



**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA ADMINISTRACIÓN
Y EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR
COBRAR EN LA EMPRESA JT PUBLICIDAD C.A.**

Autor:Johan Morales

C.I. 24994328

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA ADMINISTRACIÓN
Y EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR
COBRAR EN LA EMPRESA JT PUBLICIDAD C.A.**

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

Autor: Johan Morales

Tutor: Sandor Arapé

San Diego, Junio de 2017

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, _____, portador de la cédula de identidad N° _____, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadano Johan Morales Portador de la cédula de identidad _____ titulado LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA ADMINISTRACIÓN Y EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA JT PUBLICIDAD C.A., presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los _____ días del mes de _____ del año 2017

Nombre
C.I:

CONTENIDO

ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
RESUMEN INFORMATIVO.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	6
1.2. Objetivos.....	6
1.3. Justificación.....	7
II MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases Teóricas.....	14
2.3. Definición de Términos.....	27
III MARCO METODOLÓGICO.....	29
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	29
3.2. Fases Metodológicas.....	30
Fase I: Diagnóstico del control contable de las cuentas por cobrar	31
Fase II: Determinación de las debilidades y fortalezas.....	32
Fase III: Diseño de lineamientos de cuentas por cobrar.....	33
IV RESULTADOS.....	34
4.1. Análisis y presentación de los Resultados.....	34
4.2. Análisis de la Observación Directa.....	36
4.3. Análisis Dofa.....	42
V LA PROPUESTA.....	44
5.1. Presentación de la Propuesta.....	44
5.2. Justificación de la Propuesta.....	45
5.3. Objetivos de la Propuesta.....	45
5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	46
5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	47

CONSIDERACIONES GENERALES.....	53
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	58.

LISTA DE CUADROS

CUADRO	CONTENIDO	p.p
1	Lista de Cotejo: Normas y Procedimientos.....	36
2	Lista de Cotejo: Gestión de Cobranzas.....	38
3	Lista de Cotejo: Gestión Contable.....	39
4	Lista de Cotejo: Control Interno.....	40
5	Análisis Dofa.....	42

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

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR LA ADMINISTRACIÓN
Y EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR
COBRAR EN LA EMPRESA JT PUBLICIDAD C.A.**

Autores: Johan Morales

Tutor: Sandor Arapé

Fecha: Junio de 2017

RESUMEN INFORMATIVO

El propósito fundamental de la investigación consiste en proponer lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A., el cual permita determinar si los procedimientos, normas y políticas establecidas por la gerencia se están llevando de manera adecuada, para así poder controlar cada una de las gestiones de cobranzas, dado que presenta debilidades en la gestión de los cobros, lo que repercute en la cancelación de los compromisos adquiridos por la empresa. Metodológicamente, se considera un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo descriptivo, ya que los datos se recogerán directamente de la realidad donde ocurren los hechos. Entre las técnicas de recolección de información se empleó la observación directa a través de la lista de cotejo, por medio de la cual se diagnosticó la situación actual en cuanto al control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A. otra técnica a emplear fue Matriz DOFA, a través de la cual se determinaron las debilidades y fortalezas que se llevaba a cabo en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar en la empresa. La población objeto de estudio la conforman dos trabajadores que laboran en el área de cobranzas. Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se procedió a la clasificación y agrupación de la misma para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos, concluyendo que no se efectúa una gestión de cobranzas eficiente, dado que no se evalúan las condiciones de los clientes para el otorgamiento de los créditos, por lo que proponen lineamientos para optimizar la administración de las cobranzas.

Descriptor: Cuentas por Cobrar. Control. Control Interno de las Cuentas por Cobrar. Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar. Control Contable de las Cuentas por Cobrar

INTRODUCCIÓN

Mantener un flujo de efectivo constante es la prioridad principal del proceso de gestión de cuentas por cobrar, es por ello que se requiere establecer estrategias que completen instrumentos y políticas de crédito que permitan mecanismos de negociación con los clientes. Así mismo, las áreas financieras dentro de una organización requieren de controles que prevengan de cualquier circunstancia de riesgo, lo que incluye la planificación, control y seguimiento de las cuentas por cobrar.

Para lograr un buen manejo en el área de cuentas por cobrar, se hace necesario la aplicación de controles administrativos y contables de forma rigurosa, que guíen al personal encargado para tomar decisiones acertadas y lograr que el monto de las cuentas por cobrar sea reflejado razonablemente siguiendo los principios de contabilidad de aceptación general.

Considerando lo anterior, la empresa JT Publicidad C.A. requiere de procedimientos administrativos y contables que le permitan optimizar el proceso de cobranzas, ofreciendo información precisa y confiable, ya que su principal problema radica en la morosidad de sus cuentas y la tardía rotación de las cuentas por cobrar, afectando directamente su flujo de efectivo y en consecuencia la falta de información financiera de manera oportuna. es por lo cual, que se planteó como objetivo general JT Publicidad C.A. la investigación se estructura en los siguientes capítulos:

Capítulo I. El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema

Capítulo II. Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

Capítulo III: Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas,

donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos.

Capítulo V: Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta. También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad las empresas emprenden grandes búsquedas de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad.

Por consiguiente, cada vez es mayor las exigencias de implantar métodos de trabajo eficaces, para los fines de efectuar los procesos administrativos que exigen un riguroso estudio para determinar su beneficio y pertinencia en las organizaciones que posean un orden administrativo y esto es debido a la diversidad de operaciones que se deben efectuar dentro de una empresa, lo que conlleva a que dichas operaciones se transformen hasta cierto punto en complicadas y difíciles; tales acontecimientos obligan a las entidades a realizar acciones que permitan la agilización de los procedimientos contables para lo cual es necesario evaluar las actividades realizados en la búsqueda de la eficiencia.

Se puede señalar, que los sistemas contables, tienen como objetivo llevar la información contable-financiera al día, sirviendo a la gerencia para la toma de decisiones. En las empresas, este sistema cobra vital importancia dado a que la información contable debe ser reflejada diariamente y al momento, pues las operaciones son múltiples y variadas.

Por lo antes planteado es preciso para cualquier compañía contar con unos eficientes sistemas contables que se constituyan en una guía para el proceso, mediante el cual las operaciones se optimicen y la captación de empleados, sea desarrollada y controlada por la organización, pues hoy día en las empresas, independientemente de su dimensión es necesario que cuenten con un eficiente

sistema de control de los procesos contables, ya que siempre va a existir la necesidad de manejar un sistema de control, con el propósito de lograr sus objetivos con la mayor eficiencia posible y de esta forma crecer dentro de su actividad

De allí, que cobra importancia el control contable dentro del área administrativa de las empresas, principalmente para el área de cuentas por cobrar, ya que este le permite obtener información veraz, oportuna y totalmente confiable, dado que las cuentas por cobrar representan una inversión considerable que se determina a través del volumen de ventas a créditos. Según Brito (2014), “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios” (p.333). Indudablemente, las cuentas por cobrar representan un importante rubro en los estados financieros, debido a que las transacciones comerciales, de modo creciente se realizan al crédito, con el afán de impulsar el crecimiento sostenido de las ventas.

En este sentido, la fase administrativa del proceso de cuentas por cobrar empieza en la generación de la cuenta, pasa por su manejo y control apropiados y concluye en el momento que es pagado de manera general. De igual forma, las principales consideraciones que se deben tener para el control de las cuentas por cobrar comprende: el control independiente de los registros de dichas cuentas, generación continua de reportes que señalen los saldos deudores corrientes con sus correspondientes análisis de detalles, y por último, el envío de los estados de cuenta de los clientes en forma directa e independiente.

Visto de esta forma, los sistemas contables representan la integración de actividades tales como la planificación, la organización, la dirección y el control de las actividades de la empresa, por lo tanto, se encargan de llevar las cuentas por cobrar, reflejando el patrimonio económico de la misma.

De esta manera, las medidas de control contable enfocadas a las cuentas por cobrar promueven a la eficiencia, reducen los riesgos de pérdidas de activos, y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones, pues el control facilita la delegación de funciones y el

trabajo en equipo, además agrega valor al trabajo porque lo hace participativo y evalúa áreas claves del departamento de cuentas por cobrar. En este sentido, los sistemas de control contienen registros que permiten controlar y evaluar las acciones de los empleados en función al buen funcionamiento del sistema de control de procesos contables, y de esta manera, garantizarle la eficiencia y efectividad en el área contable.

Por lo anterior expuesto, puede señalarse que un control deficiente sobre las cuentas por cobrar dentro de una organización trae como consecuencia que se realicen ventas a clientes morosos o generar roces entre el cliente o proveedor. Por lo que toda organización que realice transacciones a crédito requiere crear mecanismos que permitan el control efectivo de las cuentas por cobrar.

Asimismo, el importe de las cuentas por cobrar debe recuperarse en un plazo normal de crédito que la misma empresa conceda y que debe estar acorde con el que ordinariamente concede la mayoría de los negocios. De lo contrario, puede suceder un desequilibrio financiero en la empresa. Para ello es necesario contar con una política de crédito, la cual va a ser la pauta para determinar si se debe conceder éste a un cliente y que monto.

Tal es el caso de la empresa JT Publicidad C.A., la cual ha venido en los últimos años efectuando de manera poco eficiente sus procesos de cobranza, lo que se traduce en una significativa debilidad institucional que limita su capacidad para cumplir adecuadamente con los preceptos establecidos en el marco de su planificación estratégica corporativa.

Se puede señalar, que en esta organización aplica la política de otorgar créditos a sus clientes, con la finalidad de incrementar las ventas, conservar los clientes actuales y atraer nuevos, pero dichos créditos no han sido cancelados a la fecha de su vencimiento, lo que ha ocasionado problemas en el sistema de cobranza. Se observa, que existen facturas cobradas que no se han rebajado de las cuentas por cobrar, debido a que el sistema actual de trabajo indica que estas deben ser dadas de baja cuando se entrega las retenciones con su respectivo depósito de cancelación.

