



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES PARA OPTIMIZAR EL PROCESO
DE CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA STRONGLANDVZLA, C.A.**

Autora: María Briceño

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



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

**LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA
OPTIMIZAR EL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA STRONGLANDVZLA, C.A.**

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

Autora: María Briceño
C.I. V-27.381.430

Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja

San Diego, Octubre del 2020



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA
Y TRABAJO DE GRADO**



ACTA N°0002-2-2020

San Diego, 28 de septiembre de 2020

Ciudadanos

BRICEÑO MARIA

C.I. 27.381430

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA STRONGLANDVZLA,C.A.”** como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted

Atentamente.

PLAN UNIVERSIDAD EN CASA

Dra. Patricia Díaz

Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”

“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará”



**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 Ysabel Pantoja de Cedula de Identidad No. V-11.807.313, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana María Briceño, titular de la cedula de identidad N° V-27.381.430, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA STRONGLANDVZLA, C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciada 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, Octubre del año dos mil veinte (2020).

Tutora Académica

Lcda. Ysabel Pantoja

C.I. V- 11.807.313

Cel: 0426.638.06.83

E-mail: ycpantoja@gmail.com

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

LISTA DE CUADROS	vii
LISTA DE FIGURAS	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
RESUMEN INFORMATIVO	xi
INTRODUCCIÓN	1
I EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.2. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3. Justificación de la Investigación.....	6
II MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases Teóricas	11
2.3. Definición de Términos Básicos.....	18
III MARCO METODOLÓGICO	19
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	19
3.2. Fases Metodológicas.....	20
Fase I: Diagnóstico de la situación actual	20
Fase II: Establecimiento de las causas y efectos	21
Fase III: Diseño de lineamientos administrativo y contables.....	22
IV RESULTADOS	23
4.1. Análisis de los Resultados	23
4.1.1. Diagnóstico	23
4.1.2. Identificación	34
4.1.3. Diseño	36

	pp.
V PROPUESTA	37
5.1. Presentación de la Propuesta	37
5.2. Beneficios de la Propuesta.....	39
5.3. Objetivos de la propuesta	39
5.4. Desarrollo de la Propuesta	40
5.5. Factibilidad de la Propuesta.....	54
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS	61

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		pp.
1.- Cuadro de Observación		33

LISTA DE FIGURAS

CONTENIDO

	pp.
FIGURA	
1.- Técnica de Ishikawa causa-efecto	35
1.- Organigrama de la empresa STRONGLANDVZLA	40
2.-Formato de Recibo de Cobranza.....	46
2.-Hoja de gestión de Cobranza	48

DEDICATORIA

En primer lugar le doy gracias a **Dios**, quien con su guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer.

A mis padres, que con su apoyo incondicional han estado para mí en todo momento y quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar hoy a culminar un sueño más. Gracias por ser mi ejemplo a seguir y apoyándome en cada meta, y objetivo planteado cuando pensaba que no podía más allí estaban ustedes.

A mi familia, por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria, que me acompañaron en esta etapa tan bonita para mí dándome sus consejos.

María Briceño

.

AGRADECIMIENTO

A Dios, primeramente por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome la paciencia y sabiduría para culminar con éxito mi meta propuestas y por siempre estar conmigo.

A mi mamá Yajaira Cumare, por ser mi mejor amiga y la mejor mama del mundo lo eres todo para mí gracias por tus consejos tan valiosos no fuera llegado hasta aquí si no fuera por ti eres mi ejemplo a seguir gracias por siempre estar conmigo apoyándome en todo momento.

A mi papá Juan Manuel Briseño, gracias por ser el mejor papa del mundo por llenarme de tus consejos y sabiduría por siempre irme a buscar a la universidad y esperarme hasta cuando salía muy tarde gracias por tu apoyo, la orientación que me has dado por iluminar mi camino y darme las pautas para poder realizarme en mi vida mis estudios.

A mis hermanos, que la vida me regaló **Juan Arias y Sergio Sánchez**, siempre estando allí para mí aconsejarme y cuidándome gracias por estar conmigo desde un principio brindándome su amor y cariño.

A Albina Crice, tu que nunca me dejaste sola y siempre he contado con tu compañía.

A Mis abuelos, (Esmeralda, Clemente y Coromoto) que siempre con sus oraciones y consejos me daban el aliento para no desertar.

A la Lic. Elssy Arteaga, que desde un comienzo de mi carrera estaba dispuesta a cualquier ayuda que yo necesitara diciéndome que todo en posible con la voluntad de **Dios**.

A Enrique Bustamante, quien con su compañía incondicional a estado siempre conmigo desde el principio y me ha brindado su ayuda y conocimientos gracias por todo eres el mejor.

A la Lic. Yohana Corredor, por confiar en mí y permitirme la entrada a su empresa para realizar esta trabajo de grado, gracias por el apoyo y confianza.

María Briceño.



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

**LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA
OPTIMIZAR EL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA STRONGLANDVZLA, C.A.**

Autora: María Briceño

Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja

Fecha: San Diego, Octubre 2020

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objeto de proponer lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A., con la finalidad de brindar al personal del área herramientas útiles para lograr mejorar su desempeño personal, contando con una guía que le permita efectuar de manera eficiente y efectiva sus actividades y lograr recuperar las cuentas vencidas en los lapsos establecidos. En relación a la metodología que se desarrolló fue del tipo proyecto factible, con apoyo en un estudio con diseño de campo, a nivel descriptivo. Las técnicas que fueron aplicadas para la recolección de información fueron la entrevista estructurada, mediante el instrumento el cuestionario, el cual estuvo compuesto por diecinueve (19) preguntas abiertas, y la observación directa que estuvo apoyada del instrumento el cuadro de observación. La población objeto de estudio estuvo comprendida por cuatro (4) personas que integran la empresa, y la muestra fue representada por un (1) trabajador relacionado con los procesos de cuentas por cobrar de la empresa. Los resultados obtenidos, fueron analizados e interpretado, mediante el uso de la técnica del análisis de contenido. Para desarrollar la segunda fase de establecer las causas efectos por falta de lineamientos administrativos y contables en el proceso de cuentas por cobrar se aplicó el diagrama de Ishikawa donde se pudo detectar las causas de la problemática actual y se diseñó los lineamientos que le dieron solución al problema planteado. Se concluye, que las cuentas por cobrar requieren de un especial cuidado debido a que son uno de los activos que le brinda un ingreso de efectivo a la empresa, mediante la recuperación de los recursos que se encuentran en manos de los clientes, por lo tanto, se deben emplear procesos efectivos que permitan su cobro en los lapsos establecidos.

Descriptor: Lineamientos Administrativo y Contables, Cuentas por cobrar.

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar son uno de los activos que deben contener procesos efectivos para garantizar que los ingresos producto de las ventas a crédito sean percibidos en los lapsos establecidos, para garantizar que se cuente con la liquidez financiera óptima para cubrir los compromisos contraídos por la organización en los lapsos establecidos, y garantizar su operatividad en el tiempo.

A tales efectos, el presente estudio está orientado en la empresa STRONGLANDVZLA, C.A., que ha venido presentando debilidades en sus procesos de cuentas por cobrar, la cual requiere de lineamientos administrativos y contables para lograr optimizar el proceso de cuentas por cobrar, para recuperar sus invenciones que están en manos de los clientes, en los periodos establecidos, de manera que se logre minimizar los riesgos de incobrabilidad, mediante una gestión de cobranza efectiva, además que se mantengan las operaciones de las cuentas por cobrar registradas continuamente para emitir reportes para apoyar la toma de decisiones.

Para tal fin, el estudio se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, y estará estructurado en cinco (05) capítulos detallados a continuación:

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

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación 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 la fase

metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta: se expone la propuesta que dio solución a la problemática existente en la empresa en estudio, mediante el diseño de lineamientos administrativos y contables para lograr optimizar el proceso de cuentas por cobrar.

Conclusiones y Recomendaciones Finales: a las cuales llegó la autora en la presente investigación.

Finalmente, las **Referencias:** Bibliográficas y electrónicas, y los Anexos 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 la actualidad el entorno empresarial ha sufrido cambios continuos lo que ha generado que las organizaciones se adapten a ellos mediante el desarrollo e integración de estrategias competitivas que le permitan enfrentar los avances tecnológicos, los efectos de la globalización, socioeconómicos, cambios de normativas y leyes, de manera que logre su permanencia en el tiempo y se mantenga en el mercado en el cual se encuentran inmersas.

En Venezuela, las empresas han tenido que enfrentar retos mayores estando en una economía inestable y de incertidumbre, con un efecto muy significativos producto de la inflación que deteriora aceleradamente el poder adquisitivo de la moneda nacional, buscándose alternativas con monedas extranjeras tales como el dólar americano, presentado un control cambiario y teniendo como efecto un incremento generalizado y sostenido de manera galopante del incremento de los costos de los bienes y servicios requeridos para mantener en funcionamiento la organización, en este sentido, las cuentas por cobrar producto de las ventas a crédito, el cual es otorgado a los clientes como estrategia de ventas, ha tenido que disminuir los lapsos otorgados, debido a que el tiempo que tarda en recuperarse la inversión otorgada a los clientes, para un pago posterior, al retornar ha perdido significativamente su capacidad adquisitiva.

En este orden de ideas, Chillida (2009:110), manifiesta que las cuentas por cobrar: “son las ventas del ejercicio todavía pendientes al cobro”, cabe señalar que éstas son activos relativamente líquidos que generalmente se convierten en efectivo en un espacio de treinta (30) a sesenta (60) días. Es por ello, que se toma en consideración la antigüedad de las cuentas por cobrar, la cual consiste en el análisis

de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de los clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento. Este análisis se utiliza como auxiliar en la determinación de los saldos vencidos y de dudosa recuperación.

En este sentido, las empresas deben reformular sus políticas de crédito y cobranza, e implementar herramientas efectivas que garanticen la recuperación en los lapsos otorgados a los clientes, es allí, que los procesos de cuentas por cobrar, requieren de procedimientos, normativas y políticas, claramente definidas, para que el talento humano cuente con una guía sobre las actividades que debe realizar para el registro, de las cuentas por cobrar, y la gestión efectiva de cobranza, de manera que se logre fortalecer la liquidez financiera de la misma. Al ser el talento humano, quien ejecuta las actividades para el registro y gestión de cobranza, y quien hace el proceso efectivo, y por ende hace a la empresa competitiva, es necesario que cuente con las herramientas necesarias para optimizar su desempeño.

Tras las implicaciones anteriores, el presente estudio está orientado en la empresa STRONGLANDVZLA, C.A., que está ubicada en el Municipio Valencia, en el Estado Carabobo, la cual se dedica a todo lo relacionado a la compra, venta, importación, exportación, distribución y comercialización al mayor y detal de todo tipo de multivitamínicos, merengadas, diuréticos, productos naturales suplementos alimenticios y de nutrición, revistas, accesorios, entre otros.

La problemática radica a la falta de políticas y controles en el área de cobranza, para poder efectuar una gestión efectiva sobre las cuentas por cobrar, por lo tanto, el personal que labora en el área no cuenta con procedimientos, normativas y políticas claros que le guíen para realizar las actividades correspondientes al área de cuentas por cobrar, desde la emisión de la factura, los registros contables, la gestión del cobro y ejecución de conciliaciones bancarias, lo que genera que no se conozcan las cifras reales que deben presentar estas cuentas, los clientes morosos, o si los mismos ya han efectuado el pago respectivo, por lo tanto, no cuentan con información requerida para el proceso de toma de decisiones, y para la elaboración de los estados financieros. En este sentido, se proponen lineamientos administrativos y contables para optimizar el

proceso de cuentas por cobrar de la empresa, de manera que se le brinde al personal del área herramientas útiles para lograr mejorar su desempeño personal.

Mediante los lineamientos propuestos podrá contar con una guía que le permita efectuar de manera eficiente y efectiva sus actividades y lograr los objetivos organizacionales, brindando además información confiable para la gerencia, tanto para tomar decisiones como para elaborar los estados financieros, permitiendo además la salvaguarda de sus activos registrados en estas cuentas. El no aplicarse mejoras a tiempo se podría generar pérdidas financieras a la empresa, por incobrabilidad de las cuentas que se encuentran en manos de los clientes, lo cual afectaría negativamente a la empresa.

1.1.1 Formulación del Problema

Tras lo antes expuesto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuáles lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Ø Diagnosticar la situación actual del proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA C.A.
- Ø Establecer las causas y efectos por falta de lineamientos administrativos y contables en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDA VZLA C.A.
- Ø Diseñar lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

Los lineamientos administrativos y contables se enfocan en establecer normativas, procedimientos y políticas, que dirijan al personal en efectuar sus actividades de manera eficiente y efectiva en el logro de los objetivos organizacionales, además de garantizar el continuo registro de las operaciones de la empresa, de manera que se puedan obtener reportes oportunos y confiables para apoyar a la gerencia en la toma de decisiones, además de elaborar estados financieros oportunos.

