



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS OPERATIVAS PARA
MEJORAR EL PROCESO DE VENTAS-
COBROS EN REFERENCIA AL PAGO DE
IMPUESTOS EN LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA BOSOLCA C.A.**

Autoras: Aurelys Pérez
Anjherlin Vera

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS OPERATIVAS PARA MEJORAR EL PROCESO DE
VENTAS-COBROS EN REFERENCIA AL PAGO DE IMPUESTOS EN LA
EMPRESA DISTRIBUIDORA BOSOLCA C.A.**

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

Autoras: Aurelys Pérez
V-19.365.417
Anjherlin Vera
V-26.815.151

Tutor: Lcdo. Daniel Mariño

San Diego, Octubre del 2019



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

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quienes suscriben esta Acta Daniel Mariño de Cedula de Identidad No. V-19.524.079, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por las ciudadanas Aurelys Pérez y Anherlin Vera, titulares de la cedula de identidad N° V-19.365.417 y V-26.815.151, respectivamente, deja constancia que el Trabajo de Grado titulado **“ESTRATEGIAS OPERATIVAS PARA MEJORAR EL PROCESO DE VENTAS-COBROS EN REFERENCIA AL PAGO DE IMPUESTOS EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA BOSOLCA C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, veintitrés (04) de Octubre del año dos mil diecinueve (2019).

Tutor Académico
Lcdo. Daniel Mariño
C.I. V-19.524.079

INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	pp. vii
LISTA DE GRÁFICOS	viii
DEDICATORIAS	ix
AGRADECIMIENTOS	xi
RESUMEN INFORMATIVO	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.	3
1.2. Formulación del Problema.	5
1.3. Objetivos de la Investigación.	5
1.4. Justificación de la Investigación.	6
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.	8
2.2. Bases Teóricas.	12
2.3. Definición de Términos Básicos.	18
CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.	20
3.2. Fases Metodológicas.	21
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	22
3.2.2. Identificación de las debilidades y fortalezas.	23
3.2.3. Diseño de estrategias operativas.	23
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1 Análisis de resultados.	25
CAPÍTULO	
V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta.	40
5.2. Objetivos de la Propuesta.	41
5.3. Justificación de la Propuesta.	41
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	42
5.5. Desarrollo de la Propuesta	44

CONCLUSIONES	pp. 50
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	55

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1.	Cuadro de Observación	26
2.	Matriz DOFA	38
3.	Cruce de Estrategias	39
4.	Resumen de las estrategias operativas.	48

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO		pp.
1.	Recepción puntual de la cobranza	28
2.	Registro oportuno de la cobranza	29
3.	Confiabilidad en la información contable	30
4.	Verificación de importe pagado con la factura	31
5.	Realización de conciliaciones con movimientos bancarios	32
6.	Insuficiencia de liquidez para el pago de impuestos	33
7.	Conocimiento de sanciones del COT (2014)	34
8.	Planificación para el pago de tributos	35
9.	Necesidad de planificación semanal de pago de tributos.	36
10.	Factibilidad operativa de la propuesta.	37

DEDICATORIA

Dedico este logro: primeramente a Dios por permitirme culminar esta meta tan grande e importante en mi vida.

A mi madre, Aura Sotillo por enseñarme a tener fé y saber que uno puede cambiar su estrella y por ser mi compañera en este paseo de la vida.

Mi hermana, Yakcely Pérez por su amor incondicional que significa un gran apoyo para mí, con su espíritu de nobleza impulsa una motivación desde las fuerzas de su alma.

A mi amiga Anjherlin Vera, eres mi compañera de este proyecto y juntas hemos compartido alegrías, nostalgias y emociones encontradas para culminar con éxito esta meta.

A mi tutor, profesor Lcdo. Daniel Mariño por su entrega y pasión de enseñarnos la vida como profesionales y ser mejores seres humanos.

La familia, quienes son un pilar en la formación y de valores.

Distribuidora Bosolca, C.A. que abre sus puertas día a día con la constancia y visión que tendremos un mejor país y que con el trabajo que aportamos forman parte de un valor agregado para comenzar con el cambio de nuestra querida Venezuela.

Aurelys Pérez

DEDICATORIA

A Dios Padre, Hijo y Espíritu Santo por brindarme fuerzas, esperanza e iluminar cada uno de mis pasos para alcanzar esta meta.

A mis padres Silvio Vera y Evelyn Piña, por confiar en mí, por sus consejos y brindarme la oportunidad de llegar hasta aquí, por su apoyo incondicional durante toda la carrera.

A mi hermano Jeferson Vera y a mi pareja, Mauricio Torres por su apoyo y confianza los hace partícipes de mi meta, por creer en mí siempre y ser una parte importante en mi vida.

A mis compañeros de trabajo, Marielis Gómez, José Carrizo, Nicasia Regardiz, Alejandro Galvis, por brindarme su apoyo, les regalo mi sueño, y que les sirva de ejemplo para alcanzar los suyos.

Especialmente dedico este trabajo de grado a mi abuelo y amigo Gerardo Piña, quien partió de una manera inesperada a la presencia del altísimo, dejando recuerdos imborrables en mi vida, siempre serás mi abuelo, que Dios te tenga en su gloria, sé que estarás a mi lado cuidándome y siendo gran ejemplo de lucha y emprendimiento sin rendirte hasta lograr culminar cualquier meta propuesta.

Anjherlin Vera

AGRADECIMIENTO

En esta tesis doy gracias a Dios por darme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haberme permitido llegar hasta este punto y bendecirme con salud y sabiduría para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. Ya lo he logrado, superaré cada obstáculo en este proceso y en la vida, gracias a estas enseñanzas tan importantes que nos han dejado una huella.

Mi abuela Desideria Sotillo por ser ese ángel que está en el cielo, que me cuida y estar siempre conmigo mi amor desde mi corazón.

Aura Sotillo, mi madre, que con su afecto y tu cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, y de mis ganas de seguir hacia adelante. Eres mi motivación más grande para concluir con éxito esta etapa de mi vida.

Gracias a mi hermana Yakcely Pérez darme su confianza y apoyo siempre.

Quiero dar un agradecimiento muy especial a mi tutor de tesis Lcdo. Daniel Mariño, y profesores que marcaron mi vida a lo largo de esta carrera el Lcdo. Arnoldo Morillo y al Lcdo. Anthony Torcates de forma personal y profesional que con su pasión y son ejemplo a seguir.

Aurelys Pérez

AGRADECIMIENTO

A todos los compañeros de la Empresa Distribuidora Bosolca, C.A por habernos permitido y ayudado a la elaboración de este trabajo de investigación.

A la “universidad José Antonio Páez”, por permitir el desarrollo de mi carrera en dicha casa de estudio, involucrando profesionales de alta calidad brindando la oportunidad de participar en tan importante institución.

A mi compañera de tesis por su esfuerzo, apoyo y comunicación constante de forma eficaz para lograr nuestro objetivo trazado.

En especial agradezco a mi profesor y tutor Daniel Mariño, por ser guía y apoyo en la orientación, dedicación, y elaboración del presente trabajo, y así aportarnos valiosos conocimientos.

A mi compañera de tesis Aurelys Pérez, quien me brindó su apoyo y confianza para que juntas alcanzáramos esta meta. (GRACIAS AMIGA).

Anjherlin Vera



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

**ESTRATEGIAS OPERATIVAS PARA MEJORAR EL PROCESO DE
VENTAS-COBROS EN REFERENCIA AL PAGO DE IMPUESTOS EN LA
EMPRESA DISTRIBUIDORA BOSOLCA C.A.**

San Diego, Octubre de 2019

Autoras: Aurelys Pérez

Anjherlin Vera

Tutor: Lcdo. Daniel Mariño

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objetivo proponer estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A., con la finalidad de obtener la liquidez necesaria de manera oportuna, para pagar sus deudas y obligaciones en materia tributaria así como los compromisos con terceros, donde se pueda hacer un diagnóstico real del proceso, detectar las debilidades que afecta su efectividad, y poder proponer las estrategias adecuadas a las necesidades de la empresa, para solucionar el problema planteado. El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, con apoyo documental, dirigido al logro de los objetivos propuestos. En este sentido, para ello se procedió a la aplicación de las técnicas de recolección de información la observación directa, apoyada de un cuadro de observación y la encuesta, apoyada del instrumento el cuestionario comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas con únicas alternativas de respuestas si-no. La población estuvo comprendida por doce (12) personas que integran la empresa objeto, por su parte la muestra fue representada por diez (10) trabajadores relacionados a los procesos de cuentas por cobrar, ventas e impuestos. Con los resultados obtenidos se procedió a desarrollar las fases metodológicas, en donde se concluye que los procesos de ventas deben estar complementados con la efectiva gestión de cobro de manera que se logre generar los ingresos necesarios para cubrir los costos y gastos necesarios para la operatividad de la empresa, por lo tanto es necesario no solo efectuar un buen proceso de venta, sino también concretar la gestión de cobro de las facturas de los clientes en los lapsos establecidos, ya que de no relocalizarse afecta la liquidez financiera, y se incumple en el pago al proveedor deteriorando la imagen de la empresa.

Descriptor: Estrategias, Ventas, Cobranza, Retenciones.

INTRODUCCIÓN

Cada vez son más las empresas que requieren mejorar sus procesos para ser efectivas y poder mantenerse en el mercado en el cual se encuentran inmersas e implementar estrategias competitivas que le permitan lograr los objetivos propuestos. Por tal motivo, la presente investigación tiene como objetivo proponer estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A., con la finalidad de obtener la liquidez necesaria de manera oportuna, para pagar sus deudas y obligaciones en materia tributaria así como los compromisos contraídos con terceros, donde se pueda hacer un diagnóstico real del proceso, detectar las debilidades que afecta su efectividad, y proponer las estrategias adecuadas a las necesidades de la empresa, para solucionar el problema planteado.

En este sentido, el estudio se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo y estará estructurado en cuatro (04) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: el cual está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: en el cual se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Resultados, revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta que dará solución a la problemática existente en la

empresa en estudio, que consistió en proponer estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.

Finalmente, las Conclusiones y recomendaciones, a las cuales llegaron las autoras en la presente investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En un continuo proceso de cambio, las empresas buscan implementar estrategias desde el nivel administrativo y gerencial para lograr optimizar sus procesos y ser efectivas en el logro de sus objetivos, de manera que puedan mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelven. Por lo tanto, se deben revisar todos los procesos en los distintos niveles operativos, ya que la empresa funciona como un sistema, y cuando existen debilidades en un área puede afectar a otras.

En Venezuela, las empresas se ven impulsadas a ser más cuidadosas en sus actividades, y evaluar los factores tanto internos como externos que puedan estar afectando sus procesos, de manera que se implementen herramientas que permitan detectar las áreas críticas, que puedan afectar su operatividad, en este sentido se debe revisar cada una de sus áreas y buscar la forma que se continúe con el efectivo proceso de cada una de ellas, ya que en su conjunto son los que conllevan a lograr los objetivos establecidos, permitiendo cumplir con los planes y metas organizacionales.

Unas de las áreas que deben ser cuidadas con mayor énfasis es la del ciclo de ventas y cobros, ya que de ellos depende, generar los recursos financieros, y lograr su flujo efectivo, para poder contar con la liquidez necesaria para pagar las deudas y obligaciones tributarias contraídas, garantizando el buen funcionamiento y operatividad de la organización, minimizando los riesgos de sufrir multas y sanciones por parte del ente regulador, al momento de una fiscalización, por incumplimiento de las normativas legales en materia tributaria establecidas.