Adicionalmente, en esta empresa no existe una provisión para cuentas dudosa, ya que no existe el respaldo económico necesario para resolver en corto

plazo la falta de liquidez, y evidentemente el problema de cartera surge principalmente cuando la empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera.

Por otro lado, en la empresa no existen indicadores de gestión para el control gerencial de las cuentas por cobrar, tales como: días de cuentas por cobrar y rotación de cuentas por cobrar, por lo que carecen de medidas que les permitan controlar si la gestión de las cuentas por cobrar se realiza de una forma eficiente.

Asimismo, la falta de controles ocasiona que los procesos contables y administrativos se lleven de manera errónea, lo que puede afectar los resultados contables de un período determinado, además influye en una inadecuada toma de decisiones. Es por esto que la empresa requiere de procedimientos que tengan por objeto controlar y comprobar sus cuentas por cobrar.

1.1.1 Formulación del Problema:

¿Cuáles serían los lineamientos que se requieren para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en cuanto al control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

- Determinar las debilidades y fortalezas que se lleva a cabo en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.
- Diseñar Lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

A medida que se desarrollan las empresas, la complejidad de las operaciones que ellas efectúan se incrementa, así como la necesidad de establecer estrategias que permitan el adecuado funcionamiento de las actividades. Es sumamente importante para la empresa JT Publicidad C.A. que sus sistemas y procesos contables sean rápidos, sencillos y confiables a través de la creación de procedimientos dirigidos a la cuenta por cobrar.

Desde el punto de vista práctico, en este trabajo de grado se propondrán lineamientos contables que permitan mejorar el manejo y el control de las cuentas por cobrar, confiabilidad en la información manejada, así como una mejor distribución de las tareas y funciones a ejecutar. De igual manera, la elaboración de un nuevo proceso para mejorar la gestión en las cuentas por cobrar, permitirá a la empresa adoptar los cambios y estrategias que contribuyan a la continua superación de cada una de las dificultades anteriormente descritas.

En esta perspectiva, se busca obtener una mejor organización, así el control de efectivo y todo lo relacionado con el área de cobranzas, lo que incrementará el nivel de efectividad de los cobros realizados, por lo que el cumplimiento que tiene la empresa para cancelar las obligaciones adquiridas, no se verá afectado por las facturas emitidas y no cobradas, estos procedimientos, también permitirán realizar un registro oportuno de las cobranzas realizadas a fin de que se tenga un control efectivo de la deuda que los clientes mantienen con esta empresa.

Por otro lado, es de suma importancia que la organización cuente con un óptimo sistema de cobranza de manera de poder obtener mayor liquidez que le permita la normal fluidez de sus actividades, así como también la adquisición de sus productos y alcanzar de esta forma, los objetivos propuesto por la gerencia.

Además, en el estudio se expondrán alternativas que permita mantener actualizado y con fácil acceso a los registro de cuentas por cobrar, para mejorar la administración del dinero en el tiempo, optimizar el sistema de abastecimiento, cobro y atención al cliente, mejora el control interno de las cuentas por cobrar, y utilizar las bases para una adecuada política de crédito y proporcionar información actualizada para la toma de decisiones. También puede contribuir en llegar a nuevos mercados y clientelas, incrementar las ventas, mejorar el servicio al cliente y fomentar internamente el trabajo en equipo, con el uso de las herramientas tecnológicas.

Desde el punto de vista social, esta investigación representa un aporte que genera importante información sobre el rubro de las cuentas por cobrar, y que puede ser tomada como referencia o guía por otras empresas que presenten problemas similares relacionados con la variable objeto de estudio y que puede incidir en mejores prácticas contables, lo que podría impactar tanto en las empresas como en quienes reciban el servicio.

Con la elaboración de los lineamientos para la optimización de las cuentas por cobrar se adquieren los conocimientos necesarios para un apropiado desenvolvimiento administrativo y contable. De igual manera, la Universidad José Antonio Páez cuenta con un aporte investigativo, para futuras investigaciones ya que se logrará la integración de los conocimientos teóricos y prácticos en la solución de problemas relacionados con la gestión de las cobranzas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico está conformado por un conjunto de elementos conceptuales que dan soporte teórico a la investigación. Arias (2012) lo define como “el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación”. (p. 106). De acuerdo a ello, la fundamentación teórica determina la perspectiva de los análisis posteriores y es necesario buscar referencias que proporcionen elementos de concertación al tema tratado y a la orientación de la investigación, permitiendo su ubicación teórica para fijar los conceptos y referencias necesarias.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes, son todos aquellos trabajos de investigación que preceden a la propuesta de lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A. Según Arias (2012):

Los antecedentes de la investigación: Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. En este punto se deben señalar, además del autor y el año en que se realizaron los estudios, la metodología, las principales conclusiones y los aportes que realizan al estudio actual (p. 63).

Por ello, a continuación se presentan un conjunto de trabajos que han sido realizados con anterioridad y que debido a la relación que tienen con esta investigación, pueden ser tomados en consideración como antecedente para conocer

los avances que se han realizado con respecto a la temática que es tratada por este estudio, entre los cuales se encuentran:

Camejo, D (2016), realizó un trabajo titulado: **“Plan de Acción para optimizar las Cuentas por Cobrar de la empresa Genpack, C.A. Valencia Edo. Carabobo”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez. para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. la empresa presentaba inconvenientes al momento de efectuar la cobranza en el tiempo establecido, por lo cual los mecanismos empleados para resarcirse no han sido los más eficaces, dando como resultado la falta de liquidez que minimiza la operatividad de la empresa. en tal sentido, se planteó como objetivo general proponer un plan de acción para optimizar las cuentas por cobrar de la empresa Genpack, C.A., ubicada en Valencia Edo. Carabobo. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, a través de un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio conformada por cinco trabajadores. También se empleó la matriz DOFA para conocer los factores internos (Fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que inciden en el proceso de las cobranzas.

Una vez analizado los resultados, se concluyó que no se planifican acciones para mejorar el proceso de cobranzas, ya no están definidos los procedimientos a seguir para mejorar las cuentas por cobrar, trayendo como consecuencia retrasos en las cobranzas, puesto que los clientes cancelan después de la fecha de vencimiento de la factura, causándole a la empresa problemas de liquidez, por lo cual se diseñó un plan de acción para mejorar el proceso de cobranzas en la empresa Genpack, C.A., puesto que contribuirá a optimizar la gestión de los cobros.

El antecedente guarda una estrecha relación con esta investigación, ya que se pueden tomar en consideración los planes, controles y lineamientos que permiten optimizar las cuentas por cobrar evitando así la aplicación de procedimientos empíricos y controles ineficientes para garantizar el funcionamiento adecuado de toda gestión que realice este departamento y que cumpla con sus atribuciones correspondientes, en beneficio de los intereses de la empresa

Por otra parte, Sosa, C (2016), realizó un trabajo de grado titulado: **“Herramientas Administrativas para optimizar la Gestión de Cobranza en el Departamento De Suscripción de Las Pólizas HCM, de la empresa Seguros Horizonte S.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. Es importante, llevar un control de todas las actividades que se realizan, específicamente del proceso de cobranzas, que permita obtener los ingresos esperados para el cumplimiento de los objetivos. En este sentido, el objetivo general de la investigación consistió en proponer herramientas administrativas para la optimización de la gestión de cobranza en el Departamento de Suscripción de las Pólizas HCM, de la empresa Seguros Horizonte S.A., ya que presentaban retrasos en el cobro de las pólizas de HCM, lo que conllevaba a que no se cancelen a tiempo los compromisos adquiridos con los proveedores de servicio.

Metodológicamente, se consideró un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental. Como técnicas de recolección de información se empleó la observación directa para diagnosticar la situación del proceso de cobranzas que presenta el Departamento de Suscripción de las Pólizas HCM. También se hizo uso de la encuesta, mediante un cuestionario que fue aplicado a la población objeto de estudio conformada por cinco personas que laboran en el departamento, con la finalidad de identificar los procesos administrativos relacionados con la gestión de cobranzas.

Se concluyó que no existían procedimientos que definan los pasos o acciones a seguir en el proceso de cobranzas por lo que originaban retrasos en la gestión de los cobros de las pólizas. El control de los saldos de los clientes deudores y el seguimiento de las cobranzas no se ejecutaba eficientemente. por lo que se diseñaron herramientas administrativas para la optimización de la gestión de cobranza

Este antecedente se tomó como referencia dado que su propuesta consiste en proponer herramientas que optimicen la gestión de cobranzas dentro del departamento de cobranza de una empresa. Como se puede evidenciar, dentro de este

antecedente se analizan y plantean estrategias para un mejor funcionamiento al departamento de cobranzas.

Por otro lado, Anaya, F, Fernández, R y González, A (2014), quienes realizaron un trabajo titulado: **“Estrategias Financieras para la optimización del manejo y control de Efectivo (Crédito Y Cobranza) en la empresa Contraste J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo”**, presentado en la Universidad de Carabobo, para optar por el título de Licenciados en Administración Comercial. Debido a la insuficiencia de controles internos administrativos y contables al momento de tener soporte sobre las transacciones operacionales, muchas empresas no logran oportunamente satisfacer los objetivos de integridad, existencia y exactitud, por ello se hace imprescindible que los procesos relacionados con el ciclo de crédito y cobranza logren satisfacer las necesidades, y con ello asegurar los ingresos de la organización.

En función de esta realidad, el objetivo de la presente investigación fue proponer estrategias financieras que conllevarán a optimizar el manejo del control de efectivo (Crédito y cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A. Metodológicamente se insertó en la modalidad de proyecto factible con diseño de campo. Como técnicas se utilizó la entrevista, la encuesta y la observación. Como instrumentos un cuestionario, el formato de entrevista y la Matriz DOFA. En cuanto a la población estuvo conformada por cinco (5) empleados del Departamento de Finanzas (Crédito y Cobranza) de la empresa y un director financiero de dicha organización.

