para mejorar la gestión de cobranza por la empresa y determinar los niveles de incobrabilidad mínimos para disminuir los impactos producidos por el manejo del crédito como mecanismo de servicio.

Las estrategias administrativas son de gran importancia, puesto que contribuyen y permiten asegurar que se cumpla con los procesos contables de la empresa. Por consiguiente, las estrategias comprenden lineamientos coordinados de manera eficiente a las necesidades de la organización, que buscan mejorar procedimientos o aspectos de la empresa, que a su vez, mejoraran toda la organización.

En este sentido, comprobado que en la empresa “Servicios Profesionales Contables L&G, C.A.”, se evidenció la estrecha correlación que tiene cada proceso interno como el control, planificación y administración,

con los problemas que confrontan y pueden aumentar para lograr sus objetivos a corto y largo plazo. Esta situación conlleva a presentar esta propuesta de investigación mediante la cual se logra diseñar estrategias de administrativas para optimizar las cuentas por cobrar, estableciendo las actividades que se deben realizar por el personal que integran la empresa.

Por otro lado, es necesario destacar que los datos utilizados en el Trabajo de Aplicación, fueron tomados directamente de la empresa objeto de estudio, con el fin de conocer realmente las características de las cuentas por cobrar. Asimismo, estos aspectos fueron la base de las estrategias que se diseñaron.

La presente propuesta busca, establecer las estrategias más adecuadas para transformar la realidad de la empresa en estudio y se estructura de la siguiente manera:

- Fundamentación.
- Antecedentes de la organización.
- Objetivos de la propuesta.
 - General.
 - Específicos.
- Factibilidad de la propuesta:
 - Técnica.
 - Operativa.
 - Económica.
- Estructura de la Propuesta:
 - **Fase I:** Funciones del personal encargo de las Cuentas por Cobrar.
 - **Fase II:** Procedimiento para gestionar las Cuentas.
 - **Fase III:** Reporte de gestión cobro.

- **Fase IV:** Planificación de cobro.
 - **Fase V:** Aseguramiento en pago de Cuentas Dudosas (Convenios de pago).
- Cronograma de Ejecución y Control.
 - Reflexiones Finales.

Fundamentación

La finalidad de toda organización es lograr su supervivencia en el tiempo, y la forma de garantizar esto, es cumplir día a día las metas para la cual fue diseñada, más aún en organizaciones de servicio, donde necesariamente se debe poseer eficiencia, solidez y compromiso en los procesos y funciones que se realizan. Es por ello, que alcanzar la eficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa en estudio reviste el eje central de todos los procesos de gestión, ya que sin una adecuada obtención de fruto de los servicios que ofrece, no podrá realizar las demás actividades; es decir, que las estrategias administrativas para optimizar las cuentas por cobrar de la empresa “Servicios Profesionales Contables, L&G, C.A.”, son el motor principal que mantiene las operaciones en funcionamiento.

Las estrategias se fundamentaron en aportes teóricos obtenidos a través de la revisión de material bibliográfico, la cual estuvo basada en cuentas por cobrar. Asimismo, comprendió el estudio y análisis de la situación y las debilidades encontradas en la empresa. De esta manera, se constataron por medio de la tabulación de los resultados obtenidos, la experiencia y las observaciones, la necesidad de optimizar este proceso, a fin lograra potenciar este importante activo. Es por ello que esta propuesta busca corregir las diferencias, afianzándose en argumentos teóricos y

prácticos.

Antecedente de la Organización

La empresa Servicios Profesionales Contables, L&G, C.A., fue creada el 23 de Septiembre del 2008, al inicio de sus actividades era administrada por dos (02) personas, hoy cuenta una cartera de treinta (30) clientes fijos y otros veinte (20) eventuales, su prioridad es ser una empresa líder en el ramo realizando sus actividades con eficiencia, responsabilidad y puntualidad.

Visión

Ser una firma líder en proveer atención personalizada, de contabilidad y todo lo relacionado al proceso administrativo, ser el soporte principal de las decisiones empresariales de nuestros clientes. Respaldadas en la más alta calidad técnica de nuestros profesionales que ejecutan su trabajo con ética profesional, a fin de contribuir al logro de los objetivos a corto, mediano y largo plazo, y de esta forma contribuir al desarrollo económico y humano de las empresas y el país. La tranquilidad del cliente es nuestra preocupación.