Cabe resaltar, que el Estado venezolano ha seleccionado un conjunto de empresas, a través de la Administración Tributaria (SENIAT), calificándolos como agentes de retención de impuestos, en especial del Impuesto al Valor Agregado (IVA)

y el Impuesto Sobre la Renta (ISLR), adquiriendo estos sujetos la obligación de retener, declarar y pagar, las retenciones efectuadas a sus proveedores, de acuerdo a la normativa legal, en el tiempo establecido en el calendario tributario.

Es por ello, que las empresas deben mantener una liquidez financiera solvente para poder cubrir estas obligaciones, ya que es su obligación como agente de retención en realizar el pago oportuno y de manera efectiva, por lo tanto, la gerencia debe realizar una planificación tributaria, para el pago de sus impuestos, y ser efectivos en sus procesos de ventas y cobros, de manera que se garantice el flujo continuo de sus ingresos, y que se realicen los registros oportunos de manera de contar con información contable y tributaria veraz, confiable y oportuna para efectuar los procesos de retención, declaración y pago de sus impuestos.

Bajo este contexto, La empresa Distribuidora Bosolca C.A., está dedicada a la compra-venta al mayor y al detal, importación y exportación, almacenamiento, distribución y comercialización de hortalizas y verduras, granos, víveres, carnes, charcutería y frigorífico; agua, mineral, refrescos, leche, jugos pasteurizados, lácteos y en general productos y alimentos para el consumo humano nacionales e importados; y en fin cualquier otra actividad de lícito comercio relacionado con el objeto antes mencionado.

La empresa presenta en la actualidad debilidades en sus procesos de ventas-facturación y cobranza, lo que genera una afectación directa en el flujo de caja, debido a la falta de procedimientos formalmente establecidos que permitan una ejecución eficiente en las áreas de estudio. Cabe señalar que existe una cantidad de asesores comerciales en diferentes zonas, específicamente en la costa de Venezuela, los cuales todos los días realizan los pedidos tomados de los clientes, los cuales son facturados y el despacho se genera entre 24 y 48 horas.

Por su parte, al momento del despacho se entrega la mercancía a los clientes, y posteriormente se recibe el pago de la misma, sin embargo por el tema de los bancos que tardan en hacer efectivas las transacciones generan un atraso en el ingreso de la liquidez a las cuentas de la empresa. Por su parte, se debe destacar que la empresa

debe semanalmente, pagar las obligaciones tributarias en materia del IVA, las retenciones generadas por este impuesto, el anticipo establecido por la Ley del ISLR, entre otros, los cuales afectan el flujo de caja, ya que no se cuentan con préstamos bancarios, ni créditos otorgados por los proveedores para la compra de los inventarios, ni de servicios requeridos para garantizar el funcionamiento de la empresa.

Tras estas implicaciones, se propone diseñar estrategias operativas para mejorar los procesos de ventas-cobro, que permitan obtener la liquidez necesaria de manera oportuna, para pagar sus deudas y obligaciones en materia tributaria, así como los compromisos con terceros, donde se pueda hacer un diagnóstico real del proceso, detectar las debilidades que afectan su efectividad, y proponer las estrategias adecuadas a las necesidades de la empresa, para solucionar el problema planteado. El no aplicarse los correctivos necesarios, la empresa quedaría insolvente en sus pagos de impuestos y sufriría multas y sanciones, hasta suspensión de sus operaciones, al momento de una fiscalización por el ente tributario regulador.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo a lo expuesto se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían las estrategias operativas adecuadas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.

- Identificar las fortalezas y debilidades existentes en el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.
- Diseñar estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

Cada vez son más las empresas que son asignadas por la Administración Tributaria, como agentes de retención de impuestos (IVA e ISLR), por lo tanto deben contar con la liquidez financiera necesaria para poder efectuar los pagos correspondientes de acuerdo a lo establecido en el calendario tributario, de tal manera que se requiere de procesos óptimos que permitan efectuar el adecuado cálculo, retención, declaración y pago. Asimismo, deben mantener un fortalecimiento en sus actividades de cuentas por cobrar, donde se puedan realizar oportunamente los cobros de las facturas vencidas para generar los ingresos necesarios para fortalecer la liquidez financiera, y exista un flujo de efectivo continuo, para poder planificar el pago de las deudas y obligaciones contraídas.

En este sentido, el presente estudio se justificó debido a que se propuso estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A., con la finalidad de evaluar sus procesos actuales, detectarlas debilidades y fallas existentes, que no permitan el flujo continuo del cobro de sus ventas efectuadas, para poder lograr, una efectividad en sus procesos y garantizar el flujo continuo de efectivo en caja y banco, para poder realizar una planificación en materia tributaria para pagar las retenciones efectuadas por la empresa, ya que es calificada como agente de retención.

Con las estrategias propuestas, el personal que labora en las áreas de ventas, cobranza, tesorería y cuentas por pagar, podrá mejorar su desempeño laboral para garantizar la efectividad en los procesos de cada área de manera que en su conjunto

permitan lograr los objetivos organizacionales, dirigidos a la recolección de recursos para cumplir con las normativas legales en materia tributaria, minimizando los riesgos de sufrir deudas y sanciones al momento de una fiscalización por parte del ente regulador.

Esta investigación, sirve para otras empresas que presentan problemática similar adaptando las estrategias a ser propuestas a las necesidades particulares de cada una de ellas, asimismo, sirve de antecedente a otras investigaciones que se encuentren inmersas bajo las líneas de investigación de control y gestión de finanzas públicas y privadas, establecidas por la Facultad de Ciencias Sociales para la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, sirvió a las autoras para incrementar sus conocimientos académicos para su desarrollo profesional y ser empleados en el campo laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, de acuerdo a Arias (2017:106), expresa que: “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en el área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”, en este sentido, se refieren a estudios previos y trabajos de grado relacionados con el problema planteado, es decir investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. A continuación, se presentan los antecedentes de la investigación que fueron tomados y los cuales guardan relación con el presente trabajo:

Primeramente, Acosta y Bentham (2018), quienes presentaron una investigación titulada **“Lineamientos de control interno que optimicen el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa SPEED SHOP 01, C.A.”**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El estudio tuvo como objeto de mejorar la gestión de ventas -cuentas por cobrar-cobranzas, por parte de los integrantes de la fuerza de ventas en la empresa en estudio, logrando mejorar su periodo promedio de cobro, aumentar su liquidez, y poder pagar sus obligaciones de manera oportuna.

La metodología que fue implementada fue un proyecto factible, con diseño de campo. La técnica de recolección de información fue la encuesta, con apoyo de un cuestionario comprendido de doce (12) preguntas cerradas dicotómicas con alternativas de respuestas si-no. La población estuvo comprendida por cinco (05) empleados del área administrativa, cuentas por cobrar y ventas, en cuanto a la muestra estuvo representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita. Con los resultados obtenidos los autores concluyeron que, el control interno permite

asegurar el registro oportuno de las operaciones de la empresa, emitir reportes con información confiable y oportuna, para que la gerencia pueda tomar decisiones acertadas. Su aporte al presente estudio, es la necesidad de establecer normativas para poder garantizar el registro oportuno de las operaciones de ventas-cuentas por cobrar, y establecer controles para que se cumpla con el proceso de cobranza, involucrando a los vendedores en el proceso, para garantizar el cobro oportuno.

Por su parte, Arias (2017), presentó un trabajo de investigación que llevó por título **“Lineamientos para mejorar los procesos administrativos de las cuentas por cobrar de la empresa C.A. Cigarrera Bigott, ubicada en San Diego, Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad José Antonio Páez. El estudio tuvo como finalidad de mejorar los procesos en la gestión de cuentas por cobrar a fin de hacer efectiva su cobranza y poder la liquidez financiera y planificar un eficiente flujo de caja y cumplir con sus obligaciones contraídas de manera oportuna.

La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo y documental a nivel descriptivo. La población estuvo conformada por siete (07) personas del departamento de ventas y finanzas, involucradas en el proceso de cuentas por cobrar, por lo que la muestra estuvo representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita. Por otro lado, las técnicas de recolección de datos aplicadas fue la encuesta a través del cuestionario compuesto de quince (15) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de un cuadro de observación.

Con los resultados obtenidos el autor concluye en su investigación, que es necesario contar con una comunicación efectiva interdepartamental, debido a que es fundamental que los vendedores conozcan la situación de cobro de los clientes, con la finalidad de que estos puedan dirigir sus esfuerzos a las ventas de clientes solventes y planificar sus rutas de una manera óptima, para evitar una gestión a clientes morosos que por ende no pueden ser facturados, ya que la empresa tiene como política, no emitir nuevas facturas al cliente, cuando este posee facturas vencidas. Su aporte al

presente estudio, es el uso de nuevas tecnologías de comunicación para mantener informados tanto el departamento administrativo como con los vendedores y clientes, de manera que se puedan registrar las cobranzas de forma continua, para poder tomar nuevos pedidos y, mediante el cambio de políticas de crédito, efectuar el prepago y su confirmación para generar nuevas facturas y efectuar despachos oportunos.

Seguidamente, Brazzoduro y Boschetti (2015), presentaron una investigación titulada “**Optimización de los controles internos en los procesos de facturación y compras con base al cumplimiento de los deberes formales del IVA para la empresa “ITR Carros, C.A. Periodo 2015”**”, para optar al título de Licenciados en Administración, en la Universidad Nueva Esparta. Caracas. La investigación tuvo objeto de informar y controlar los requisitos de facturación de las formas libre como deber formal tributario. Se realizó un proyecto factible de nivel descriptivo, con diseño de campo no experimental. La población se constituyó con doce (12) profesionales administrativos y contables del departamento de administración de la empresa. La técnica de recolección de datos fue la encuesta escrita apoyada de un cuestionario comprendido de quince preguntas cerradas dicotómicas.

Con los resultados obtenidos, los autores concluyen en su estudio que, un modelo teórico práctico, en ese caso bajo la forma de instructivo, resulta indispensable para la empresa porque logra mayor eficiencia de uso de los recursos facilitando la estandarización de los procesos y así, evitar las desviaciones del incumplimiento con respecto a las disposiciones legales vigente en materia tributaria. Su aporte a la presente investigación, es que mediante las estrategias operativas a ser propuestas, se podrá contar con una guía para el personal, para que pueda realizar las actividades correspondientes en relación de retenciones de IVA, para minimizar los riesgos de omisión u errores, y cumplir con el calendario establecido por la Administración Tributaria.

Por otro lado, el trabajo de grado presentado por Monsalve (2015), titulado “**Planificación fiscal en materia de IVA para mejorar el Flujo de Caja en la empresa Servicios COBIPLA C.A., ubicada en Maracay, Estado Aragua**”, para

optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria, en la Universidad de Carabobo. La investigación tuvo como propósito evaluar la planificación fiscal en materia de IVA para mejorar el flujo de caja, con la finalidad de ofrecer una información lógica, objetiva y sistematizada sobre cuáles aspectos deben mejorar dentro de la organización para cumplir con sus objetivos.

El desarrollo de la investigación tuvo una metodología con diseño de campo a nivel descriptivo, y apoyada de una investigación documental. La población estuvo comprendida por ocho (08) trabajadores, y la muestra fue censal, por lo tanto fue representada por la totalidad de la población. La técnica que fue utilizada para la recolección de información fue la encuesta, apoyada del instrumento el cuestionario comprendido por dieciocho (18) preguntas, de respuestas cerradas, tipo dicotómicas con alternativas si-no.

Con los resultados obtenidos, el autor pudo concluir en su estudio que al efectuar un análisis de la situación, se pudo avalar la necesidad de implementar y aplicar los fundamentos de planificación tributaria en torno al control y el ordenamiento de la retención de IVA en la búsqueda de que no afecte el flujo de caja. Su relación con la presente investigación, es que deben considerarse los impuestos en materia de IVA que deben ser pagados, después de ser declarados, al tesoro nacional mensualmente y de manera puntual, e incluirlos en la planificación de pagos. Su aporte al presente estudio es poder realizar los procesos de cobranza de manera efectiva para poder efectuar la retención, declaración y pago de las retenciones en del impuesto en comento, de manera oportuna, para evitar incumplir con la normativa tributaria, y contar con los recursos necesarios para ello.