Finalizada la aplicación de los instrumentos se pudo concluir que existen múltiples problemas con respecto al manejo del efectivo, lo cual trae consecuencias negativas en la gestión de crédito y cobranza. Actualmente, no se está manejando con eficacia el proceso de crédito y cobranzas. Además las facturas de las cuentas por cobrar no reflejan todos los datos necesarios o requeridos ni existe control del vencimiento de las facturas de las cuentas por cobrar. Esto debido a la inexistencia de un adecuado control del programa de cobros ya que no existe revisión permanente de las facturas vencidas ni se aplican procedimientos de control de efectivo. Realidad que es corroborada por el gerente de la empresa objeto de estudio.

La relación que guarda este antecedente con el presente trabajo de investigación es que se puntualiza la relevancia que tiene el control de las operaciones administrativas para el buen funcionamiento de una organización, sin olvidar la aplicación de estrategias y procedimientos como alternativas para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar.

También se consultó el trabajo de Martínez y Molina (2014), titulado: **“Lineamientos Contables y administrativos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Mohanca, C.A.”**, realizado en la Universidad de Carabobo, para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo general proponer lineamientos contables y administrativos para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar. Metodológicamente, el estudio se orientó hacia la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental.

La población objeto de estudio estuvo conformada por cinco (5) trabajadores que laboran en el área administrativa de la empresa, ya que son los que están directamente relacionados con la problemática planteada. Como técnicas de recolección de datos se empleó la observación directa, a través de una lista de cotejo para diagnosticar la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa. También se empleó la encuesta mediante un cuestionario, el cual permitió describir los procesos contables y administrativos relacionados con la gestión de las cobranzas.

Los resultados obtenidos, luego de la aplicación de los instrumentos, permitieron concluir que no existe un proceso adecuado de las cobranzas, puesto que se carece de un departamento de crédito y cobranzas que permita llevar un control de todas las actividades relacionadas con la gestión de los cobros. Es por ello, que se diseñaron lineamientos contables y administrativos para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar, a través de la creación de una sección de crédito y cobranzas, así como políticas, normas administrativas y contables para mejorar la gestión de cobranzas.

Este trabajo tiene cierta relación con la presente investigación, ya que ambos refieren con la problemática en relación a los procesos contables en áreas claves para la organización, tal como es el caso del presente estudio siendo de gran aporte para solventar la problemática en la presente investigación.

Finalmente, se tiene el trabajo de Guevara, M y Delgado, V (2013), titulado: **“Estrategias para el mejoramiento en el Control de la Gestión de Cuentas Por Cobrar de la empresa Real Medical C.A.”**, realizado en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. La empresa no tenía definidas estrategias en la gestión de cuentas por cobrar lo que hace menos efectivo el control de las mismas. Al respecto, se planteó como objetivo general diseñar estrategias que permitan mejorar el control de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa. Se ubicó bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo de tipo descriptivo con apoyo documental. La población objeto de estudio estuvo conformada por diez (10) trabajadores que laboran en la empresa. La investigación se desarrolló en tres fases metodológicas, utilizando como técnicas de recolección de información la observación directa a través de una lista de cotejo y la encuesta en la modalidad de cuestionario. Una vez analizado los resultados se concluyó que no se realiza una adecuada gestión de las cobranzas porque no existen políticas y procedimientos para ejecutar las actividades.

Asimismo, no se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas, lo que trae como consecuencia problemas de liquidez, generando retrasos en el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Es por ello, que se propone el diseño de estrategias para mejorar el control de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa.

Este antecedente se relaciona con la presente investigación, por tratar de establecer estrategias que favorecen la gestión del crédito y cobranza de la empresa, y que constituyen el motor de su crecimiento, de su futuro, del logro de sus metas, sirviendo de marco referencial para la propuesta de lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT

Publicidad C.A.

2.2 Bases Teóricas

Arias (2012), señala que “Las Bases Teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado.” (p. 106).El presente proyecto cuenta con bases teóricas relacionadas con diferentes temas y con la esencia de la investigación, y de diferentes autores a través de los cuales se da la oportunidad de verificar la congruencia de los conceptos.

2.2.1 Cuentas Por Cobrar

Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas y documentos por cobrar deben registrarse al valor del derecho exigible pactado originalmente o a la estimación razonablemente que de ellos se haga. Al respecto, Meigs (2012), establece:

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones de corto plazo en títulos valores negociables (p.439).

Las cuentas por cobrar son la base del comercio de la empresa, y un preciso control es la clave para la recuperación de la cartera en el menor tiempo; tener al día y en línea los cobros a realizar mantienen un activo sano que conlleva invariablemente al éxito; según Brito (2014), “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa

que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios” (p.333).

Las empresas trabajan en pro de un beneficio económico; las cuentas por cobrar, en consecuencia, representan un aspecto importante dentro de ésta; cumplir con un control interno y aplicar procesos adecuados para su registro significa una tarea vital.

Existen diversos tipos de cuentas por cobrar como las que se le tienen a los trabajadores, accionistas, alquileres por cobrar, intereses, etc., que aun no siendo la actividad principal de la empresa representan ingresos que en un futuro se convertirán en realidad, es por ello que no hay que desestimarlas ni restarles la importancia que merecen.

Las cuentas por cobrar se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, además involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para poder efectuar la planeación. En relación a ello, se deriva la importancia de establecer procedimientos contables sobre las mismas en la empresa para el control y adecuada contabilización de los importes de las cuentas por cobrar

2.2.2 Objetivo de las Cuentas por Cobrar

La administración o gestión de cuentas por cobrar se refiere a las decisiones que toma una entidad, respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y a la evaluación de cada solicitante de crédito en particular. Gitman, (2007) dice que

El objetivo primordial de las cuentas por cobrar es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas, el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que

el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión. (P 89)

El objetivo que se persigue con respecto a la administración de las cuentas por cobrar debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo - beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas. Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito antes mencionada, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

La administración las cuentas por cobrar forman parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los procedimientos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de las variables tales como políticas de créditos concedidas a los clientes como estrategias, en las condiciones, otorgamiento y estándares de crédito para un control eficiente de las cuentas por cobrar.

2.2.3 Gestión de Cobranza

En relación con la gestión de cobranza, Cepeda (2012), lo señala como “El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia” (p.222). Es decir, se refiere a la administración eficiente del dinero que representa el capital de trabajo invertido en cuentas por cobrar a clientes, de los procedimientos de cobro y su pronta recuperación.

La rotación de este dinero es vital para la estabilidad de la empresa, con ello garantiza un buen flujo de efectivo que permitirá a la empresa realizar sus operaciones de compra- venta en forma adecuada. Otro aspecto a considerar dentro de la gestión de cobranza, es el mantenimiento y utilización de registros adecuados que suministren información veraz y oportuna sobre los clientes a los cuales se les ha otorgado créditos. Dentro de estos aspectos están:

- Para cada cliente debe establecerse un registro permanente e individual de las

facturas.

- El registro individual debe mostrar la fecha, numero de factura y cantidad de cada compra.
- Debe evidenciar la fecha y cantidad de cada pago realmente recibido.
- Se debe anotar el seguimiento de cobro que se le haga al cliente como: visitas personales, llamadas telefónicas, cartas de cobro o recordatorio.
- Se debe asignar a un individuo la responsabilidad de mantener esos registros.

En relación con el mantenimiento de los registros señala Cepeda (2012), que “Necesariamente es importante que estos registro individuales de los clientes a crédito sean llevados con mucha exactitud y al día, probablemente sean los registros más importantes y valiosos que tengan su negocio”. (p.120)

Por otra parte, es importante recalcar que la gestión de cobranza en una empresa que está bien organizada, debe realizar los cobros en las fechas convenidas en la factura, de manera que no se permita que el cliente sobrepase la fecha estipulada de cobro. Para ello se hace necesario que se implemente una serie de políticas y normativas que regulen la gestión de cobranzas, garantizando un mejor control.

2.2.4 Procedimientos de Cobranza

Según Holmes (2013), indica:

Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar (p.63).

Pero a fin de lograr prontitud y regularidad en los pagos, se recomienda dar los siguientes pasos preliminares para establecer un procedimiento adecuado de cobranza. Todo procedimiento de cobranza tiene cuatro etapas tradicionales

conocidas: el recordatorio, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica.

El Recordatorio: Este primer caso es de carácter preventivo, puesto que se realiza con fechas anteriores a aquellas en que el deudor debe efectuar el pago puesto que su finalidad es prevenir casos de mora en el pago. La práctica común, tanto en organizaciones comerciales que venden si el consumidor como a empresas mayoristas, minoristas o detallistas en general, como los distribuidores y representantes, convienen en enviar al cliente un aviso de vencimiento o un estado de situación de la cuenta, en la cual figuran detalladamente los distintos montos que registran el total adeudamiento. Tales estados sirven como recordatorios y dan al cliente la oportunidad de verificar su exactitud y conformidad de las deudas que tienen pendientes de cancelar. Este aviso debe ser moderado e impersonal, dándole al cliente la sensación que no ha sido individualizado, sino que está recibiendo idéntico trato como a todos los demás clientes que se encuentran en esa situación.

Exigir Respuestas: Los deudores que no reaccionan ante el primer aviso deberán ser automáticamente objeto del siguiente paso; al cabo de un determinado número de días (de 3 a 5 días después de la fecha de vencimiento); por medio de cartas de cobranza y llamadas telefónicas más insistentes, no sólo se recordara al deudor que está en mora, sino también se le solicitará una respuesta del porqué de su tardanza en el pago de su deuda.

El tono seguirá siendo amable y cortés, pero con la salvedad de que ya hubo un primer aviso. De todos modos es lógico suponer que existe algún motivo justificado o injustificado a la falta de pago, como por ejemplo, iliquidez transitoria, llegada tarde de la mercadería pocas perspectivas de ventas, etc. El objeto principal de esta segunda etapa es provocar alguna reacción del deudor, con el fin de averiguar la demora en el pago y así tratar de dar alguna solución al problema presentado. Se recomienda, en caso de que el cliente sea local, después de enviar el segundo recordatorio, que el cliente sea visitado por el cobrador.

