

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



**La Universidad que Siembra**

**Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos  
Industriales  
Programa de Ciencias Económicas y Sociales  
Subprograma Contaduría Pública**

**LINEAMIENTOS DE CONTROL FINANCIERO PARA EL MEJORAMIENTO DE  
LA GESTIÓN DE COBRANZA  
DE LA EMPRESA INVERSIONES ZERSANG.C. A**

**Autoras:  
Daniela Colmenarez  
María L. Alvarado  
Tutora:  
Mgs Carmen Colmenarez**

**Sanare, febrero 2025**

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



**La Universidad que Siembra**

**Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos  
Industriales  
Programa de Ciencias Económicas y Sociales  
Subprograma Contaduría Pública**

**LINEAMIENTOS DE CONTROL FINANCIERO PARA EL MEJORAMIENTO DE  
LA GESTIÓN DE COBRANZA  
DE LA EMPRESA INVERSIONES ZERSANG.C. A**

Requisito para optar al título de Licenciados en contaduría publica

**Autoras:**

**Daniela Colmenarez**

**María L. Alvarado**

**Tutora:**

**Mgs Carmen Colmenarez**

**Sanare, febrero 2025**

# ACTA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE APLICACIÓN



UNELLEZ

LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"ZEQUEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES

## ACTA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE APLICACIÓN CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN:

ADMINISTRACIÓN ☐

CONTADURÍA PÚBLICA ☒

FECHA DE APROBACIÓN:

22/02/2025

AUTOR (ES):

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

Alvaro Maria, V-26.487.841

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

Colmenarez Daniela, V-26.487.960

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

Lineamientos de control financiero para el mejoramiento de la gestión de cobranza en la Empresa INVERSIONES ZERSANG C.A.

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

1.- TUTOR:

Colmenarez

Carmen

V-7.455.309

Apellidos

Nombres

Cédula de Identidad

2.- JURADO PRINCIPAL -  
COORDINADOR:

Padilla Alvarez

Diana Elizabeth

12285241

Apellidos

Nombres

Cédula de Identidad

3.- JURADO PRINCIPAL:

Alvarez

Manalbert Desiree

20671585

Apellidos

Nombres

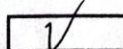
Cédula de Identidad

OBSERVACIONES

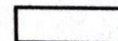


LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR



REPROBAR



FIRMA (1): TUTOR

Colmenarez

FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL  
COORDINADOR

Diana Elizabeth Padilla

FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL

Manalbert Desiree

Universidad Nacional Experimental de los Llanos  
Occidentales  
"Ezequiel Zamora"



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

vicerectorado de infraestructura  
Y Procesos Industriales  
Programa de Ciencias Económicas  
y Sociales  
Subprograma Contaduría Pública

#### CARTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA

Quien suscribe, Magister en Gerencia, Carmen Colmenarez titular de la Cédula de Identidad N° V-7.455.309, en mi carácter de tutora del trabajo de aplicación titulado, Lineamientos de Control financiero para el mejoramiento de la gestión de cobranza de la empresa INVERSIONES ZERSANG.C. A, presentado por los Bachilleres: Alvarado Maria, titular de la Cédula de Identidad N° V-26.487.841 y Colmenarez Daniela, titular de la Cédula de Identidad N° V-26.487.960, las cuales optan por al título de Licenciatura en Contaduría Pública, por medio de la presente hago constar que 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 asignado para tal efecto. Así mismo me comprometo como tutora, a estar presente en la defensa del trabajo de aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En Sanare, a los 15 días del mes febrero de del año 2025.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Colmenarez', written over a horizontal line.

Mgs Carmen Colmenarez

CedulaN°v-7.455.309

## **AGRADECIMIENTO**

Antes que todo agradecemos a Dios, a nuestros padres; por enseñarnos a luchar en esta vida llena de adversidades, a conquistar las metas que nos propongamos hasta agotar los recursos que sean necesarios, a levantarnos cuando hemos caído y motivarnos a seguir adelante.

Quiero agradecer sinceramente a aquellas personas que compartieran sus conocimientos con nosotros para hacer posible la conclusión del trabajo de aplicación Especialmente agradezco a mis Profesoras Carmen Colmenarez y Yuleimi Peña por su apoyo, sus ideas y recomendaciones. Gracias a todos los compañeros por aclarar cuando nos encontraba con alguna duda. Gracias a todos ellos.

Agradecemos a la UNELLEZ, de ellos depende nuestra formación como persona, ya que sirvieron de guías en nuestro camino de vida, y siendo un pilar importante me hicieron crecer como persona y superar etapas.

Y a todas aquellas personas que, de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de nuestra carrera, hacemos extensivo nuestro más sincero agradecimiento

Daniela y María Laura.

## Índice general

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| Páginas preliminares                                |     |
| Resumen                                             | Vii |
| INTRODUCCIÓN                                        | 8   |
| Capítulo I                                          | 9   |
| El problema                                         | 9   |
| 1.1. Planteamiento del problema                     | 9   |
| 1.2. Objetivos de la investigación                  | 12  |
| 1.3. Justificación                                  | 12  |
| Capítulo II                                         | 14  |
| Marco Teórico                                       | 14  |
| 2.1. Antecedentes de investigación                  | 17  |
| 2.2 Bases teoría                                    | 19  |
| 2.3 Bases legales                                   | 24  |
| 2.4 Operacionalización de variable                  | 25  |
| CAPITULO III                                        | 27  |
| Marco Metodológico                                  | 27  |
| 3.1 Tipo de investigación                           | 28  |
| 3.2 Diseño de la investigación                      | 29  |
| 3.4 Población y muestra                             | 29  |
| 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 30  |
| 3.6 Técnicas de análisis de datos                   | 30  |
| 3.7 Confiabilidad y validez de los instrumentos     | 31  |
| Capítulo IV                                         | 33  |
| Resultados y Análisis                               | 33  |
| 4.1 Análisis de datos                               | 33  |
| Capítulo V                                          | 38  |
| La propuesta                                        | 38  |
| 5.1 presentación                                    | 38  |
| 5.2 justificación                                   | 39  |
| 5.3 Objetivos de la propuesta                       | 41  |
| 5.4 Estructura de la propuesta                      | 42  |
| 6.1 Conclusiones                                    | 54  |
| 6.2 Recomendaciones                                 | 54  |
| Referencias                                         | 55  |
| Anexos                                              | 57  |

**Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales**

**“Ezequiel Zamora”**



**Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales  
Programa de Ciencias Económicas y Sociales  
Subprograma Contaduría Pública**

**LINEAMIENTOS DE CONTROL FINANCIERO PARA EL MEJORAMIENTO DE  
LA GESTIÓN DE COBRANZA**

**DE LA EMPRESA INVERSIONES ZERSANG.C. A**

**Autor: Daniela Colmenarez  
María Alvarado.  
Tutora Mgs Carmen**

**Colmenarez.**

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo Desarrollar lineamientos de Control financiero para el mejoramiento de la gestión de cobranza en la empresa de INVERSIONES ZERSANG.C. A, Municipio Andrés Bello. El estudio se enmarcó bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo investigación de campo nivel descriptivo. La población objeto de estudio estuvo comprendida por cinco (5) personas del área de administración, la muestra seleccionada estuvo representada de la totalidad de la población por ser pequeña y finita, por lo tanto, fue un muestreo de tipo censal. Las técnicas fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con 11 ítems dicotómicas si-no. La validez se realizó por juicio de expertos y la confiabilidad por KUDER RICHARSON arrojando un resultado de 0.86 Los resultados obtenidos, fueron tabulados, graficados, aplicando la técnica de la estadística descriptiva, Finalmente se concluye, que es necesario que las empresas implementen un sistema formal de gestión de cobranza que incluya políticas claras y estrategias proactivas para minimizar la morosidad a tal fin se presentó "Herramientas de Rentabilidad y Crecimiento Empresarial a través de Lineamientos de Control Financiero para la Gestión de Cobranza en Inversiones ZERSANG C.A."

**DESCRIPTORES: CONTROL FINANCIERO.GESTION FINANCIERA.**

## INTRODUCCION

La gestión financiera es el proceso de administrar los recursos financieros de una empresa de manera eficiente y efectiva, lo cual incluye la correcta obtención, asignación y utilización de los fondos disponibles. Esta disciplina se encarga de la administración y control de los recursos financieros de una organización para lograr sus objetivos y maximizar su valor, centrándose en la liquidez y la rentabilidad

El capítulo i. Planteamiento del problema. Objetivos de la investigación: general y específicos. Justificación y línea de investigación. En este capítulo debe plantear la existencia del problema; las evidencias que reflejan y sustentan la existencia del problema planteado, una descripción del contexto donde se realizó el estudio. Especificación de los objetivos de la investigación, es decir, de aquello que se quiere alcanzar,

El capítulo ii está estructurado por los antecedentes, bases teóricas, legales, y operacionalización de la variable, en este capítulo está todo el sustento teórico que apoya el trabajo de aplicación. Fundamentación Teórica o (Marco teórico). Se describe el estado actual, la evolución en el ámbito científico correspondiente, las teorías, aspectos y variables que fundamentan y justifican el estudio.

El capítulo iii está conformado por aspectos tales como: tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis de datos, confiabilidad y validez de los instrumentos. Aquí se plantearon los fundamentos metodológicos de la investigación y del método empleado.