Finalmente, Rodríguez (2015), presentó una investigación titulada **“Lineamientos tributarios para el control interno de las retenciones del Impuesto al Valor Agregado en los Contribuyentes Especiales (Caso: Grupo Saluos, C.A.)”**, para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria, en la Universidad de Carabobo, en la sede Maracay. La investigación tuvo como finalidad de verificar la efectividad en los procesos fiscales, que garanticen el oportuno

cumplimiento de las obligaciones tributarias implícitas en la providencia administrativa N° 0030 de fecha 20 mayo de 2013, que regula la materia.

Metodológicamente se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo no experimental y con apoyo documental, a nivel descriptivo. La población y muestra la comprendió seis (06) empleados de la gerencia de administración y finanzas. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta apoyada del instrumento el cuestionario, compuesto por veinte (20) ítems, de carácter dicotómico de alternativas de respuestas cerradas tipo si-no.

El autor concluyen en la investigación que, en referencia al control interno de las retenciones al IVA, la mayor parte del personal de la empresa no realiza adecuadamente las mismas, conforme a lo previsto en la Providencia Administrativa N° 0030, y no tiene conocimiento de la importancia del control interno, el cual es un plan de organización y el conjunto de planes, métodos y procedimientos y otras medidas de una institución. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas sobre control interno y retenciones, lo que permitirá desarrollar las estrategias necesarias para poder lograr cumplir con las disposiciones legales, mejorando el desempeño laboral del personal y los procesos en materia de retenciones del IVA y contar con el flujo de caja necesario para efectuar el proceso de pago efectivamente.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas, según Sabino (2018:15), señala que es: “llamado a veces también marco conceptual, es un conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina que permite organizar los datos de la realidad para lograr que de ellos puedan desprenderse nuevos conocimientos”, en este sentido, constituyen un conjunto de fundamentos conceptuales ordenados de forma coherente y coordinada, que tienen el propósito de abordar el problema dentro de conocimientos previamente desarrollados. A continuación, se presentan las bases teóricas que dan soporte a la presente investigación, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos basados en estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros.

2.2.1 Estrategias

Cárdenas (2008), señala que:

Estrategia, se refiere al plan que integran las principales metas y políticas de una organización, y a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia bien formulada puede ayudar a poner orden y asignar con base, tanto en sus fortalezas y debilidades, los recursos de la organización con el fin de lograr una situación viable y original; así como de participar los posibles cambios en el entorno y las acciones impuestas por los competidores. (p.11).

Por su parte, Serna (2010:27), agrega que: “las estrategias son acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y década unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados”. De acuerdo a lo antes citado, se puede señalar que toda debe diseñar estrategias que le permitan definir procesos que los lleven de sus objetivos generales a acciones específicas para alcanzar sus fines. Esta base teórica sustenta el presente estudio debido a que se busca proponer estrategias operativas como herramienta para solucionar la problemática actual de la empresa Distribuidora Bosolca C.A., para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos.

2.2.2 Ventas

Cabe señalar que las ventas son la actividad esencial de cualquier negocio, y es definida por Rosemberg (2009:531), como: “la transferencia de titularidad de un bien o la realización de un servicio a cambio de un pago efectivo actual o a futuro”, de manera que, la venta es de contado, cuando la cancelación de la transferencia de bienes o servicios es realizada de inmediato; o a crédito, cuando su pago se realiza posteriormente. Asimismo, el proceso implica la transferencia de un bien o servicio al menudeo o por lotes, siendo entonces al detal o al mayoreo. Para la presente investigación el proceso de ventas es la principal fuente de ingreso para la empresa distribuidora Bosolca C.A., existe una cantidad de asesores comerciales en diferentes

zonas, específicamente en la costa de Venezuela, los cuales todos los días realizan los pedidos tomados de los clientes, y son facturados, luego el despacho se genera entre 24 y 48 horas.

2.2.3 Cobro

En relación con la recepción del dinero en efectivo, Rosenberg (2009:92), lo define como: “la presentación para el pago de una obligación”; no obstante, en la práctica es una acción que va más allá de la ejecución de un derecho o resarcimiento, pues, cubre la recepción en caja y consecuentemente está relacionada con el manejo de caja y la forma como se recibe y se mueve internamente dentro de un control centralizado. A tal efecto, es importante describir los principios fundamentales de control aplicables parcial o completamente a las recepciones de caja. Estos controles, según Meigs (2010:437), se pueden enfocar desde dos puntos de vista: “a) externo, para asegurarse que el dinero que se recibió realmente es el que debió haberse recibido, y b) del empleado, para asegurarse que el ingreso que está recibiendo no lo está desviando hacia otros fines”.

Por su parte, el flujo de cobros actúa en la empresa como un sistema circulatorio pues proporciona el elemento vital, que es el dinero, para que la entidad funcione y desarrolle otras tareas esenciales. Por consiguiente el proceso de cobros, es decir, las cuentas por cobrar y la ejecución propiamente dicha de los cobros, es el principal generador de liquidez para la empresa, de manera que el circuito de ventas y cobros en la moderna gestión de empresas debe ser contemplado como un proceso global que abarca varias etapas.

Este proceso, es de vital importancia para la presente investigación en la empresa Distribuidora Bosolca C.A., debido que una vez despachados los pedidos, se procede a efectuar el proceso de cobro, que debe ser efectuado por parte del cliente, inmediatamente recibida la factura, sin embargo, esto no se está realizando oportunamente afectando la liquidez financiera de la empresa lo que genera que no se cuente con los recursos necesarios para poder pagar las obligaciones contraídas en

materia tributaria, donde radica la problemática expuesta.

2.2.4 Flujo de caja

Permite complementar el análisis de liquidez y se utiliza de modo fundamental para advertir el contraste que existe entre la capacidad de generación de recursos líquidos desde el punto de vista financiero. Resulta una partida de análisis de la situación financiera de la empresa, cuya importancia radica en una serie de procesos y la solución contribuye a determinar la estabilidad económica de la organización. Son utilizados para analizar proyectos a través de información contable, la cual se necesita ser ajustada antes de ser utilizada, ya que contablemente toman en cuenta el dinero que ingresará en el futuro y lo que realmente se necesita saber es el dinero que ya ingreso en la organización, es decir, el dinero es el común denominador o unidad de medida de las transacciones de la empresa.

Por otra parte Garay y González (2005:51), indican que también se debe tomar en cuenta: “los costos y gastos que se sufragan inmediatamente y no los que son erogados en el futuro ya que estos no forman parte del flujo de caja”. Por lo tanto, estas bases teóricas tiene gran relevancia en el presente estudio, ya que es el flujo del efectivo que lo comprende el que requiere de mejoras en sus proceso, tanto administrativos como contables, para lograr la liquidez financiera necesaria para cumplir con sus deudas y obligaciones a tiempo.

2.2.5 Impuesto Sobre La Renta (ISLR).

Rondón (2016), explica que:

El Impuesto Sobre La Renta (ISLR) es un impuesto obligatorio regido por Derecho Público, que las personas y empresas deben pagar al Estado a través del SENIAT sobre las ganancias obtenidas en el año fiscal para contribuir con sus ingresos. Actualmente este tributo se rige por la Ley de Impuesto Sobre La Renta (ISLR) en razón de actividades económicas realizadas tanto en Venezuela como fuera de su territorio, independientemente de quien las realice, sea Nacional o no. (p.4)

La definición del Impuesto Sobre La Renta (ISLR) permite conocer a profundidad su significado e importancia para las personas naturales, así como para las personas jurídicas, cuando se conoce a cabalidad este impuesto es más fácil cumplir la cancelación del mismo, para lo cual es SENIAT a través de su portal en la web ofrece un abanico de oportunidades, además de su fácil acceso, a fin de evitar sanciones que puedan ocasionar incomodidades a sus contribuyentes.

2.2.6 Impuesto al Valor Agregado

Este impuesto recibe su nombre debido a que grava el valor añadido en cada etapa en la circulación de los bienes, desde su producción o importación hasta que llega al consumidor final. En este sentido, Moya (2012), señala que:

Es un tributo que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, según se especifica en esta Ley, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales y jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares o de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos o económicos, públicos o privados, que en su condición de importadores de bienes, habituales o no, de fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realicen las actividades definidas como hechos imposables en esta Ley. (p. 274)

De acuerdo al autor, se puede señalar que este impuesto grava la venta de bienes y la prestación de servicios, el cual tiene un ámbito de aplicación nacional. Es decir, en términos general el IVA, es un impuesto nacional a los consumos que tiene que ser abonado por personas naturales y jurídicas, en cada una de las etapas del proceso económico, en proporción al valor agregado del producto, la realización de determinadas obras y locaciones y la prestación de servicio.

2.2.7 Retenciones

Retención del ISLR

En la actualidad son muchos los contribuyentes del Impuesto Sobre La Renta,

pero también son muchos los que desconocen la retención de dicho impuesto, por lo cual a continuación se presenta una definición clara al respecto:

Según el Glosario de Contabilidad (2017):

La Retención es la cantidad que se retiene de un sueldo, salario u otra percepción para el pago de un impuesto, de deudas en virtud de embargo, es decir, se realiza la retención para asegurar el pago de un impuesto. (p.12)

Es importante conocer el significado de retención, ya que forma parte del aspecto teórico de la presente investigación, para conocer de manera clara y sencilla los aspectos relacionados con la materia tributaria específicamente las retenciones del Impuesto Sobre La Renta.

Retenciones de IVA

Es el porcentaje fijado por el Fisco que se debe calcular al Impuesto al Valor Agregado, como lo indica la providencia, por los sujetos pasivos especiales para enterar a la Administración Tributaria establecido en el período impositivo en el calendario de contribuyentes especiales.

2.2.8 Planificación Tributaria

La planificación tributaria requiere conocer las leyes tributarias con el fin de aprovechar los beneficios que estas ofrecen, para así disminuir la cuantía del monto para pagar actuando en todo momento dentro del marco legal, al respecto Hidalgo (2009), señala que:

La planificación tributaria implica la conjugación organizada de varios elementos encauzados a soportar una carga fiscal justa sin limitar las actividades necesarias para el cumplimiento de los propósitos de la organización y sus miembros, siempre enmarcada en las disposiciones legales. Se observa entonces, como se encuentra inserta dentro de la planificación estratégica. (p. 34)

De lo anterior se desprende, que la planificación tributaria se refiere al conjunto de elementos que las organizaciones utilizan dentro del marco legal previsto

en las normas tributarias de un país y que sirve para programar, el cumplimiento de la obligación tributaria; valiéndose de las facilidades y beneficios que las mismas leyes ofrecen, para evitar en todo momento las sanciones por incumplimiento de los deberes formales o por incurrir en la elusión o evasión. Por cuanto, en la presente investigación, la misma debe estar orientada para planificar el pago de las retenciones efectuadas a los proveedores, y el pago del importe calculado del IVA en los lapsos previstos por el ente regulador.

2.3 Definición de Términos Básicos

Cartera de clientes: conjunto de clientes que tiene una empresa.

Cuentas por Cobrar: registra los aumentos y las disminuciones derivados de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe un programa para llevar a cabo las operaciones.

Comprobante de retención: comprobante que están obligados a emitir los agentes de retención a los contribuyentes, por cada retención de impuesto que el practican, en la cual se indica, entre otros, el monto de lo pagado o abonado en cuenta y una cantidad retenida.