Insistir en el Pago: Si los anteriores pasos fracasan, la cobranza pasa a una etapa de insistencia o persecución. Este procedimiento busca ejecutar un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según sea que el deudor no responda a los esfuerzos de cobranza. En este caso la actitud será distinta, porque a estas alturas ya puede sospecharse que el cliente tiene mala voluntad o que no tenga intenciones de cancelar la deuda; por lo tanto se justifica una actitud más drástica en las acciones de cobro; Este paso puede comprender diversos intentos de apercibimiento, severidad y puede insistirse mediante: teléfono, cartas notariales, visitas del jefe de cobranzas.

Adoptar Medidas Decisivas: En el caso de fracasar los anteriores pasos, se debe tomar una medida decisiva o drástica. (vencidos los diez días después de la última notificación por escrito). En el ínterin de tiempo es recomendable que se haga un último análisis de la situación del cliente antes de tomar decisiones drásticas. Los deudores que no responden satisfactoriamente a la presión de las gestiones antes detalladas, pueden ser clasificados en dos grupos: Primer grupo: se hallan incluidos aquellos deudores que están dispuestos a pagar, pero que se encuentran imposibilitados de hacerlo a corto plazo, (iliquidez transitoria). En este caso es recomendable prestarles asistencia, permitiéndoles pagos parciales y prórrogas incluida una reprogramación de su deuda si el caso lo amerita. Segundo grupo: Se hallan aquellos deudores que estando en condiciones de pagar no lo hacen o se resisten a hacerlo. En este caso la empresa puede tomar la decisión de pasar la deuda a un abogado especialista, un gestor de cobranza o al asesor legal si la empresa lo tuviera. Las acciones inmediatas serán sobre la cobranza judicial o extrajudicial (Cobranza Judicial). Si existiera un contrato que lo permita, como ocurre en las ventas a plazos (con retención de propiedad), quizás convengan ejecutar el cobro mediante embargo preventivo o entrega de los bienes según cláusulas establecidas.

2.2.5 Control

El control forma parte del proceso administrativo muy ligado con la planeación,

el control es la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente. Según, Catacora (2011), “Expresa que el control es el proceso de medir y evaluar el desempeño de cada componente organizacional y efectuar la acción correctiva cuando sea necesario” (p. 240). El control incorpora todas aquellas actividades que aseguran lo que se está logrando efectivamente en el trabajo de acuerdo a lo planeado. Según Robbins (2013) el control se define como:

Una función restrictiva y coercitiva utilizada para evitar ciertos desvíos indeseables o comportamientos no aceptados. En este sentido, el control tiene carácter negativo y limitante y muchas veces se interpreta como coerción, delimitación, inhibición y manipulación. Como sistema automático de regulación, el control es utilizado para mantener cierto grado constante de flujo de modo automático en las refinerías de petróleo y las industrias químicas de procesamiento continuo y automático. El mecanismo de control detecta posibles desvíos o irregularidades y proporciona, automáticamente, la regulación necesaria para volver a la normalidad. Cuando algo está bajo control, significa que está dentro de lo normal. Como función administrativa, el control forma parte del proceso administrativo, junto con la planeación, la organización y la dirección (p. 278).

Se puede decir, que es la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional. Así, la importancia del control viene dada por la oportunidad que brinda a las organizaciones de buscar métodos de mejora; el establecimiento de objetivos y la aplicación de todo tipo de medidas y cambios para poder alcanzar las metas propuestas, es decir, permite estandarizar la calidad de productos o servicios ofrecidos por la empresa, mediante entrenamiento de personal, inspecciones, control estadístico de calidad y sistemas de incentivos.

2.2.6 Controles Contables

Los controles contables comprenden el plan general de la organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros; y de acuerdo a lo señala Rusenas (2000):

Deben brindar seguridad razonable: Las operaciones se realizan con la autorización de la administración y deben ser debidamente registradas a fin de:

a) facilitar la preparación de los estados financieros según los principios de contabilidad generalmente aceptados; b) lograr salvaguardar los activos de la entidad; y c) poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones. Asimismo, el acceso a los activos debe tener lugar solo con autorización de la administración (p. 64).

Se puede señalar, que los controles contables son procedimientos administrativos empleados para conservar la exactitud y la veracidad en las transacciones y en la contabilización de éstas; se ejerce tomando como base las cifras de operación presupuestadas y se les compara con las que arroja la contabilidad. Técnicas utilizadas para que al efectuar las tareas de procesamiento y verificación de las transacciones, se salvaguarden los activos y se constate que los registros financieros y presupuestarios estén respaldados con la respectiva documentación comprobatoria

2.2.7 Control Interno de las Cuentas por Cobrar

Según Meigs (2012), "uno de los principios más importantes del control interno es que los empleados que tienen la custodia del efectivo o de otros activos negociables no deben llevar los registros contables". (P. 287). Comúnmente, en un negocio pequeño, un empleado es responsable de manejar la entrada de efectivo, llevar los registros de las cuentas por cobrar, expedir notas de crédito y cancelar las cuentas incobrables. Sin embargo, esa combinación de funciones es una invitación al

fraude, ya que un empleado en esa situación puede retirar el efectivo cobrado a un cliente sin efectuar registro alguno del cobro y luego deshacerse del saldo en la cuenta del cliente, emitiendo una nota de crédito simulando que el cliente ha devuelto mercancía o anulando la cuenta del cliente y presentarla como incobrable.

Considerando lo anterior y como precedente de funciones incompatibles, es conveniente que los empleados que llevan el mayor auxiliar de cuentas por cobrar no tengan acceso a entradas de efectivo y quienes manejan efectivo no deben tener la autoridad de expedir notas de crédito o autorizar la cancelación de efectos por cobrar como incobrables. Los procedimientos detallados para el control de las cuentas y documentos por cobrar, suelen hacerse de acuerdo al tipo de organización estudiada. Sin embargo, de ser posible, deben ser empleados diferentes aquellos que se encarguen de la aprobación del crédito, el embarque de la mercancía, la recepción de los cobros, facturación y registro contable. Visto así, la gerencia tiene dos objetivos que son conflictivos con respecto a las cuentas por cobrar.

De acuerdo a lo señalado por Celis, M. (2012,): “la recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas a crédito, el cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez” (p 47), es decir, de aspecto financiero, puesto que por una parte, aunque las ventas hayan sido planificadas, existen situaciones complejas que no pueden ser valoradas ni previstas con resultados precisos; pero por otra parte resulta más complejo aun pronosticar las probabilidades de los cobros originados de las ventas a crédito efectuadas más que todo en el caso de los negocios que se inician, los cuales necesitan fondos para la adquisición de nuevas existencias, para así poder responder al incremento de sus ventas este hecho hace necesario que se tenga conocimiento en forma teórica del valor del capital de trabajo capaz de cubrir esa situación financiera.

En cuanto a control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Defliese (2012: 50) consideran que estos pueden clasificarse en contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado procesamiento y autorización previa de las operaciones de ventas, y administrativos que abarcan el proceso de aprobación,

procesamiento y autorización de las operaciones de venta.

1. Control Administrativo: Santillana (2010. 60) menciona entre los procedimientos administrativos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, los siguientes:

- Deben efectuarse arquezos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas
- Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos

2. Control Contables: Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Santillana (2010: 61) considera:

- Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.
- Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte.
- Las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la alta administración; además, se debe tratar de que cubran los requisitos de deducibilidad fiscal.

Los controles administrativos y contables aplicados a la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa garantizan que las operaciones y registros sean autorizados y

procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente, garantizando la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, generando información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la organización

2.2.8 Etapas del Control Interno de las Cuentas por Cobrar

La inclusión de la modalidad del crédito aplicado por las empresas para satisfacer las exigencias de los clientes que solicita este tipo de condición para realizar compras de bienes o servicios, obliga a la gerencia a controlarlo relacionado con las operaciones que tiene que ver con las cuentas por cobrar. Al respecto Brito, J (2014), reseña:

Las cuentas por cobrar es sólo un elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de ingresos, en el que están íntimamente relacionadas las operaciones de:

- a) Ventas.
- b) Despacho.
- c) Facturación.
- d) Créditos y cobranzas.
- e) Cuentas por cobrar.
- f) Caja.

Es este sentido es aconsejable implantar el control interno para controlar lo relacionado con cuentas por cobrar y simultáneamente resguardar el resto de las operaciones mencionadas porque si se perjudica una de estas operaciones la demás se verá afectada por la interrelación en su funciones que tiene una respecto de la otra. A continuación, Brito J. (2014: 343), menciona las etapas o criterios de control interno que deben ponerse en práctica en torno al ciclo de ingresos:

1. En cuanto a la Gestión de las Cuentas por Cobrar

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de

crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

- Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar.
- Determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar.
- Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.
- Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente.
- Revisar que exista un completo sistema de control de las cuentas por cobrar, actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa.
- Comprobar que las modificaciones de las cuentas por cobrar sean correctamente autorizadas por quien corresponda.
- Verificar que las cuentas por cobrar estén adecuadamente respaldadas.
- Comprobar que las cuentas por cobrar estén vigentes y que las medidas de seguridad se apliquen correctamente (ejemplo: aseguradora de cheques)
- Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar. Al igual que el conocimiento y cumplimiento de éste por parte de los clientes y deudores.
- Controlar el efectivo recibido de proveedores.
- Efectuar compensaciones de cuentas a pagar contra cuentas a cobrar.
- Controlar Notas de débito y de crédito (Rebajas por volúmenes de compras, etc).
- Mantener cheques anulados con orden de no pago, devueltos y emitidos de nuevo.

2. En cuanto a Crédito y Cobranzas

- El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de venta y cuentas por cobrar.
- Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para: a. Dar de baja

en libros de cuentas que resulten incobrables. b. Conceder descuentos fuera del periodo normal o exceso sobre los términos usuales.