Por su parte, la empresa STRONGLANDVZLA, C.A., mediante los lineamientos administrativos y contables podrá optimizar el proceso de cuentas por cobrar, de manera que el personal podrá contar con un conjunto de herramientas para la mejora de su desempeño laboral, manteniendo un registro de las cuentas por cobrar de manera continua, realizar actividades adecuadas para la recuperación de las facturas vencidas mediante una cobranza efectiva, y se logre fortalecer la liquidez financiera de la empresa, para que cumpla con sus compromisos contraídos oportunamente, manteniendo un flujo continuo del efectivo, y se pueda mantener la operatividad de la organización en el tiempo.

Por otro lado, la investigación tiene un aporte social, debido a que los lineamientos propuestos servirán de aporte a otras empresas con similar problemática en cuanto a las cuentas por cobrar, la cual podrá adaptarlos a sus necesidades propias, para lograr la efectividad en sus procesos. Además, servirá de antecedente a otras investigaciones tanto en la Universidad José Antonio Páez, como en otras Universidades, que se encuentren enmarcadas bajo las líneas de investigación, gestión y control de finanzas públicas y privadas, en la temática de mejoras de procesos, establecidas por la Facultad de Ciencias Sociales, para la Escuela de Contaduría Pública. Finalmente, servirá a las autoras para poner en práctica sus conocimientos académicos y profesionales en el campo laboral, dirigidos a la optimización de los procesos de cuentas por cobrar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, son indagaciones previas que sustentan al estudio y que tratan sobre el mismo problema. Sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en su oportunidad, mediante recopilaciones de otras organizaciones que constituyen una bases de conocimientos o información contribuyendo al mejoramiento de la misma. A tales efectos, a continuación se presentan las consultadas:

Bolívar y Pérez (2020), presentaron un estudio que lleva por título **“Estrategias de control para mejorar la gestión de cobranza de la empresa Operadora Turística de Hoteles Alcalá C.A.”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. La finalidad de la investigación fue de salvaguardar las inversiones que se encuentran en manos de clientes y lograr la efectiva recuperación a través de una gestión adecuada que mantenga las relaciones comerciales con los mismos, y a su vez se fortalezca la liquidez financiera de la empresa. La investigación se desarrollará bajo la metodología de un proyecto factible, en la cual se aplicó como técnicas de recolección de información la entrevista estructurada y la observación directa.

Los investigadores concluye, que las empresas se utiliza el control interno, con el fin de evaluar y monitorear las operaciones que cada entidad presenta, considerándose que, es un proceso muy importante llevado a cabo por la alta dirección en una entidad, que debe estar correctamente diseñado para dar seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos como la efectividad y eficacia de las operaciones, confiabilidad de información financiera, acatamiento de leyes y regulaciones aplicables financieras, cumpliendo con las normativas y leyes actuales.

Su relación con el presente estudio, es la aplicación de una entrevista para el levantamiento de información en el área de cuentas por cobrar, y poder realizar el diagnóstico, cuyos resultados permitirán detectar las debilidades que están generando la problemática para poder orientar la propuesta en minimizarlas y lograr optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa en estudio, además, que el control interno es una de las fases del proceso administrativo que debe incluirse en los lineamientos a ser propuestos, para garantizar que se cumpla con lo planeado.

Rosales (2019), en su estudio presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, que tituló **“Plan estratégico para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Pescadería Marisquería El Archipiélago, C.A.”**, con el propósito de establecer los procedimientos y las normativas que puedan garantizar el registro diario de las operaciones generadas en el área de cuentas por cobrar, obtener cifras confiables, realizar una adecuada gestión de cobro, recuperar las cuentas vencidas y fortalecer la liquidez financiera, de manera que se pueda cumplir oportunamente con los compromisos contraídos por la misma. Metodológicamente se desarrolló la investigación bajo la modalidad de un proyecto factible.

En su estudio la investigadora concluye, que no se lleva un registro continuo de las cuentas por cobrar y la cobranza, además, no cuentan con un sistema administrativo, ni hacen uso de formatos de cobranza, no se utiliza un auxiliar de cuentas por cobrar, por lo tanto, no tienen registros de las mismas, por su parte, no se concilian todos los saldos, y existen facturas vencidas no pagadas, debido a que no se le hace seguimiento a las mismas, es por ello, que la información financiera no es confiable y el proceso de cobranza no es efectivo.

Su relación al presente estudio, es la necesidad de implementar mejoras en los procesos de cuentas por cobrar mediante lineamientos que sean efectivos para garantizar el registro oportuna de la información y de emitir reportes de manera oportuna para conocer los saldos reales de las cuentas, permitiendo además apoyar el proceso de toma de decisiones gerenciales.

Pineda (2018), presentado, en la Universidad de Carabobo para optar al título de Especialización en gerencia Tributaria, titulada “**Diseño de una planificación Fiscal Basada en procedimientos de control interno que coadyuven al cumplimiento de las obligaciones tributarias en el Agente Aduanal Rubio’s Aduana, C.A.**”, con el objeto poder generar una gestión de cobranza efectiva, para poder pagar sus obligaciones tributarias a tiempo, evitando sufrir multas y sanciones al momento de una fiscalización. En el presente estudio se utilizó la investigación descriptiva, con diseño de campo no experimental.

En conclusión, de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo indicar que la empresa se hizo necesario que la estructura del control interno sea sólida y efectiva, y que debe seguir una serie de acciones encaminadas a cumplir con las metas y objetivos que persigue para proporcionar seguridad razonable. Es por ello, que las actividades se dirigieron a poder mantener un flujo continuo de ingresos para poder disponer de los recursos necesarios para cubrir sus obligaciones tributarias.

Su aporte al presente estudio, es que es preciso para alcanzar la eficiencia y la efectividad en procedimientos en fondo de maniobra, política de cobranza, política de crédito para tener precauciones en el riesgo financiero tanto en la liquidez luego cumplir con sus obligaciones en un tiempo determinado, su aporte al presente estudio, es la necesidad de implementar políticas de cobranza, y diseñar los lineamientos para que estén dirigidos al cumplimiento de las políticas definidas de manera que se genere la cobranza en los lapsos establecidos.

Muñiz y Mora (2017), presentaron un trabajo de grado para optar al título profesional de Contador Público Autorizado, en la Universidad de Guayaquil, en Ecuador, titulado “**Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters**”, teniendo como objeto controlar las cuentas por cobrar, el riesgo de ofrecer un crédito, el manejo adecuado de la cobranza y la disminución de las cuentas incobrables que se aplican en la organización, por la cantidad de elevada de clientes que acuden a buscar los servicios de vuelos internacionales. La metodología que se implementó abarca un estudio cuantitativo y cualitativo en las

actividades realizadas, con un método descriptivo con diseño de campo, donde se aplicó las técnicas la observación directa y la entrevista.

Con los resultados obtenidos, las autoras concluyen que, se establecieron nuevas políticas de crédito para su otorgamiento, así como la implementación de actividades de control que les permita detectar la insolvencia del cliente a tiempo, para poder gestionar la respectiva cobranza, y minimizar las partidas pendiente al cobro vencidas, mejorando la comunicación con el cliente, el cual es un aporte al presente estudio, ya que mediante la comunicación continua con el cliente se puede realizar una planificación de la cobranza, y lograr la efectividad de recuperar los ingresos en el tiempo establecido.

El presentado por García (2016), en la Universidad Católica de Cuenca en Ecuador, para optar al título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. en su investigación titulada **“Gestión de las cuentas por cobrar en el sistema de Riego Manuel de J. Calle en el periodo 2015”**, para lograr recuperar las cuentas por cobrar vencidas, a través de herramientas que permitan hacer efectiva la gestión de cobranza, y recuperar las inversiones que se encuentran en manos de los clientes. La metodología de la investigación desarrollada fue de tipo cualitativo y cuantitativo, con diseño de campo a nivel descriptivo. La técnica utilizada fue la encuesta.

Se concluye en la investigación que, la institución para recuperar el dinero de años anteriores de los socios, realizó descuentos en el año 2015, en los tres (3) primeros meses, enero 3%, febrero 4% y marzo 3%, por tal motivo se recuperó gran parte de las deudas pendientes de cobro por los clientes. Su aporte al presente estudio, es que la gestión de cobranza, debe implementar medidas que incentiven al cliente al pago de sus deudas, no solo con castigos como intereses moratorios, sino también con descuentos que permitirían recuperar aquellas cuentas de mayor antigüedad, además, para minimizar el riesgo de que se generen retrasos o impuntualidad de pago, se deben implementar acciones de cobranza que logren mantener un control y recordatorio del cobro al cliente.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas, de acuerdo a Arias (2016:41), estas: “comprenden el conjunto de proposiciones que constituyen un punto de vista el cual va dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”, por lo tanto, permiten ampliar, sustentar y relacionar la teoría con la investigación, y de esta manera dar al planteamiento del problema una base razonable. Durante la elaboración de esta investigación se recurrió a varios autores reconocidos, los cuales sirven para establecer el producto de este trabajo de investigación. En este sentido, se presentan las siguientes consultadas.

2.2.1 Lineamientos

Cuando se presenta un lineamiento, se está dando a conocer su postura sobre ciertos temas. A nivel empresarial, vienen siendo las pautas que establece la directiva y que el personal debe sujetarse a su cumplimiento direccionado al cumplimiento de objetivo de metas. De acuerdo a Morgado (2015:15), define el término lineamientos: “como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados”, en este mismo contexto, un lineamiento es también una explicación o una declaración de principios. Por otra parte, un lineamiento es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución, en otras palabras, es un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización, si algún miembro de esta, no respeta los lineamientos, estará en falta e incluso puede ser sancionado, dependiendo de la gravedad de su acción. Su aporte al presente estudio es que constituye parte de la propuesta.

Lineamientos Administrativos

Según Catacora (2015:70), expresa que: “el proceso administrativo es un modelo teórico que pretende englobar las actividades que conforman la gestión del administrador”. En la realidad estas actividades, muchas veces son difíciles de separar y no se presentan en un orden o secuencia claramente definido, no obstante para

facilitar su comprensión, se dirige a la definición de objetivos, metas y políticas; el establecimiento de una estructura para distribuir y coordinar el trabajo entre el personal, la integración de estos y su dirección, una comparación de los resultados mediante una evaluación, y establecer correctivos si no se cumplió con lo planeado, por lo tanto, en toda actividad el conjunto de lineamientos deben estar claramente definidos y difundidos al personal, y efectuar un seguimiento para garantizar su cumplimiento.

Su aporte a la investigación, es debido a la necesidad establecer los lineamientos desde el punto de vista administrativo que dirijan al personal a la consecución de los planes y metas establecidos en el área de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA C.A., de manera que el personal cuente con una guía para realizar sus actividades, optimice su desempeño y logre una mejora profesional en el área donde se desempeña.

Lineamientos Contables

De acuerdo a lo expuesto por Catacora (2015:71), los lineamientos contables se definen como: “todos aquellos procesos, secuencia de pasos, normativas, políticas e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad”. Se puede observar, que los procesos contables están dirigidos al registro de las operaciones y de las emisiones de reportes necesarios para la gerencia, con la finalidad de efectuar toma de decisiones adecuadas y oportunas. Estas bases teóricas sustentan el presente estudio, debido a la necesidad de establecer los lineamientos para que se realice el registro de las operaciones de las cuentas por cobrar empresa STRONGLANDVZLA C.A. para obtener información confiable sobre su situación financiera y económica y los saldos de estas cuentas para programar su cobranza.

2.2.2. Cuentas por Cobrar

De acuerdo a Bernal (2010:1), expresa que las cuentas por cobrar: “son adquiridos por la empresa y serán cambiados por efectivo o bienes y servicios

otorgados por la empresa”. Es importante controlar y auditar las cuentas por cobrar, pues el auditor financiero es el responsable de establecer los objetivos y procedimientos y planeación de la auditoría a estas cuentas. Agrega Bolten (2017:2), que las cuentas por cobrar: “representa uno de los activos más importantes, puesto que después del efectivo es el activo más líquido en una entidad de carácter económico”. Representan la oferta o adquisición de algún bien o servicio que se recuperará en dinero. Por su parte, Guajardo y Andrade (2017:85), expresa que: “son cualquier activo, recurso económico, propiedad de una organización, que generara algún beneficio a largo plazo”. Esta constituido en la clasificación de activo circulante.