Contribuyentes: son las personas individuales, prescindiendo de su capacidad legal, según el derecho privado y las personas jurídicas, que realicen, o respecto de las cuales se verifica, el hecho generador de la obligación tributaria.

Deberes Formales: se definen como las obligaciones que la Ley o las disposiciones reglamentarias, y aún las autoridades de aplicación de las normas fiscales, por delegación de la Ley, impongan a contribuyentes, responsables o terceros para colaborar con la Administración en el desempeño de sus cometidos.

Liquidez: capacidad de una persona o entidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo por poseer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo. Por extensión, característica de ciertos activos que son fácilmente transformables en efectivo (depósitos bancarios a la vista, activos financieros que pueden ser vendidos

instantáneamente en un mercado organizado, entre otros).

Procedimiento: método para hacer alguna cosa; una acción que implementa una política, como una sucesión cronológica o secuencial de operaciones. Entonces podemos referirnos a procedimientos operativos, administrativos, de control y de auditoría.

Proceso: conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o asunto, las cuales son controladas, supervisadas y evaluadas por el sistema de control interno.

Responsables: son sujetos pasivos que no tienen las características de contribuyentes, pero deben cumplir las obligaciones tributarias en nombre de sus representados.

Tributación: es el conjunto de obligaciones que deben realizar los ciudadanos sobre sus rentas, propiedades, mercancías y servicios que prestan, en beneficio del Estado, para su sostenimiento y el suministro de servicios tales como defensa, transportes, comunicaciones, educación, vivienda, entre otros..

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se expone la metodología con la cual se desarrolló el estudio, que de acuerdo a Hurtado y Toro (2017:90), señalan que: “el marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos” Por lo tanto, la finalidad de este capítulo consistió en explicar los aspectos metodológicos empleados para desarrollar cada una de las fases del estudio.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La metodología que se implementó para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014), señala que el proyecto factible: “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”, debido a que permitió proponer estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A., con el fin de lograr la eficiencia en el proceso de ventas-cobros, para obtener la liquidez financiera necesaria para cubrir sus deudas y obligaciones, especialmente las tributarias, esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta es un modelo operativo viable donde se requiere el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presente la empresa.

Según Sabino (2018:49), expresa que: “el diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”.

Asimismo, esta investigación estuvo apoyada por un diseño de campo Sabino (2018:89), define el diseño de campo: “como a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad”, el cual constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de observación directa tomadas de la realidad de la información necesaria para ejecutarse. Cabe destacar que dicha investigación fue de campo ya que se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que fue específicamente en el área de ventas-cobros-tesorería y cuentas por pagar.

En cuanto al nivel será descriptivo, ya que según Arias (2017:48), este tipo de estudio: “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”, debido a que se realizó el análisis de los datos recolectados para realizar el diagnóstico y desarrollar las fases metodológicas, además estos permitieron extraer las conclusiones a las que estableció las autoras junto con las recomendaciones del estudio. Además, tuvo un apoyo documental, que de acuerdo Tamayo (2017:89), la define de la siguiente manera: “como la revisión de documentos, manuales, revistas, prensa, conclusión de seminarios y cualquier tipo de información considerada como fuente de información”, debido a que se fundamentarán el marco teórico y metodológico con textos, revistas, publicaciones electrónicas, trabajos de grado y otras investigaciones de autores relacionados al tema en estudio.

3.2 Fases Metodológicas

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados, para lograr un diagnóstico real, donde se aplicaron las técnicas e instrumentos de recolección seleccionados, y se estableció la población y muestra objeto de estudio que brindo la información de tipo primario, las cuales se detallaron a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.

Esta fase de investigación, tuvo la finalidad de establecer un diagnóstico situación actual del proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A., y dónde se estuvieron presentando las fallas, por medio de la técnica de recolección de datos, denominada la observación directa, Según Arias (2017:52), establece que la observación directa: “es aquella técnica que se basa en la recolección de datos a través de la observación donde se emplea el conocimiento científico para el análisis de los mismos”; donde se empleó como instrumento un cuadro de observación, Tamayo (2017:70): “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, para detectar las variables que inciden en el proceso en estudio.

En este mismo orden de ideas, también se utilizó en esta fase de la investigación como técnica de recolección de datos la encuesta, Arias (2017:72), expresa que: “es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”, que se realizó a través del instrumento el cuestionario, definido de acuerdo a Delgado, Colombo y Orfila (2013:61), quienes lo refieren como: “la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por fangos, de acción múltiple, entre otras”, el mismo estuvo contenido de diez (10) preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (si-no).

Hernández, Fernández y Batista (2008:277), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que: “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”. Después de aplicada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos fueron agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, graficados y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva, al respecto

Sabino (2018:13), indica que: “... abarca la recolección, representación, análisis e interpretación y proyección de los datos”.

Con referencia a la población, Tamayo (2017:180), señala que se puede entender por población como: “la totalidad del fenómeno a estudiar”, estuvo conformada por doce (12) personas que integran la empresa objeto, por su parte la muestra, según Sabino (2018:122), expresa que: “una muestra, en un sentido amplio, no es más que eso, una parte de todo que llamamos universo y que sirve para representar”, estuvo comprendida por diez (10) trabajadores relacionados a los procesos de cuentas por cobrar, ventas e impuestos a la cual se le aplicó el instrumento de recolección de datos antes mencionado.

3.2.2. Fase II: Identificación las fortalezas y debilidades existentes en el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.

En esta fase, una vez obtenidos los resultados se pasó a la identificación de las fortalezas y debilidades existentes en el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A., mediante la matriz DOFA, ya que al lograr obtener el diagnóstico real del área en estudio, se pudo atacar las debilidades y amenazas, así como también, se pudieron fortalecer las oportunidades encontradas, donde se obtuvieron las estrategias que dieron la estructura a la propuesta.

3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.

Una vez aplicadas las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procedió en esta fase, al diseño de estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la

empresa Distribuidora Bosolca C.A. con el objeto de alcanzar fortalecer la liquidez financiera de la empresa para pagar las deudas y obligaciones tributarias contraídas por la empresa, para minimizar los riesgos de incumplimiento de las normativas legales, y mejorar su imagen ante sus proveedores y el ente regulador. Para tal fin, se estructuró la propuesta de la siguiente forma:

- 1.- Presentación de la propuesta.
- 2.- Objetivos de la propuesta.
- 3.- Justificación de la propuesta.
- 4.- Factibilidad de la propuesta.
- 5.- Desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados


El análisis e interpretación de los resultados, no es más que las diferentes operaciones que puedan realizar con los datos obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, aplicados a las personas que directamente tienen relación y conocimiento en el área de estudio, los cuales permiten comprobar de una manera cuantitativa, la verdadera apreciación y estimación de los resultados obtenidos en la presente investigación. Por lo tanto, el análisis se realizó de una manera clara y precisa para alcanzar los objetivos planteados a lo largo del desarrollo del estudio.

4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.

En esta primera fase para realizar diagnóstico de la situación actual del proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A., se procedió primeramente a aplicar la técnica la observación directa, donde se extrajeron un conjunto de variables relacionados a los procesos antes mencionados, para determinar cómo influyen de manera directa o indirecta en logra los objetivos planteados, seguidamente, se procedió a aplicar la técnica la encuesta aplicada a través de un cuestionario comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas con alternativas de respuestas (si-no), aplicado a la muestra representada diez (10) trabajadores relacionados a los procesos de cuentas por cobrar, ventas e impuestos, cuyos resultados fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, los cuales se exponen a continuación:

Anexo A

Cuadro 1.- Observación Directa

Empresa: Distribuidora Bosolca C.A.			
Departamento: Cuentas por cobrar, Ventas, Impuestos			
Item	Variable	Alternativa	
		SI	NO
1	Existencia de formatos de cobranza.	X	
2	Uso de correo electrónico del departamento de cobranza.		X
3	Uso de redes sociales con los vendedores y clientes.	X	
4	Existencia de un sistema administrativo computarizado. Nombre del Sistema: <u>Profit plus nuevo X-FA</u>	X	
5	Uso de banca electrónica.	X	

Fuente: Pérez y Vera (2019)

Análisis

Se pudo obtener a través del cuadro de observación aplicado el departamento de administración de la empresa Distribuidora Bosolca C.A., las siguientes aseveraciones:

- Cuentan con la existencia de formatos de cobranza. Los formatos permiten dejar constancia de los ingresos, y sirven de soporte para la verificación de los registros.
- No hacen uso de correo electrónico del departamento de cobranza. El correo electrónico permite mantener comunicación con los clientes sin necesidad de utilizar un mensajero.
- Uso de redes sociales con los vendedores y clientes. Las redes sociales permiten mejorar la comunicación y tener respuestas rápidas de los clientes y vendedores.
- Existencia de un sistema administrativo computarizado. Nombre del Sistema es Profit plus y tienen uno nuevo para facturación X-FA. Los

sistemas administrativos permiten procesar registros de información más rápidamente y emitir reportes, para el proceso de toma de decisiones.

- Hacen uso de banca electrónica. La banca se una herramienta que brinda acceso a los movimientos bancarios diarios, así como facilita la verificación de la cobranza que ingresa a la cuenta bancaria.

Seguidamente, se muestran los resultados de la aplicación del instrumento el cuestionario comprendido de diez (10) preguntas, el cual fue aplicado a diez (10) trabajadores, y se exponen a continuación.

1.- ¿Tiene usted conocimiento si en la empresa se recibe puntualmente la cobranza de las facturas emitidas, por parte de los clientes?

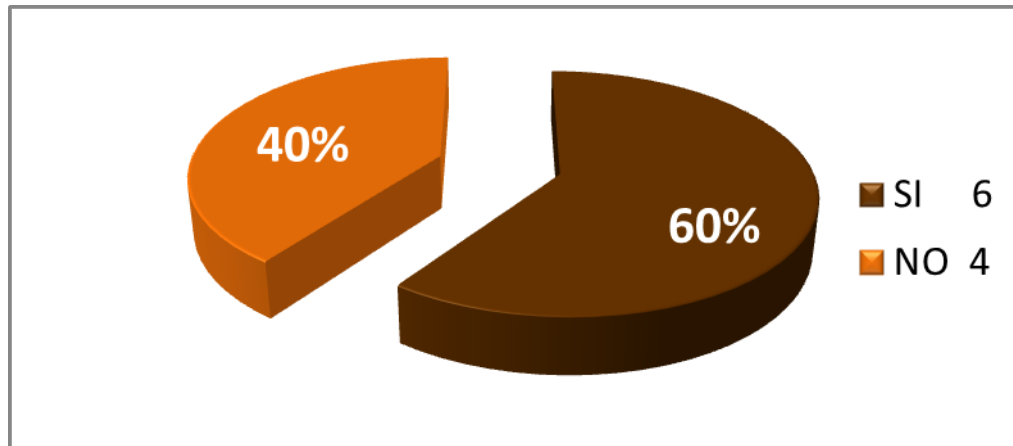


Gráfico 1. Recepción puntual de la cobranza

Fuente: Pérez y Vera (2019)

Análisis

Ante esta interrogante el sesenta por ciento (60%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que consideran que la empresa recibe puntualmente la cobranza de las facturas emitidas, por parte de los clientes, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante señala que no se recibe. El incumplimiento de los plazos de crédito por parte de los clientes debilita la liquidez financiera de la empresa, para poder contar con los recursos necesarios para pagar los impuestos generados producto de las ventas.

2.- ¿Sabe usted si se realiza el registro oportuno de la cobranza en los libros contables?