- Las notas de créditos por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y su debidamente controlado.
- Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisada periódicamente por un funcionario responsable.
- Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro. Con respecto a cuentas por cobrar
- Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.
- Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuentas a los clientes.
- Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja deben: a. Comparar los estados de cuentas mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas. b. Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor. c. Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia. d. Los despachos de mercancías en consignación debe ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

3 Con respecto a Facturación

- Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar.
 - Las facturas deben estar pre numeradas llevando un control adecuado para su existencia y uso.
 - Una vez elaborada la factura se procederá a verificarla en cuanto a precio, exactitud aritmética, rebajas etc.
- Estos controles internos de las cuentas por cobrar descritas anteriormente,

muestra la gerencia los correctivos necesarios que deben ser aplicados para la reducción de riesgos antes de otorgar créditos, vigilancias de la cuentas por cobrar evitar fraudes entre otras, que fueron previamente explicadas

2.3 Definición de Términos Básicos

Clientes: Para los negocios, el cliente es aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etcétera)

Competencia: Se denomina competencia a la circunstancia en la que dos entidades se relacionan con los recursos de un medio determinado intentando acapararlos por completo y perjudicando a la otra; en otras palabras, una relación de competencia entre dos criaturas implica que cada una se beneficia perjudicando a la otra.

Control de Gestión: Es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla.

Crédito: Es una manifestación en especie o en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados.

Información Financiera: Es aquella información que muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la dependencia o entidad, así como la composición y variación de su patrimonio en un periodo o momento determinado.

Liquidez: como la facilidad de que algo sea intercambiado por productos y servicios, siendo efectivamente el dinero el elemento con mayor liquidez.

Mercado: Es también, el ambiente social (o virtual) que propicia las condiciones para el intercambio. En otras palabras, debe interpretarse como la institución u organización social a través de la cual los ofertantes (productores y vendedores) y demandantes (consumidores o compradores) de un determinado bien o servicio, entran en estrecha relación comercial a fin de realizar abundantes transacciones comerciales.

Provisión para Cuentas Incobrables: Es una contra cuenta o cuenta reguladora, relacionada con las cuentas por cobrar y que muestra la porción de las cuentas por cobrar que se estima son incobrables.

Registro Contable: Es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de un ente económico, con objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera del mismo.

Sistema: Es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El desarrollo de toda investigación, comienza con la selección de una serie de técnicas y herramientas que pueden generar la información necesaria para llegar a la solución del problema planteado. Para llegar a las alternativas de solución es necesario que la información recopilada sea la indicada. Para ello es preciso establecer la metodología a utilizar para su desarrollo. Para Sabino (2012), la metodología “significa llevar a la práctica los postulados generales del método científico, planificando una serie de actividades sucesivas y organizadas donde se encuentran las pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos” (p 88). En este sentido, la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el "cómo" se realizará el estudio para responder al problema planteado.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

De acuerdo a esto, el tipo de estudio que se muestra en el presente trabajo de grado se caracteriza por ser un proyecto factible, el cual se apoya en un diseño de campo fundamentado en una investigación de carácter descriptivo, debido a que se basa en el análisis sistemático que le permitan a la empresa tomar la decisión más acertada desde el punto de vista técnica, económico y operacional. Según Arias (2012), un proyecto factible es la “propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad, es indispensable que dicha propuesta se acompañe de la demostración de su factibilidad o posibilidad de realización” (p.45).

Este proyecto es factible, debido a que el mismo fue elaborado bajo un plan que permitirá darle una solución viable a un problema práctico, a través la propuesta

delineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

Por otra parte, Sabino (2012), indica que el diseño de la investigación “es aquel que tiene por objeto proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determinan las operaciones necesarias para hacerlo” (p.63). Según el autor Arias (2012), define la investigación de campo como:

Aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes (p.64).

En tal sentido de acuerdo a la definición anterior, se puede decir que el diseño de investigación de este trabajo es de campo, ya que los datos se recogen directamente de las personas que manejan las cuentas por cobrar de la empresa en estudio. En donde el investigador obtiene información sin alterar las condiciones existentes. Asimismo,, la investigación se considera descriptiva. Arias (2012), expresa que las investigaciones descriptivas:

Corresponden al registro, análisis e interpretación de los eventos sucedidos en la actualidad y la composición o procesos de los fenómenos en el enfoque se hace conclusiones dominantes sobre como una persona o cosa se conduce o funciona en el presente (p.80).

Igualmente, se denota como una investigación descriptiva, debido a que en la misma se establecen relaciones de los elementos influyentes en la problemática, para identificar como se realizan cada una de las actividades dentro del departamento. Así poder evaluar el sistema de control y procedimientos para determinar la cantidad de clientes morosos que tiene la empresa, por lo que se describirá los hechos tal y como son presentados actualmente, con el fin de poder analizarlos y extraer de ellos

una evaluación del proceso.

3.2 Fases Metodológicas

Una vez planteada la investigación se precisa la estrategia para llevarla a cabo. En esta etapa se diseña la forma como se obtendrán y analizarán los datos.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual en cuanto al control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

En todo desarrollo o ejecución de cualquier investigación es necesario obtener conocimientos previos y generales del área de trabajo y visualizar las condiciones de la empresa, así también como los factores que inciden de una u otra forma tengan influencia sobre ellas. En este sentido, es necesario aplicar las técnicas de recolección de datos, las cuales son los métodos prácticos de la investigación que el evaluador utiliza con el fin de obtener la información necesaria para poder emitir opiniones y generar alternativas o mejoras pertinentes a la problemática en estudio, para así poder garantizar oportunidades que se puedan estar presentando al realizar este proceso. En este caso, se empleó la observación directa. Según Hurtado, T (2013), “esta técnica le permite al investigador tener un acercamiento directo con la problemática en estudio, esto implica que se involucra en el área en estudio y pueda observar de manera activa cuáles son sus debilidades y fortalezas”. (p.89). Esta técnica se utilizó para verificar en forma directa, la problemática existente en el área, permitiendo detectar y constatar los hechos sin ningún tipo de obstáculos y así producir información cuantificable con fines descriptivos.

Como instrumento de recolección de información se utilizó la lista de cotejo. Según Hurtado, T. (2013), este instrumento “se utiliza para reunir datos basados en la observación del comportamiento de un proceso con el fin de detectar tendencias, por medio de la captura, análisis y control de información relativa al proceso” (p.92). Se

empleó para conocer la situación actual en cuanto al control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A., para lo cual se elaboró un cuadro contentivo de once aspectos relacionados con las normas y procedimientos, la gestión de las cobranzas y la gestión contable de las cuentas por cobrar, donde se indica presencia o ausencia del aspecto observado, para luego proceder a realizar un análisis de los resultados.

Por otra parte, la población objeto de estudio está conformada por dos trabajadores que laboran en el área de cuentas por cobrar. Se puede señalar, que Arias (2012), define la población como “conjunto al cual afecta los resultados de la investigación y sobre el que puede generalizarse, porque sus especificaciones concuerdan con el objeto de análisis” (p.104).

Con respecto a la muestra, Hernández, R y otros (2013): indican que “La muestra es una unidad de análisis o un grupo de personas, contextos, eventos, sucesos, comunidades de análisis; sobre el cual se habrán de recolectar datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia” (p. 302). En este caso, la muestra se considera representativa, ya que se tomaron todos los elementos de la población, considerándose una muestra censal, la cual según Tamayo (2014:), es aquella “...en la cual se consideran todos los elementos de la población”. (p. 36). Siendo entonces la muestra de dos personas.

Fase II: Determinación de las debilidades y fortalezas que se lleva a cabo en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

Luego de conocer la situación actual en cuanto al control contable de las cuentas por cobrar, se determinaron los elementos que inciden en la gestión de las cuentas por cobrar, para lo cual se hará uso de la Matriz DOFA. De acuerdo a Chapman (2005):

Es una herramienta manipulada para la formulación y evaluación de estrategias. Generalmente es utilizada para empresas. Este análisis

consiste en evaluar las Fortalezas y Debilidades que están relacionadas con el ambiente interno (recursos humanos, técnicos, financieros, tecnológicos, etcétera) y Oportunidades y Amenazas que se refieren al entorno externo (Micro ambiente: Proveedores, competidores, los canales de distribución, los consumidores) (Macro ambiente: economía, ecología, demografía, etcétera) de la empresa. (p. 82).

La matriz DOFA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, entre otras, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo. Por otra parte, Serna (2010), señala que “el análisis DOFA está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre la tendencia del medio, las oportunidades, las amenazas y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa” (p.186). A través de la aplicación de esta herramienta, se identificarán las debilidades y fortalezas que se lleva a cabo en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

Una vez recolectada la información obtenida mediante las técnicas de recolección de datos, la misma fue procesada a través de la estadística descriptiva, que de acuerdo a Bisquerra (2008), es la que “presenta información en forma conveniente, útil y comprensible y se utiliza en conjuntos finitos para presentar, organizar analizar los datos, comparar y luego comunicar” (p 82). Por lo tanto, se procedió a organizar, clasificar, tabular y analizar la información, con el objeto tener una visión más completa de la realidad del estudio.

Fase III: Diseño de los lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

En esta fase, se presenta la propuesta de los lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A., para ello se tomarán en cuenta los resultados que se obtendrán luego

de aplicar las diferentes técnicas de recolección de datos. Los lineamientos propuestos le permitirán a la empresa mejorar la gestión y el control de las cuentas por cobrar, ya que la falta de controles en este departamento ha influido negativamente tanto en la gestión financiera de la empresa, como en la relación que posee con sus clientes. La propuesta se estructura de la siguiente manera:

Presentación de la Propuesta

Justificación de la Propuesta

Objetivos de la Propuesta

Desarrollo de la Propuesta

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

De acuerdo a Sabino (2012:179), el análisis de datos no es más que “la descomposición de un todo en sus partes constituidas para su más concienzudo examen”. En esta etapa de la investigación se ponen de manifiesto todos aquellos elementos que conforman el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicado con el propósito de organizarlos e intentar dar respuesta a los objetivos planteados en este, evidenciar los principales hallazgo encontrados, conectándolos de manera directa con la fundamentación teórica que sustenta la misma, así como, con los conocimientos que se dispone con relación al problema planteado.