El capítulo iv se realizó la descripción e interpretación de la información procedente de la parte empírica de la investigación., se efectuó una síntesis de datos que muestran generalizaciones, sustentado en explicaciones sucintas, estadísticas, arquetipos de casos representativos, matrices y referencias respaldadas por tablas y figuras, y la presentación del V capítulo que es la propuesta como tal.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

La gestión de cobranza, es un proceso contable que se lleva a cabo dentro de una empresa teniendo como finalidad agilizar los cobros, representa un proceso estratégico que genera un hábito y una cultura de pago en los clientes, originada por la necesidad de un retorno confiable en dinero de la mercancía vendida a crédito. Cabe acotar, que las políticas de crédito y cobranza varían de una empresa a otra.

En este sentido, Aguilar (2013), expresa que dentro de las políticas contables están los lineamientos contables, diciendo que: “son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa a controlar aspectos relacionados con el crédito (p.12). No obstante, estas directrices, también tienen en cuenta otros elementos, que rigen las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos, por otra parte, Además, sabiendo, que las cuentas por cobrar son facturas a crédito, a lo que Redondo (2019) dice que “abarcen los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares” (p.194).

Por otra parte en cuanto a los factores que pueden incidir en la gestión de cobranzas, se encuentran, en primer lugar, la eficacia operacional del área de cuentas por cobrar, relacionada con los procedimientos que se aplican en el registro, la manera de resguardar los documentos por cobrar, la notificación de los clientes al momento de realizar sus pagos, la determinación exacta de los montos cancelados; lo que conduce a la ejecución adecuada o no de procedimientos por parte de los empleados al momento de efectuar los registros.

Tomando en consideración lo antes señalado, Estupiñán y Cano (2003), citados por Dicuru y otros (2015) argumentan, que la importancia de los controles internos se debe a las necesidades empresariales determinadas por la administración, exponen: El control financiero comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la empresa se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (p. 15)

Lo anterior, demuestra que los controles financieros enmarcados por una organización para administrar, documentar, evaluar y reportar las transacciones financieras de una empresa u organización. Tienen la finalidad de proteger, resguardar los activos de la organización y evitar pérdidas financieras futuras. En este caso en particular serían las facturas de la mercancía vendida a crédito. Si se presentan retrasos en los cobros, la empresa estaría entrando en momento de iliquidez financiera.

En el caso particular de la empresa INVERSIONES ZERSANG.C. A ubicada en Sanare, Estado Lara, la cual, se dedica a la producción y comercialización de Café empaquetado se ha podido observar que el área de cuentas por cobrar carece de una planificación y control que le permitan llevar a cabo un proceso de cobranza organizado y efectivo. Esta situación genera como consecuencia que la organización se vea en la necesidad de ajustar los procesos generados dentro del área de cobranzas, a fin de ser óptimos para que se puedan alcanzar los objetivos.

En base a esto, la investigadora plantea como alternativa Control financiero para el mejoramiento de la gestión de cobranza empresarial de la empresa INVERSIONES ZERSANG.C. A, Municipio Andrés Eloy Blanco.

En función de lo expuesto anteriormente, se procede a plantear la siguiente interrogante: ¿De qué manera se podría mejorar el proceso para agilizar la gestión empresarial de cobranza en el área de cuentas por cobrar? ¿Cuál será la situación actual de la gestión de cobranza empresarial de la empresa INVERSIONES ZERSANG? C. A, Municipio Andrés Eloy Blanco.? ¿cómo serán los lineamientos controles financieros que permitan agilizar los procesos de cobranza en la empresa INVERSIONES ZERSANG.C. A, Municipio Andrés Eloy Blanco. ¿Cómo se implementarán los lineamientos controles financieros permitan agilizar los procesos de cobranza en la empresa INVERSIONES ZERSANG? C. A, Municipio Andrés Eloy Blanco

## **Objetivo general**

Desarrollar lineamientos de Control financiero para el mejoramiento de la gestión de cobranza en la empresa de INVERSIONES ZERSANG.C.A , Municipio Andrés Bello Blanco.

## **Objetivos específicos**

Diagnosticar la situación actual de la gestión de cobranza en la empresa INVERSIONES ZERSANG C. A, Municipio Andrés Bello Blanco.

Diseñar lineamientos de Control financiero para el mejoramiento de la gestión de cobranza en la empresa INVERSIONES ZERSANG.C. A,

Implementar lineamientos de Control financiero para el mejoramiento de la gestión de cobranza en la empresa INVERSIONES ZERSANG.C. A ,

## **Justificación**

El propósito de la presente investigación es proponer, Lineamientos de Control financiero para el mejoramiento de la gestión de cobranza en la empresa INVERSIONES ZERSANG.C. A , que permita agilizar los procesos de cobranza en la empresa Café. su utilidad radica en, brindar eficacia y eficiencia a los procedimientos y actividades relacionadas con la gestión de cobranza de la empresa. En cuanto a las implicaciones prácticas, este trabajo se orienta a resolver una problemática real, específicamente en el área de cuentas por cobrar de la empresa anteriormente mencionada.

Mientras que, el valor teórico se encuentra en el enfoque de mejora continua del ciclo Deming, el cual se encuentra basado en Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) este ha sido ampliamente empleado por muchas empresas a lo largo de los últimos veinte (20) años. Es importante señalar, que todavía tiene vigencia como estrategia de mejora continua. A su vez, dicho trabajo de grado se presenta como un soporte documental para futuras investigaciones que aborden una problemática similar.

De igual forma, la presente investigación brindará un aporte substancial para los futuros Licenciados en la carrera de Contaduría Pública, debido a que, les permitirá ampliar sus competencias profesionales en cuanto a desarrollar habilidades y destrezas para elevar la capacidad operativa de las empresas de manera rentable, además, les brindará la posibilidad de contar con herramientas para resolver problemas y asesorar al respecto. Cabe destacar, que la presente investigación se desarrolla bajo la línea de investigación de carrera Contaduría Pública de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Según Arias (2016), el marco teórico “es producto de la revisión documental, y consiste en una consulta de diferentes fuentes bibliográficas para recopilar datos que sustenten el objeto de estudio de una investigación” (p. 84). Es por ello, que el marco teórico se estructura en función de trabajos previos relacionados con el tema; en el caso particular de este proyecto, con los lineamientos aplicados para agilizar las cuentas por cobrar en la empresa

#### **Antecedentes internacionales de investigación**

Montaguano (2020) en su investigación titulada “Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía Norelco S.A. para prevenir la cartera vencida” (tesis de pregrado) de la Universidad de Guayaquil, tuvo como finalidad hacer un proyecto de mejora en cuánto al proceso de cobranza y así evitar el incremento de la cartera vencida de la empresa Norelco S.A.

Su tipo de investigación fue de tipo exploratoria y descriptiva. La población y muestra estuvo precisado por el personal del departamento de créditos y cobranzas de la empresa en estudio.

Se concluyó que existen altos niveles de cartera vencida debido a que los procesos con los que cuenta no son formales. Se recomienda implementar las propuestas de

su proyecto de investigación como un sistema de precaución para reprimir que los niveles de cartera vencida sigan incrementando.

Zambrano Maria (2021) La presente investigación aborda un Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia Covid-19. caso: Lubrilaca, la presente investigación se propuso como objetivo general diseñar una propuesta para la optimización del proceso de recuperación de cartera en tiempos de pandemia por el covid-19 a base de la aplicación de un modelo de gestión de cobranzas el cual fue elegido en función a las variables inmersa dentro del proceso.

La investigación se basó en un tipo de estudio descriptivo-correlacional utilizando técnicas estadísticas documental y de campo para la recolección de la información dentro de la empresa Lubrilaca Cía. Ltda. el cual propone 5 variables tales como crédito, cobranzas, ventas a crédito y gestión las cuales buscan actualizar y mejorar el actual proceso que maneja la empresa para recuperar las ventas a crédito adaptándose a la nueva normalidad que la materia de las empresas del sector ha debido someterse por la pandemia.

Los resultados indicaron que las dimensiones en su mayoría deben ser revisadas y reestructuradas ya que son factores fundamentales dentro de la transformación del proceso de recuperación de las ventas a crédito, por ende, se debe considerar la implementación de nuevas y mejores tecnologías en la gestión de cobranza, así como la gestión de pago del cliente esto podría generar un valor agregado a la empresa y generar una ventaja competitiva frente a la competencia.

Medina, D (2021) titulado “Diseño de Políticas de Crédito y Cobranzas para una comercializadora de arroz”, presentado para optar al título de Profesional de Contador Público en la Universidad Peruana Unión. Perú; Tuvo como objetivo general fue realizar el diagnóstico en la empresa Comercializadora Hermanos Muñoz S.A.C. el estudio se vincula con los aportes para generar lineamientos de cobros.