Para Catacora (2015:75), las cuentas por cobrar: “representan el mayor monto de activos líquidos que posee una organización, cuya liquidación se espera provean los fondos para el pago de los acreedores”. Por otra parte, Brito (2009:337), señala que: “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”. Considerando lo expuesto anteriormente las cuentas por cobrar son derechos con los cuales se espera proveer los fondos necesarios para el pago de acreedores. Su aporte al presente estudio es que mediante ellas se sustenta la definición del tema en estudio.

Clasificación de las cuentas por cobrar:

Cuentas por cobrar provenientes de las ventas de bienes y servicios: son todas aquellas cuentas cuyo origen es la venta a crédito de bienes y servicios, y que generalmente están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente.

Las cuentas por cobrar provenientes de las ventas a crédito: son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activos circulantes o corrientes, excepto aquella cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo

normal de operaciones de la empresa, el cual en la mayoría de los casos, es doce meses.

Las cuentas por cobrar no provenientes de ventas a crédito: se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos.

Provisión para Cuentas Incobrables: tiene doble finalidad; por un lado, evaluar las cuentas por cobrar, y por el otro, cargar a los gastos del período las cuentas que resulten incobrables, originadas por ventas efectuadas en dicho periodo.

· Dentro de los métodos utilizados para calcular la provisión para las cuentas incobrables, se pueden encontrar:

a) método del porcentaje fijo sobre saldos pendientes, el cual consiste en establecer un porcentaje fijo sobre las cuentas pendientes de cobro que resulten incobrables, de acuerdo con las estadísticas;

b) método del porcentaje fijo sobre ventas, el cual toma en cuenta sólo las ventas a crédito, determinándose el porcentaje de acuerdo con las estadísticas de ventas a crédito y de las pérdidas por incobrables, de varios años.

En este proceso no solo se añaden los registros de activo de las cuentas por cobrar inmediatamente después de la facturación, sino también se eliminan los registros de dicho activo para reflejar los pagos de los clientes; esto se debe realizar de manera oportuna con la finalidad de mantener las cuentas por cobrar actualizadas, para la hora de efectuar un estado de cuenta.

Es evidente entonces, que las cuentas por cobrar deben ser administradas con eficacia, es decir, en lo posible disminuir el nivel de las mismas, pues generan costos oportunidad y aunado a ello constituyen un riesgo de cobranza. Por lo tanto, el presente estudio tiene como propósito implementar controles en el área de cuenta por cobrar para garantizar su oportuno registro, salvaguarda de los activos y realizar el proceso de cobranza a tiempo en la empresa Inversiones Lefre C.A.

Proceso y Ciclo de Cuentas por Cobrar

Para Díaz (2007), expresa sobre las cuentas por cobrar que:

Las cobranzas pertenecen a una de las actividades que requieren de un proceso minucioso, integrado y controlado para obtener óptimos resultados. Con respecto a esto, menciona que: La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago. (p. 124).

También se interpreta como cobranza a la documentación de un crédito que ya existe. Se trata de un crédito en cuenta corriente que es cancelado por el deudor mediante un pagaré. Si bien aquí el cobro no es definitivo, pues se sigue teniendo un crédito y aún no se ha percibido el dinero, las características de la gestión emprendida son de similar importancia a las que se requieren para lograr el cobro en dinero. Existen cinco (5) fases que delimitan el circuito en las gestiones de cobranzas, las cuales se identifican como una serie de pasos o actividades que originan las gestiones de cobro y que son inherentes al momento en que se produce la oportunidad de cobro; estas fases se detallan a continuación:

Fase 1: Identificación de Oportunidades de Cobro: la cobranza surge de una operación previa de Ventas, que, a su vez, originó un proceso de facturación. Esto significa que en el momento de la cobranza ya se dispone de registros de computación con información almacenada (fecha de vencimiento) que permitirá identificar, en el momento correspondiente, las distintas oportunidades en las que deben iniciarse las gestiones de cobro. Por lo tanto, un programa de computación recorrerá periódicamente el archivo de Débitos a Clientes pendientes de cancelación (normalmente Facturas y Notas de Débito) y detectará cuáles se encuentran en situación de cobro. Una situación similar se presentará si llevan registros de Documentos a Cobrar.

Fase 2: Preparación de la Gestión de Cobro: la gestión de cobro (cuando se realiza por medio de cobradores) debe estructurarse según la distribución geográfica de los deudores, de manera que cada cobrador será responsable de su zona asignada. Por lo tanto, un proceso de computación procesará la información almacenada en archivos y emitirá listados (diarios) ordenados por zona, las cuales contengan la identificación de los comprobantes, cuya cobranza se encargará cada cobrador. El detalle de esos listados incluirá el número de Factura, Nota de Débito o Pagaré, fecha de emisión y de vencimiento, importe neto (indicación de descuento, si corresponde), razón social o nombre del deudor, domicilio de pago y un espacio destinado para

el trámite, con el detalle del número de cheque, banco, importe y recibo, si es que tuvo éxito en su gestión.

Fase 4: Rendición de la Cobranza: los cobradores deberán efectuar la rendición diaria de la función que han cumplido. Esto significa comunicar a Tesorería qué valores, de los que planificó cobrar, fueron percibidos, y bajo qué forma: en cheque o en pagaré, y también cuáles no se pudieron cobrar (y la causa de ello). Para lograr esto, es conveniente diseñar un formulario especial para esta rendición, el cual podría ser incorporado al sistema de computación que administre este procedimiento, y presentar por pantalla la estructura del esquema de información requerida por la fase de rendición. Es fundamental destacar que toda la información ingresada en la recibos (cuya copia formará parte de la rendición) y en los valores recibidos.

La documentación y los valores así elaborados, serán controlados por Tesorería (destinatario de esos elementos), que deberá aprobar, si está de acuerdo, el proceso de rendición. En Tesorería se incorporará un resumen de los valores recibidos en la planilla diaria de caja, en la cual figurarán también registrados, si ello ocurrió, los valores recibidos por correspondencia. Por su parte, el sector Cobranzas deberá actualizar sus registros a fin de repetir, al día siguiente, un nuevo ciclo del procedimiento, con su documentación y su circuito informativo depurados. Dentro de esta fase, resta efectuar en la institución bancaria —por parte del sector Tesorería— el depósito de los cheques recibidos, tanto de los cobradores como los enviados por correspondencia. Las cobranzas recibidas deben ser depositadas íntegramente y sin demoras.

Fase 5: Control y Registro de la Cobranza: el sector Contaduría será el responsable de controlar la consistencia de toda la información generada de la gestión de Cobranza. Luego de la verificación, podrá confeccionar los respectivos asientos en la contabilidad general y en el Sub-diario de Ingresos y Egresos.

El control de consistencia consiste en las siguientes verificaciones:

- Los créditos a las cuentas de clientes, en cancelación de facturas (u otros débitos) adeudadas por ellos, deberán coincidir con la sumatoria de los importes registrados en los listados de cobranzas de los cobradores y con el listado de valores recibidos por correspondencia.
- En caso de haberse otorgado descuentos por pronto pago, se deberán conciliar los importes totales de facturas canceladas con los importes reales cobrados en relación con esas facturas.
- La sumatoria de los listados indicados en el primer punto deben concordar con el importe total de recibos emitidos y con la suma de los importes de las boletas de depósito. Por otro lado, las estrategias de control interno estarán referidas también por el ciclo de cobranzas, por lo que la teoría antes señalada sustentará la propuesta.

2.3 Definición de Términos Básicos

Deuda: es la obligación de pagar, disolver o restituir un dinero o cosa recibida.

Eficiencia: hacer correctamente las cosas.

Eficacia: es el medio que persigue satisfacer el objetivo sin importar el costo envuelto.

Factura: formato impreso con el nombre de la empresa, nombre del vendedor y las características de un producto incluyendo el precio y los impuestos.

Liquidez: es la disposición que tiene un sujeto para adquirir dinero en efectivo y de esta manera cumplir sus obligaciones en un periodo de tiempo cortó. Esto quiere decir que es la rapidez que tiene un activo para convertirse en dinero en efectivo.

Morosidad: demora en el pago de una deuda.

Orden de pago: formato en el cual se especifican los documentos a cancelar y montos respectivos, este se anexa al cheque.

Plazo: fecha en la que se debe devolver un crédito o pagar una deuda.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se presentó la metodología que fue utilizada en el estudio, que de acuerdo a Hurtado y Toro (2007:83), quienes señalan que el marco teórico: “tiene como finalidad revisar la mayor cantidad posible de información sobre el problema que se va a investigar, para evitar cometer errores ya superados a repetir estudios realizados”, en este sentido, para desarrollar las fases metodológicas, se presentó el tipo y diseño de la investigación, así como los instrumentos y técnicas utilizados para lograr los objetivos propuestos, los cuales se detallan a continuación:

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

De acuerdo a las características propias de la presente investigación, se enmarcó y desarrolló mediante los denominados proyectos factibles, que de acuerdo a según las normas de la Universidad Santa María (2016:82), el proyecto factible: “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo”, en este sentido, se le dio una solución viable al problema planteado mediante una propuesta que consistió en diseñar lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A.

El estudio tuvo apoyo en un diseño de campo, que de acuerdo a Arias (2016:31), plantea que la investigación de campo: “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna”, debido a que se aplicaron los instrumentos de recolección de datos en el sitio donde persiste la problemática, en el departamento de contabilidad de la empresa.

El nivel fue descriptivo, cual Arias (2016:26), redacta que: “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”, ya que se detalló la manera como se están llevando los procesos actuales, y se establecieron las conclusiones a las que se llegó en el 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, las cuales se detallan a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA C.A.

A fin de analizar, cuál es el diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA C.A. y sus posibles causas, para ello, se requirió establecer, primeramente, la población y muestra que suministrará la información primaria para el desarrollo de esta fase. A tales efectos, Palella y Martins (2006:91), indican que: “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”. De allí que, la población del presente estudio estuvo conformada por cuatro (04) personas que integran la empresa.

En cuanto a la muestra, muestra Hernández, Fernández y Baptista (2012:236), señalan que: “es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”. En este sentido, la muestra estuvo constituida por una (1) personas que representará la población, el cual está encargado de llevar a cabo los procesos de cuentas por cobrar, siendo la indicada para brindar la información de tipo primario para realizar el diagnóstico.

En cuanto a las técnicas que fueron aplicadas en el estudio estuvieron la observación directa, la cual Tamayo (2017:22), define la observación directa como:

“aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Para desarrollar la técnica de observación directa se empleó como instrumento un cuadro de observación, que según Tamayo (2017:70), expresa que: “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, donde se evaluó la presencia o ausencia de ciertas variables que inciden en los procesos de cuentas por cobrar.

Seguidamente, se utilizó la entrevista estructurada, que según Tamayo (2017:100), la define como: “la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales”, que fue a través de un cuestionario como instrumento, según Tamayo (2017:122), lo define como: “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, que estuvo contenido de diecinueve (19) preguntas abiertas, cuyos resultados fueron analizados e interpretados a través de la técnica de análisis de contenido, que según Berelson (2012:7): “es una técnica de investigación que pretende ser objetiva, sistemática y cuantitativa en el estudio del contenido manifiesto de la comunicación”, el cual se mueve en dos (2) polos el rigor de la objetividad y el de la fecundidad de la subjetividad.

3.2.2. Fase II: Establecimiento de las causas y efectos por falta de lineamientos administrativos y contables en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDA VZLA C.A.

Esta fase se desarrolló con el objeto de establecer las causas y efectos por falta de lineamientos administrativos y contables en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDA VZLA C.A., mediante el diagrama de Ishikawa, también conocido como diagrama de espina de pescado o diagrama causa y efecto, es una herramienta que ayuda a levantar las causas-raíces de un problema, analizando todos los factores que involucran la ejecución de un proceso. En la metodología, todo

problema tiene causas específicas, y esas causas deben ser analizadas y probadas, una a una, a fin de comprobar cuál de ellas estuvo realmente causando el efecto del problema planteado en la investigación, ya que se quiso eliminar, mediante el diseño de la propuesta, debido a que eliminado las causas, se elimina el problema.