Es así, como en primer lugar se diagnosticó la situación actual en cuanto al control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A., para lo cual, el investigador observó y recopiló los datos mediante su propia observación, a fin de plantear el problema real. En tal sentido, se utilizó como técnica de recolección de información la observación directa, a través de una lista de cotejo conformada por doce aspectos relacionados con las normas y procedimientos, la gestión de las cobranzas, gestión contable de las cuentas por cobrar y los controles internos de las cobranzas.

Seguidamente, con los resultados obtenidos se realizó un análisis DOFA para determinar las debilidades y fortalezas (análisis interno), así como las oportunidades y amenazas (análisis Externo) que inciden en el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

Finalmente, se presenta la propuesta de lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

4.2 Diagnóstico de la situación actual en cuanto al control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

Cuadro 1. Lista de Cotejo: Normas y procedimientos

Ítem	Aspectos observados	Si	No
1	La empresa tiene definidas normas y procedimientos para el control interno del sistema de Cuentas por Cobrar	X	
2	El encargado de las cobranzas tiene los conocimientos de la forma detallada, lógica y secuencial sobre las normas y procedimientos a seguir		X
3	Se tiene definidas políticas para manejar los procedimientos relacionados con las cobranzas	X	
4	En la empresa se realizan revisiones periódicas de los procedimientos de cobranzas para identificar aquellos que presentan dificultades		X
5	Se planifican adecuadamente las actividades relacionadas con el proceso de cobranza		X

Fuente: Morales (2017)

Análisis

Ítem Uno. En primer lugar se evidenció que en la empresa existen normas previamente establecidas para el proceso de cobranzas. Sin embargo, estas no se ejecutan a cabalidad por ende no hay efectividad en las actividades que se realizan. En segundo lugar, se tiene que los procedimientos en los manuales de procedimientos no se ejecutan con precisión, por lo que no son eficientes, dado que se presentan retrasos en el cobro de las cobranzas. Las normas y procedimientos del sistema de

cuentas por cobrar son importantes, ya que generan eficiencia en las actividades de contabilización del ingreso devengado y en el control de la entrada de fondos.

Ítem Dos. El personal encargado de las cobranzas no tiene los conocimientos de la forma detallada, lógica y secuencial sobre las normas y procedimientos a seguir. Esto es debido, a que la mayor carga de trabajo recae en una sola persona. Es importante para la organización, que el personal de cobranzas tenga conocimientos las normas y procedimientos porque así les permitiría minimizar cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente; así como registrar las cobranzas de manera apropiada.

Ítem Tres. Setienen definidas políticas para manejar los procedimientos relacionados con las cobranzas., tales como política de otorgar créditos a sus clientes, conservar los clientes actuales y atraer nuevos. Sin embargo, estas no se cumplen de manera eficiente porque los créditos concedidos no se cancelan a la fecha de su vencimiento. Es importante señalar, que si las políticas de cobranzas, se planifican y lleva un control sobre ellas, le permite a la empresa una gestión de cobros eficientes, por lo tanto la disminución de las cuentas incobrables.

Ítem Cuatro. No se realizan revisiones periódicas de los procedimientos de cobranzas para identificar aquellos que presentan dificultades, puesto que no cuenta con mecanismo de revisión de expediente para su actualización, esto indica que se debe realizar un análisis objetivo de cada caso en particular, para poder otorgar nuevos créditos de lo contrario se empeoraría la situación a corto plazo.

Ítem Cinco. En este ítem se observa, que en la empresa no se planifican adecuadamentelas actividades relacionadas con el proceso de cobranza, debido a que las cobranzas no se realizan en el tiempo estipulado. La planificación como etapa del proceso administrativo, se conoce como la determinación de los objetivos y la elección de los cursos de acción para lograrlos. Es importante para la empresa, planificar la gestión de las cobranzasregistrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados

Cuadro 2. Lista de Cotejo: Gestión de Cobranzas

Ítem	Aspectos observados	Si	No
5	La gestión de cobro que se realiza, permite mantener liquidez para cumplir con los compromisos y desempeño de las actividades diaria		X
6	Se estima el cobro a realizar por el cliente mediante un análisis de las cuentas pendientes		X
7	Se emiten periódicamente estados de cuentas de los clientes para su evaluación		X

Fuente: Morales (2017)

Análisis

Ítem Cinco.El resultado obtenido, presenta claramente el problema existente en la empresa con respecto a la administración de cuentas por cobrar, puesto que no se realiza una eficiente gestión de cobro, que permita mantener liquidez para cumplir con los compromisos y desempeño de las actividades diaria. Cabe destacar, que la gestión de cobro es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes.

Ítem Seis.De acuerdo a lo reflejado en este ítem, se observa que no se estima el cobro a realizar por el cliente mediante un análisis de las cuentas pendientes, evidentemente el problema de cartera surge principalmente cuando la empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera.La empresa hoy en día deben realizar estimaciones de cobro con respecto al análisis de vencimiento que mantengan en sus registros, pues de esta manera se va a detectar cuanto ingresará en términos monetarios, producto de la recuperación de saldos en las cuentas por cobrar.

Ítem Siete. Se observó, que no se emiten periódicamente estados de cuentas de los clientes para su evaluación. Lo planteado, trae como consecuencia que se otorguen créditos a clientes indistintamente de la condición que presenten. Adicionalmente a

ello, llevar un control del vencimiento, de los saldos y sobre todo del historial de pagos del cliente permitirá a la compañía operar confiadamente y el proceso no se vería afectado por lo menos a causa del control

Cuadro 3. Lista de Cotejo: Gestión contable de las cuentas por cobrar

Ítem	Aspectos observados	Si	No
8	La gestión de las cobranzas que se realiza permite que la información contable y financiera sea precisa		X
9	Se lleva un registro adecuado para el manejo y custodia de facturas		X
10	Se lleva a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva		X
11	La empresa toma medidas para verificar si las Cuentas por Cobrar se realizan con la frecuencia y el plazo correspondiente		X

Fuente: Morales (2017)

Análisis

Ítem Ocho. Se observa, que la gestión de las cobranzas que se realiza no permite que la información contable y financiera sea precisa, ya que el análisis y los registros de las cobranzas no se pueden verificar, no se manejan de manera correcta, lo que no permite verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones

Ítem Nueve.No se observa un registro adecuado para el manejo y custodia de facturas, estas se utilizan indistintamente los talonarios de facturación motivado a que no hay control sobre los mismos. Cabe señalar que control de la facturación de forma consecutiva es un elemento muy importante para evitar o minimizar grandes

riesgos de fraudes y por lo tanto de detectarlos, ya que en una auditoria de cualquier índole se facilita la detección de problemas y desviaciones de los procesos

Ítem Diez. En la empresa no se lleva a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva. Se observan altos índices de morosidad. Por lo tanto, afecta la planificación financiera y operativa de la organización, ya que no se hace efectiva la cuenta por cobrar en consecuencia, no ingresan los recursos estimados para poder cumplir con el resto de las metas y objetivos planteados, afectando así directamente la gestión de las cobranzas.

Ítem Once. La empresa no toma medidas para verificar si las cuentas por cobrar se realizan con la frecuencia y el plazo correspondiente, creándose de esta manera una debilidad de control dentro de la organización. Por otra parte, los resultados apuntan hacia la necesidad de reevaluar y ajustar los mecanismos de verificación de las cuentas por cobrar

Cuadro 4. Lista de Cotejo: Control interno de las cuentas por cobrar

Ítem	Aspectos observados	Si	No
12	El proceso de cobranza que se aplica actualmente en el área contable es apropiado para el control de las cuentas por cobrar en la empresa		X
13	En el área de cuentas por cobrar se realizan revisiones semanales de lo pendiente por el cliente a través de un análisis de vencimiento de facturas		X
14	El sistema contable de la empresa permite ejercer un control interno sobre las cuentas por cobrar		X
15	Se aplican técnicas administrativas y contables para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa		X

Fuente: Morales (2017)

Análisis

Ítem Doce. El proceso de cobranza que se aplica actualmente en el área contable no es apropiado para el control de las cuentas por cobrar en la empresa. Es vital que toda empresa cuente con un sistema de cuentas por cobrar eficiente porque así podrá tomar decisiones firmes y ágiles frente a mercados cada vez más competitivos y globalizados. Agregando también, que debido a la complejidad que hoy tiene el entorno empresarial es de vital importancia que se mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de un cobro afectaría la liquidez de la empresa y su capacidad de pago.

Ítem Trece. No realizan alguna revisión de análisis de vencimiento de facturas, ya que no se realiza un monitoreo y control de las actividades de crédito y cobranzas como una medida para agilizar las cobranzas y recuperar los créditos que presenta moras puesto que se otorgan créditos a clientes que tienen facturas pendiente de pagos.

Ítem Catorce. El sistema contable de la empresa no permite ejercer un control interno sobre las cuentas por cobrar. Se observa, que existen facturas cobradas que no se han rebajado de las cuentas por cobrar, debido a que el sistema actual de trabajo indica que estas deben ser rebajadas cuando se entrega las retenciones con su respectivo depósito de cancelación. A través del sistema contable, la gerencia del departamento de crédito y cobranza puede generar reportes internos para alcanzar un control efectivo que permita tomar decisiones prontas e inteligentes; en estos informes que genera el sistema, se pueden establecer acciones para la recuperación de las cuentas.

Ítem Quince. En la empresa no aplican técnicas administrativas y contables para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar a través estas técnicas se podrá verificar el cumplimiento de los métodos, mecanismos y registros de las operaciones financieras y contables que se realizan en la gestión de crédito y cobranzas, para asegurar su idoneidad y transparencia, así como también en

el logro de las metas y objetivos propuestos.