Respecto a la metodología empleada para el desarrollo de este trabajo, se tiene que, contó con un corte cualitativo de diseño de Estudio de caso. En cuanto a la recolección de datos, se utilizaron tres técnicas como lo fueron: observación, entrevista y revisión de documentos, teniendo como instrumentos la guía de entrevista, la lista de cotejo y la guía de análisis documental respectivamente. Por su parte, el estudio de caso se orientó hacia el área de créditos y cobranza en la empresa Comercializadora Hermanos Muñoz S.A.C

De acuerdo a los resultados obtenidos en dicha investigación la empresa durante los nueve meses de actividad realizó ventas a crédito equivalente a un monto de 322,686.50 soles el cual el 62.56% aún faltaba por cobrar y el 32.30% que representaba a un monto de 65,200.50 de las cuentas por cobrar se encontraban en estado de morosidad, evidenciándose así deficiencias para otorgar ventas crediticias y su recuperación

La autora concluyó que, debido a las deficiencias encontradas al realizar el diagnóstico en la empresa Comercializadora Hermanos Muñoz S.A.C se realizó la propuesta de un diseño de políticas de créditos y cobranza con el fin de minimizar los riesgos crediticios y facilitar una cobranza exitosa. De acuerdo a la investigación

en cuanto al análisis de las ventas a créditos se pudo afirmar que son muy efectivas ya que ofrece un producto muy reconocido e infaltable que es el arroz tiene oportunidades de crecer en el mercado generando un buen potencial de ingresos, pero para eso tendrá que someterse a la implementación de un diseño de políticas de créditos y cobranza para encaminar una gestión saludable. Ahora bien,

La importancia de dicho trabajo y su contribución a la presente investigación, radica en que, presenta a las políticas de créditos y cobranza como una herramienta para la mejora de sus actividades, respaldar sus ventas, generar mayor rentabilidad y disminución de las cuentas en estado de morosidad

### **Antecedentes nacionales de investigación**

Dicuru, V (2020) presentaron un trabajo titulado: “Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Natural flor, C.A.”. Para optar al título de licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. El objetivo general fue: Proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza.

Con relación a la metodología, se tiene que se trató de un proyecto factible. Además, está sustentado en una investigación de campo, con un diseño no experimental y un nivel descriptivo; contando con una población de conformada por tres (3) personas, siendo todas del personal que labora en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A; la muestra estuvo representada por la

totalidad de la población. Finalmente, como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta, teniendo al cuestionario como instrumento.

concluyeron, entre otras cosas, que en la empresa no se dispone de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuente.

En consecuencia, la importancia del citado trabajo como aporte a esta investigación, radica en su aporte teórico, principalmente porque plantea que conforme a las debilidades encontradas según los resultados obtenidos, es necesario recomendar y formular orientaciones al respecto, con la finalidad que sirvan para mejorar el área de cuentas por cobrar; toda empresa requiere una adecuado proceso de control, información y comunicación efectivas, así como una evaluación de riesgos y monitoreo oportunos que permitan el fortalecimiento de la gestión de cobranza.

Por último, en el ámbito regional, se ubica la investigación realizada por Goyo, E y Oliveros, E (2020 ) titulada: “Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dima, C.A” Presentado en la Universidad de Oriente para optar al título de contadoras públicas. Dicho trabajo tuvo como objetivo principal, proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Dima, C.A.

Cabe acotar, que la metodología empleada fue de tipo descriptiva; y La población para la realización del estudio estuvo conformada por 332 ferreterías de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, según información suministrada por la Oficina de cámara de comercio de la ciudad.

Las autoras concluyeron que, el sector de las ferreterías en la ciudad de Ocaña, se encuentra muy bien organizada en su parte contable, ya que una buena parte de los dueños han tomado conciencia y han visto la necesidad de solicitar asesoría por parte de un contador, como también se tienen conocimientos de los soportes contables llevados en cada empresa, lo que demuestra organización y acogimiento a las normas contables.

La importancia que reviste esta investigación para el trabajo que se desarrolla, consiste en el aporte teórico que refuerza la necesidad de que los empresarios tengan conocimiento del tema tributario y, en concreto, de los aspectos concernientes a la carga impositiva que va a afectar a sus negocios y de las implicaciones que ésta tiene en la gestión adecuada de los mismos.

## **Bases Teóricas**

### **Gestión de cobranzas**

La gestión de cobranza se refiere a los procedimientos y prácticas implementadas para asegurar la recuperación de deudas. Una gestión eficiente de cobranza no solo mejora el flujo de caja de la organización, sino que también fortalece las relaciones con los clientes, al establecer un proceso claro y transparente para el manejo de

cuentas por cobrar. La implementación de lineamientos de control financiero en este ámbito es crucial para minimizar riesgos y maximizar la recuperación de activos.

Según los fundamentos de la administración, Robles (2012), define como un conjunto de acciones coordinadas, siempre en cuando se aplique adecuadamente y en el momento preciso, de tal modo se consiga recuperar el crédito otorgado a los clientes que no cumplen en pagar por la que se les denomina morosos; al recuperar la cartera se logrará que los activos exigibles lleguen a convertirse en activos líquidos. Asimismo, es importante cuidar del cliente para que tenga interés y disposición para futuras negociaciones

Ruiz y López (2017) indica que una adecuada gestión se cobranza llevada eficientemente por los gestores de cobranza tendrá el resultado esperado que es la disminución de la cartera y en el peor escenario la contención de la morosidad.

Así también citando a Huamán (2009) en su libro menciona que es un proceso de manera sistemática que ayuda a la empresa a generar liquidez para poder cumplir sus compromisos con sus proveedores o terceros, menciona también, que realizando o diseñando una buena política de cobranza la empresa económicamente se mejora. Y por último citando el ultimo autor Masabel (2011) define que es la actividad de gestionar y buscar la manera efectiva de realizar los cobros a los distintos clientes con morosidad ya vencida, así también tiene como objetivo el inyectar o reactivar la relación de existe entre el cliente y la empresa.

### **Estrategias de Cobranza**

Gómez (2012) indica que las etapas de gestión de cobro son las siguientes:

## **Tipos de gestión de cobranza.**

- **Cobranza Preventiva:** Monitoreo de facturas desde su emisión, enviando recordatorios para fomentar hábitos de pago en los clientes. La empresa efectuará con anterioridad a la fecha de vencimiento la gestión, con la finalidad de recordar la fecha de vencimiento del próximo pago.
- **Cobranza Administrativa:** Gestión interna de cuentas con atrasos menores a 90 días, utilizando avisos y reclamos a través de diversos canales de comunicación. Los asesores encargados de la cartera realizan las gestiones desde el primer día de mora, para recuperar el capital e interés generados por el crédito otorgado.
- **Cobranza Judicial y Extrajudicial:** Acciones legales para la recuperación de deudas cuando otros métodos han fallado. Con la finalidad de recuperar la cartera en mora, es decir la deuda de los clientes, la empresa realiza la actividad o contrata a terceros que están autorizados por la Caja para recuperar la cartera en mora. Se realiza al no lograrse la recuperación de la cartera, la empresa empieza las cobranzas judiciales mediante abogados internos, los que son cubiertos por el cliente moroso.

## **Importancia de la Gestión de Cobranza**

Una gestión adecuada de cobranza es vital para:

- **Flujo de Efectivo:** Garantiza la entrada de dinero necesaria para cubrir costos operativos y evitar problemas financieros.

- Relación con Clientes: Mantiene una relación saludable con los clientes, equilibrando la necesidad de cobrar con la satisfacción del cliente.
- Prevención de Insolvencia: Una gestión ineficaz puede llevar a problemas de liquidez y, en última instancia, a la insolvencia de la empresa.

## Métodos y Procedimientos

Los métodos de cobranza pueden clasificarse en:

- Cobranza Directa: Contacto personal con el deudor.
- Cobranza Automática: Uso de tecnología para enviar recordatorios y gestionar cuentas.
- Análisis de Indicadores: Medición de KPIs como el DSO (Días de Ventas Pendientes), tasa de morosidad y tasa de recuperación, que permiten evaluar la efectividad del proceso de cobranza.

## Lineamiento de control financiero

Córdoba P. (2012), expone que El "control financiero" se refiere a un conjunto de directrices y principios que orientan la administración de los recursos financieros de una organización. Estos lineamientos buscan asegurar la eficiencia, transparencia y sostenibilidad en la gestión de los recursos económicos, alineándolos con los objetivos estratégicos de la entidad.

Asimismo, Bojórquez & Pérez. (2012 "La gestión financiera es el proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos financieros de una

empresa, con el objetivo de maximizar su valor y asegurar su viabilidad a largo plazo."

Las fases de la gestión financiera son etapas clave que permiten administrar eficazmente los recursos económicos de una organización. Estas fases según Brealey (2010). son:

1. Planificación Financiera: Definición de objetivos financieros y estrategias para alcanzarlos. Incluye la elaboración de presupuestos y proyecciones.
2. Organización: Estructuración de los recursos financieros y asignación de responsabilidades. Esto implica definir cómo se gestionarán los recursos y quiénes serán los responsables.
3. Ejecución: Implementación de los planes financieros. Esto incluye la realización de las actividades necesarias para cumplir con los objetivos establecidos.
4. Control: Monitoreo y evaluación del desempeño financiero. Se revisan los resultados y se comparan con los objetivos para identificar desviaciones y realizar ajustes.
5. Análisis y Retroalimentación: Evaluación de los resultados obtenidos y el impacto las decisiones financieras. Esta fase permite aprender de la experiencia y mejorar la planificación futura.