Misión

Ser una empresa modelo, apuesta a la capacitación continuada de sus funcionarios, que provee servicios personalizados de contabilidad, servicios administrativos y consultoría a empresas, dedicada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, apoyándolos en la búsqueda de su ventaja diferencial y éxito empresarial, y agregando valor, para su beneficio.

Objetivos

- Cumplir que los servicios de asesoría, consultoría, contabilidad y

administrativos sean trasladados y aplicados bajo normas de calidad.

- Optimizar procesos administrativos explotando al máximo los recursos implementados sugiriendo cambios cuando proceda para mejoras de los mismos en pro y beneficio de la empresa, haciendo crecer el potencial de esta y su nivel de competitividad.

Organigrama de la Empresa



Figura 1

Estructura organizativa de la empresa

Fuente: Acta Constitutiva Servicios Profesionales Contables L&G, C.A (2008).

Objetivos de la Propuesta

Objetivo general

Optimizar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa “Servicios Profesionales Contables L&G, C.A.”, ubicada en San Carlos Cojedes.

Objetivos Específicos

- Estructurar las funciones del personal encargo de las Cuentas por Cobrar.
- Establecer el procedimiento para gestionar las Cuentas por Cobrar.
- Diseñar los Reportes de gestión y Reporte de cobro.
- Elaborar el procedimiento de planificación de cobro.
- Diseñar mecanismo de aseguramiento en pago de Cuentas Dudosas (Convenios de pago).

Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Técnica

La factibilidad técnica de esta propuesta se encuentra sustentada dentro de los aspectos legales de la gestión de cobro y los controles internos de la empresa para alcanzar la puesta en marcha de las estrategias administrativas para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa “Servicios Profesionales Contables L&G, C.A.”. En este aspecto, se debe mencionar actualmente el personal tiene un nivel de estudios universitarios, específicamente en el área contable y de gerencia; así como se dispone de las instalaciones y equipos; lo cual, facilita la aplicación de las estrategias.

Factibilidad Operativa

Desde un punto de vista del talento humano, existe toda la disposición y apoyo por parte de las personas que laboran en la empresa “Servicios

Profesionales Contables L&G, C.A.; garantizando de esta forma que la implantación, capacitación, colaboración y culminación de las estrategias, sea de forma efectiva.

Factibilidad Económica

Desde el punto de vista económico, la propuesta no genera una inversión cuantiosa para la empresa; ya que la misma cuenta con los equipos, personal y material necesario; asimismo, la inversión a realizar en cuanto al software y gasto de honorarios, posee la disponibilidad líquida y aprobación por parte de los accionistas de la empresa.

Tabla 5

Análisis Costo-Beneficio

COSTOS	1era Semana	2da Semana	3era Semana	4ta Semana	5ta Semana
Variables					
Material:					
Materiales oficina (hojas, carpetas, bolígrafos, grapadora, entre otros)	25.000,00	8.500,00	3.500,00	3.500,00	3.000,00
Tecnología (internet, tónér)	2.500,00	1.000,00	2.500,00	1.000,00	2.500,00
Capital de Trabajo:					
Talento Humano (Especialista)	50.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00	50.000,00
Sub-Total Sistema Actual	77.500,00	59.500,00	56.000,00	54.500,00	55.500,00
BENEFICIOS					
Variables					
Material:					
Ahorro en impresión (hojas, carpetas, bolígrafos, grapadora, entre otros)	1.500,00	3.000,00	4.500,00	6.000,00	7.500,00
Ahorro en servicio telefónico (llamadas)	500,00	1.000,00	1.500,00	1.500,00	1.500,00
Capital de Trabajo					
Ahorro en elaboración de formato (Día de trabajo)	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Ahorro al evitar errores (Día de trabajo)	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Ingreso					
Recuperación de Cuentas Dudosas	50.000,00	60.000,00	75.000,00	75.000,00	75.000,00
Beneficio Obtener (Bs.)	62.000,00	74.000,00	91.000,00	92.500,00	94.000,00
B-C=G	15.500,00	14.500,00	35.000,00	38.000,00	38.500,00
Beneficio Obtener %	20	24	63	70	169

Fuente: Guevara, Lanz y Silva (2017).

Estructura

Fase I: Funciones del personal encargo de las Cuentas por Cobrar.

Gerente Administrativo:

En relación a las funciones relacionadas al proceso de cuentas por cobrar, se establece: Supervisar el cobro y la correcta gestión contable, tanto de las facturas emitidas como de los cobros.