4.3 Determinación de las debilidades y fortalezas que se lleva a cabo en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

Una vez presentado los resultados, se determinarán los factores internos (Fortalezas y Debilidades) y los factores externos (Oportunidades y Amenazas) relacionados con el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

Cuadro 5. Análisis DOFA

Factores Internos	
Fortalezas	Debilidades
<p>Recurso Humano orientado al logro y con las competencias necesarias y de actualización periódica</p> <p>Disponibilidad de la gerencia y de los trabajadores del área de cuenta por cobrar para aceptar la propuesta que se plantea</p> <p>Empresa altamente reconocida en el mercado por sus clientes y proveedores</p>	<p>Se carece de una planificación adecuada del proceso de cobranzas</p> <p>Registro inadecuado de la cuentas por cobrar</p> <p>No se lleva a cabo un control de las cuentas por cobrar, existiendo retrasos en los cobros</p> <p>Se carecen de técnicas de administrativas y contables para mejorar la gestión de las cobranzas</p> <p>No se realiza un análisis de las cuentas pendientes por cobrar</p>

Fuente: Morales (2017)

Cuadro 5. Análisis DOFA. Continuación

Factores Internos	
Oportunidades	Amenazas
Permanente desarrollo tecnológico e innovación para los clientes Trabajo colaborativo para alcanzar un solo objetivo: la eficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar. Mantener la satisfacción de los clientes Aplicación de tecnologías más eficaces	Empresas (Competencia) del mismo ramo que ofrecen productos de calidad. La inflación incrementa los costos de los productos, lo que se traduce en baja rentabilidad Los clientes pueden emigrar hacia la competencia La competencia puede absorber personal de la entidad

Fuente: Morales (2017)

Análisis Interno y Externo

Se observa que no se planifican las actividades de cobranzas, asimismo no se sigue un procedimiento efectivo para el registro adecuado de las cuentas, dado que se carecen técnicas de administrativas y contables para mejorar la gestión de las cobranzas, del mismo modo, no se aplican controles efectivos para el manejo de las cuentas por cobrar. Aunado a ello, las empresas (Competencia) del mismo ramo que ofrecen productos de calidad, lo cual puede disminuir la cartera de clientes. Sin embargo, el Recurso Humano está orientado al logro y con las competencias necesarias y de actualización periódica, además existe la disponibilidad de la gerencia y de los trabajadores del área de cuenta por cobrar para aceptar la propuesta que se plantea, por lo tanto se diseñarán los lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

CAPÍTULO V

LA PROPOSTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Las empresas requieren datos veraces, oportunos y confiables en el área financiera y contable, para ello se hace necesario poseer controles que rijan las diferentes actividades que se realizan. Por lo tanto, requieren tener controladas sus actividades en cualquier área, para evitar daño o malversación que pueda poner en riesgo la marcha de la misma. Entre las operaciones que requieren control interno, están las cuentas por cobrar que constituyen un activo importante de las organizaciones y entidades financieras, ya que éstas representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo.

Las cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes de las empresas, tienen una relación directa con el flujo de efectivo, el capital de trabajo y en fin tienen especial participación como soporte de la información financiera. Por lo que requieren estar bajo controles que permitan de manera eficiente obtener la cobranza de los ingresos esperados, ya que con frecuencia representan la mayor y consistente fuente de entradas de efectivo de la organización. Desde esta perspectiva, se presenta la propuesta, a través de los lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A., los lineamientos que se proponen agilizarán la gestión de los cobros, a través de controles efectivos que aseguren una adecuada administración de las cuentas por cobrar, de manera que la organización pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo sin que se vea afectada la solvencia y capacidad de pago.

Es por ello, que los lineamientos que se proponen están basados en la formulación de estrategias para el otorgamiento de los créditos a los clientes,

seguimiento y control de las cobranzas y supervisión y verificación de los registros y soportes de las actividades de las cuentas por cobrar

5.2 Justificación de la Propuesta

La propuesta de lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A., se justifica porque se llevará una eficiente gestión de cobros, dado que se planificará, ejecutará y controlará todo lo relacionado con los créditos otorgados a los clientes, permitiendo mejorar el desempeño de los trabajadores, ya que se establecerán las funciones y responsabilidades inherentes a cada cargo.

La optimización de los procesos de crédito y cobranzas implica que las cuentas por cobrar sean efectivamente cobradas en los tiempos establecidos, no se otorguen créditos cuando existan riesgos de incobrabilidad, entre otros. Un adecuado proceso de cobranzas juega un papel importante en la organización, ya que facilita su desarrollo y crecimiento; destacando así, que la empresa funciona efectivamente cuando sus ingresos son captados efectiva y oportunamente, permitiendo alcanzar un mayor nivel de confianza hacia el cliente, al cual se le está prestando el servicio

De allí, la necesidad de estructurar el proceso, alinearlos a las necesidades del cliente, buscar la optimización de las operaciones y establecer los controles que se requieran para estos fines, a fin de salvaguardar el activo corriente, obtener información financiera, veraz y oportuna, promover el cumplimiento de las políticas organizacionales y la eficiencia operativa.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General

Diseñar lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Formular Estrategias para el otorgamiento de los créditos a los clientes
- Establecer acciones para el seguimiento y control de las Cobranzas
- Controlarlos registros y soportes de las actividades del proceso de cobranzas

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Operativa: Operativamente, es factible la propuesta, debido a que en la empresa JT Publicidad C.A. se cuenta con el personal necesario para efectuar sus labores cotidianas y quienes han percibido que existen debilidades en la observancia de los controles internos administrativos en las diferentes fases de las gestiones que ejecutan. Por ello, están conscientes y apoyan la necesidad de llevar a efecto los lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.

Factibilidad Técnica: En la empresa JT Publicidad C.A., existe una capacidad técnica, posee los equipos de computación, un sistema administrativo y contable idóneo, materiales y mobiliario de oficina necesarios, además cuenta con la infraestructura con los respectivos espacios físicos donde se encuentra el área de cobranzas para que ejecuten los lineamientos dirigidos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar.

Factibilidad Económica: Para la aplicación de la propuesta se cuenta con el apoyo económico por parte de la empresa, ya que los gastos de operatividad están considerados en el presupuesto anual asignado a la organización. Desde el punto de vista económico, el estudio es factible ya que representaría mejoras sustanciales en el proceso de cobranzas de la empresa JT Publicidad C.A.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1: Formular Estrategias para el otorgamiento de los créditos a los clientes

Consiste en el establecimiento de actividades para el análisis de crédito de clientes nuevos y revisiones selectivas de los clientes normales, tomando en consideración su volumen de consumo. Para ello, han sido elaborados acciones de que tienen por objeto reducir el riesgo de los activos financieros de la empresa.

Plan de acción para los clientes:

1. Informe de Vendedor/Cobrador:A los clientes nuevos se le entregará un formato de solicitud crédito cliente. Adicionalmente a la recepción de los recaudos, el vendedor deberá preparar un informe basado en datos relacionados con el comportamiento comercial observado del cliente y con base en datos suministrados, tales como: nivel de inventarios, monto de las ventas mensuales, monto de la cartera de crédito. En base a ello, se podrá sugerir un monto estimado de crédito al cliente.

2. Análisis Financiero y Económico del Cliente:El coordinador de cobranzas deberá revisar la documentación recibida y aplicar índices de rentabilidad y capacidad financiera a fin de evaluar económica y financiera al cliente. Los índices financieros serían: razón corriente, prueba del ácido, rotación de las cuentas por cobrar, período medio de cobro, entre otros. Luego se prepara un informe preliminar determinando un monto de crédito sugerido y las condiciones de pago

3. Definición del Límite de Crédito: El límite de crédito que se puede otorgar es una cifra que se determina por su capacidad de ventas, el nivel de endeudamiento, la rotación de sus inventarios y rentabilidad de sus operaciones, todo un conjunto de elementos que permitirán a la coordinación de cobranzas establecer el monto sugerido de crédito que será sometido a la gerencia para su revisión, aprobación o rechazo.

4. Determinación del Nivel de Riesgo: El nivel de riesgos se puede determinar a los clientes actuales mediante el diseño de una escala de comparación categorizada que permita medir y clasificar a los clientes de acuerdo al servicio:

Niveles de Riesgos cliente Nuevos

Aspectos a Medir	Nivel de riesgo			
	Alto	Medio	Bajo	No genera Riesgo
Historial de pago				
Solvencia				
Capacidad Financiera y Económica				
Cumplimiento de obligaciones Crediticias				

Fuente: Morales (2017)

Para los clientes nuevos se utilizará la misma escala de comparación, pero se consideran las variables de capacidad financiera y económica solamente en el momento de la solicitud y posterior a la aprobación del crédito. Se propone un rango de categorías de riesgos, de acuerdo a lo siguiente

Nivel de Riesgo. Clientes Nuevos

Calificación/ Categoría	Excelente	Bueno	Apenas Aceptado	Insatisfactorio
A				
B				
C				
D				

Fuente: Morales (2017)

La toma de decisiones de aprobar el crédito, se basa en las calificaciones de riesgo crediticio. Las calificaciones A y B son aprobadas automáticamente, y dependiendo de la disposición que tiene la empresa de asumir un nivel de riesgo

determinado podría aprobarse la calificación C. en el caso D la probabilidad de pérdida es alta e inaceptable

Objetivo 2. Establecer acciones para el seguimiento y control de las cobranzas.