## **Bases legales**

### **Constitución De La República Bolivariana De Venezuela**

**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.

### **Código de comercio**

Artículo 1° El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Tabla n° 1 Operacionalizacion de la Variable

Objetivo General: Desarrollar lineamientos de Control financiero para el mejoramiento de la gestión de cobranza en la empresa de INVERSIONES ZERSANG.C. A, Municipio Andrés Eloy Blanco.

| Objetivos específicos                                                                                                                                       | Variables            | Definición conceptual                                                                                                                                                                   | Dimensiones                       | Indicadores                                                                                                                     | Ítems                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Diagnosticar la situación actual del sistema de cobranza en la empresa INVERSIONES ZERSANG C. A, Municipio Andrés Eloy Blanco.                              | Gestión Financiera   | Lintner, (1965)"el proceso de administrar los recursos financieros de una empresa de manera eficiente y efectiva", centrándose en la correcta obtención y asignación de fondos.p.54     | Estrategias de gestión financiera | Plan financiero<br>Gestión de inversión<br>Retorno de inversión<br>Diversificación de cartera de inversión<br>Liquidez          | 1,<br>2<br><br>3<br>4<br>5  |
| Diseñar estrategia de gestión financiera para el mejoramiento del sistema de cobranza en la empresa INVERSIONES ZERSANG C. A, Municipio Andrés Eloy Blanco. | Sistema de cobranza. | Conjunto de acciones coordinadas, siempre en cuando se aplique adecuadamente y en el momento preciso, de tal modo se consiga recuperar el crédito otorgado a los clientes Robles (2012) | Sistema de cobranza               | Facturación                                                                                                                     | 6                           |
| Implementar estrategias de gestión financiera del sistema de cobranza en la empresa INVERSIONES ZERSANG C. A,                                               |                      |                                                                                                                                                                                         |                                   | Tiempo de emisión de factura<br>Cobranza automática<br>Frecuencia de recordatorio<br>Canales de comunicación<br>Gestión de pago | 7<br>8<br><br>9<br>10<br>11 |

|                               |  |  |  |  |  |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|
| Municipio Andrés Eloy Blanco. |  |  |  |  |  |
|-------------------------------|--|--|--|--|--|

Fuente: Alvarado, Colmenarez (2024)

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

##### **Enfoque de la investigación**

Este capítulo refiere al diseño y explicación de cómo se interpretó, recolecto y procesaron los datos de la investigación. Tal como Tamayo y Tamayo (2003), indican que “Es un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento” (P.37). De ahí, se presenta el marco metodológico seguido para esta investigación denominada; Lineamientos de Control financiero para el mejoramiento de la gestión de cobranza empresarial de INVERSIONES ZERSANG.C. A.

##### **Paradigma de la Investigación**

El presente trabajo de investigación se enmarca en el paradigma positivista, este se centró en la observación externa este es señalado por Hurtado (2010) como un paradigma confiable, y comprobable en el área de matemática, y la estadística, para la recolección y el análisis de datos; estos a su vez estuvo orientado a los resultados de la confiabilidad a través de procesos estadísticos “(P.48). En referencia a lo antes descrito este trabajo de investigación pertenece al paradigma positivista ya que, existe una realidad existencial plenamente objetiva y solo se trata de conocer la posición de la empresa, pero solo puede ser conocida de manera probabilística.

Es decir, el estudio de Lineamientos de Control financiero para el mejoramiento de la gestión de cobranza de la empresa INVERSIONES ZERSANG.C. A, sin que hagan juicio de valor basados en supuestos o imaginaciones puesto que se trata de datos cuantificables o resultados medibles; así como los procedimientos aplicados durante el proceso como son los plazos, normas y políticas entre otros, es decir, se pretende demostrar una realidad que ya existe.

## **Tipo y nivel de Investigación**

En este caso orientada hacia un tipo de investigación de campo con un nivel descriptiva. Este estudio se baso en una proposición orientada a resolver un problema planteado destinado a ejecutar Lineamientos de Control financiero para el mejoramiento de la gestión de cobranza de la empresa INVERSIONES ZERSANG.C. A, con la finalidad de satisfacer necesidades de una empresa y su entorno. Se identifico como una investigación de Campo pues señala Arias (2012) “Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, si manipular o controlar la variable alguna” (P.31)

En consideración a lo expuesto, la obtención de los datos de investigación, para la recolección de información no se vio alterada por las condiciones en la que será medida la variable a tal efecto, esta permitió en el proceso del estudio recoger información en el mismo lugar donde se desarrolla en fenómeno para su respectivo análisis y así interpretar la realidad donde se observa como lo es el área de contabilidad INVERSIONES ZERSANG.C. A, situación presenta pocos planes a cumplir en cuanto a su objetivo.

Por su parte, los estudios descriptivos miden de manera independiente los conceptos o variables a las que refieren; aunque; pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir como es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, en atención a esto, Palella y Pestana (2010), afirman que “El propósito de los estudios descriptivos es el interpretar realidades de hechos, incluyen descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos” (P.92)

Partiendo de este hecho se concibe dentro de esta investigación el análisis sistemático del problema en la realidad con el propósito de describir y entender su naturaleza. En este orden de ideas, el diseño de investigación corresponde a la investigación No Experimental la cual es definida por Hernández, Fernández y Baptista (1991) lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

(P.189). Así mismo, Balestrini (2009) hace referencia a este diseño de investigación no experimental ya que en esta “se realiza sin manipulación alguna de manera deliberada las variables independientes, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin intervención directa del investigador”. (P. 9) En este caso, el investigador actúo sin alternar el objeto de la investigación, es decir el contexto se da sin la intervención directa del investigador, no se construye el problema ya existente.

## **Población y Muestra.**

### **Población**

Tal como señala Sabino (2004), en su libro “... El proceso de la investigación, la población o universo...” Es un número relativamente alto de unidades, que es prácticamente imposible, por razones de tiempo y costo, examinar”. De ahí que para estos estudios investigativos se seleccione una muestra, que como el mismo indica, “Es una parte de todo y que sirve para representarlo”

La población objeto de estudio estuvo representada por la totalidad de las personas que laboran en la empresa, INVERSIONES ZERSANG.C. A la cual se encuentra constituida por un total de siete (05) personas en diferentes áreas que conforman dicha empresa; quienes deben tener la disposición de facilitar la información requerida para su posterior análisis e interpretación.

### **Muestra**

La muestra definida por Tamayo y Tamayo (2003), como “el principio en que las partes representan al todo y por tal reflejan las características que definen la población de la cual fue extraída” (P.94) de allí que para el estudio, la muestra la conformo la totalidad de los sujetos; por consiguientes, se puede enmarcar en un criterio de muestra censal que según López (1993), se aplica en aquellos en el que la población es de tamaño reducida y no es posible someterla a muestra sin que ello vaya detrimento en su representatividad.

Bajo esta concepción, y tomando en cuenta, los objetivos específicos planteados para el estudio, la muestra será tomada del total de (05) personas que laboran en la empresa INVERSIONES ZERSANG.C. A

TABLA 2

Descripción y Distribución de los Trabajadores:

| Descripción De Cargo      | Cantidad |
|---------------------------|----------|
| Representante legal       | 01       |
| Empleados                 | 03       |
| Contador Publico          | 01       |
| Total Unidades de Estudio | 05       |

Fuente: Alvarado Colmenarez. (2024)

### **Técnicas de obtención de información**

Para la recolección de la información se utilizaron todas las técnicas e instrumentos que facilitaron el desarrollo de todos los objetivos de la investigación. Así mismo, Tamayo (2003), expone que “las técnicas e instrumentos de la investigación es la expresión del diseño de la problemática, por que incluye aquí si la investigación será basada en lectura, encuesta, análisis de documentos u observación directa de los hechos” (P.69). Para la obtención de la información necesaria que garantizara el cumplimiento a cabalidad del presente trabajo, se utilizara como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Sabino, C (2004), define la encuesta de la siguiente manera “La encuesta se trata de requerir información de un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio, para luego mediante un análisis de tipo cuantitativo sacar las conclusiones que corresponde con los datos” (P.112)

Stanton, W (1999) opina que “la encuesta consiste en reunir datos mediante entrevistas y puede aplicarse en forma personal, por redes sociales o por teléfono” (P125).

Los objetivos se midieron a través del cuestionario, por medio de los ítems de 01 al 11, los cuales tuvieron como propósito analizar e incorporar las áreas de gestión alcance, tiempo y costos. En el mismo orden se recolectaron datos utilizando la técnica de la entrevista para recabar información de forma verbal, a través de preguntas que se propusieron al representante legal y empleados de la empresa INVERSIONES ZERSANG.C. A

Según Palella y Martins (2003) define el cuestionario como... “Un documento en el cual se coloca una serie de preguntas referentes a el trabajo que se está ejecutando y el informante responderá cada una de las preguntas planeadas para que luego el analista genere las conclusiones” (P.119). En donde el cuestionario es uno del instrumento de mayor utilidad, ya que permitió que el investigador fijara su atención a ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones. El que se formula es de preguntas cerrada.

### **Validez y Confiabilidad del instrumento**

#### **Validez del Instrumento**

Los instrumentos de recolección de información precisan ser validados. Definida por Sampierí (2010), como el juicio realizado por “Las personas que verifican la capacidad del instrumento para medir las cualidades por las cuales ha sido constituidos” (P.32). En tal sentido será evaluado por tres (03) expertos, entre ellos dos (02) especialistas en el área contable y uno (1) en el área de Metodología de la investigación, quienes evaluarán la correspondencia en cuanto a la pertinencia, coherencia, claridad y profundidad que tienen los ítems en relación a los objetivos. Son quienes determinarán la efectividad de las preguntas que posee el instrumento para su debida aplicación.

#### **Confiabilidad del Instrumento**

En relación a la confiabilidad Tamayo y Tamayo (2001), sostiene que “es la capacidad que tiene el instrumento de registrar los mismos resultados en repetidas ocasiones, con una misma muestra y bajo unas mismas condiciones” (P. 198). Para cumplir con este proceso, se aplicó el instrumento a una prueba piloto mediante el coeficiente de confiabilidad de Kuder-Richardson (KR20).

La fórmula 20 (KR20) de Kuder-Richardson calcula una medida de confiabilidad de la consistencia interna para las medidas con opciones dicotómicas (Aciertos- error), publicada por primera vez en 1937. Un alto coeficiente KR-20 (0.90) indica una prueba homogénea.