Gestionar la incorporación de nuevos clientes.

Determinar la lista de clientes morosos para el cierre de sus créditos.

Supervisar reportes con de la Gestión de Cobranza.

Analista Administrativo:

Se encarga de gestionar los pagos vencidos.

Informan a los clientes de los pagos pendientes y la fecha de vencimiento.

Entra en contacto con los clientes vía telefónica y por correo electrónico.

Solicita la fecha que se espera que paguen.

En caso de deudas de dudosa cobrabilidad, gestionar la realización de los convenios de pago.

Asistente Administrativo

Registrar el cobro y el tipo de pago.

Mantener el registro.

Se comunica con los clientes para comunicar el pago a tiempo.

Controla los cheques devueltos de los clientes.

Fase II: Procedimiento para gestionar las Cuentas.(Ver anexo B)**Fase III: Reporte de gestión cobro.**

Para la elaboración de estos reportes se tomó en cuenta tanto la fecha de vencimiento de la factura, como el tipo de clientes atendido, con período de corte mensual. (Ver anexo C)

Fase IV: Planificación de cobro.

- Planificar el contacto al cliente con base al Reporte de Gestión.
- Crear el mejor ambiente para la cobranza y motivar el cliente.
- Indicar al cliente que es necesario establecer una fecha de pago viable (Promesa de Pago).
- Revisar el control de los cheques devueltos o transferencias no realizadas.
- Registrar la información para completar el Reporte de Gestión, para calcular la capacidad de corto y mediano plazo.
- Tener listo el formato para registrar de Convenio de Pago, de ser necesario, basando en la fecha y gestión realizada.
- Definir el Medio de Pago para activar la estrategia de cobranza más eficientes

Fase V: Aseguramiento en pago de Cuentas Dudosa (Convenios de pago). (Ver Anexo D)

Tabla 6

Estructura de la Propuesta

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Estructurar las funciones del personal encargado de las Cuentas por Cobrar.	FASE I: Funciones del personal encargado de las Cuentas por Cobrar.	Taller de Capacitación	Humano: Especialista en el área.	Investigadores Especialista en el área	8 horas
Establecer el procedimiento para gestionar las Cuentas por Cobrar.	FASE II: Procedimiento para gestionar las Cuentas por Cobrar.	Taller de Capacitación	Personal de la empresa.		8 horas
Diseñar los Reportes de gestión y Reporte de cobro.	FASE III: Reportes de gestión y Reporte de cobro.	Elaboración y Aplicación de formatos	Material: Equipo de Computación, Normas y leyes, Material de oficina.		2 semanas
Elaborar el procedimiento de planificación de cobro.	FASE IV: Planificación de cobro	Elaborar y aplicar el procedimiento			2 semanas
Diseñar mecanismo de aseguramiento en pago de Cuentas Dudosas (Convenios de pago).	FASE V: Mecanismo de aseguramiento en pago de Cuentas Dudosas	Elaborar, aplicar y evaluar			2 semanas

Fuente: Guevara, Lanz y Silva (2017).

Tabla 7

Cronograma de Ejecución y Control.

Estrategias de Gestión	Duración en semanas 2017						
	1	2	3	4	5	6	7
Fase I: Funciones del personal encargado de las Cuentas por Cobrar.							
Fase II: Procedimiento para gestionar las Cuentas por Cobrar.							
Fase III: Reportes de gestión y Reporte de cobro.							
Fase IV: Planificación de cobro.							
Fase V: Mecanismo de aseguramiento en pago de Cuentas Dudosa							

Fuente: Guevara, Lanz y Silva (2017).

Reflexiones Finales

La presente propuesta, tiene como finalidad capacitar a los empleados encargados de las cuentas por cobrar de la Empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A, ubicada en San Carlos estado Cojedes, en el diseño y aplicación de estrategias administrativas para la optimización de las cuentas por cobrar a través de dos (02) jornadas de talleres teórico-prácticos, luego de esta jornada en las semanas siguientes se procederá a la elaboración, validación y aplicación de formatos, para mejorar el seguimiento y control de las cuentas por cobrar.