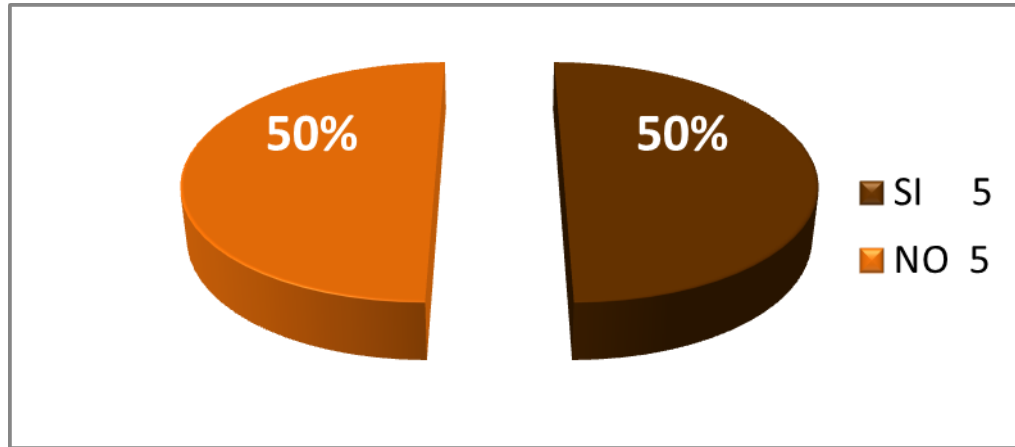


Gráfico 2. Registro oportuno de la cobranza

Fuente: Pérez y Vera (2019)

Análisis

Se pudo observar en el presente gráfico, que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el cincuenta por ciento (50%) restante, expresa que si se realiza el registro oportuno de la cobranza en los libros contables. La información contable para que sea efectiva debe estar actualizada, ser veraz y oportuna, para poder tomar decisiones apoyada de reportes confiables.

3.- ¿Considera usted que es confiable la información contable de los saldos de las cuentas por cobrar?

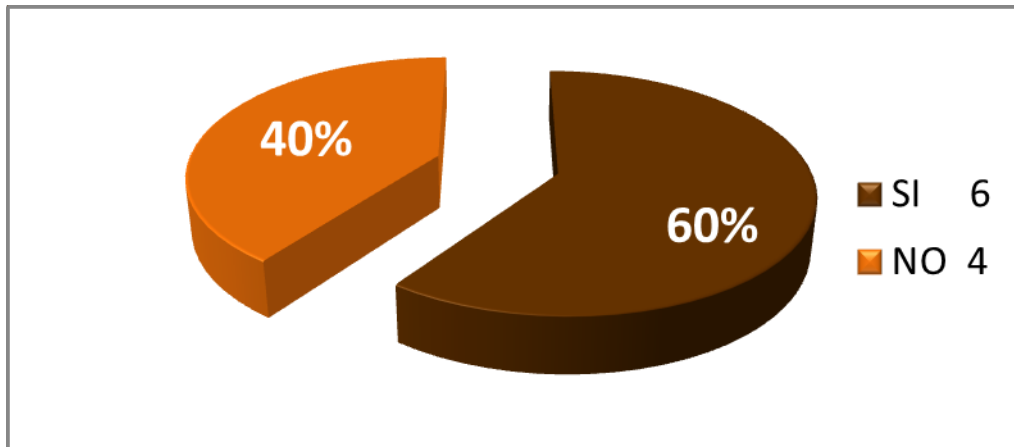


Gráfico 3. Confiabilidad en la información contable

Fuente: Pérez y Vera (2019)

Análisis

Se pudo evidenciar, en el presente gráfico, que de acuerdo esta interrogante, que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados considera que es confiable la información de los saldos de las cuentas por cobrar, por el contrario el cuarenta por ciento (40%) restante considera que no lo es. Es necesario mantener saldos actualizados para que los reportes puedan ser utilizados para la gestión de cobranza.

4.- ¿Tiene usted conocimiento si se verifica que el importe pagado por el cliente corresponda al importe establecido en la factura?

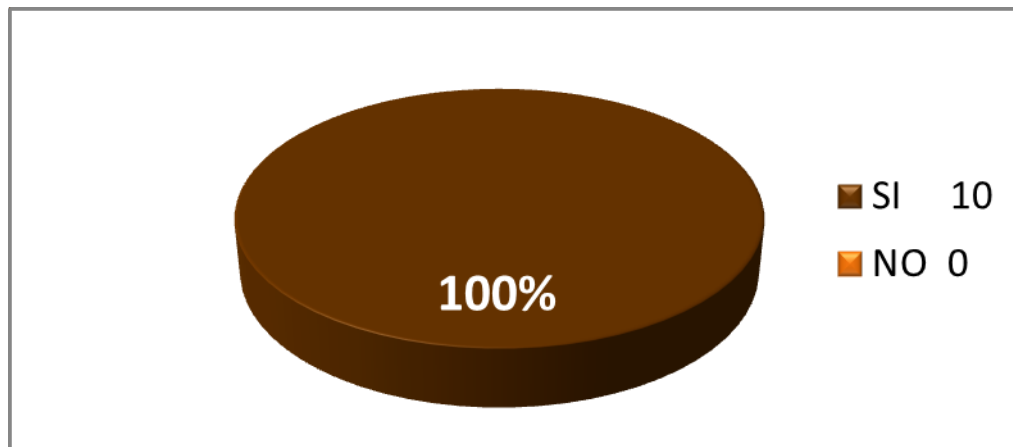


Gráfico 4. Verificación de importe pagado con la factura

Fuente: Pérez y Vera (2019)

Análisis

Se pudo observar, en el presente gráfico, sobre esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa que si se verifica que el importe pagado por el cliente corresponda al importe establecido en la factura. La verificación de la información permite detectar a tiempo que los clientes no se apliquen descuentos no autorizados, y facilita poder realizar la conciliación de las cuentas.

5.- ¿Sabe usted si se realizan conciliaciones de los movimientos bancarios con los importes registrados de la cobranza?

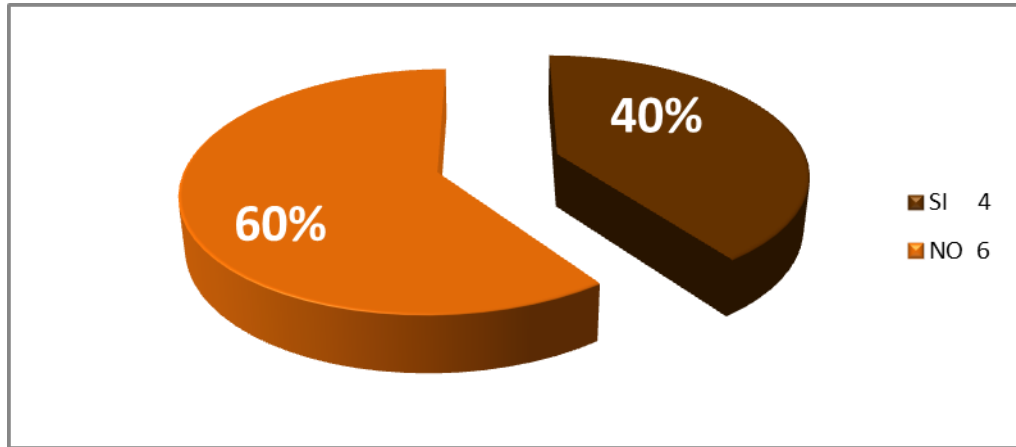


Gráfico 5. Realización de conciliaciones con movimientos bancarios

Fuente: Pérez y Vera (2019)

Análisis

Ante esta interrogante se puede señalar que, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte, el cuarenta por ciento (40%) restante expresa que si se realizan conciliaciones de los movimientos bancarios con los importes registrados de la cobranza. La conciliación continua de los movimientos bancarios permiten verificar que los clientes hayan efectuado realmente el pago y que sea por el importe de la factura, y detectar a tiempo si se han reversado transferencias por errores bancarios, para poder solicitar al cliente su reposición.

6.- ¿Tiene usted conocimiento si se ha presentado el caso de insuficiencia de liquidez financiera para el pago semanal de los anticipos de IVA, ISLR y Retenciones IVA?

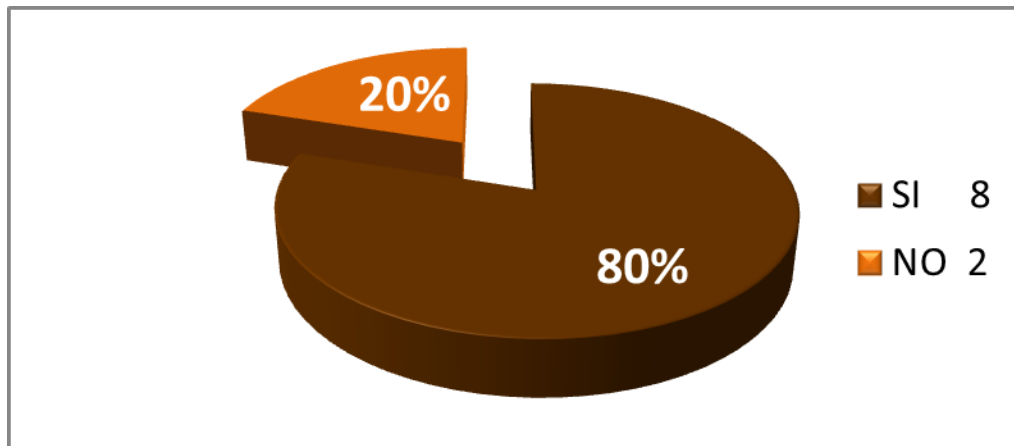


Gráfico 6. Insuficiencia de liquidez para el pago de impuestos

Fuente: Pérez y Vera (2019)

Análisis

Ante esta interrogante se puede expresar que, el ochenta por ciento (80%) de los encuestados señala que si se ha presentado el caso de insuficiencia de liquidez financiera para el pago semanal de los anticipos de IVA, ISLR y Retenciones IVA, por su parte el veinte por ciento (20%) restante, señala no tener conocimiento de ello. El pago semanal de los anticipos y retenciones de impuestos, generan una obligación tributaria, en el cual el agente de retención debe proceder a su fiel cumplimiento, teniendo la empresa que tomar medidas preventivas para garantizar el importe correspondiente a impuestos de manera semanal.

7.- ¿Conoce usted las sanciones establecidas en el COT (2014) del incumplimiento de pago de los impuestos?

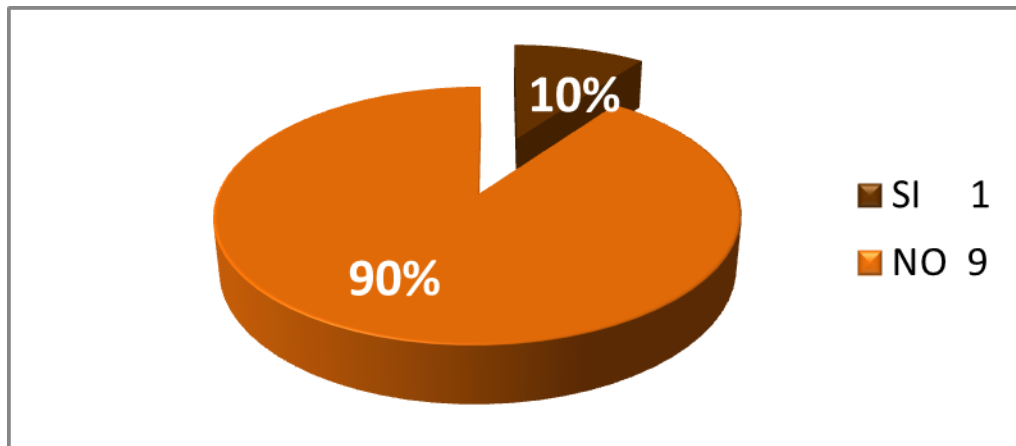


Gráfico 7. Conocimiento de sanciones del COT (2014)

Fuente: Pérez y Vera (2019)

Análisis

En el presente gráfico, se puede observar, que noventa por ciento (90%) de los encuestados expresa que no conoce las sanciones establecidas en el COT (2014) por el incumplimiento de pago de los impuestos, por su parte el diez por ciento (10%) restante respondió afirmativamente. Todo el personal debe tener conocimiento de las sanciones trituras por incumplimiento de deberes formales y la afectación que esto tiene sobre la empresa, de tal manera que valor la importancia de generar los recursos necesarios para el pago de las obligaciones de la empresa.