### **Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.**

Al cumplir la fase de recolección de datos se continuó con el proceso de análisis, mediante la cuantificación de tratamientos estadísticos.

La U.N.A (2003), define la técnica de análisis al “procedimiento de datos que constituyen el conjunto de operaciones posteriores a la recolección de datos de una investigación destinada a sintetizar dichos datos. (P.58), es decir, que toda investigación requiere de algún tipo de análisis, con el objeto de evaluar eficazmente los resultados y la complejidad de la problemática dependerá fundamentalmente de la naturaleza de los datos que maneja la investigación o el investigador.

Se realizó una clasificación y registro tanto de la información obtenida a través del cuestionario la cantidad afirmativa o negativa de los datos. Se analizaron bajo las técnicas de la estadística descriptiva la cual según Razaviech, A (1990). La define como “Aquella que utilizan técnicas que indican las características de los datos; es decir; tiene por objeto resumir y describir los hechos que han proporcionado la información y que, por lo general, toman formas de tablas, gráficos, cuadros o indicios.” (P.211). De la estadística descriptiva se tomarán los análisis cuantitativos que definen las cantidades.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

Aplicado el instrumento de recolección de información se inició el proceso de análisis y presentación de la información conseguida. se deriva la presentación y análisis de dato tal como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2006), “Una vez que el investigador recoge los datos que han sido codificados y transferidos, así como guardados en un archivo, procede a su análisis” (p. 349). En el presente capitulo se da conocer los resultados obtenidos de la investigación luego de la aplicación del instrumento seleccionado para la recolección de datos, estructurado por una encuesta de ONCE (11) ítems, dirigida hacia los trabajadores de la empresa INVERSIONES ZERSANG.C. A

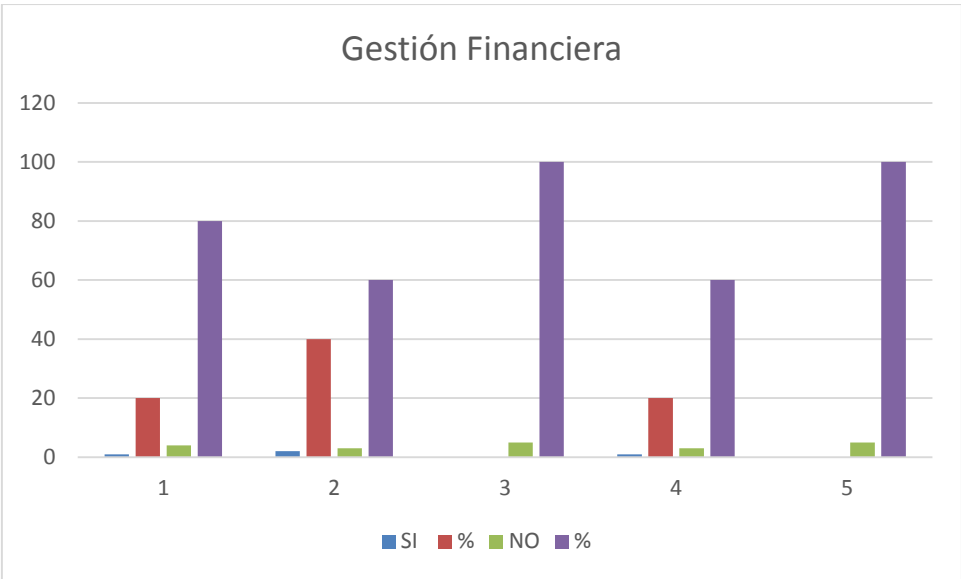
Los datos que se van a proporcionar son sometidos a un proceso analítico e interpretativo de la información obtenida, en la fase de recolección de datos en el caso de los instrumentos utilizados, el análisis del resultado fue tipo cuantitativo a través de una presentación de datos mediante gráficos y de tipo descriptivo, la recolección de la información recolectada conforme a las respectivas dimensiones, indicadores o ítems.

TABLA 3

| item | Descripción                                                                                                                          | SI | %  | NO | %   |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|-----|
| 1    | En inversiones Zersang C.A Cuenta con un plan financiero detallado que incluye estrategia específicas para la cobranza               | 1  | 20 | 4  | 80  |
| 2    | En INVERSIONES ZERSANG CA la gestión de inversión se basa en análisis y previsión de mercado                                         | 2  | 40 | 3  | 60  |
| 3    | En Inversiones Zersang C.A Se utilizan métricas como el retorno sobre la inversión para evaluar el retorno de las inversiones existe | 0  | 0  | 5  | 100 |
| 4    | La empresa mantiene una cartera diversificada para minimizar riesgos                                                                 | 1  | 20 | 3  | 60  |
| 5    | La empresa utiliza el indicador de liquidez como parte de su planificación financiera                                                | 0  | 0  | 5  | 100 |

Fuente: Alvarado, Colmenarez. (2024)

Grafico Gestión Financiera.



Fuente: Alvarado, Colmenarez. (2024)

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, se puede observar cómo un 80% de los estudiados consideran que no cuentan con un plan financiero detallado que incluye estrategias específicas para la cobranza. Es importante señalar que, de acuerdo a los resultados antes expuestos, según Fernández (2001) el plan financiero, “Es el flujo interrelacionado y continuo de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para aprovechar los

recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva”. Por esta razón al diagnosticar la situación actual en relación al sistema de cobranza.

En cuanto al ítem n°2 En INVERSIONES ZERSANG CA la gestión de inversión se basa en análisis y previsión de mercado un 60% manifiestan que no están de acuerdo, puesto que La gestión de inversiones se basa en un análisis riguroso y una previsión informada del mercado. A través del uso efectivo del análisis de mercado, el análisis de escenarios y tecnologías avanzadas, los inversionistas pueden optimizar sus estrategias, identificar oportunidades valiosas y gestionar riesgos, asegurando así un enfoque proactivo hacia el crecimiento financiero. No obstante, en el ítem 3 un 100% de los encuestados manifiestan que no hay retorno de inversión por lo que se hace necesario evaluar la rentabilidad de la inversión en relación a su costo.

En el Ítem 4: recoge la opinión de los encuestados en un 60% donde se consulta: La empresa mantiene una cartera diversificada para minimizar riesgos al respecto manifiesta que una cartera diversificada es esencial para minimizar riesgos y maximizar rendimientos en un entorno financiero variable. Y esto no es tomado en cuenta por los gerentes de la empresa. Y en ítem 5 un 100% respondieron que no se utiliza el indicador de liquidez como parte de su planificación financiera.

En este sentido Flores (2015) manifiesta que la planificación financiera desempeña un rol esencial en el crecimiento y en el desarrollo de una entidad no solo porque predice eventos y anticipa lo que se debe hacer en un futuro, sino que también permite implementar medidas o mecanismos en el momento adecuado para corregir errores de gestión y enmendar posibles desviaciones con el fin de cumplir a

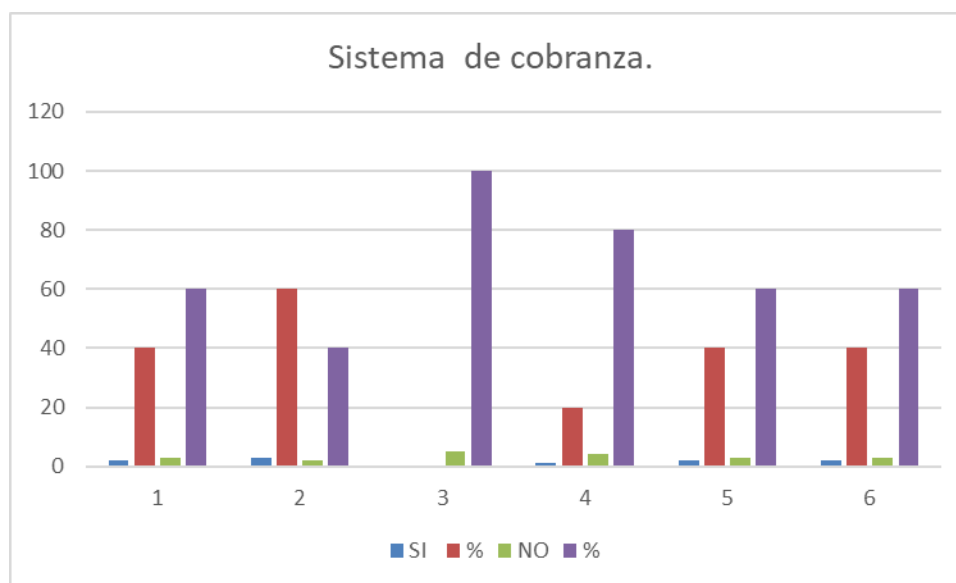
cabalidad las metas y objetivos propuestos al inicio de cada periodo.

Tabla N°4

|    |                                                                                                       | SI | %  | NO | %   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|-----|
| 6  | En Zersang, la facturación efectiva garantiza que los ingresos se reciban de manera oportuna          | 2  | 40 | 3  | 60  |
| 7  | En inversiones Zersang C.A se emiten facturas en el momento de la transacción                         | 3  | 60 | 2  | 40  |
| 8  | En inversiones ZERSANG CA utiliza sistemas automatizados para la cobranza                             | 0  | 0  | 5  | 100 |
| 9  | Se realizan con frecuencia recordatorios de Pago antes del vencimiento de las cuentas por cobrar      | 1  | 20 | 4  | 80  |
| 10 | En INVERSIONES ZERSANG CA ¿Se utilizan múltiples canales de comunicación para la gestión de cobranza? | 2  | 40 | 3  | 60  |
| 11 | En inversiones ZERSANG CA implementan gestiones de pago como sistema de control.                      | 2  | 40 | 3  | 60  |
|    |                                                                                                       |    |    |    |     |

Grafico 2

#### Sistema de cobranza



En el ítem 6 un 60% de los encuestados manifestaron sobre la facturación efectiva en Zersang: A pesar de que se promueve la idea de que la facturación efectiva en

Zersang la realidad es que existen numerosas inconsistencias en el proceso. la facturación efectiva no garantiza que los ingresos se reciban de manera oportuna. asimismo el ítem 7 un 60% manifiesta que si se emiten facturas efectivas mientras que un 40% manifiesta que no por ende al emitir facturas inmediatamente, se facilita un ciclo de cobro más rápido, lo que permite a la empresa recibir pagos con mayor prontitud.