3.2.3. Fase III: Diseño de lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A.

En base a los resultados que se obtuvieron de las técnicas de recolección de datos, sobre los procesos de cuentas por cobrar, y el establecimiento de la causa y efecto obtenida a través del diagrama de Ishikawa, se elaboró una propuesta que consistió en el diseño lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A., con el objeto de lograr que se realice el registro oportuno de las operaciones de cuentas por cobrar, y una efectiva gestión de cobranza, brindándole al personal del departamento, un conjunto de herramientas, para que logre la mejora de su desempeño laboral dirigido al logro de los objetivos organizacionales, de manera que se pueda recuperar los recursos que están en manos de los clientes y fortalecer la liquidez financiera, necesaria para cubrir sus obligaciones y garantizar la operatividad de la empresa en el tiempo. Para el desarrollo de la propuesta, se procedió a presentar con la siguiente estructura:

- Ø Presentación de la propuesta.
- Ø Beneficios de la propuesta.
- Ø Objetivos de la propuesta.
- Ø Desarrollo de la propuesta.
- Ø Factibilidad de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

En el presente capítulo se presentaron los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección seleccionados, cuyos datos se les realizó un análisis, de la situación actual de los procesos, y una evaluación causa y efecto de los factores que pueden estar generando la problemática expuestas en la presente investigación, donde se pudo obtener información significativa para poder desarrollar la propuesta que consistió lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A. A continuación se desarrollaron las fases metodológicas de acuerdo a los objetivos planteados.

4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA C.A.

A fin de analizar, cuál es el diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA C.A. y sus posibles causas, para ello, se seleccionó un cuestionario comprendido de diecinueve (19) ítems, de preguntas abiertas, en apoyo de la entrevista aplicado a un (1) trabajador del área de cuentas por cobrar, cuyos datos fueron analizados e interpretado para poder desarrollar las fases siguientes. Seguidamente, se aplicó un cuadro de observación en el departamento de administración para verificar la presencia o ausencia de ciertas variables que afectan el proceso de cobranza, por lo tanto, a continuación se presentan los resultados de los instrumentos aplicados.

a) Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario

1. ¿Cómo considera usted que se está llevando a cabo el proceso de cuentas por cobrar?

R: Considero que se está manejando mal, por no tener un proceso adecuado, por falta de personal, ya que la persona que maneja esa área también está a cargo de la parte de ventas y por ende no se tiene un procedimiento apropiado para el proceso.

Análisis: La efectividad del proceso de cuentas por cobrar, depende en gran parte, que exista segregación de funciones, y se defina un personal que realice las actividades de supervisión en el área de cuentas por cobrar, debido a que es donde se lleva manejo y registros de los ingresos, además de su efectiva gestión de cobro, depende el ingreso continuo del flujo de caja, necesario para poder distribuirlos y cubrir las obligaciones de la empresa.

2. ¿Qué políticas y controles considera se deben implementar en el área de cobranza?

R: En este caso una de las primeras políticas que se deberían fijar son la determinación de los plazos máximos y mínimos que se le pueden otorgar a los clientes, se deben analizar cuidadosamente tomando en cuenta una serie de requisitos, como por ejemplo: los plazos que otorgan otras empresas a nuestros clientes (conocer su liquidez y responsabilidad que tienen nuestros clientes con otros proveedores). Saber si la inversión que se está realizando para otorgar créditos es rentable, estudiar cada gestión de cobranza dependiendo el tipo de cliente. Llevar un mejor control de los tiempos otorgados a los clientes con los créditos, y asignar a la persona encargada de que se cumplan a cabalidad y así poder tener mejores ingresos. También se puede controlar los % otorgados y los pronto pagos tomando en cuenta el volumen de mercancía que se le venda al cliente.

Análisis: Las políticas de cobranza, deben ser efectivas, para poder recuperar las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, en el tiempo oportuno, por lo tanto, en una economía inflacionaria no se pueden otorgar lapsos largos, ya que al recuperar la cobranza, genera que se haya perdido la rentabilidad por el deterioro acelerado que sufre por este fenómeno económico, requiriéndose de mayor cantidad de dinero para reponer sus inventarios.

3. ¿Considera usted que en el área de cobranza cuenta con los recursos necesarios, para realizar las operaciones requeridas? Razone su respuesta.

R: Se podría decir que se encuentra con un 50% de los recursos para realizar todas las operaciones requeridas, ya que considero que falta una persona designa solo para esa área y poder llevar el control requerido.

Análisis: Los procesos de cobranza para que puedan ser efectivos, requiere de una segregación equitativa de funciones y responsabilidades, además de contar con los recursos necesarios para poder realizar sus operaciones, de manera que sea adecuado para el trabajador poder desarrollar sus actividades sin inconvenientes y sin mayores esfuerzos que los requeridos propiamente por el cargo.

4. ¿Usted considera que el tiempo para realizar el proceso de cobranza es suficiente? Razone su respuesta.

R: Considero que no, ya que los tiempos para otorgar algún tipo de plazo o tiempo para cancelar las deudas deberían ser más cortos, y contar con la persona que debe llevar ese control y poder hacer el seguimiento necesario en los tiempos deseados.

Análisis: Los lapsos de crédito deben ser adecuados para poder brindar al cliente un tiempo prudencial para poder pagar sus obligaciones, sin embargo, este debe estar acorde con los otorgados por los proveedores, ya que el tiempo de cobro

no puede ser superior al de pago, porque los ingresos deben fluir continuamente para pagar oportunamente sus deudas, el contar con periodos largos generaría que no se cuente con la liquidez financiera necesaria para pagar a tiempo sus deudas, afectando la imagen de la empresa frente a sus proveedores. Recibo

5. ¿Explique la frecuencia con que se llevan los registros contables, de todas las cobranzas que se han efectuado en un lapso de un tiempo determinado? Razone su respuesta.

R: La frecuencia con la que se llevan dichos registros o controles no son constantes, existe cierto descontrol con ese proceso, ya que los registros no se están haciendo de manera periódica.

Análisis: Los registros contables deben ser diarios, para que la información contable tanto de las deudas pendientes por cobrar vencidas y por vencer, como los cobros ya realizados deben estar actualizados para que se pueda llevar esta información al flujo de caja y planificar el pago de sus deudas, así como programar los pagos de las deudas vencidas.

6. ¿Tiene usted conocimiento, si se practican arquezos periódicos y sorpresivos? Señale en que frecuencia se efectúan. De ser negativa la respuesta, justifique por qué no se realizan.

R: No se practican arquezos periódicos y menos sorpresivos, ya que la persona que debería de encargarse de ese procedimiento, también tiene a su cargo otras asignaciones, las cuales no le permiten cumplir con el rol que realmente tiene su cargo, se considera necesario el ingreso de otra persona en el área.

Análisis: Los arquezos de caja son una herramienta de control, que permiten realizar una revisión sobre los cheques que estén pendientes por depositar, moneda

extranjera así como moneda nacional, que se encuentre en caja, y caja chica, además, de las facturas por cobrar de los clientes, que están vencidas y por vencerse, de manera que se pueda verificar que los activos reflejados en las cuentas por cobrar estén debidamente custodiados, y no se realice un manejo indebido de las mismas. Debe ser sorpresivo, para que el trabajador, pueda ser sorprendido si llega a utilizar tales recursos sin autorización alguna.

7. ¿Sabe usted, si se continúan las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son canceladas en la contabilidad? Razone su respuesta.

R: No se lleva un control adecuado, es más bien poco ordenado y preciso ya que no se le aplica el seguimiento constante para recuperar las cuentas incobrables, se intenta hacer una gestión solo cuando se realizan los cierres de mes.

Análisis: Ante esta interrogante, el entrevistado expresa, que no se continúan las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son canceladas en la contabilidad. Esto genera que se pierdan inversiones significativas para la empresa, por la falta de seguimiento lo que genera pérdidas financieras que afectan la rentabilidad.

8. ¿Tiene usted conocimiento, si actualmente la empresa cuenta con un sistema administrativo? De ser afirmativa la respuesta, indique el tipo de sistema.

R: Actualmente no se cuenta con ningún tipo de sistema administrativo específico, se trabaja con los formatos y sistemas normales básicos de Excel, PowerPoint y Word.

Análisis: El encuestado expresa, que empresa no cuenta con un sistema administrativo. Los sistemas administrativos, son herramientas de gran utilidad ya que permite calcular numerosas operaciones en menos tiempo, y obtener información

financiera y contable con rapidez, y emitir listados para apoyar el proceso de toma de decisiones. Al utilizar hojas de trabajo en Excel, y documentos en Word el proceso se hace más manual, y se tarda mayor tiempo en realizar los cálculos, que suelen ser de ayuda para empresas más pequeñas, pocas operaciones. Y que la inversión en estos sistemas sea superior a las necesidades de procesamiento de datos.

9. ¿Sabe usted, si existen facturas emitidas a clientes vencidas que no se haya cobrado? De ser afirmativa la respuesta, ¿podría indicar el motivo del retraso de su cobro?

R: Si existen y el retraso es producido por la falta de personal y organización en el departamento de cobranza, el seguimiento que se debería hacer semanal la mayoría de las veces no se logra, se cobra pero no en los tiempos establecidos.

Análisis: La gestión de cobranza, debe hacer un seguimiento continuo de las facturas vencidas, y su propósito es hacer efectivo el cobro en el tiempo otorgado al cliente, por lo tanto, el acumularse facturas vencidas y no cobradas, reflejan que no se están cumpliendo con los objetivos de las cuentas por cobrar, y evidencian la poca efectividad el mismo.

10. ¿Tiene usted conocimiento, si la empresa cuenta con manuales de normas y procedimientos? Justifique su respuesta. De ser afirmativa su respuesta indique si están actualizados.

R: No, actualmente la empresa no cuenta con ningún manual de normas y procedimientos, apenas tienen ideas de como comenzar a crearlo.

Análisis: Las empresa cuenta con manuales de normas y procedimientos, para poder establecer las líneas de acción que debe seguir el trabajador para poder hacer efectivo el proceso de cobranza, la inexistencia de ellos, generan que no haya unificación de criterios en cuanto las actividades que debe realizar el trabajador

dando cabida a que realice las operaciones de acuerdo a su propio conocimiento y experiencias, que por lo general no están orientados a las políticas y objetivos de la empresa.

11. ¿Considera usted, que actualmente el departamento de cuentas por cobrar presenta atención oportuna a las solicitudes del cliente? Justifique su respuesta.

R: Si, realmente se toma en cuenta y estudia las solicitudes realizada por el cliente, se evalúa la calidad y responsabilidad del cliente en cuanto a los plazos de pago y la cantidad de mercancía que adquiere en la compra.

Análisis: De acuerdo a la respuesta del encuestado, se observa que actualmente el departamento de cuentas por cobrar presenta atención oportuna a las solicitudes del cliente, esto permite mantener una confianza del cliente con la empresa y fortalece su seguridad y aceptación, para ganar su fidelidad y que siga realizando sus compras a la misma.

12. ¿De qué manera calificaría usted la satisfacción del cliente por los servicios que presenta la empresa en el área de cobranza? Justifique su respuesta.

R: Considero que sí, aunque lamentablemente, para la empresa no son las más adecuadas, ya que por el descontrol que tienen se beneficia el cliente porque de alguna manera se alarga el plazo de pago, debido a que no se tiene una persona que se encargue constantemente de llevar ese control.

Análisis: Ante esta interrogante, el encuestado expresa, el cliente no considera que el cliente no tiene mucho interés en la calificación que se le podada dar sobre la satisfacción que él tiene por los servicios que presenta la empresa en el área de

cobranza, ya que le favorece que no sea efectivo para poder tardar en realizar el pago de sus deudas contraídas con la empresa.

13. ¿Sabe usted, si la empresa cuenta con programas de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas por cobrar? Justifique su respuesta.

R: Actualmente no cuenta con ningún programa para dicho control, ya que siguen teniendo esa debilidad, del personal que afecta todo lo que tiene que ver con el departamento.

Análisis: Los auxiliares de cuentas por cobrar, permiten llevar un registro continuo de las facturas pendientes por cobrar, y la cobranza de las mismas, permitiendo, además realizar estadísticas del tiempo de mora en que el cliente tarda en pagar sus obligaciones, para poder tomar decisiones sobre los créditos otorgados,

14. ¿Tiene usted conocimiento, si existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza? Justifique su respuesta.

R: Se podría decir que se lleva un 50% de ese control, y en algunos casos se visualiza solo a final de mes cuando se realizan los cierres de cada cuenta contable de los clientes.

Análisis: Ante esta interrogante, el encuestado expresa que, no existe una vigilancia constante y efectiva sobre el vencimiento y cobranza de los clientes. La falta de efectividad de estos procesos, genera que no se concrete cobrar al cliente y se generen saldos morosos, que afectan la liquidez financiera de la empresa, haciendo lento el flujo del efectivo, y podría ocasionar que los saldos bancarios no sean suficientes para cumplir con sus compromisos operativos contraídos.

15. ¿Sabe usted, si se tienen actualizados los datos de los clientes en listas o catálogos con detalle de su dirección, teléfono, RIF, entre otros datos? Razone su respuesta e indique cual fue la última actualización.

R: Si, la misma lleva su control bajo el sistema de Excel allí tienen todos los datos de cada cliente fijo y no fijo que tiene la empresa, por periodos trimestrales.