En consecuencia, la presente propuesta tiene como finalidad crear las estrategias que le brinden a la empresa en estudio, nuevas oportunidades en cuanto a la planificación, organización y control de cuentas por cobrar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, V., 2007. Auditoría Financiera. (3ªe). Librería: Jurídicas Rincón. Venezuela.
- Arias, F., 2006. Proyecto de Investigación e Introducción a la Metodología Científica. (5ªe), Editorial Episteme, Caracas-Venezuela.
- Bavaresco, A., 2006. Proceso Metodológico en la Investigación (Como hacer un diseño de investigación). Maracaibo Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Brito, J., 2006. Contabilidad Básica. (7ªe). Editorial centro de contadores.
- Código de comercio 1955. Gaceta oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela (extraordinaria) N° 475. Diciembre 21.
- Colmenares-Gutiérrez-Velásquez, 2014. Estrategias para Mejorar el Desempeño de la Unidad de Auditoría Interna del Consejo Legislativo del Estado Bolivariano de Cojedes, Trabajo de grado, UNELLEZ, Venezuela. 67pp.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999. Gaceta oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela (extraordinaria) N°5453. Caracas, marzo 24.
- Galofre-González, 2012. Estrategias para Mejorar el Control Interno de Las Cuentas por Cobrar en los Procesos Contables de la Empresa Alcoven C.A. Trabajo de Grado, Universidad José Antonio Páez. Miranda, Venezuela. 81pp.
- García L., 2009. Planeación Estratégica en Empresas de Servicios. Editorial Océano.
- González, 2007. Principios de Contabilidad. Edt. Mc Graw-Hill. México.
- Hurtado I. y Toro G. 2001. Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio. (4ta. Edición) Valencia- Venezuela.
- Idalberto C., 2001., Administración de Procesos Administrativos, (3era Edición), traducción Colombia Bogotá.
- Jackson, E., 2011. Making strategies stick. Journal Business Strategy.

- Koontz, H. y Wehrich, H., 2001. Administración; una perspectiva Global, (11va e), Mc. Graw Hill. México
- Ley de Impuesto Sobre la Renta 2007. Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela (extraordinaria) N° 38.628. Febrero 17.
- Montero, 2012. Diseño de un Sistema Contable Financiero Aplicado a La Empresa de Protección y Seguridad Internacional PROSEI CÍA. LTDA., Trabajo de grado, Universidad Central del Ecuador.
- Ortega y Puerto, 2013. Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A., Trabajo de grado. Universidad José Antonio Páez, Venezuela.
- Quintanar G, Liliana., 2007. Tesis de cuentas por pagar. Disponible en: <http://www.monografias.com>. (Consultado el 08/06/2008).
- Redondo, A., 2004. Curso Práctico de Contabilidad General y Superior. Tomo I. Tercera edición. Corporación Marca. Venezuela.
- Rivero Alvis., 2014. Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranzas Caso en la Empresa Venezolana Del Vidrio (Venvidrio), Trabajo de grado, Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Santa P., y Feliberto M., 2012. Metodología de la Investigación Cuantitativa. (Edición 2004), FEDUPEL Caracas- Venezuela.
- Valera E., 2002., Evaluación Social de los Proyectos. (Editorial norma S.A), Colombia.

ANEXOS

**Universidad Nacional
Experimental de los Llanos
Occidentales “Ezequiel Zamora”**



La Universidad que siembra

**Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Programa de Ciencias Sociales
Licenciatura en Contaduría Pública**

CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: “Estrategias Administrativas para Optimizar las Cuentas por Cobrar de la Empresa Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., ubicada en San Carlos, Edo. Cojedes.” Por lo que solicitamos su participación.

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados solo para la investigación.

Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES

- ✓ El instrumento está constituido por preguntas de selección simple, de carácter dicotómico (Si-No).
- ✓ Por favor, lea cuidadosamente y responda cada pregunta.
- ✓ Seleccione con una (X) su respuesta.
- ✓ Cualquier duda que presente pregunte al encuestador.

I. PARTE: DATOS PROFESIONALES

Profesión _____ Cargo: _____ Tiempo de Servicio: _____

II. PARTE

Nº	ÍTEMS	ALTERNATIVAS	
		SI	NO
		1	0
1	¿Considera usted que es importante tener control sobre el libro de ventas?		
2	¿Existe información precisa y actualizada sobre los clientes?		
3	¿Considera usted que es necesario elaborar reportes continuos sobre las cuentas por cobrar?		
4	¿Existe algún programa o control que les permita determinar las facturas pendientes por cobrar de manera oportuna?		
5	¿Considera que es necesario mejorar el desempeño de la unidad de cuentas por cobrar?		
6	¿Existe algún tipo de control en el manejo de cuentas por cobrar?		
7	¿Se puede determinar una planificación de las actividades?		
8	¿Existe algún diseño o formato para la facturación?		