El ítem 8 en un 100% manifestó no utilizar sistemas automatizados para la cobranza al no utilizar sistemas automatizados para la cobranza puede traer errores, morosidad elevada, ineficiencia operativa y costos adicionales, afectando negativamente la salud financiera y operativa de la empresa. En el ítem 9 se realizan con frecuencia recordatorios de Pago antes del vencimiento de las cuentas por cobrar. Al respecto no se realizan recordatorio puesto que algunas veces por falla en los servicios públicos como cantv , corriente eléctrica e internet no se hace.

En el ítem 10 Se utilizan múltiples canales de comunicación para la gestión de cobranza no se realiza, se ha considerado necesario implementar una estrategia multicanal en la gestión de cobranza no solo optimiza el proceso, sino que también mejora las relaciones con los clientes y aumenta la efectividad en la recuperación de cuentas por cobrar. Y el ítem 11 Implementan gestiones de pago como sistema de control. En 60% considera que no se implementa gestiones de pago como sistema de control.

## **CAPÍTULO V**

### **"Herramientas de Rentabilidad y Crecimiento Empresarial a través de Lineamientos de Control Financiero para la Gestión de Cobranza en Inversiones ZERSANG C.A."**

#### **Introducción**

En el contexto empresarial actual, la gestión de cobranza representa un pilar fundamental para garantizar la estabilidad financiera y la rentabilidad de una organización (Gitman & Zutter, 2015). La efectividad en la recuperación de cuentas por cobrar permite mejorar el flujo de caja, reducir riesgos de incobrabilidad y fortalecer la planificación financiera (Ross, Westerfield, & Jordan, 2020). En el caso de Inversiones ZERSANG C.A., la implementación de estrategias de control financiero orientadas a la optimización de la gestión de cobranza se convierte en una necesidad imperante para potenciar su crecimiento y competitividad en el mercado.

Según Brigham y Ehrhardt (2017), un adecuado control financiero en la gestión de cuentas por cobrar contribuye significativamente a la rentabilidad empresarial, ya que permite mantener una liquidez adecuada y minimizar el impacto de cuentas incobrables. En este informe se analizarán los lineamientos de control financiero que pueden aplicarse en la gestión de cobranza de Inversiones ZERSANG C.A., estableciendo estrategias que garanticen su sostenibilidad económica y expansión en el mercado.

## **Justificación**

La implementación de estrategias de control financiero en la gestión de cobranza es clave para mejorar la rentabilidad y el crecimiento empresarial. En el caso de Inversiones ZERSANG C.A., la optimización de este proceso permitirá reducir los índices de morosidad, mejorar la liquidez y garantizar la estabilidad operativa de la empresa.

El desarrollo de este estudio es relevante porque permite implementar herramientas de gestión financiera aplicables al contexto empresarial, alineadas con prácticas contables y administrativas de alta eficiencia. Además, la adecuada gestión de cobranza es fundamental para evitar pérdidas económicas y fomentar una cultura organizacional basada en la disciplina financiera y la optimización de recursos (Horngren, Datar, & Rajan, 2018).

## **Estudios de Viabilidad**

Para evaluar la viabilidad de la implementación de lineamientos de control financiero en la gestión de cobranza de Inversiones ZERSANG C.A., se han considerado los siguientes aspectos:

**Viabilidad Económica:** La reducción de cuentas incobrables y la optimización del flujo de caja generarán un impacto positivo en la rentabilidad empresarial, permitiendo la reinversión de capital en nuevas oportunidades de negocio. En Sanare, donde la actividad económica se basa en el comercio local y la agroindustria, las empresas deben garantizar una adecuada gestión de liquidez

para enfrentar períodos de baja demanda. Según Fernández y Ramírez (2019), la administración eficiente del crédito y la cobranza es fundamental para la sostenibilidad de los negocios en economías emergentes.

**Viabilidad Operativa:** La mejora en los procesos de cobranza optimizará la relación con los clientes y fortalecerá la imagen corporativa de la empresa, garantizando su crecimiento en el mercado. En Sanare, donde la confianza y las relaciones comerciales son esenciales en la dinámica económica local, una política de cobranza eficiente contribuirá a fortalecer la lealtad de los clientes y mejorar la percepción de la empresa en la comunidad.

**Viabilidad Social y Cultural:** En una comunidad como Sanare, con una economía basada en la producción agrícola y el comercio de bienes y servicios, el impacto de una gestión financiera eficiente trasciende el ámbito empresarial. La implementación de estrategias de cobranza permitirá a los negocios locales mantener un equilibrio financiero que beneficie tanto a empresarios como a consumidores. Según Martínez (2020), la estabilidad de las empresas en mercados locales depende de la confianza en la gestión financiera y la capacidad de respuesta ante dificultades económicas.

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Optimizar la rentabilidad y el crecimiento empresarial de Inversiones ZERSANG C.A. mediante la implementación de herramientas de control financiero estratégicas que fortalezcan la gestión de cobranza, mejorando la liquidez y la estabilidad económica de la empresa.

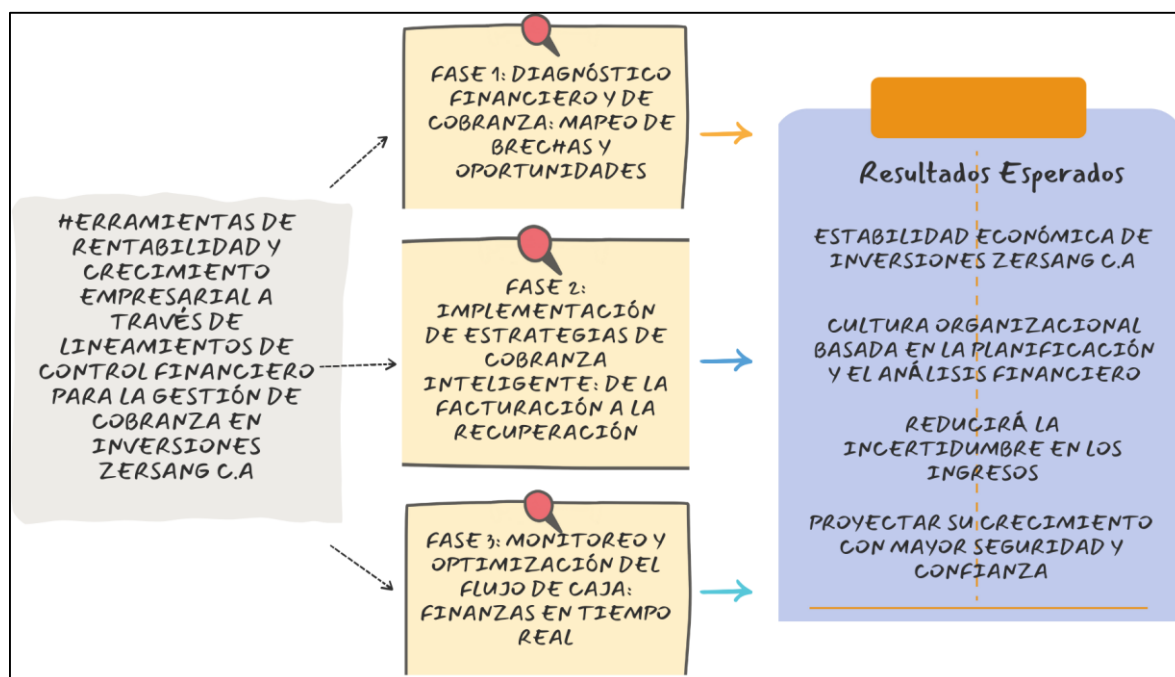
### **Objetivos Específicos:**

Identificar las deficiencias en los procesos actuales de control financiero y gestión de cobranza a través del análisis de indicadores contables clave, permitiendo una evaluación integral de riesgos y oportunidades para el fortalecimiento de la rentabilidad empresarial.

Instaurar un sistema de cobranza estructurado basado en segmentación de clientes, modelos de recordatorio automatizados y estrategias de incentivos para pagos anticipados, asegurando una recuperación eficiente de cuentas por cobrar.

Establecer herramientas contables de control y seguimiento continuo del flujo de caja, incorporando reportes financieros dinámicos que permitan la toma de decisiones estratégicas para maximizar la rentabilidad y proyectar un crecimiento sustentable.

## Estructura



### Fase 1: Diagnóstico Financiero y de Cobranza: Mapeo de Brechas y Oportunidades

#### Actividad 1: Análisis de indicadores contables clave

- Meta: Talleres para identificar los principales factores que afectan la gestión de cobranza y rentabilidad de la empresa.
- Alcance: Evaluación de cuentas por cobrar, flujo de caja, rotación de cartera y antigüedad de saldos.
- Recurso: Raportes financieros, estados de cuenta de clientes.
- Resultado Esperado: Un informe detallado con el estado actual de la cobranza y su impacto en la rentabilidad.