Análisis: Mantener los datos actualizados de los clientes es necesario para poder mantener información de vital importancia, ya que se le brinda una confianza al otorgarle parte de los activos en condiciones de crédito, es decir, que no ha pagado, y que debe brindar una seguridad razonable de que cumplirá con los lapsos establecidos, y en el caso de no cumplir poder ubicarlo para hacer exigencia del cumplimiento del compromiso contraído con la empresa, la continuidad de su actualización es necesaria para poder minimizar los riesgos de que el cliente cambie de dirección o que no sea la dirección real, o que el RIF no exista, en especial cuando es un cliente nuevo.

16. ¿Explique, si se emiten comprobantes de cobranza? Indique si existen formatos pre-enumerados con número de control y pre-elaborados.

R: No se emiten dichos comprobantes, ya que sigue siendo repetitivo el problema de falta de personal en dicho departamento, tomando en cuenta también que la empresa todavía está muy nueva y necesita una mejor organización en el departamento.

Análisis: Los comprobantes de cobranza, son un herramienta administrativa y contable de gran utilidad, debido a que permiten dejar soporte sobre los ingresos que se generan por concepto de cobranzas, por las ventas a crédito, donde se detalla la cantidad cobrada, la factura a la que se hace referencia, el cliente que efectúa el pago, la forma de pago y el número de comprobante, el mismo sirve de soporte para poder realizar conciliaciones bancarias, y apoyar el proceso de registro contable.

17. ¿Indique, si la persona que maneja los créditos y la cobranza no es la misma que contabiliza la cobranza y realiza las conciliaciones? Razone su respuesta.

R: Actualmente si, la misma persona tiene varias responsabilidades a la vez en el departamento y considero que ese puede ser un motivo del descontrol que tienen.

Análisis: No existe segregación de funciones, y la persona de administración se sobre carga de actividades. Los procesos de cobranza, requieren de segregación de funciones y una supervisión del personal para poder garantizar que se cumplan con los procesos, por lo tanto, el área administrativa debe delegar a cada área las funciones respectivas para que en su conjunto se logren los objetivos organizacionales. Cuando se delegación funciones no se delega la responsabilidad, es por ello, que la administradora es la responsable que se cumpla con los procesos de cobranza, y por ello, es quien debe supervisar las actividades el personal de cobranza.

18. ¿Detalle, cuál es el procedimiento para realizar la gestión de cobranza que realiza actualmente?

R: El procedimiento que se realiza actualmente no es algo constante ni es organizado se podría decir que la gestión es que se cobran las facturas cuando se va notando que ya están vencidas o toca pagar algún proveedor.

Análisis: Los procedimientos de cobranza, deben estar definidos, para que el personal pueda realizar las actividades adecuadamente, por lo tanto, el no tener procedimientos claros, genera que cada personal realice las actividades de acuerdo a sus conocimientos, pudiendo omitir o agregar pasos, sin que haya uniformidad de criterios, y las omisiones podrían generar que no se logren los objetivos.


19. ¿Diga, de qué manera pueden los lineamientos administrativos y contables optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A.?

R: De la mejor manera positiva, ya que dichos lineamientos permitirían a la empresa mejorar el departamento de cobranza y poder tener un orden y control de los movimientos contables y una efectiva atención a cada cliente en cuanto a las cuentas por cobrar.

Análisis: Se puede observar, que ante esta interrogante, el entrevistado, expresa una aceptación de la propuesta, debido a que considera que se pueden mejorar los procesos de cuentas por cobrar, lo que le brinda una factibilidad operativa.

b) Análisis del cuadro de Observación

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

		Empresa: STRONGLANDVZLA C.A. Departamento: Administración. Fecha: Septiembre de 2020	
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		Ausente	Presente
1	Existencia de un correo electrónico en el área de cuentas por cobrar.		X
2	Existencia de manuales.	X	
3	Emisión de estados de cuenta.	X	
4	Existencia de equipo tecnológico, computadoras, impresoras.		X
5	Uso de formatos de cobranza.	X	

Fuente: Briceño (2020)

De acuerdo a los resultados del cuadro de observación, se pudo obtener la siguiente información:

Ø Cuenta con la existencia de un correo electrónico en el área de cuentas por cobrar. Los correos electrónicos son muy útiles para recepción de documentación por parte de los clientes de los comprobantes de pago de forma digital, y para el envío de notificaciones o estados de cuentas a los

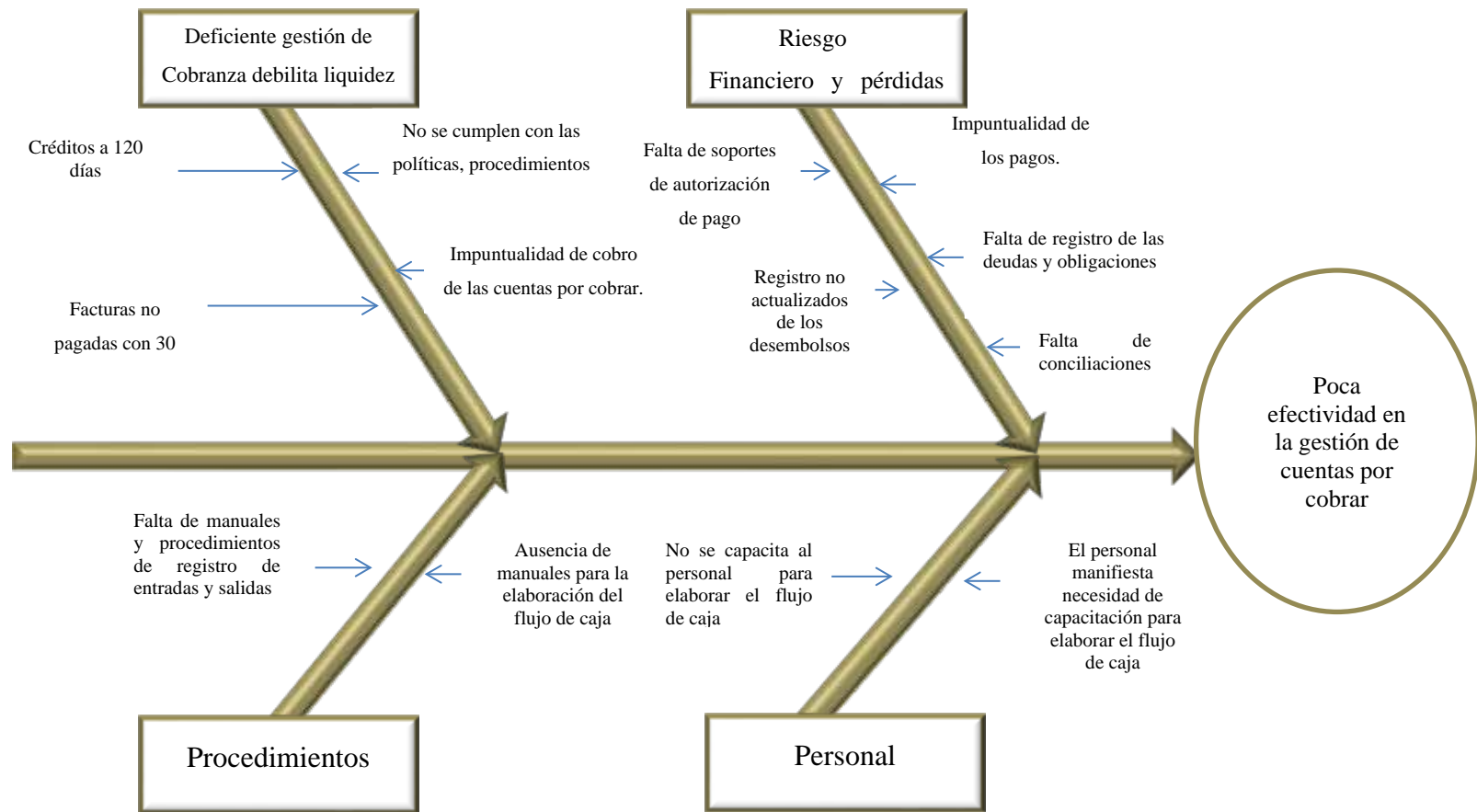
mismos.

- Ø No cuentan con la existencia de manuales. Estos son instrumentos que guían al personal para poder realizar las actividades de manera organizada, secuencial y coherente para poder unificar criterios entre el personal.
- Ø No realizan la emisión de estados de cuenta. Los estados de cuenta sirven para recordar al cliente las deudas que tiene con la empresa, y que se está pendiente a la espera de su pago.
- Ø Cuentan con la existencia de equipo tecnológico, computadoras, impresoras. Los equipos de computación son herramientas necesarias para poder llevar registros de las operaciones de la empresa, a través de programas que facilitan el procesamiento de la información.
- Ø No hacen so de formatos de cobranza. Los formatos son herramientas que permiten dejar soporte de las operaciones de ingresos de cobranza, permitiendo apoyar el proceso de registro y conciliación bancaria.

4.1.2. Fase II: Establecimiento de las causas y efectos por falta de lineamientos administrativos y contables en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDA VZLA C.A.

Esta fase se desarrolló con el objeto de establecer las causas y efectos por falta de lineamientos administrativos y contables en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDA VZLA C.A., mediante el diagrama de Ishikawa, también conocido como diagrama de espina de pescado o diagrama causa y efecto, es una herramienta que ayuda a levantar las causas-raíces de un problema, analizando todos los factores que involucran la ejecución de un proceso. La cual se detalla a continuación (ver figura 1):

Figura 1.- Técnica de Ishikawa (causa y efecto) por falta de lineamientos administrativos y contables en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA C.A.



Fuente: Briceño (2020)

4.1.3. Fase III: Diseño de lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A.

En base a los resultados que se obtuvieron de las técnicas de recolección de datos, sobre los procesos de cuentas por cobrar, y el establecimiento de la causa y efecto obtenida a través del diagrama de Ishikawa, se elaboró una propuesta que consistió en el diseño lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A., con el objeto de lograr que se realice el registro oportuno de las operaciones de cuentas por cobrar, y una efectiva gestión de cobranza, brindándole al personal del departamento, un conjunto de herramientas, para que logre la mejora de su desempeño laboral dirigido al logro de los objetivos organizacionales. A tales efectos, la propuesta de este estudio fue desarrollada en el capítulo siguiente.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Las empresas deben ser competitivas y efectivas para poder mantenerse en el mercado en que se desenvuelven, el cual es cada vez más exigente, por lo tanto, deben optimizar sus procesos para lograr mantener su operatividad en el tiempo, a todos los niveles organizacionales, brindando, además, productos y servicios de calidad y minimizando sus costos, para generar la rentabilidad esperada por los accionistas.

Por su parte, la gerencia requiere contar con un personal calificado, y profesional en cada área que la integran, ya que es el talento humano el que las hace efectivas y por ende competitivas, dirigiendo sus esfuerzos para lograr los objetivos y metas establecidos, es por ello, que deben contar con lineamientos efectivos que les sirva de líneas de acción y planes a ejecutar, para que los mismos cumplan con las normativas, políticas y procedimientos definidos en la organización, y que el personal optimice su desempeño profesional en el campo laboral, realizando sus actividades con eficiencia y eficacia, y una utilización adecuada de sus recursos.

Tras este contexto, el presente estudio está orientado a mejorar los procesos en el área de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA C.A., la cual tiene falencias en sus cuentas por cobrar que han venido generando que se debilite la liquidez financiera de la empresa, por el incumplimiento de pago por parte de sus clientes, que es requerida para cubrir sus compromisos a tiempo y reponer sus inventarios.

Para ello, se procedió a realizar un diagnóstico sobre la situación actual del proceso de cuentas por cobrar, para lo cual se aplicó una entrevista con apoyo de un cuestionario, donde se pudo obtener un conjunto de debilidades que han reflejado la

problemática actual, y fueron expuestas en una matriz de causa – efecto mediante la técnica de Ishikawa, donde se pudo extraer que entre las principales causas que generan la problemática actual, se debe a que las cuentas por cobrar no son llevadas a cabo efectivamente, por la falta de personal que pueda dedicarse a estas actividades, ya que en la actualidad es la administradora quien lo ha estado haciendo, generando que se sobre cargue de actividades, y descuidando otras funciones administrativas a que requieren de sus atención.

En este sentido, en atención del proceso de cuentas por cobrar, se pudo observar que el proceso de cobranza no es efectivo, se han acumulado facturas vencida no cobradas, con mora de 15-30 días, que debilitan la liquidez financiera, ya que no se realiza el seguimiento del vencimiento de las facturas, ni del cumplimiento del pago por parte del cliente a la fecha correspondiente según los plazos acordado, siendo estos con crédito reducido a cinco (5) días, cuyos plazos no pueden ser más amplios debido al deterioro que presenta el poder adquisitivo producto de la inflación y que al recuperarse los ingresos, se requiere de mayor cantidad de dinero para reponer sus inventarios. Además, los registros de las cuentas por cobrar, y su cobranza no están actualizados, no se hace seguimiento de las cuentas incobrables que se han dado de baja.