9	¿Existe algún tipo de supervisión o controles que permitan determinar con precisión las cuentas por cobrar?		
10	¿Se realizan evaluaciones constantes que permitan determinar si se cumplen los días de crédito establecidos en la factura?		
11	¿Considera usted que la empresa lleva un orden específico de los expedientes de sus clientes en cuanto a nombre y periodo de cobro?		

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VIPI - SEDE SAN CARLOS
LICENCIATURA EN:
______ CONTADURÍA PÚBLICA / ____ ADMINISTRACIÓN**

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Julio B. B. C.I.: 8.665.658
 Profesión: Sección de Educación Grado de Instrucción: Financiero
 Lugar de Trabajo: E.T.R.E. Sicta Sica Fecha: _____

Título del Trabajo: ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA OPTIMIZAR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA "SERVICIOS PROFESIONALES CONTABLES L&G C.A.", SAN CARLOS COJEDES

ITEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	

Observaciones: _____

Firma: 

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VIPI - SEDE SAN CARLOS
LICENCIATURA EN:
 X CONTADURÍA PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: DANNY MARCEL ORASMA VILLAMEDIANA C.I.:11.964.355

Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Grado de Instrucción: MAGÍSTER

Lugar de Trabajo: UNELLEZ Fecha: 07 / 02 / 2017

Título del Trabajo: ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA OPTIMIZAR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA "SERVICIOS PROFESIONALES CONTABLES L&G C.A.", SAN CARLOS COJEDES

ITEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	

Observaciones: _____

Firma: 

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VIPI - SEDE SAN CARLOS
LICENCIATURA EN:
_____CONTADURÍA PÚBLICA / _____ADMINISTRACIÓN**

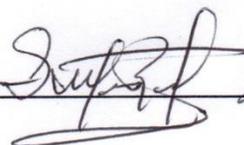
FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Suyin R Reyes C.I.: 11965587
 Profesión: Administrador Grado de Instrucción: _____
 Lugar de Trabajo: WELLET Inaco Fecha: _____

Título del Trabajo: ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA OPTIMIZAR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA "SERVICIOS PROFESIONALES CONTABLES L&G C.A.", SAN CARLOS COJEDES

ITEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	

Observaciones: _____

Firma:  11965587

Anexo A

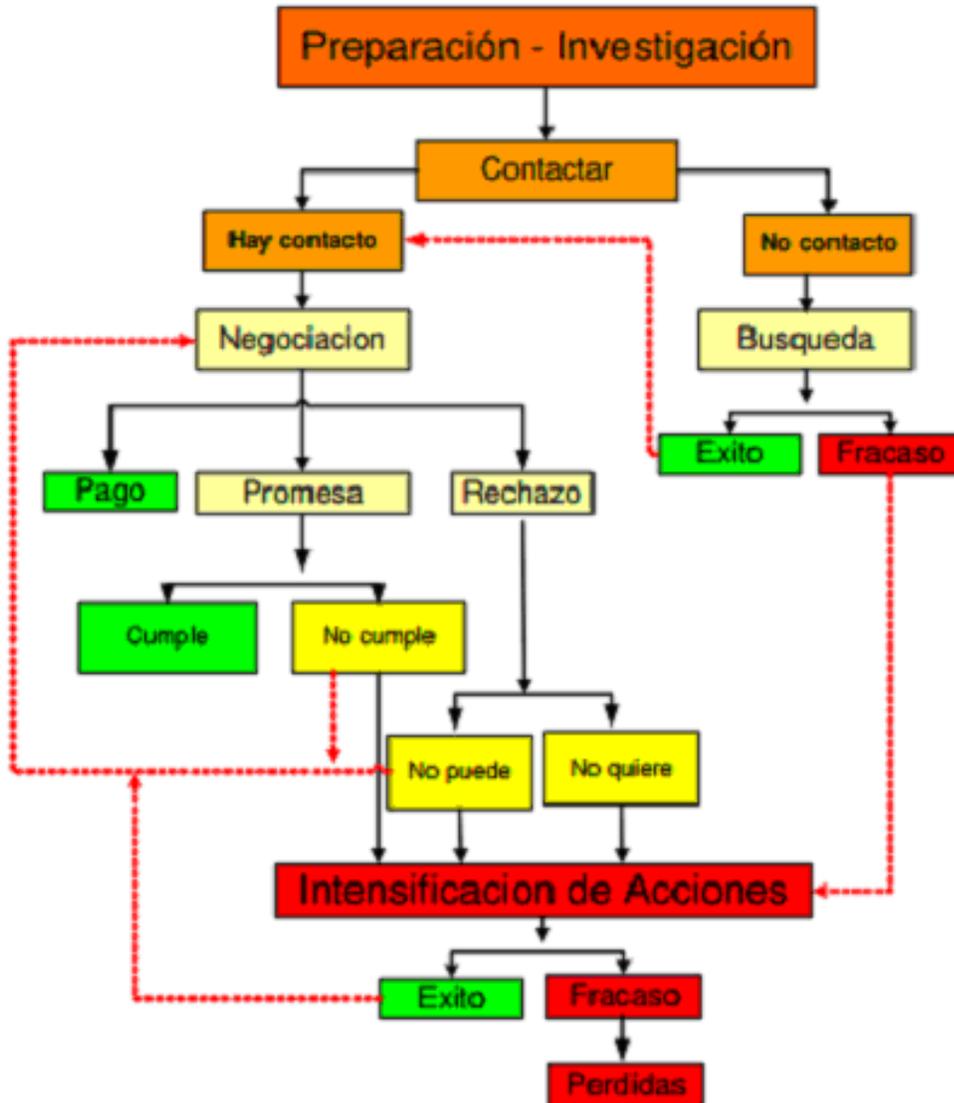
Resultados Confiabilidad del Instrumento