8.- ¿Sabe usted si se realiza una planificación para el pago de tributos?

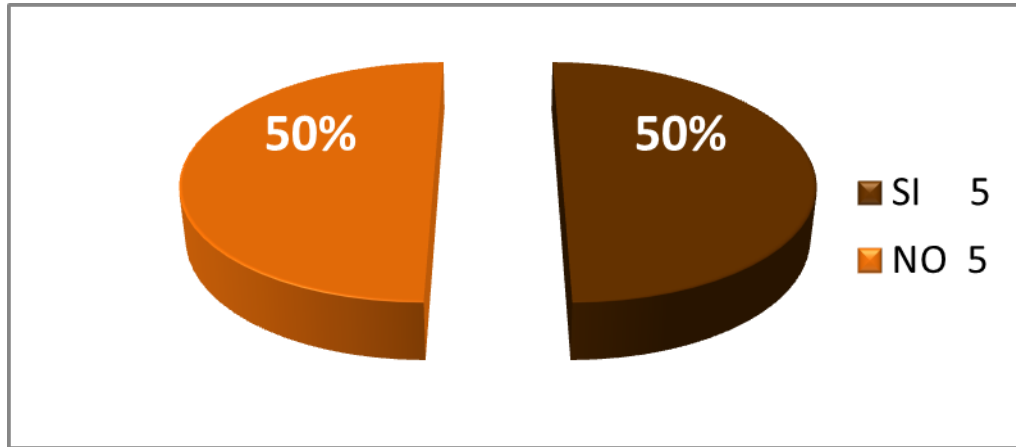


Gráfico 8. Planificación para el pago de tributos

Fuente: Pérez y Vera (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados expresa si se realiza una planificación semanal para el pago de tributos, por su parte, el cincuenta por ciento (50%) restante, expresa lo contrario. La planificación de tributos busca recaudar los recursos financieros necesarios para poder efectuar el pago de impuesto, en este sentido, se minimiza el riesgo de sufrir multas y sanciones por incumplimiento de la obligación tributaria.

9.- ¿Considera usted necesaria la realización de una planificación semanal para el pago de tributos?

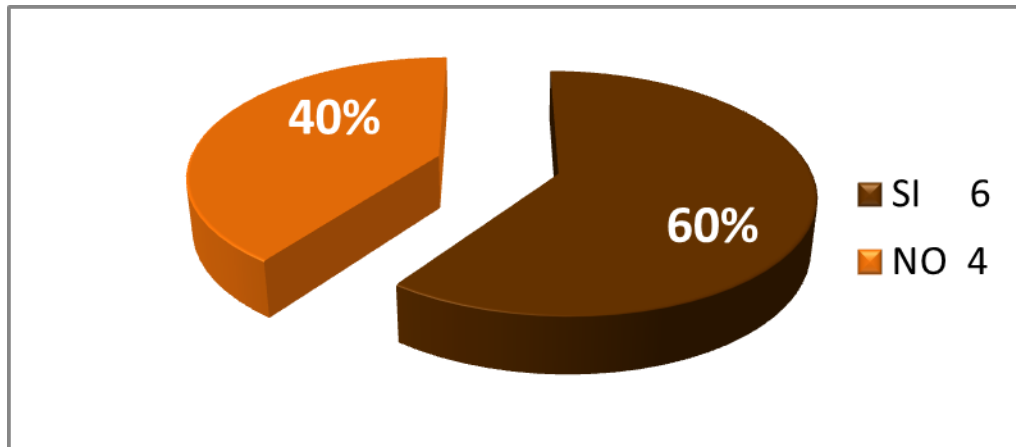


Gráfico 8. Necesidad de planificación semanal de pago de tributos.

Fuente: Pérez y Vera (2019)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados respondió que es necesaria una planificación semanal para el pago de tributo, por el contrario el cuarenta por ciento (40%) restante, respondió negativamente. El no realizarse la planificación semanal del pago de tributo, no se puede conocer con cuáles recursos pueda contar la empresa para pagar sus obligaciones tributaria, pudiéndose incurrir en incumplimiento de pago en los lapsos establecidos, lo cual es sancionado por el COT (2014).

10.- ¿Cree usted que mediante la implementación de estrategias operativas se podría mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos de la empresa Distribuidora Bosolca C.A.?

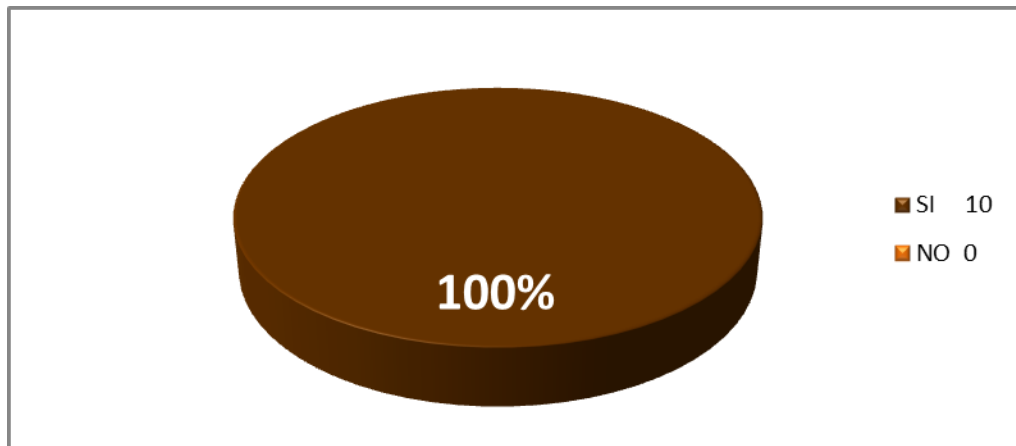


Gráfico 8. Factibilidad operativa de la propuesta.

Fuente: Pérez y Vera (2019)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que considera que mediante la implementación de estrategias operativas se podría mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos de la empresa Distribuidora Bosolca C.A. La disposición del personal la da una factibilidad operativa a la propuesta, ya que mediante las estrategias propuestas se busca minimizar las debilidades existentes y potenciar las fortalezas encontradas para dar solución al problema planteado.

4.1.2. Fase II: Identificación las fortalezas y debilidades existentes en el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.

En esta fase, una vez obtenidos los resultados se pasó a la identificación de las fortalezas y debilidades existentes en el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A., mediante la matriz DOFA, ya que al lograr obtener el diagnóstico real del área en estudio, se pudo atacar las debilidades y amenazas, así como también, se pudieron fortalecer las oportunidades encontradas, donde se obtuvieron las estrategias que dieron la estructura a la propuesta.

Cuadro 2.- Matriz DOFA

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
F1. Existencia de formatos de cobranza. F2. Uso de redes sociales con los vendedores y clientes. F3. Existencia de un sistema administrativo y la implementación de uno nuevo. F4. Uso de la banca electrónica. F5. Se realiza la verificación de los importes pagados por los clientes vs factura emitida. F6. Se efectúan conciliaciones bancarias de los pagos efectuados por los clientes. F7. Desconocimiento de sanciones tributarias. F8. Consideran necesaria la planificación de pago semanal de tributos. F9. Disposición del personal y de la empresa en implementar mejoras.	D1. No hacen uso del correo electrónico. D2. No se hace recepción puntual de la cobranza. D3. No se efectúa registro oportuno de la cobranza. D4. No existe confiabilidad de la información contable. D5. Insuficiencia de liquidez financiera para el pago de impuestos. D6. No se realiza continuamente la planificación de pago de tributos.
OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
O1. Existencia de estrategias gerenciales. O2. Existencia de redes sociales para mejorar la comunicación con clientes. O3. Existencia del correo electrónico para envío de documentación a clientes. O4. Empresas de asesoría y capacitación profesional. O5. Existencias de la banca electrónica.	A1. Economía inestable inflacionaria. A2. Deterioro del poder adquisitivo por efecto inflacionario. A3. La falta de cobranza debilita la liquidez financiera. A4. Riesgo de incumplimiento de pago de obligaciones tributarias. A5. Sanciones tributarias de acuerdo al COT.

Fuente: Pérez y Vera (2019)

Cuadro 3.- Cruce de Estrategias

ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIA (DO)
FO.- Diseñar estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.	DO. Emitir estados de cuenta a clientes. DO Modificar modalidad de políticas de cobranza. DO Mejorar la comunicación con los clientes mediante redes sociales.
ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIA (DA)
FA. Notificar a los clientes de las nuevas políticas de cobranza a través del correo electrónico y redes sociales.	DA. Cambiar el proceso de facturación mediante el uso de un nuevo sistema administrativo.

Fuente: Pérez y Vera (2019)

4.1.3. Fase III: Diseño de estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.

Una vez aplicadas las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procedió en esta fase, al diseño de estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A. con el objeto de alcanzar fortalecer la liquidez financiera de la empresa para pagar las deudas y obligaciones tributarias contraídas por la empresa, para minimizar los riesgos de incumplimiento de las normativas legales, y mejorar su imagen ante sus proveedores y el ente regulador.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

En la actualidad las empresas calificadas como pasivos contribuyentes especiales, deben realizar el pago puntual de sus obligaciones tributarias, en donde debe pagar de manera semanal tanto los anticipos de IVA e ISRL como las retenciones efectuadas a las facturas de proveedores, lo que requiere de una planificación tributaria efectiva, y de la aplicación de estrategias operativas que le permitan contar con la liquidez financiera necesaria para efectuar sus pagos semanalmente.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, se pudo realizar un diagnóstico en el cual se evidencia ciertas debilidades que presenta la empresa, en el departamento de administración, relacionadas a las áreas de impuestos, contabilidad y cuentas por pagar, entre las cuales se encuentran que no se tiene una recepción puntual de la cobranza, en los tiempos establecidos, lo que genera que no se cuente con la liquidez financiera requerida semanalmente para poder dirigir los recursos al pago de las obligaciones tributarias. Asimismo, se observa que no se efectúa el registro oportuno de la cobranza siendo esta poco confiable, para poder tener la información necesaria para planificar el pago de sus obligaciones, además de los impuestos generados, como agente especial de retención.

Aunado a ello, la empresa no realiza de manera continua una planificación del pago de sus tributos, para prever y las necesidades de financiamiento, que le permita proyectar los gastos de impuestos que se generan semanalmente, y reservar los recursos necesarios para hacer efectivo su pago, sin dejar de cumplir con las otras obligaciones adquiridas por la empresa. En este sentido la presente propuesta se

orienta en diseñar estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros, en para generar la cobranza de los ingresos requeridos para cubrir sus obligaciones tributarias, mediante una planificación adecuada, que minimice los riesgos de sufrir multas y sanciones por incumplimiento de pago de deberes formales, que deteriorarían la imagen de la empresa ante la Administración Tributaria.

5.2. Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.

5.2.2. Objetivos Específicos de la Propuesta

- Modificar modalidad de políticas de cobranza.
- Cambiar el proceso de facturación mediante el uso de un nuevo sistema administrativo.
- Mejorar la comunicación con los clientes mediante redes sociales.
- Emitir estados de cuenta a clientes.
- Notificar a los clientes de las nuevas políticas de cobranza a través del correo electrónico y redes sociales.