Aunado a ello, no se cuentan con procedimientos definidos, no se realizan conciliaciones, ni arqueos de caja, no cuentan con formatos de cobranza, y los registros, cuando son efectuados, se llevan a cabo a través de una hoja de Excel mediante un auxiliar de cuentas por cobrar, por carencia de un sistema administrativo. Por lo tanto, se propone diseñar lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A., de forma tal que se le brinden herramientas para lograr un efectivo proceso de registro y gestión de las cuentas por cobras, donde se garantice el ingreso continuo producto de las ventas, mediante una gestión de cobro continua, que mantenga un flujo de caja continuo y se puedan pagar los compromisos y obligaciones adquiridas por la empresa para garantizar su operatividad y reponer sus inventarios.

5.2. Beneficios de la Propuesta

La presente propuesta permitirá que la empresa STRONGLANDVZLA, C.A., logre optimizar el proceso de cuentas por cobrar mediante el diseño de lineamientos administrativos y contables, de tal forma que se logre mantener los saldos actualizados, conocer el importe real que se encuentra en manos de los clientes y lograr efectivamente su recuperación, a través de una gestión efectiva, se reduzca el nivel de cuentas vencidas pendientes por cobrar, y se minimice el riesgo de generar cuentas incobrables, de esta manera se logrará mantener un flujo de caja continuo para poder fortalecer la liquidez financiera de la empresa, que permita cubrir sus costos de reposición de inventarios y gastos operacionales, para mantener operativamente a la empresa.

La propuesta sirve a otras empresas que tengan problemática similar pudiendo adaptar los lineamientos diseñados, de acuerdo a sus propias necesidades para lograr un efectivo registro, recuperación de sus cuentas y lograr la eficacia de sus procesos. Finalmente, sirvió a la autora para poner en práctica sus conocimientos académicos y profesionales adquiridos a lo largo de la Carrera de Contaduría efectuada en la Universidad José Antonio Páez.

5.3. Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseño de lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Ø Segregar funciones mediante la incorporación de un personal de cuentas por cobrar para ejecutar los procesos de cobranza.
- Ø Proponer el adquirir un sistema administrativo para integrar los procesos de cuentas por cobrar a las actividades de la empresa.
- Ø Diseñar formatos de cobranza para dejar soporte de los registros de las

cuentas por cobrar y el cobro de sus ingresos.

- Ø Definir normativas administrativas y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A.
- Ø Planificar un programa de capacitación al personal de nuevo ingreso en el departamento de cuentas por cobrar.

5.4. Desarrollo de la Propuesta



La presente propuesta consiste en el diseño de lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A., de manera que se puedan establecer un conjunto de herramientas que le brindarán a la empresa un efectivo proceso de cuentas por cobrar para poder recuperar sus inversiones en el tiempo establecido de manera que se eliminen las causas que han venido generado la problemática actual, y se logre fortalecer la liquidez financiera de la empresa, que es necesaria para cubrir sus gastos operativos y reposiciones de inventarios, en este sentido se proponen los lineamientos siguientes:

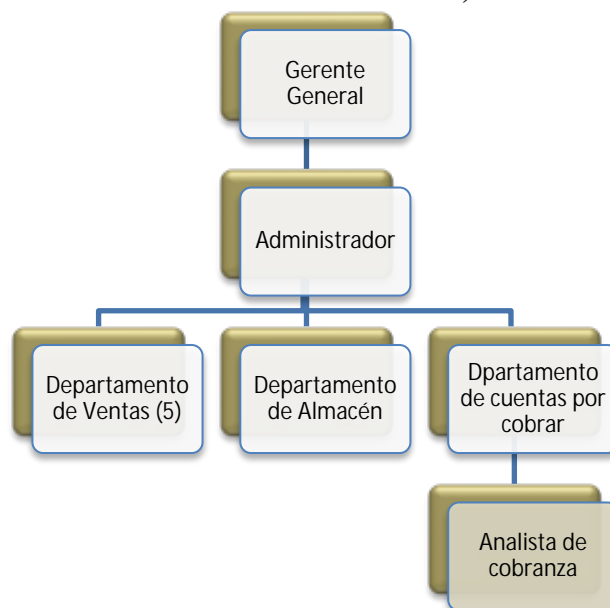
5.4.1 Objetivo1.- Segregación de funciones mediante la incorporación de un personal de cuentas por cobrar para ejecutar los procesos de cobranza

El presente objetivo consistió en la segregación de funciones mediante la incorporación de un personal de cuentas por cobrar para ejecutar los procesos de

cobranza, para lo cual se establecerán un conjunto de funciones que llevará a cabo, para lograr hacer efectivo la recuperación de las cuentas vencidas que no han sido pagadas por el cliente y lograr su cumplimiento en el lapso establecido, además de mantener registros oportunos que brinden reportes confiables para apoyar la toma de decisiones, y elaborar los estados financieros con cifras reales. A continuación, se presentan las funciones y requisitos del personal que ocupará el cargo de analista de cuentas por cobrar.

Se propone, la incorporación de un personal al cargo de analista de cuentas por cobrar, quien estará bajo la supervisión del administrador, y a cargo de las funciones del departamento, para el registro, gestión e informe de las cuentas por cobrar, de manera que se mantenga la información actualizada, se recupere en los lapsos establecidos los ingresos productos de las ventas a crédito, para fortalecer la liquidez financiera y minimizar los saldos con cuentas morosas. Para ello, el organigrama estructural quedó estructurado de la siguiente manera:

Figura 2.- Organigrama estructural de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A.



Fuente: Briceño (2020)

a) Funciones del Analista de Cuentas por cobrar;

1. Gestionar las cobranzas telefónicamente.
2. Depurar estados de cuenta de los clientes.
3. Sincerar las cuentas de clientes a través de los estados de cuenta.
4. Actualizar los registros de cuentas por cobrar y la cobranza a través del sistema administrativo.
5. Conciliar cuadro con los clientes los pagos en tal caso de existir diferencia.
6. Recaudar soportes de los cobros tales como: transferencias, depósitos originales.
7. Efectuar la planificación y coordinación de cobranzas.
8. Mantener resguarda y archivada la documentación soporte.
9. Elaborar, llevar un control, y archivar los comprobantes de cobranza.

b) Requisitos Indispensables:

- Técnico Superior Universitario en Administración (últimos semestres)
- Conocimientos contables
- Sexo: Femenino (preferiblemente)
- Mayor de 21 años.
- Manejo de Excel.
- Experiencia de 2 años comprobable en el área.

5.4.2. Objetivo2.- Proposición de la adquisición de un sistema administrativo para integrar los procesos de cuentas por cobrar a las actividades de la empresa.

El presente objetivo consiste en proponer la adquisición de un sistema administrativo para integrar los procesos de cuentas por cobrar a las actividades de la empresa, con la finalidad de agilizar el proceso que se genera por las ventas a crédito, esto permitiría que al momento que el departamento de administración, apruebe las ventas, se emita la respectiva factura, la misma genere la cuenta por cobrar y al

momento de realizar la cobranza se pueda actualizar la información, permitiendo rebajar el saldo de las cuentas ya cobradas, brindando información real de las cuentas por cobrar a través de la emisión de reportes.

El sistema propuesto es el Sistema SAP, que se le relaciona con los sistemas ERP (Planificación de Recursos Empresariales), por tratarse de un sistema de información que permite gestionar las diferentes acciones de una empresa, sobre todo las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad. El mismo está compuesto con una serie de menús que se interrelacionan y que permiten mantener la información contable

Para instalar y ejecutar Profit Plus como estación de cliente, recomendamos que su equipo tenga las siguientes características: Computador Pentium IV 2.8 GHz o superior. 1 GB de memoria RAM o superior. Monitor SVGA color, resolución 1024x768 o superior.

Permite estructurar un plan de cuenta con un total de veinte (20) dígitos y hasta un máximo de diez (10) niveles.

- Ø Manejo de diferentes niveles dentro del Plan de Cuenta:
 - Ø Centro de Costo.
 - Ø Cuentas Auxiliares.
 - Ø Tipos de Documentos.
 - Ø Cuentas de Gastos.
 - Ø Moneda Adicional.
 - Ø Fecha de Documento.
- Ø Tipos de atributos por cuenta.
- Ø Consulta de cuentas por pantalla con:
 - Ø Saldos mensuales.
 - Ø Saldos acumulados.
 - Ø Movimientos del mes.
- Ø Montos mensuales presupuestados.

- Ø Saldo Presupuestado vs. Ejecutado.
- Ø Manejo de comprobantes:
 - Ø Contables.
 - Ø Financieros.
 - Ø Fiscales.
 - Ø Presupuestarios.
- Ø Conciliación Administrativo-Contable.
- Ø Manejo de Activos Fijos: Cálculo de la depreciación de Activos Fijos.
- Ø Manejo de Activos Intangibles y Cargos Diferidos:
 - Ø Cálculo de la amortización de los Activos Intangibles
 - Ø Cargos Diferidos.
- Ø Manejo de los Pasivos realizables y Créditos Diferidos:
 - Ø Cálculo de la realización de los pasivos realizables
 - Ø Créditos Diferidos.
- Ø Clasificación de Activos Fijos por:
 - Ø Grupo.
 - Ø Ubicación.
- Ø Manejo de comprobante de valuación de Activos Fijos y Pasivos Realizables.
- Ø Manejo de Presupuesto.
- Ø Control de los movimientos presupuestados en base a lo Ejecutado vs. Presupuestado.
- Ø Cálculo del Ajuste por inflación fiscal / DPC-10.
- Ø Cálculo del Estado de Flujo de Efectivo DPC-11.
- Ø Registro del Índice de Precios al Consumidor (I.P.C).
- Ø Registro de variaciones de la Unidades Tributarias (U.T).
- Ø Registro de las tarifas del I.S.R.L.
- Ø Cálculos e impresión de las planillas del I.S.R.L.
- Ø (Formas RAR-23, DPJ-26, EPJ-28).

- Ø Posibilidad de trabajar con varios meses contables abiertos en línea.
- Ø Generación automática de comprobantes de cierre.
- Ø Permite crear informes financieros / fiscales.
- Ø Permite archivar fácilmente los ejercicios contables cerrados.
- Ø Totalmente integral.
- Ø Flexible y parametrizable.
- Ø Escalable.
- Ø Seguro y Auditable.
- Ø Manejo de diferentes estados de los usuarios:
 - Ø Activo.
 - Ø Inactivo.
 - Ø Bloqueado.
- Ø Cómoda e intuitiva interfaz gráfica basada en la nueva generación tecnológica de escritorio Microsoft®.
- Ø Agrupación de las siguientes opciones funcionales:
 - Ø General.
 - Ø Financiero.
 - Ø Fiscal.
 - Ø Activo Fijo.
 - Ø Presupuesto.
 - Ø Integración.
 - Ø Mantenimiento.
- Ø Maneja más de cien (100) formatos de reportes totalmente parametrizables.
- Ø Configuración de formatos de fecha y montos a nivel de estaciones.
- Ø Reportes diseñados en base a los requerimientos exigidos por la ley para los procesos contables los cuales son almacenados y visualizados en: Excel, Word, PDF, Formatos RTF y Crystal Reports).
- Ø Adaptado a las exigencia legales contables vigentes en Venezuela.

- Ø Manejo de cuentas de integración y reglas de integración para la definición flexible de los asientos contables, asociados a los documentos generados en los módulos de Profit Plus Administrativo y Profit Plus Nómina.
- Ø Integración con el Sistema de Gestión Empresarial Profit Plus Administrativo (Inventario, Ventas y **Cuentas por Cobrar**, Compras y Cuentas por Pagar, Caja y Bancos); y con el Sistema de Gestión
- Ø Empresarial Profit Nomina.
- Ø Nueva Tecnología: Arquitectura orientada a objetos, bandas en servicio.

Cabe señalar, que la adquisición del equipo está alrededor de US\$ 100,00, el programa instalado y licenciado, más la inducción, formatos de factura, cotización y notas de entrega por un adicional de US\$ 150,00, para un total de US\$ 250,00, incluye mantenimiento de equipos y soporte técnico, aunado a ello, servicio de adiestramiento y parametrización se maneja en paquetes de horas, y depende del número de participantes, su estructura organizacional y la cantidad de información que posea. El curso brindado para el uso de cada módulo es de US\$ 30 por cada uno. En este sentido, se podrá no solo mejorar los procesos de cobranza, sino que además el administrador podrá controlar las actividades de cobranza, emitiendo reportes para la verificación de facturas emitidas, vencidas pendientes por cobrar y las cobradas.