#### Actividad 2: Evaluación de riesgos y oportunidades en la gestión de cobranza

- Meta: Determinar áreas críticas que requieren control financiero.
- Alcance: Estudio de clientes morosos, patrones de impago y eficiencia de las políticas de crédito.
- Recurso: Bases de datos de clientes, historial de cobranzas.
- Resultado Esperado: Estrategia preliminar para mejorar la recuperación de ingresos.

## **Aplicación de la Fase 1**

### **Talleres para Identificar los Principales Factores que Afectan la Gestión de Cobranza y Rentabilidad de la Empresa**

#### **Descripción de la Actividad**

Como parte del diagnóstico financiero de Inversiones ZERSANG C.A., se llevaron a cabo dos talleres dirigidos a identificar los factores críticos que inciden en la gestión de cobranza y su impacto en la rentabilidad. En estos encuentros participaron las investigadoras responsables del estudio, un especialista en control financiero y los gerentes de la empresa.

El propósito de estos talleres fue proporcionar un espacio de reflexión y análisis sobre las debilidades y oportunidades en el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, permitiendo que los gerentes expresaran sus percepciones sobre la gestión actual y la forma en que esta influye en la estabilidad económica del negocio.

#### **Taller 1: Análisis de Factores Internos que Impactan la Gestión de Cobranza**

Objetivo: Evaluar los elementos internos de la empresa que afectan la recuperación de pagos y la rentabilidad.

Desarrollo:

El especialista en control financiero inició el taller con una presentación sobre la importancia del flujo de caja en la estabilidad financiera, destacando cómo una gestión deficiente de la cobranza puede derivar en problemas de liquidez y afectar la capacidad de inversión de la empresa.



Posteriormente, las investigadoras dirigieron una dinámica de lluvia de ideas en la que los gerentes identificaron los principales obstáculos internos en la cobranza, resaltando los siguientes aspectos:

- Falta de procesos estructurados: No existen políticas claras para la gestión de cobranzas, lo que genera inconsistencias en el seguimiento de pagos.
- Carencia de herramientas tecnológicas: El registro y control de pagos se lleva a cabo de forma manual, dificultando el monitoreo de las cuentas por cobrar.

- Desconocimiento del comportamiento de los clientes: No se cuenta con un análisis detallado del historial de pagos, lo que impide segmentar a los clientes según su nivel de riesgo.
- Ausencia de incentivos para pagos anticipados: No hay estrategias que motiven a los clientes a pagar antes de la fecha límite.

Al finalizar el taller, los gerentes reconocieron la necesidad de estandarizar los procesos y destacaron que muchas de las dificultades mencionadas han persistido en la empresa debido a la falta de un enfoque financiero estratégico.

## **Taller 2: Factores Externos y Estrategias de Mitigación en la Gestión de Cobranza**

Objetivo: Identificar los elementos externos que influyen en la morosidad de los clientes y diseñar estrategias para minimizar su impacto.

Desarrollo:

Este taller inició con un análisis de contexto sobre el entorno económico y comercial en Sanare, resaltando cómo factores como la inflación, la disminución del poder adquisitivo y la competencia pueden incidir en la capacidad de pago de los clientes.

Las investigadoras presentaron un estudio sobre la realidad financiera de empresas locales, mostrando cómo la falta de control en la gestión de cobranza ha llevado a negocios similares a enfrentar crisis económicas. A partir de esta información, los gerentes realizaron un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) para determinar cómo la empresa puede adaptarse a estos desafíos.



Los

principales factores externos identificados fueron:

- Condiciones económicas del mercado: Los clientes priorizan otros gastos, retrasando sus pagos a la empresa.

- Falta de cultura de pago en el sector: Muchos clientes no perciben las cuentas por cobrar como una obligación prioritaria.
- Competencia desleal: Algunas empresas ofrecen condiciones de pago más flexibles, lo que reduce la competitividad de Inversiones ZERSANG C.A.

Tras la identificación de estos factores, los gerentes expresaron que este taller les permitió comprender con mayor claridad la influencia del entorno en la rentabilidad de la empresa. Además, enfatizaron la importancia de diseñar estrategias proactivas que fomenten la cultura de pago y reduzcan la morosidad.

#### Percepción de los Gerentes sobre la Información y su Importancia

Los gerentes valoraron positivamente ambos talleres, destacando que les permitieron visualizar con mayor precisión los desafíos internos y externos que enfrenta la empresa en términos de cobranza. Manifestaron que, antes de la actividad, no tenían un diagnóstico detallado sobre la rentabilidad y las cuentas por cobrar, por lo que estos espacios de discusión fueron esenciales para generar conciencia sobre la necesidad de implementar controles financieros más rigurosos.

Asimismo, reconocieron que la gestión de cobranza no debe limitarse a la solicitud de pagos, sino que debe formar parte de una estrategia integral que involucre incentivos, tecnología y procesos estructurados para garantizar el crecimiento y estabilidad de la empresa. Como resultado de estos talleres, los gerentes se comprometieron a trabajar en conjunto con las investigadoras asegurando la gestión financiera de la empresa evolucione hacia un modelo más eficiente y rentable.

## **Fase 2: Implementación de Estrategias de Cobranza Inteligente: De la Facturación a la Recuperación**

### **Actividad 1: Segmentación de clientes según comportamiento de pago**

- Meta: Clasificar a los clientes en función de su historial de pago para aplicar estrategias diferenciadas.
- Alcance: Clientes con cuentas al día, clientes con pagos atrasados y clientes en riesgo de impago.
- Recurso: Base de datos de clientes, reportes de facturación.
- Resultado Esperado: Priorización en la gestión de cobranza según el perfil de riesgo.

### **Actividad 2: Automatización de recordatorios de pago**

- Meta: Implementar un sistema digital que notifique a los clientes sobre sus fechas de vencimiento.
- Alcance: Automatización de correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas programadas.
- Recurso: Software CRM, integración con plataformas de pago.
- Resultado Esperado: Reducción del tiempo de recuperación de cuentas por cobrar.

Actividad 3: Aplicación de incentivos para pagos anticipados y penalización por mora

- Meta: Motivar a los clientes a cumplir con sus pagos en el menor tiempo posible.
- Alcance: Descuentos en pagos anticipados y recargos por pagos fuera de plazo.
- Recurso: Políticas de crédito, análisis de costos y beneficios.
- Resultado Esperado: Mayor liquidez y flujo de caja positivo.

### **Fase 3: Monitoreo y Optimización del Flujo de Caja: Finanzas en Tiempo Real**

Actividad 1: Creación de reportes financieros dinámicos

- Meta: Diseñar herramientas visuales de seguimiento del flujo de caja.
- Alcance: Dashboard interactivo con indicadores clave.
- Recurso: Software de contabilidad, hojas de cálculo dinámicas.
- Resultado Esperado: Mayor transparencia y control sobre los ingresos y egresos.

Actividad 2: Análisis predictivo de ingresos y gastos

- Meta: Estimar la disponibilidad de caja para los próximos meses.
- Alcance: Proyección de tendencias de pago y planificación de inversión.
- Recurso: Modelos financieros, histórico de cobros y pagos.
- Resultado Esperado: Mejor planificación financiera para evitar déficits de liquidez.

### Actividad 3: Implementación de reuniones estratégicas periódicas

- Meta: Evaluar el desempeño de la gestión de cobranza con el equipo financiero.
- Alcance: Revisión mensual de métricas clave y ajuste de estrategias.
- Recurso: Informes financieros, análisis de tendencias de pago.
- Resultado Esperado: Ajustes estratégicos en tiempo real para optimizar la rentabilidad.

### **Resultados Eperados**

El desarrollo de las actividades ejecutadas y planificadas en el marco del estudio sobre "Herramientas de Rentabilidad y Crecimiento Empresarial a través de Lineamientos de Control Financiero para la Gestión de Cobranza en Inversiones ZERSANG C.A." permitirá obtener una serie de resultados estratégicos que consolidarán la estabilidad financiera y operativa de la empresa. En este sentido, los resultados esperados estarán alineados con el objetivo general, que busca optimizar la rentabilidad y promover el crecimiento empresarial a partir de una gestión de cobranza eficiente, y con los objetivos específicos, que estructuran las etapas clave para lograr dicho propósito.

#### 1. Resultados esperados del Objetivo General

El principal resultado de este estudio será la transformación de la gestión de cobranza de Inversiones ZERSANG C.A. en un proceso estructurado y eficiente, reduciendo los índices de morosidad y optimizando el flujo de caja de la empresa.

Esto se traducirá en una mejora sustancial en la rentabilidad y el crecimiento empresarial, permitiendo a la organización incrementar su capacidad de inversión y consolidarse en el mercado de Sanare.

Además, la empresa contará con un conjunto de herramientas y lineamientos de control financiero que le permitirán tomar decisiones estratégicas en materia de cobranza, minimizando riesgos financieros y fortaleciendo su estructura contable. La implementación de estos mecanismos no solo contribuirá a la liquidez y sostenibilidad del negocio, sino que también garantizará una mayor previsibilidad en los ingresos, aspecto clave para el crecimiento empresarial.

El resultado esperado en la primera fase es la obtención de un mapa detallado de la situación actual de la empresa en términos de cobranza, identificando los principales factores internos y externos que afectan la recuperación de cuentas por cobrar. Gracias a los talleres realizados con los gerentes y el especialista en control financiero, se ha logrado definir las debilidades estructurales del proceso, lo que permitirá diseñar estrategias de mejora con base en información precisa y contextualizada.