ITEMS														
SUJETOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTALES		
1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	8		
2	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	8		
3	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	9		
4	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	8	Var=	0,25
Suma	4,00	3,00	4,00	0,00	4,00	4,00	4,00	4,00	0,00	2,00	4,00			
p	0,364	0,273	0,364	0,000	0,364	0,364	0,364	0,364	0,000	0,182	0,364			
q	0,636	0,727	0,636	1,000	0,636	0,636	0,636	0,636	1,000	0,818	0,636			
p*q	0,2314	0,1983	0,2314	0	0,2314	0,2314	0,2314	0,2314	0	0,1488	0,2314	Suma(P*Q)	1,97	

KR20= 0,96

Anexo B

Procedimiento para gestionar las Cuentas



Anexo C

a. Reporte de Gestión

Cliente		Gestionado		Contactado		Promesa de Pago		
Tipo	Razón Social	Si	No	Si	No	Antes	Después	Medio
Total								

Fuente: Guevara, Lanz y Silva (2017).

b. Reporte de Cobro

Cliente		Monto Bs.		Cobrado		
Tipo	Razón Social	Vencido	Por Vencer	Monto Bs.	%	Medio
Total						

Fuente: Guevara, Lanz y Silva (2017).

Anexo D
Convenio de Pago

CONVENIO DE PAGO

El Deudor: Nombre de la Empresa o Razón Social, Rif J-1312345-9, Apellidos y Nombres del Representante Legal, Nº Cedula de Identidad y *El Acreedor* de la empresa “Servicios Profesionales Contables L&G, C.A., Rif J-1312345-9, Apellidos y Nombres Administrador, Nº Cedula de Identidad se suscribe a través de este documento un “Convenio de pago”, que establece lo siguiente: Primero: *El Deudor* acepta y se compromete a pagar la deuda contraída con *El Acreedor*, la cual no ha sido pagada en el tiempo establecido y asciende a la cantidad de Bs XX. Segundo: De mutuo acuerdo se establece el siguiente plan de pago: *El Deudor* pagará mensualmente Bs XX en un plazo no mayor a seis (06) meses a partir del inicio de este convenio. Tercero: si *El Deudor* incumple en algún pago o no cancela en su totalidad la deuda contraída según el plazo estipulado, *El Acreedor* puede iniciar inmediatamente las acciones legales que mejor considere pertinentes para cobrar el monto adeudado.

El presente convenio se establece en San Carlos, a los XX días del mes XX del año 2017.

Representante legal de El Deudor

Administrador
“Servicios Profesionales Contables L&G, C.A.”

Fuente: Guevara, Lanz y Silva (2017).