5.4.3. Objetivo 3.- Diseño de formatos de cobranza para dejar soporte de los registros de las cuentas por cobrar y el cobro de sus ingresos.

Este objetivo consiste en el diseño de formatos de cobranza para dejar soporte de los registros de las cuentas por cobrar y el cobro de los ingresos, de manera que se pueda realizar las auditorias, conciliaciones y arqueos, para garantizar que la información está siendo debidamente registradas, y se minimice los riesgos de fraude, o manipulación indebida de los ingresos. Para tal fin se diseñan lo siguiente formato:

a) Formato de Recibo de Cobranza

Este formato permitirá dejar un registro de los ingresos de cobro a clientes, donde se detalle la factura, cliente, importe cobrado, forma de pago, número del comprobante de ingreso en la cuenta bancaria, o si es en efectivo. El cual se presenta a continuación. (Ver figura 3)

Figura 3.- Comprobante de Recibo de Cobranza

			Stronglandvzla, C.A Rif J-41040076-5	RECIBO DE COBRANZA Control N° 00-0001
DÍA	MES	AÑO	(1)	Importe. (2)
Recibido de: (3) _____				
La cantidad de : (4) _____				
No. de Factura (5)	En Efectivo (6)	<input style="width: 100px;" type="text"/>		
<input style="width: 150px;" type="text"/>	Cheque N° (7)	Banco: (8) _____		
Cuenta N° (9) _____				
Transferencia N° (10) _____				
(11) _____	(12) _____			
Recibí Conforme			Entregué Conforme	

Fuente: Briceño (2020)

Instructivo de llenado: suministre la siguiente información:

- 1.- Día, mes y año en que se elaboró el formato.
- 2.- Importe recibido (indicar moneda).

- 3.- Nombre del cliente.
- 4.- Cantidad en letras (indicar moneda).
- 5.- Número de la factura cobrada.
- 6.- Cantidad recibida en efectivo (indicar moneda)
- 7.- Si el pago fue en cheque indique el número.
- 8.- Indique el banco donde se realizó el depósito.
- 9.- Indique la cuenta de la empresa donde ingresó el pago del cliente.
- 10.- Número de la transferencia, si se usó esta modalidad.
- 11.- Nombre y firma de la persona que recibió el importe o comprobante de pago del cliente.
- 12.- Nombre y firma de la personal que entrega el importe en moneda o comprobante de pago del cliente.

b) Formato de control de cobranza


Este formato tiene la finalidad, llevar un control sobre los intentos de gestionar la cobranza, por cada cliente, de manera que se pueda ver su comportamiento ante el cumplimiento de sus obligaciones, y sirviendo, además, la forma en que el analista de cuentas por cobrar, va llevando a cabo el proceso, la continuidad, y la efectividad del proceso de gestión de cobro. De esta manera se podrá realizar un estudio, para evaluar al cliente en conservar la línea de crédito a cinco (5) días o se transfiere a la modalidad de pago de contado o pre-pago.

Instructivo de llenado: suministrar la siguiente información:

- 1.- Persona responsable del cobro.
- 2.- Nombre del cliente.
- 3.- Monto de la deuda.
- 4.- Fecha de la gestión realizada.
- 5.- Hora en que se realizó la llamada.
- 6.- Indicar si se logró o no la comunicación.
- 7.- Señale como fue la conciliación escrita, telefónica o personal.

- 8.- Persona contacto con la cual concilió la cobranza.
- 9.- Resultados obtenidos de la gestión de cobro.
- 10.- Observaciones encontradas durante la gestión de cobranza que se requieran resaltar.

Figura 4.- Hoja de Gestión de Cobros

 <p style="text-align: center;">Stronglandvzla, C.A Rif J-41040076-5 HOJA DE GESTIÓN DE COBROS (1)Periodo del ___ al de _____ de ____.</p>						
(1) Responsable del Cobro						
(2) Deudor				(3)Monto de la Deuda:		
GESTIONES REALIZADAS						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9)Resultados:						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9)Resultados:						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9)Resultados:						
(10)Observaciones:						

Fuente: Briceño (2020).

5.4.4. Objetivo 4.- Definición de normativas administrativas y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A.

Este objetivo consiste en definir normativas administrativas y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A., para que el personal de cuentas por pagar realice la gestión es efectiva de registro y control de las mismas, para ello, se procederá a establecer lo siguiente:

a) Normativas para el registro de la cobranza

- Ø Diariamente el analista de cuentas por cobrar, procederá a emitir listado de las cuentas por cobrar vencidas y por vencer que no han sido pagadas por el cliente.
- Ø El analista de cuentas por cobrar, solicitará al administrador, los movimientos bancarios, descargará digitalmente del correo electrónico e imprimirá, los comprobantes de pago del cliente, cotejará las facturas que han sido cobradas, verificando monto, número de factura y cliente al cual pertenece, procederá a elaborar el respectivo formato de recibo de cobranza, y realizar el registro en el sistema administrativo.
- Ø Emitirá reporte de los registros efectuados y cotejará con la documentación soporte para verificar que la información que ha sido ingresada en el sistema coincide con los datos de los comprobantes.
- Ø Se emitirá nuevo listado con las cuentas por cobrar vencidas y por vencer de los clientes y se elaborará estado de cuenta, y se enviará vía correo electrónico, solicitando confirmación de su recepción, por misma vía, y respuesta de la fecha de pago de las mismas.
- Ø Al recibir respuesta del cliente, sobre la fecha de pago se colocará en un documento de planificación de pagos la información correspondiente al nombre del cliente, fecha en que realizará el pago, importe a pagar, persona contacto, para hacer seguimiento a la cobranza.
- Ø Si el cliente expresa haber realizado el pago de alguna factura, se procederá

- a solicitar misma vía, el formato correspondiente, para cotejar en el movimiento bancario, y elaborar el correspondiente comprobante de recibo de cobranza (ver figura 3), y posteriormente efectuar el registro.
- Ø A la fecha indicada por el cliente, se deberá realizar la llamada para confirmar el pago de la deuda, para tal fin se utilizará el formato de hoja de gestión de cobros (ver figura 4), para llevar un registro de los intentos de cobranza al cliente.
 - Ø Al recibir el pago, se procederá a solicitar los movimientos bancarios al administrador, y se cotejará la información, que coincida al monto de la factura, se elaborará el correspondiente comprobante de recibo de cobranza, y se realizarán los registros, cotejando la información ingresada al sistema con los soportes.
 - Ø Al finalizar la jornada laboral, se procederá a emitir un listado de la cobranza gestionada para el administrador, indicando, las llamadas efectuadas y correos enviados, los clientes que enviaron respuestas, los clientes que hicieron caso omiso de la notificación de cobro y el envío de estados de cuenta, importes vencidos, tiempo de mora, para que el administrador proceda a la toma de decisiones, y a respaldar el flujo de caja.
 - Ø Finalmente, el analista de cuentas por cobrar procederá a archivar de forma cronológica por número de control el respectivo los comprobantes de recibo de cobranza.
 - Ø Guardará en archivo digital de los estados de cuenta, y las notificaciones de respuesta de los clientes, así como, la hoja de gestión de cobro.
 - Ø Se colocará en una cartelera la planificación de cobranza para hacer seguimiento a la misma, y poder planificar su gestión involucrando a los vendedores.

b) Normativas para el uso de formato de cobranza

Esta normativa consiste en que toda cobranza deberá ser respaldada por el

respectivo comprobante de recibo de cobranza, donde se detalla la información permitiente al cobro, el mismo servirá de soporte para realizar los registros y será utilizado para realizar las conciliaciones bancarias.

Ø Además, se utilizará el formato de hoja de gestión de cobros, para hacer seguimiento al cobro de las obligaciones del cliente, de manera que el cliente sepa que se le está solicitando el correspondiente pago y que se está pendiente de su respuesta, ya que, de ello depende el flujo continuo de los ingresos que mantienen el flujo de caja.

c) Normativas para la ejecución de conciliaciones bancarias y arqueos periódicos y mensuales.

Ø Semanalmente, el analista de cuentas por cobrar, realizará una conciliación bancaria sobre todos los ingresos que se hayan percibido en esa semana, donde verificará que cada ingreso corresponda a la documentación soporte, y que esté debidamente registrado en el sistema administrativo, realizará las correcciones que fuesen necesarias en caso de errores u omisiones, luego archivara el listado de la conciliación junto con los comprobantes, colocándola delante del ultimo comprobante auditado. Y entregará al administrador el reporte de la conciliación.

Ø Mensualmente, el administrador realizará una conciliación total de los registros e ingresos generados durante el mes, para verificar que todo lo que se haya registrado realmente haya ingresado en el banco, esto minimiza los riesgos de uso indebido de recursos de la empresa, y mide la eficiencia con que el analista ha gestionado los registros de la cobranza.

Ø Semanalmente, sin previo aviso, el administrador realizará arqueos sobre las cuentas por cobrar, para verificar que las facturas estén debidamente archivadas, registradas, y que se haya realizado la gestión de cobranza, así como que esté archivada los formatos de cobranza, junto con los soportes de

pago de los clientes y las respectivas conciliaciones semanales, conservando en orden cronológico, así como, los comprobantes que hayan sido anulados, para evitar extravíos de documentación.

5.4.5 Objetivo 5.- Planificación de un programa de capacitación al personal de nuevo ingreso en el departamento de cuentas por cobrar.

Esta estrategia consiste en elaborar un programa de capacitación al personal de nuevo ingreso en el departamento de cuentas por cobrar, que desempeñará el cargo de analista de cuentas por cobrar, para brindarle una herramienta de adaptación al cargo, permitiendo, difundir los lineamientos administrativos y contables propuestos, asimismo, la capacitación para la utilización del sistema administrativo Profit plus, tanto por parte del analista de cuentas por cobrar, como por parte del administrador. El cual será efectuado de la siguiente manera:

a) Taller 1.- Capacitación del uso del sistema administrativo Profit Plus

Dirigido a: Administrador y Analista de Cuentas por cobrar.

Duración: 12 horas (3 sesiones de 4 horas cada una)

Facilitador: Técnico que suministra el sistema administrativo.

Contenido: Asignación de clave de acceso para cada usuario.

Restricciones de operaciones (asignaciones de módulos).

Respaldos de la información.

Registro de cuentas por cobrar.

Registros de pago de cuentas por cobrar.

Conciliaciones bancarias.

Emisión de reportes.

b) Taller 2.- Difusión de las estrategias propuestas.

Dirigido a: Administrador y Analista de Cuentas por cobrar.

Duración: 2 horas

Facilitador: Autor Br. María Briceño y Asesor tutor Lic. Ysabel Pantoja.

Contenido: Lineamiento administrativos y contables propuestos.

Llenado y uso de formatos de cobranza.

5.5 Factibilidad de la Propuesta

El objetivo de este trabajo de investigación, busca optimizar el proceso de cuentas por cobrar, mediante la propuesta de lineamientos administrativos y contables, para darle una solución ante la problemática de la empresa en estudio, a través de estos aspectos se logrará implementar, ejecutar y aplicar los objetivos planteados en la presente investigación. Es por eso que, la factibilidad que se evaluó en esta propuesta es desde el punto de vista de recursos técnico, operativo y económico.

5.5.1 Factibilidad Técnica

Tecnológicamente, la empresa STRONGLANDVZLA, C.A., no cuenta con equipos de computación de última generación o un software administrativo-contable, el cual se adecúe a las actividades propias de la empresa derivada de su naturaleza, que permita la actualización y control de los registros de las cuentas por cobrar, en cambio las mismas se realizan a través de una hoja de Excel, así como mantener al departamento de administración y la gerencia informados de los saldos reales de las cuentas por cobrar, y la gestión do cobro efectuada durante un periodo, de tal manera que se pueda concretar la recuperación de los ingresos producto de las ventas, y que minimice el riesgo de presentar acumulación de facturas vencidas no pagadas, que afectan la liquidez financiera de la empresa.

Sin embargo, cuentan con computadoras, impresoras, correos electrónicos, banca electrónica, con los cuales puede contar, lo que facilitaría la tarea de implementar los lineamientos propuestos, de tal manera que se fortalezcan los procesos de cuentas por cobrar.

5.5.2 Factibilidad Operativa

La presente propuesta tiene toda la receptividad y aceptación por parte de la administradora, quien está dispuesta a prestar la colaboración necesaria en cuanto a

conocimiento y experiencia, para llevar a cabo el actual proyecto. Además la ejecución o puesta en marcha de la propuesta, requiere alterar la estructura organizativa de la empresa, y amerita el cambio o inclusión de capital humano, por lo tanto la factibilidad operativa es totalmente viable y aplicable, ya que la misma administradora ha manifestado la necesidad de incorporar un personal a cargo de las cuentas por cobrar.