5.3 Justificación de la Propuesta

La empresas calificadas como agentes especiales, tienen la obligación de pago de anticipos de IVA e ISLR, así como las retenciones efectuadas a sus proveedores, requiriendo efectuar una planificación tributaria que le permita administrar sus recurso financieros para garantizar el pago oportuno de sus obligaciones tributarias, y minimizar los riesgos de sufrir multas y sanciones por incumplimiento de las leyes tributarias, en este sentido, la presente propuesta tiene como finalidad diseñar estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago

de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A., de manera que se realice la cobranza efectiva de las ventas realizadas, para efectuar el pago oportuno de los impuestos generados por las operaciones de ventas.

Estas estrategias operativas permitirán que el personal relacionado a la gestión de cobranza, optimice su desempeño laboral para lograr con las metas establecidas y hacer efectivo el proceso de cobro a los clientes, por lo tanto, se debe mejorar las políticas de cobranza y hacer que el cliente cumpla con los pagos oportunos de sus deudas, haciéndole conciencia tanto a los trabajadores como a los clientes, que de la efectividad de pago de la empresa esta podrá seguir su operatividad y brindando los bienes adquiridos por los clientes, además de brindarle una seguridad laboral al trabajador.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Para el desarrollo de la presente propuesta se requiere identificar los recursos necesarios para su puesta en marcha, por lo tanto el análisis de factibilidad, al cual debe someterse todo nuevo proyecto, forma parte del proceso de evaluación en relación a la problemática existente en una organización, como es el caso de la empresa Distribuidora Bosolca C.A., para así ofrecer una solución al problema presentado en el área ventas-cobros, para el pago de impuestos, por lo tanto, antes de desarrollar la propuesta es necesario identificar la factibilidad desde los siguientes puntos de vista:

5.4.1 Factibilidad técnica

Se cuenta con herramientas necesarias para su implementación, dado que la empresa dispone de computadoras, y un sistema administrativo Profit plus, donde efectúan el registros y generan los libros de ventas y se realizan los cálculos de impuestos y retenciones, y un nuevo sistema X-FA, el cual comenzaron a implementar para mejorar el proceso de ventas, el cual es de fácil manejo y la empresa dispone de los equipos necesarios para registrar, procesar y emitir reportes

de las operaciones que se realizan diariamente en el área, también puede usarse una hoja de cálculo en EXCEL para llevar los auxiliares de compras y ventas, y para revisar las facturas de compras y servicios recibidas de los proveedores en el portal del SENIAT, así como controlar los importes de retenciones pagados.

5.4.2 Factibilidad Operativa.

La presente propuesta cuenta con la aceptación del personal de la empresa, ya que se tomó en cuenta la opinión de cada uno de los integrantes del departamento de impuestos, para su elaboración. La empresa cuenta con el personal capacitado para poder adoptar la herramienta que se planteen en la presente investigación, para el área en estudio que garantice el registro oportuno de sus operaciones semanales en materia de IVA., ISLR y Retenciones, así como de la cobranza generada por las ventas, para poder tener los recursos para el pago de sus obligaciones.

5.4.3 Factibilidad Institucional

Se cuenta con todo el apoyo de la organización, para implementar las medidas necesarias que permitan mejorar los procesos mediante una herramienta para el registro de las operaciones de cobro de las ventas generadas semanalmente, por la empresa Distribuidora Bosolca C.A., con la finalidad de lograr efectividad en las operaciones, ya que proporciona seguridad y beneficios, traducidos en reportes confiables sobre cifras reales de sus deudas contraídas, que le permitirán una adecuada planificación de pago de sus obligaciones tributarias, mejorando la imagen de la empresa frente al ente regulador y ante sus empleados.

5.4.4 Factibilidad Económica

La presente propuesta, no requiere de una significativa inversión en dinero, ya que solo se incurrirá en gastos de papelería e impresión, así como la capacitación del personal del área de tesorería, contabilidad e impuestos. En el cual se pueda dar información sobre la propuesta al personal involucrado en los procesos, motivo por el

cual queda garantizada la posibilidad de poder llevar los procedimientos contables para el registro de las operaciones por el cobro de las ventas generadas, por el departamentos de cobranza de la empresa y, por lo tanto, obtener mejores beneficios en cuanto al manejo de la información que permita un control eficaz y óptimo en materia tributaria, específicamente en el pago de obligaciones tributarias semanales.

5.5 Desarrollo de la Propuesta



Fuente: Pérez y Vera (2019)

A continuación se desarrolla la propuesta que consiste en el diseño estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A., que permitan mejorar los procesos, con la finalidad de cumplir con el objetivo general de la presente investigación y darle solución a la problemática existente, a fines de establecer estrategias de coordinación, organización y control, con miras a evitar la realización de labores de forma empírica, contando con una estrategias operativas que permitan realizar las operaciones de manera secuencial y lógica, dando buen uso a las fortalezas que tiene la organización, y optimizando el desempeño laboral del personal del departamento de impuestos para lograr los objetivos y metas establecidos por la gerencia.

De tal manera, que los procesos de ventas, cobranza sean efectivos para el pago de los impuestos generados semanalmente, de manera oportuna y bajo una planificación que minimice el riesgo de generar sanciones a la empresa por

incumplimiento en ese sentido, el personal debe estar consciente de las implicaciones que conllevarían que no se cumpla con la norma tributaria. Tras este contexto a continuación se presentan las estrategias operativas seleccionadas que brindarán una solución viable al problema planteado:

5.5.1 Objetivo 1.- Modificación de la modalidad de políticas de cobranza.

Esta estrategia tiene como finalidad la modificación de las políticas de cobranza que está realizando la empresa actualmente, para garantizar el pago de los impuestos por el fortalecimiento de la liquidez financiera de la empresa. Debido a su calificación como sujeto pasivo agente especial de retenciones del IVA e ISLR, debe realizar los pagos de impuestos generados por las ventas semanales que este genere, por lo tanto, requiere de una cobranza efectiva que fortalezca la liquidez financiera para pagar los compromisos tributarios contraídos. A tales efectos, se realizará lo siguiente:

- Clasificación de los clientes: es necesario determinar correctamente los clientes que conviene mantener con otorgamiento de créditos, con un plazo no mayor a cuatro (4) días, el cual requiere de una actualización de sus estados financieros, y referencias comerciales, direcciones de oficina, teléfonos de la persona contacto del área de cuentas por pagar, y las direcciones de correo electrónico y otras redes sociales con que se les pueda contactar para mejorar la comunicación con los mismos. Los estados financieros actualizados, permitirán evaluar el nivel de endeudamiento que puede tener el cliente y la capacidad de pago que presente el mismo, para no otorgar niveles de crédito que no logre poder pagar a tiempo, y le deje un estado de insolvencia, ya que esto se traduciría en un riesgo perjudicial para la empresa.
- Implementar una normativa para otorgar créditos a nuevos clientes y verificar que el cliente tenga un buen registro de pagos puntuales de sus

deudas anteriores y el volumen con que ha efectuado sus compras. Cada nuevo cliente debe llenar una solicitud de crédito y ésta tiene que ser aprobada por la gerencia de administración.

- Si los clientes superan el plazo concedido para el pago de sus facturas, la esta debe pasar a cobro administrativo y pierde la oportunidad de un próximo crédito pasando a condición de TPC (Tipo de Pago: Contado).
- Aumentar las ventas de contado, considerando el ingreso del equivalente de efectivo al momento de la recepción de la mercancía.
- Ofrecer promociones y descuentos por compras realizadas por los clientes que sean pre-pagadas.
- Asignación de un personal para la realización de seguimiento diario sobre los pagos efectuados por los clientes. Todas las mañanas deberá revisar y analizar la cartera de las cuenta por cobrar y llamar a los clientes que tienen un atraso en el pago de la factura, y hacer seguimiento hasta que se genere el pago del mismo.
- Realizar ajustes al sistema de facturación donde los clientes que tengan pendiente deudas por pagar, no se le puedan generar nuevas facturas, de manera que se vea en la obligación de efectuar el pago de la factura pendiente si desea que se le facture nuevos pedidos.

5.5.2 Objetivo 2.- Cambio del proceso de facturación mediante el uso de un nuevo sistema administrativo.

Este objetivo busca realizar un cambio en el proceso de facturación mediante el uso de un nuevo sistema administrativo X-FA, ya que, debido al tipo de negocio, los vendedores efectúan la toma de pedidos a los clientes, y en el transcurso de dos (2) días les llega la mercancía y el cliente, realiza el pago de manera posterior, llegando a efectuar el pago de manera tardía, haciendo efectivo una semana con retraso. Por tal efecto, la empresa ha optado en adquirir un el sistema administrativo X-FA, para la

generación de la factura de venta, de tal forma que permita que el vendedor tome realice la toma del pedido y sea enviado por mensaje al servidor, el cual genera la factura inmediatamente, y le transmite un mensaje al cliente y realiza el envío de un correo al cliente con el detalle de la factura y el importe a pagar, de manera anticipada, con el objeto, que al llegar el despacho de la mercancía ya el cliente haya efectuado el pago y se le haga entrega de la misma, junto a la factura original de venta.

5.5.3 Objetivo 3.- Mejoramiento de la comunicación con los clientes mediante redes sociales.

Este objetivo tiene como propósito que se logre el mejoramiento de la comunicación con los clientes mediante redes sociales, de tal manera que se mantenga un constante monitoreo sobre el pago de las facturas de ventas, y le emisión y envío de los comprobantes de pago, para mantener la información actualizadas de manera que se pueda realizar una planificación de pago de los tributos semanales, así como de las otras objeciones contraídas por la empresa.

De forma se podrá tomar decisiones con información confiable, veraz y oportuna. Para tal fin, es necesario el levantamiento de información de las direcciones en las redes sociales que tienen los clientes, y elaborar un listado para que el personal de cobranza realice el seguimiento a la gestión de cobro, en este sentido se enviará una notificación con los vendedores solicitando dicha información y actualizando en el sistema y en los expedientes de cada clientes.

5.5.4 Objetivo 4.- Emisión de estados de cuenta a clientes.

Este objetivo tiene como propósito, enviar estados de cuenta de forma semanal para recordarle al cliente las deudas que tiene contraídas con la empresa, y solicitarles la fecha de pago, de esta manera se busca que la herramienta sirva de recordatorio y se pueda realizar la planificación para proyectar los ingresos, y luego hacer seguimiento del dicho pago, y si no es efectuado solicitar información del motivo de

la tardanza y establecer la nueva fecha de pago. Esto permitirá también recordarle al cliente que la empresa está siendo constante con que realicen el pago puntual de sus obligaciones.

Para ello se requiere de la creación de un correo electrónico para el departamento de cobranza, de manera que envíen los estados de cuenta digitalizados, y soliciten la confirmación de su recepción, aprovechando la oportunidad de establecer la fecha de cobranza, y servir de soporte en el caso de omisión del los recordatorios poder pasar a la gerencia de administración para que tomen medidas a nivel gerencia.

5.5.5 Objetivo 5.- Notificación a los clientes de las nuevas políticas de cobranza a través del correo electrónico y redes sociales.

Esta estrategia busca enviar notificación a los clientes de las nuevas políticas de cobranza a través del correo electrónico y redes sociales, debido a que gran parte de los cambios propuestos atañen al cliente, es necesario informar de los cambios de políticas, sistema de facturación, modo de envío de la factura, tiempo de pago, otorgamiento de crédito, entre otros, de manera que esté atento de cuáles son los cambios y a partir de qué fecha comenzarán a implantarse.