Este diagnóstico proporcionará beneficios directos como:

- Un mejor conocimiento de los factores que afectan la rentabilidad.
- La identificación de oportunidades para optimizar el control financiero.
- La generación de conciencia gerencial sobre la importancia de la gestión de cobranza en la sostenibilidad del negocio.

El resultado de la segunda fase será la adopción de políticas y herramientas específicas para mejorar la gestión de cobranza, incluyendo la digitalización de los registros contables, el establecimiento de protocolos de seguimiento de pagos, y la definición de criterios de segmentación de clientes según su nivel de riesgo crediticio.

Entre los beneficios específicos de esta etapa se destacan:

- Reducción del tiempo promedio de recuperación de cuentas por cobrar.
- Minimización de pérdidas por incobrabilidad mediante estrategias de segmentación de clientes.
- Incremento en la efectividad del departamento financiero, gracias a la automatización y estandarización de procesos.

La última fase del estudio permitirá evaluar el impacto de las estrategias implementadas y realizar los ajustes necesarios para garantizar su efectividad a largo plazo. Se espera obtener un modelo de gestión de cobranza flexible y adaptado a la realidad del mercado sanareño, asegurando su sostenibilidad en el tiempo.

Los beneficios de esta fase incluyen:

- La capacidad de adaptación a cambios económicos y comerciales sin afectar la estabilidad financiera.
- La generación de indicadores de desempeño que permitirán evaluar continuamente la eficiencia del modelo de cobranza.

- Un modelo replicable que puede ser utilizado como referencia en futuras expansiones de la empresa.

La implementación de estos lineamientos de control financiero no solo contribuirá a la estabilidad económica de Inversiones ZERSANG C.A., sino que también fomentará una cultura organizacional basada en la planificación y el análisis financiero. La optimización de la gestión de cobranza reducirá la incertidumbre en los ingresos, permitiendo a la empresa proyectar su crecimiento con mayor seguridad y confianza.

En el contexto sanareño, donde las pequeñas y medianas empresas enfrentan retos significativos en términos de financiamiento y liquidez, los resultados de este estudio servirán como un referente para mejorar la sostenibilidad de los negocios locales. La aplicación de herramientas de control financiero y la profesionalización del proceso de cobranza podrán ser replicadas por otras empresas de la zona, contribuyendo al fortalecimiento del tejido empresarial y al desarrollo económico regional. Es así que, los resultados esperados permitirán que Inversiones ZERSANG C.A. deje de percibir la cobranza como una actividad reactiva y pase a gestionarla de manera proactiva, alineándola con sus objetivos estratégicos de crecimiento y rentabilidad. Esto asegurará una ventaja competitiva sostenible y una mayor capacidad de expansión en el mercado.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones:**

Es imperioso que las empresas implementen un sistema formal de gestión de cobranza que incluya políticas claras y estrategias proactivas para minimizar la morosidad

Se debe desarrollar un plan financiero integral que contemple no solo la gestión de cobranzas, sino también estrategias para optimizar inversiones y diversificación.

Capacitar al personal en técnicas efectivas de cobranza y negociación es crucial para maximizar el retorno sobre las cuentas por cobrar

### **Recomendaciones:**

Automatización de procesos utilizar software especializado que permita automatizar la gestión de cobranza.

Definir políticas de cobranza que sean claras y comunicarlas a los clientes. Esto incluye establecer fechas de pago y condiciones que beneficien a ambas partes

Invertir en la formación del personal encargado de la cobranza para mejorar sus habilidades en negociación y atención al cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar (2013), Planeación y control de sistemas en la empresa. Disponible: <https://www.gestiopolis.com/planeacion-y-control-de-sistemas-en-la-empresa/> [C  
Arias F. (2006). Introducción a la Metodología Científica. Editorial Episteme.  
Caracas – Venezuela on consulta: marzo, 21. 2019.

Arias (2012) El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición. Fideas G. Arias Odó

Arias F. (2006). Introducción a la Metodología Científica. Editorial Episteme.  
Caracas – Venezuela

Balestrini Acuña, Mirian "Procedimientos Técnicos de la Investigación Documental" Editorial PANAPO. ... 2009. Caracas, Venezuela. 4. Cochran, Willian G.

Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2017). Financial Management: Theory & Practice. Cengage Learning.

Fernández, A. (2001). El Proceso Administrativo. Diana. México. 2001

Flores, J. (2015). *Análisis financiero para contadores y su incidencia en las NIIF*. Pacífico editores S.A.C. [ [Links](#) ]

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2015). Principles of Managerial Finance. Pearson.

Hernández, Fernández y Baptista (1991) Editores: [McGraw Hill España](#)

Horngren, C. T., Datar, S. M., & Rajan, M. (2018). Cost Accounting: A Managerial Emphasis. Pearson.

Hurtado, J. (2010). Metodología de la Investigación Holística. Caracas: (3 Ed.). Hurtado, J. (2002). El Proyecto de Investigación. Una Comprensión Holística .

López-Roldán López (1993), METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA

- Palella y Pestana (2010) Metodología de la Investigación. Caracas: Limusa
- Redondo A.(1999) Curso práctico de contabilidad general y superior, tomos I y II. Caracas, Venezuela, Centro Contable. Sarratud, A.
- Robles, C. (2012). Fundamentos de administración financiera. In Fundamentos de administración financiera (1st ed.). [https://doi.org/10.1016/S0022-3476\(05\)80868-6](https://doi.org/10.1016/S0022-3476(05)80868-6)
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2020). Fundamentals of Corporate Finance. McGraw-Hill.
- Ruiz, A., & Lopez, J. (2017). Influencia de la Gestión de Cobranza en la Reducción de la Morosidad
- Sabino C. (2004). El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Panapo. Caracas
- Tamayo y Tamayo (2003). El Proceso de Investigación. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F.
- Universidad Nacional Abierta (2003). Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Caracas, Venezuela.
- Fernández, J., & Ramírez, L. (2019). Gestión Financiera en Economías Emergentes. Editorial Universitaria.
- Martínez, A. (2020). Impacto de la Confianza Financiera en Mercados Locales. Editorial Económica.

## Anexos

Universidad Nacional Experimental  
De los Llanos  
"Ezequiel Zamora"



La Universidad que siembra

Vicerrectorado de Infraestructura  
Y Procesos Industriales  
Programa de Ciencias Económicas y  
Sociales  
Carrera Contaduría Pública.

### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### VALIDEZ DEL CONTENIDO Planilla de Evaluación

| Ítems | Pertinencia | Congruencia | Claridad | Dejar | Eliminar | Modificar | Reformar |
|-------|-------------|-------------|----------|-------|----------|-----------|----------|
| 01    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 02    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 03    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 04    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 05    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 06    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 07    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 08    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 09    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 10    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 11    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |

Observaciones Generales del Instrumento:

Nombre y Apellido:

C.I.Nº 84323129

FIRMA

Feder:



## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### VALIDEZ DEL CONTENIDO Planilla de Evaluación

| Ítems | Pertinencia | Congruencia | Claridad | Dejar | Eliminar | Modificar | Reformar |
|-------|-------------|-------------|----------|-------|----------|-----------|----------|
| 01    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 02    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 03    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 04    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 05    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 06    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 07    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 08    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 09    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 10    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 11    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |

Observaciones Generales del Instrumento:

Nombre y Apellido: MARIA EUGENIA GONZALEZ ZAMBRANO

C.I.N° v-13868220

Firma: 

Fecha: 16/01/2025



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ DEL CONTENIDO  
Planilla de Evaluación

| Items | Pertinencia | Congruencia | Claridad | Dejar | Eliminar | Modificar | Reformar |
|-------|-------------|-------------|----------|-------|----------|-----------|----------|
| 01    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 02    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 03    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 04    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 05    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 06    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 07    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 08    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 09    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 10    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |
| 11    | X           | X           | X        | X     |          |           |          |

Observaciones Generales del Instrumento:

Nombre y Apellido: Ana Mercedes Mendoza

C.I.Nº V-10.128.671

FIRMA

*[Handwritten Signature]*

| ITEMS   | P1            | P2     | P3     | P4     | promedio (Vt) |
|---------|---------------|--------|--------|--------|---------------|
| 1       | 0             | 1      | 1      | 0      | 2             |
| 2       | 1             | 0      | 1      | 1      | 3             |
| 3       | 0             | 1      | 0      | 0      | 1             |
| 4       | 0             | 0      | 1      | 1      | 2             |
| 5       | 1             | 0      | 0      | 0      | 1             |
| 6       | 1             | 0      | 0      | 0      | 1             |
| 7       | 1             | 1      | 0      | 1      | 3             |
| 8       | 0             | 0      | 1      | 0      | 1             |
| 9       | 1             | 1      | 0      | 1      | 3             |
| 10      | 0             | 0      | 0      | 1      | 1             |
| 11      | 0             | 0      | 0      | 0      | 0             |
| p       | 0,45          | 0,36   | 0,36   | 0,45   | 2,75          |
| q=(1-p) | 0,55          | 0,64   | 0,64   | 0,55   |               |
| p.q     | 0,2475        | 0,2304 | 0,2304 | 0,2475 | 0,96          |
| n       | 11            |        |        |        |               |
| KR(20)  | 0,77          |        |        |        |               |
|         |               |        |        |        |               |
|         | cálculo       |        |        |        |               |
|         | KR(20) = 0,77 |        |        |        |               |
|         |               |        |        |        |               |
|         |               |        |        |        |               |