5.5.3 Factibilidad Económica

Económicamente, el presente proyecto es factible, ya que el mismo representa una erogación significativa para la empresa, debido a que al implantar esta propuesta, los resultados que se pudieran obtener de este trabajo resultan altamente gratificantes para la empresa, pues se adecuarán sus procedimientos, según las modificaciones de su entorno para lograr sus objetivos de una manera óptima, el efecto de la aplicación será el mejoramiento continuo, el cual permitirá notablemente la consecución de los objetivos organizacionales.

CONCLUSIONES

En la actualidad las empresas están en búsqueda de mejoras en sus procesos para lograr que la organización sea más efectiva en alcanzar sus objetivos, lo que las hace más competitivas, y le permite permanecer en el mercado y perdurar en el tiempo, en este sentido se requiere de la implementación de lineamientos que le brinden al personal cumplir con las actividades que debe desarrollar en las diferentes áreas, ya que es el talento humano quien ejecuta los procesos y, además, debe garantizar la adecuada administración de sus recursos, lograr que los registros sean realizados de manera continua para poder obtener información veraz, confiable y oportuna para apoyar el proceso de toma de decisiones, elaborar los estados financieros con cifras reales, evaluar la efectividad con que la gerencia está administrando los recursos y es capaz de generar la rentabilidad esperada por los accionistas.

Bajo este contexto, el presente estudio estuvo orientado a mejorar los procesos en el área de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA C.A., la cual tiene falencias en sus cuentas por cobrar que han venido generando que se debilite la liquidez financiera de la empresa, por el incumplimiento de pago por parte de sus clientes, que es requerida para cubrir sus compromisos a tiempo y reponer sus inventarios.

Para ello, se procedió a realizar un diagnóstico sobre la situación actual del proceso de cuentas por cobrar, para lo cual se aplicó una entrevista con apoyo de un cuestionario, lográndose el primer objetivo del presente estudio, donde se pudo obtener un conjunto de debilidades que han reflejado la problemática actual, y fueron expuestas en una matriz de causa – efecto mediante la técnica de Ishikawa, lográndose el segundo objetivo establecido, donde se pudo extraer que entre las principales causas que generan la problemática actual, se debe a que las cuentas por

cobrar no son llevadas a cabo efectivamente, por la falta de personal que pueda dedicarse a estas actividades, ya que en la actualidad es la administradora quien lo ha estado haciendo, generando que se sobre cargue de actividades, y descuidando otras funciones administrativas a que requieren de sus atención.

En este sentido, en atención del proceso de cuentas por cobrar, se pudo observar que el proceso de cobranza no es efectivo, se han acumulado facturas vencida no cobradas, con mora de 15-30 días, que debilitan la liquidez financiera, ya que no se realiza el seguimiento del vencimiento de las facturas, ni del cumplimiento del pago por parte del cliente a la fecha correspondiente según los plazos acordado, siendo estos con crédito reducido a cinco (5) días, cuyos plazos no pueden ser más amplios debido al deterioro que presenta el poder adquisitivo producto de la inflación y que al recuperarse los ingresos, se requiere de mayor cantidad de dinero para reponer sus inventarios.

Además, los registros de las cuentas por cobrar, y su cobranza no están actualizados, no se hace seguimiento de las cuentas incobrables que se han dado de baja. Aunado a ello, no se cuentan con procedimientos definidos, no se realizan conciliaciones, ni arqueos de caja, no cuentan con formatos de cobranza, y los registros, cuando son efectuados, se llevan a cabo a través de una hoja de Excel mediante un auxiliar de cuentas por cobrar, por carencia de un sistema administrativo.

Por lo tanto, se concluye que se logró proponer lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A., de forma tal que se le brinden herramientas para lograr un efectivo proceso de registro y gestión de las cuentas por cobras, donde se garantice el ingreso continuo producto de las ventas, mediante una gestión de cobro continua, que mantenga un flujo de caja continuo y se puedan pagar los compromisos y obligaciones adquiridas por la empresa para garantizar su operatividad y reponer sus inventarios.

RECOMENDACIONES

Para una efectiva implantación de los lineamientos administrativos y contables propuestos para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A., se presentan las siguientes recomendaciones:

- Dar a conocer los resultados del presente estudio, e implementar los lineamientos propuestos involucrando al administrador en los procesos de supervisión de cuentas por cobrar.
- Establecer funciones y responsabilidades al personal involucrado.
- Elaborar manuales de normas y procedimientos para unificar criterios en la ejecución de los procesos.
- Mantener los datos de los clientes actualizados.
- Implementar programas de capacitación al personal de cuentas por cobrar y departamentos relacionados, en cuanto al manejo del sistema administrativo computarizado, así como para mantener una constante comunicación con los clientes a través de correos electrónicos, en el cual puedan enviarse estados de cuentas de manera frecuente, así como recibir información por parte de los clientes las notificaciones de pago, y las facturas que fueron finiquitadas, de tal manera de mantener los libros de cuentas por cobrar actualizados, en la gestión efectiva de cobranza, y mantener una comunicación constante con el departamento de administración sobre la situación de los clientes.
- Establecer lineamientos de control para el adecuado manejo de la cobranza y mantener un monitoreo continuo.
- Realizar planificaciones semanales, para la gestión de cobranza por parte del personal para notificar al departamento de administración las metas alcanzadas y los saldos recuperados.

REFERENCIAS

- Arias, Fidias (2016). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición: Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Berelson Bernard (2012). **Análisis Cuantitativo**. 10ª Edición. México: Editorial Trillas S.A.
- Bernal, Florencio (2010). **Auditoría de Cuentas por Cobrar**. [Documento en línea]. Disponible en: http://aempresarial.com/servicios/revista/207_11_SZQTOUEVJSFVDMQWNRZKPCXLDHLPYWPOQEJUASMFOQSESOSJ.pdf [Consulta 2020, Mayo 18]
- Bolívar, María y Pérez, Gustavo (2020). **Estrategias de control para mejorar la gestión de cobranza de la empresa Operadora Turística de Hoteles Alcalá C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Bolten, Steven (2017). **Administración Financiera**. Tomo I. 4ª Edición. México: Editorial MES.
- Brito, José (2009). **Contabilidad Básica e Intermedia**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de Contadores.
- Catacora, Fernando (2015). **Contabilidad. La base para las decisiones Gerenciales**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Chillida, Carmelo (2009). **Análisis e Interpretación de Balances**. 3ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Limusa S.A.
- Díaz, Osmin (2007). **Administración de Empresas**. 3ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- García, Johanna (2016). **Gestión de las cuentas por cobrar en el sistema de Riego Manuel de J. Calle en el periodo 2015**. Universidad Católica de Cuenca. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Guajardo, Gerardo y Andrade, Nora (2017). **Contabilidad Financiera**. 6ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México D.F. México: Editorial McGraw-Hill S.A.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios**. 2ª Edición. Caracas, Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA.
- Morgado, Alberto (2015). **Lineamientos Estratégicos**. 1ª edición. Caracas. Venezuela: Editorial EPISME, S.A.
- Muñiz, Wendy y Mora, Wendy (2017). **Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters**. Universidad de Guayaquil. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Pineda, Rosalin Carolina (2018). **Diseño de una planificación fiscal basada en procedimientos de control interno que coadyuven al cumplimiento de las obligaciones tributarias en el Agente Aduanal Rubio’s Aduana, C.A.”**. Universidad de Carabobo. Campus Bárbula. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Rosales, Maribel (2019). **Plan estratégico para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Pescadería Marisquería El Archipiélago, C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. Ciudad de México. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Santa María (2016). **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías**. 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial de la Universidad Santa María.

ANEXOS



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

Señores

Empresa STRONGLANDVZLA, C.A.

Gerente de Administración.-

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar lineamientos administrativos y contables para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, 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.- Responda cada una de los ítems y razone su respuesta.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración.

ANEXO A

DIAGNÓSTICO SOBRE LAS CUENTAS POR COBRAR.

CUESTONARIO.

(ENTREVISTA)

1. ¿Cómo considera usted que se está llevando a cabo el proceso de cuentas por cobrar?

R: _____

2. ¿Qué políticas y controles considera que se deben implementar en el área de cobranza?

R: _____

3. ¿Considera usted que en el área de cobranza cuenta con los recursos necesarios, para realizar las operaciones requeridas? Razone su respuesta.

R: _____

4. ¿Usted considera que el tiempo para realizar el proceso de cobranza es suficiente? Razone su respuesta.

R: _____

5. ¿Explique la frecuencia con que se llevan los registros contables, de todas las cobranza que se han efectuada en un lapso de un tiempo determinad? Razone su respuesta.

R: _____

6. ¿Tiene usted conocimiento, si se practican arqueos periódicos y sorpresivos? Señale en que frecuencia se efectúan. De ser negativa la respuesta, justifique por qué no se realizan.

R: _____

7. ¿Sabe usted, si se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son canceladas en la contabilidad? Razone su respuesta.

R: _____

8. ¿Tiene usted conocimiento, si actualmente la empresa cuenta con un sistema administrativo? De ser afirmativa la respuesta, indique el tipo de sistema.

R: _____

_____.

9. ¿Sabe usted, si existen facturas emitidas a clientes vencidas que no se haya cobrado? De ser afirmativa la respuesta, ¿podría indicar el motivo del retraso de su cobro?

R: _____

10. ¿Tiene usted conocimiento, si la empresa cuenta con manuales de normas y procedimientos? Justifique su respuesta. De ser afirmativa su respuesta indique si están actualizados.

R: _____

_____.

11. ¿Considera usted, que actualmente el departamento de cuentas por cobrar presenta atención oportuna a las solicitudes del cliente? Justifique su respuesta.

R: _____

_____.

12. ¿De qué manera calificaría usted la satisfacción del cliente por los servicios que presenta la empresa en el área de cobranza? Justifique su respuesta.

R: _____

13. ¿Sabe usted, si la empresa cuenta con programas de cómputo adecuado para el control colectivo de cuentas por cobrar? Justifique su respuesta.

R: _____

14. ¿Tiene usted conocimiento, si existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza? Justifique su respuesta.

R: _____

15. ¿Sabe usted, si Se tienen actualizados los datos de los clientes en listas o catálogos con detalle de su dirección, teléfono, RIF, entre otros datos? Razone su respuesta e indique cual fue la última actualización.

R: _____

16. ¿Explique si se emiten comprobantes de cobranza? Indique si existen formatos pre-enumerados con número de control y pre-elaborados.

R: _____

17. ¿Indique si la persona que maneja los créditos y la cobranza no es la misma que contabiliza la cobranza y realiza las conciliaciones? Razone su respuesta.

R: _____

_____.

18. ¿Indique, cuál es el procedimiento para realizar la gestión de cobranza que realiza actualmente?

R: _____

_____.

19. ¿Diga de qué manera pueden los lineamientos administrativos y contables optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A.?


R: _____

_____.

Fuente: Briceño (2020)

ANEXO B

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

		Empresa: Departamento: Fecha:	
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		Ausente	Presente
1	Existencia de un correo electrónico en el área de cuentas por cobrar.		
2	Existencia de manuales.		
3	Emisión de estados de cuenta.		
4	Existencia de equipo tecnológico, computadoras, impresoras.		
5	Uso de formatos de cobranza.		

Fuente: Briceño (2020)


ANEXO C
Figuras de la propuesta

Figura 2.- Organigrama estructural de la empresa STRONGLANDVZLA, C.A.




Fuente: Briceño (2020)

Figura 2.- Comprobante de Recibo de Cobranza

			Stronglandvzla, C.A Rif J-41040076-5	RECIBO DE COBRANZA Control N° 00-0001
DÍA	MES	AÑO	(1)	Importe. (2)
Recibido de: (3) _____				
La cantidad de : (4) _____				
No. de Factura (5) _____				
En Efectivo (6) <input style="width: 80px;" type="text"/>		Cuenta N° (9) _____		
Cheque N° (7) _____		Transferecia N° (10) _____		
Banco: (8) _____		(11) _____		
Recibí Conforme		(12) _____		
		Entregué Conforme		

Fuente: Briceño (2020)

Figura 4.- Formato de control de cobranza

 <p style="text-align: center;"> Stronglandvzla, C.A Rif J-41040076-5 HOJA DE GESTIÓN DE COBROS (1)Periodo del ____ al de ____ de _____. </p>						
(2) Responsable del Cobro						
(2) Deudor				(3)Monto de la Deuda:		
GESTIONES REALIZADAS						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		SÍ <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9)Resultados:						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		SÍ <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9)Resultados:						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		SÍ <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9)Resultados:						
(10)Observaciones:						

Fuente: Briceño (2020).