Cuadro 4.- Resumen de las Estrategias Operativas

Estrategia	Actividad	Responsable y tiempo
1. Modificar modalidad de políticas de cobranza.	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificar clientes actuales para mantener créditos a 4 días. • Abrir créditos a clientes nuevos • Hacer seguimiento del cumplimiento de pago de no realizarlo pasarlo a modalidad de TPC tipo de pago: Contado. • Aumentar las ventas de contado • Ofrecer promociones y descuentos de 	Departamento de cobranza Administración y ventas

	<p>compras pre-pagadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Asignación de personal verificación de los pagos de los clientes. 	
<p>2. Cambiar el proceso de facturación mediante el uso de un nuevo sistema administrativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Implementar el nuevo sistema de facturación a través del programa x-FA. Capacitar al personal de ventas y facturación para su uso. 	<p>Analistas de cobranza Personal de ventas y Facturación</p>
<p>3. Mejorar la comunicación con los clientes mediante redes sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar direcciones de redes sociales a los clientes por parte de los vendedores. Elaborar listado. Colocar información en los expedientes. 	<p>Analista de cobranza y Personal de ventas</p>
<p>4. Emitir estados de cuenta a clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Crear un correo electrónico para el área de cobranza. Elaborar los estados de cuenta. Enviar vía correo electrónico a los clientes. Confirmar la recepción. Establecer el día de pago por parte del cliente. 	<p>Analista de cobranza</p>
<p>5. Notificar a los clientes de las nuevas políticas de cobranza a través del correo electrónico y redes sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Notificar a través de redes sociales y correos electrónicos, o notificaciones personalizadas, entregadas por los vendedores, sobre los cambios efectuados sobre las políticas de cobranza, y su afectaron en la liquidez financiera de la empresa para pagar los compromisos tributarios y cumplir con los deberes formales. 	<p>Analista de cobranza y Personal de ventas</p>

Fuente: Pérez y Vera (2019)

CONCLUSIONES

En este trabajo de investigación, mediante diversas fuentes de información se ha dado a conocer que el sistema tributario forma parte de todas las organizaciones sean estas grandes, medianas o pequeñas. Es por esto, que la empresa debe establecer normas y procedimientos que les permitan cumplir con las disposiciones legales establecidas al respecto, y no se puede desconocer la importancia del cumplimiento de la obligación tributaria así como las consecuencias irreversibles que se generan de su incumplimiento.

El incumplimiento de los deberes formales, hace necesario para la empresa mantenerse en conocimiento contante de todas modificaciones que experimenta la legislación, en particular a todos aquellos aspectos que hoy en día son objetos de fiscalización por parte de la Administración Tributaria, que no son más que condiciones, formas y plazos establecidos en Leyes, y Reglamentos para la cancelación de los tributos correspondientes.

Las obligaciones tributarias a las que está sujeta la empresa a la actualidad por ser sujeto pasivo especial, exige mayor cumplimiento de los deberes, ya que por ser agente de retención del impuesto antes mencionado, deben cumplir con mayores normas, los cuales se encuentran sujetos a un calendario especial para la declaración y pago de retenciones y demás tributos obligatorios de cumplimiento voluntario para facilitar la recaudación fiscal del Estado.

Es de gran importancia mantenerse solvente con el Estado desde el punto de vista fiscal, ya que de acuerdo al incumplimiento de los deberes formales y materiales acarrearía posibles multas y sanciones pecuniarias establecidas claramente en el Código de Comercio Tributario las cuales son aplicadas por la Administración Tributaria. Se puede concluir que, siendo de gran importancia para para los sujetos pasivos de cumplir con los deberes formales, minimizándolos riesgos de sufrir multas

o sanciones establecidos en el actual Código Orgánico Tributario (2014), el presente estudio en atención a los objetivos planteados y de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información, se pudo evidenciar un conjunto de debilidades que afectan la liquidez financiera de la empresa, requerida para cumplir con sus obligaciones contraídas.

Entre las debilidades encontradas se plantea que no realizan un registro oportuno de la cobranza, por lo tanto, la información financiera es poco confiable para realizar la proyección de los ingresos y realizar una planificación tributaria, la cual tampoco es llevada a cabo con regularidad, además no se hace efectiva la cobranza en los lapsos otorgados al cliente, lo que genera que no se cuenten con la liquidez necesaria destinada al pago de los tributos semanales.

Por lo tanto, se pudo cumplir el objetivo principal de proponer estrategias operativas para mejorar los procesos de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A., que puedan percibir los recursos necesarios de manera puntual, efectuar una adecuada planificación tributaria para el pago de los deberes formales relacionados a los anticipos de IVA e ISLR, y Retenciones de IVA, que deben ser efectuados semanalmente, minimizando los riesgos de sufrir multas o sanciones por parte del ente regulador. Estas estrategias permitirán que se mejoren las relaciones con los clientes, propicie la comunicación interdepartamental y se optimice el desempeño de los trabajadores dirigidos al logro de los objetivos organizacionales.

RECOMENDACIONES

Mediante el estudio realizado y las conclusiones expuestas, surgen las siguientes recomendaciones, sabiendo que, es importante que la empresa cumpla a cabalidad con todas las obligaciones tributarias y sea efectivo la implementación de las estrategias operativas para mejorar los procesos de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A., entre las cuales se encuentran:

Establecer un mecanismo más efectivo y eficaz, en el cual se incluya la notificación a las empresas (clientes) sobre el pago de las facturas para disponer con el flujo de efectivo necesario para el pago oportuno de los impuestos en la administración tributaria.

Se sugiere realizar un apartado en donde se reserve semanalmente la porción correspondiente al pago de impuesto al valor agregado sobre la producción, distribución y comercialización bienes y servicios y a los débitos fiscales facturados de las cobranzas efectivas, lo que permitirá contar con la disponibilidad financiera para la cancelación de las retenciones sin que se vea saturado el flujo de caja.

Realizar una reestructuración de las políticas de crédito que la empresa emite con los clientes donde disminuya los límites de créditos otorgados, ya que esto contribuiría considerablemente a la mejora en el flujo de caja que maneja la empresa y a su vez la entidad podría cubrir todas las obligaciones contraídas ya sea en el ámbito laboral, fiscal, comercial o financiero. Finalmente Distribuidora Bosolca, C.A. debe moldear sus operaciones de acuerdo a la situación actual del país, para que los constantes cambios en el área fiscal no representen grandes obstáculos, de allí radica la importancia de los puntos mencionados anteriormente, se deben conocer los deberes a cumplir, la normativa y las consecuencias de no actuar a derecho.

REFERENCIAS

- Acosta, Francia y Bentham, Carlos (2018). **Lineamientos de control interno que optimicen el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa SPEED SHOP 01, C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Arias, Fidas (2017). **El proyecto de investigación.** 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, Luis (2017). **Lineamientos para mejorar los procesos administrativos de las cuentas por cobrar de la empresa C.A. Cigarrera Bigott, ubicada en San Diego, Estado Carabobo.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Brazzoduro, Jennifer y Boschetti, Raúl (2015). **Optimización de los controles internos en los procesos de facturación y compras con base al cumplimiento de los deberes formales del IVA para la empresa “ITR Carros, C.A. Periodo 2015.** Universidad Nueva Esparta. Caracas. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Cárdenas, Miguel (2008). **El Enfoque de sistemas. Estrategias para su implementación.** Colombia: Editorial Limusa.
- Delgado, Yamile; Colombo, Leida y Orfila, Romel (2013). **Conduciendo la Investigación.** 1ª Edición. Carabobo. Venezuela: Editorial Comala.
- Garay, Urbi y González, Maximiliano (2005). **Fundamentos de Finanzas: Con aplicaciones al mercado venezolano.** 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Econoinvest. Ediciones IESA.
- Glosario de Contabilidad (2017). Definición de Retención.** [Documento en línea]. Disponible: <https://debitor.es/glosario>. [Consulta: 2019, Abril 13].
- Hidalgo, Alejandra. (2009). **Aspectos Generales de la Planificación Tributaria en Venezuela.** Venezuela: Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2017). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios.** 2ª Edición. Caracas, Venezuela: Libros de “El Nacional”.

Editorial CEC, SA.

Meigs, Robert (2010). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales**. 11ª Edición. Colombia: Mc Graw – Hill. Interamericana S.A

Monsalve, Henry (2015), **Planificación fiscal en materia de IVA para mejorar el Flujo de Caja en la empresa Servicios COBIPLA C.A., ubicada en Maracay, Estado Aragua**. Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

Moya, Edgar. (2012). **Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario**. Caracas. Venezuela. Segunda Edición. Editorial Mobi – Libros.

Rodríguez, Hilcia (2015). **Lineamientos tributarios para el control interno de las retenciones del Impuesto al Valor Agregado en los Contribuyentes Especiales (Caso: Grupo Saluos, C.A.** Universidad de Carabobo. Aragua. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

Rondón, Francisco (2016). **El Impuesto Sobre La Renta**. [Documento en línea]. Disponible en <https://www.bancaynegocios.com>. [Consulta: 2019, Abril 13].

Rosemberg, Jerry (2009). **Diccionario de Administración y Finanza** 3ª Edición. Madrid-España: Editorial Océano.

Sabino, Carlos (2018). **El proceso de investigación**. 3ª Reimpresión, Venezuela: Ediciones Lumen/Humanitas..

Serna, Humberto (2010). **Gerencia Estratégica**. 10ª Edición. Bogotá Colombia: Editorial 3R. Editores.

Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas. Venezuela: Vicerrectorado de proyectos Especiales “UPEL”.

ANEXOS

Anexo A

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

Empresa:			
Departamento:			
Item	Variable	Alternativa	
		SI	NO
1	Existencia de formatos de cobranza.		
2	Uso de correo electrónico del departamento de cobranza.		
3	Uso de redes sociales con los vendedores y clientes.		
4	Existencia de un sistema administrativo computarizado. Nombre del Sistema: _____		
5	Uso de banca electrónica.		

Fuente: Pérez y Vera (2019)



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

Cuestionario

Distribuidora Bosolca C.A.

Estimado señor

Gerente General

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar estrategias operativas para mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos en la empresa Distribuidora Bosolca C.A.


En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que, la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Muchas gracias,

Anexo B
Cuestionario

			
<p>Empresa: Distribuidora Bosolca C.A.</p> <p>Aplicación a: Diez (10) trabajadores relacionados a los procesos de cuentas por cobrar, ventas e impuestos</p>		Alternativa	
Ítem	Pregunta	SI	NO
1	¿Tiene usted conocimiento si en la empresa se recibe puntualmente la cobranza de las facturas emitidas, por parte de los clientes?		
2	¿Sabe usted si se realiza el registro oportuno de la cobranza en los libros contables?		
3	¿Considera usted que es confiable la información contable de los saldos de las cuentas por cobrar?		
4	¿Tiene usted conocimiento si se verifica que el importe pagado por el cliente corresponda al importe establecido en la factura?		
5	¿Sabe usted si se realizan conciliaciones de los movimientos bancarios con los importes registrados de la cobranza?		
6	¿Tiene usted conocimiento si se ha presentado el caso de insuficiencia de liquidez financiera para el pago semanal de los anticipos de IVA, ISLR y Retenciones IVA?		
7	¿Conoce usted las sanciones establecidas en el COT (2014) del incumplimiento de pago de los impuestos?		
8	¿Sabe usted si se realiza una planificación para el pago de tributos?		
9	¿Considera usted necesaria la realización de una planificación semanal para el pago de tributos?		
10	¿Cree usted que mediante la implementación de estrategias operativas se podría mejorar el proceso de ventas-cobros en referencia al pago de impuestos de la empresa Distribuidora Bosolca?		

Fuente: Pérez y Vera (2019)

Anexo C

Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA / FRECUENCIAS RELATIVAS	
	SI	NO	SI	NO
1	6	4	60%	40%
2	5	5	50%	50%
3	6	4	60%	40%
4	10	0	100%	0%
5	4	6	40%	60%
6	8	2	80%	20%
7	1	9	10%	90%
8	5	5	50%	50%
9	6	4	60%	40%
10	10	0	100%	0%

Fuente: Pérez y Vera (2019)