Su propósito es lograr una mayor integración de la empresa y el cliente para agilizar los procesos administrativos, enfatizando en el registro oportuno de las cobranzas y depósitos directos de los clientes. Dentro de las acciones a realizar, se propone una programación del trabajo, de manera tal que esté de acuerdo con los requerimientos preliminares de la empresa, cuya adecuada aplicación representa una mejora significativa para el departamento de cobranzas. La programación va orientada dentro de las siguientes actividades:

- Elaborar una correspondencia dirigida a los clientes contentiva de las normas de comunicación adjuntarla en la parte posterior de la factura con el objeto de ratificar la notificación oportuna del pago.
- Acceder a la visualización de los estados de las distintas cuentas bancarias receptoras de fondos que posea la empresa, a través de internet, para así poder consultar los diversos movimientos de las mismas y poder confirmar la realidad en bancos, es decir, realizar una conciliación bancaria que permita ratificar los depósitos efectuados por los clientes para proceder al respectivo cruce de los pagos efectuados con las facturas asociadas previa confirmación de los clientes.
- Una vez que se ejecute la actividad anterior, se plantea crear una data para luego convertirla en una información útil mediante el uso de un programa Excel, el cual proporciona herramientas necesarias para administrar y aprovechar al máximo la información. Dicha data, será denominada matriz de bancos, en la cual serán descargados los estados de cuentas de los bancos existentes en una hoja de cálculo y se anexa una columna donde se identifique a que cliente corresponde cada depósito. (Formato 1).

- Efectuar registros continuos y periódicos de los depósitos, a fin de restringir los depósitos en tránsito de forma mensual.
- Realizar una conciliación ente la información reflejada en bancos contra la información reflejada en el sistema referente a los depósitos ya procesados

Formato 1. Matriz de Banco

Empresa. JT Publicidad C.A. MATRIZ DE BANCO Departamento: _____					
Referencia	Monto	Zona	Cliente	Depósito	Fecha
Realizado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

Fuente: Morales (2017)

Descripción:

Departamento: Departamento responsable de llevar a cabo la matriz de banco

Referencia: Número de referencia asignado al cliente

Monto: Se refiere al monto de crédito otorgado

Zona: Ubicación del cliente

Cliente: Nombre del cliente

Depósito: Monto en Bs del depósito efectuado por el cliente

Fecha: Indicar la fecha cuando se realizó el depósito

Realizado por: colocar el nombre de la persona responsable de realizar las operaciones

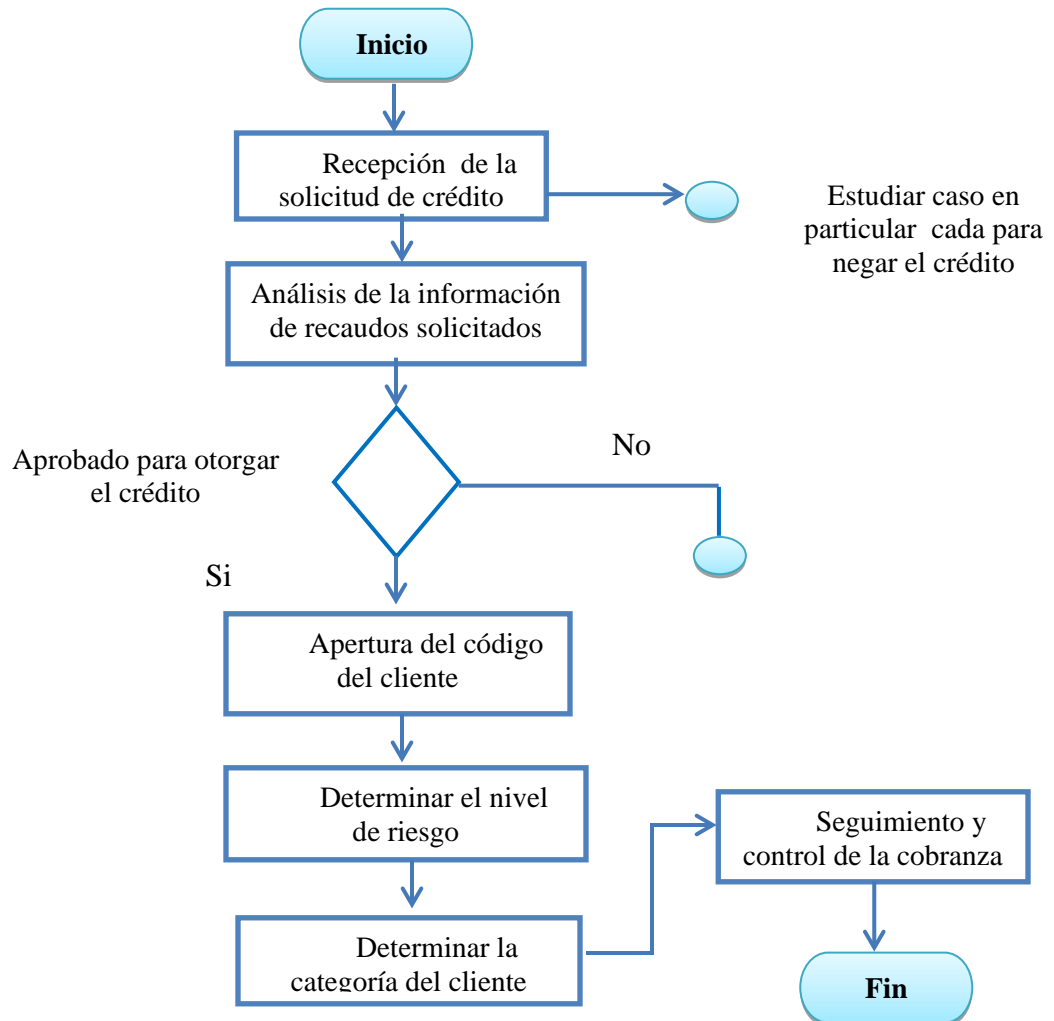
Revisado por: colocar el nombre de la persona responsable de revisar las operaciones

Aprobado por: colocar el nombre de la persona responsable de aprobar las operaciones

Para mayor comprensión de lo anteriormente descrito se elaboró un diagrama de flujo, donde se representa el otorgamiento de crédito y seguimiento de la cobranza.

Diagrama de Flujo. Otorgamiento del Crédito y Seguimiento de la Cobranza

Responsable: Área de Cuentas por Cobrar



Fuente: Morales (2017)

Objetivo 3: Controlar los registros y soportes de las actividades del proceso de cobranzas

Lineamientos a seguir:

- Mantener un seguimiento y control de los registros y soportes de los créditos concedidos.
- Vigilar y cotejar a través de los procedimientos administrativos las operaciones realizadas de las cuentas a crédito

Control y verificación de los registros de cuentas por cobrar

Responsable	Supervisión y Verificación
Gerente de Administración	<p>Mantener una supervisión constante y verificar las actividades inherentes a las actividades para otorgar créditos.</p> <p>Efectuar auditorías contables y administrativas.</p> <p>Realizar inspecciones físicas sorpresivas de los registros contables y los documentos.</p> <p>Revisar las políticas de crédito utilizadas por el Departamento de Administración.</p>
Coordinador de Cuentas por Cobrar	<p>Constatar a través del sistema contable que los asientos respectivos se realizan de manera correcta.</p> <p>Realizar una relación detallada de los clientes. Donde esté reflejado por escrito los criterios y procedimientos de aceptación del crédito.</p> <p>Elaborar un registro de control de cobrabilidad de los clientes, en el que se reflejará las deudas a cobrar y las fechas de vencimiento.</p> <p>Verificar el manejo de auxiliares y registros relacionado con las cuentas por cobrar</p>

Fuente: Morales (2017)

CONSIDERACIONES FINALES

Una vez realizada la presente investigación, se pudo obtener toda la información requerida para efectuar el diagnóstico de la problemática descrita. Es así, que se presentan las siguientes conclusiones:

De acuerdo al objetivo uno, referido al diagnóstico de la situación actual en cuanto al control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A., se concluyó que no se realiza una eficiente gestión de cobro, que permita mantener liquidez para cumplir con los compromisos y desempeño de las actividades diaria, debido a que no ejecutan revisiones periódicas de los procedimientos de cobranzas para verificar aquellos que presentan créditos que presentan dificultades de cobranzas Asimismo, no se estima el cobro a realizar por el cliente mediante un análisis de las cuentas pendientes. Adicionalmente a ello, no se lleva un control del vencimiento de los saldos y sobre todo del historial de pagos del cliente.

En cuanto al objetivo dos, se determinaron las debilidades y fortalezas que se lleva a cabo en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A., entre las debilidades encontradas, están la falta de planificación de las cobranzas. Igualmente, no se emplean técnicas y herramientas administrativas para mejorar la gestión de las cobranzas, del mismo modo, no se aplican controles efectivos para el manejo de las cuentas por cobrar. Sin embargo, existe la disponibilidad de la gerencia para llevar acabo y acatar los cambios que se generarían con la propuesta planteada.

Es por lo cual, que se concluyó de acuerdo al objetivo tres, que es necesario diseñar lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A. ya que contribuirá a efectividad y eficiencia de las operaciones de cobranzas; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación

administrativa, dado que se planificarán adecuadamente las cobranzas y realizará un exhaustivo seguimiento de las diferencias detectadas.

Una vez presentada la propuesta y realizada las conclusiones, se presentan las siguientes recomendaciones

- Es necesario planificar de manera adecuada y en forma coordinada las actividades a realizar en el departamento de cobranzas, de forma tal, que se tomen decisiones de lo que debe hacerse en un futuro, por lo tanto, se constituye en una permanente accionar a fin de que todas las personas involucradas estén al tanto de lo que se espera que logren cada una de ellas.
- También se debe, organizar las actividades laborales de manera coordinada en todas las gestiones administrativas con sus respectivos documentos que lo avalen, para alcanzar las metas propuestas con mayor efectividad, en este sentido, es necesaria la supervisión oportuna de los trabajadores del departamento contable.
- Dirigir las funciones de los trabajadores que integran el área contable, con el objeto que la planeación y organización puedan ser eficaces y complementadas por la orientación objetiva que debe darse mediante una comunicación efectiva, que contribuya con la cónsona ejecución de las actividades en todas las gestiones ejecutadas de manera que actúen apegados con las expectativas planificadas para alcanzar las metas financieras programadas.
- Controlar la ejecución de la planificación, organización y dirección del área de cobranzas, con la finalidad de llevar un seguimiento y control interno financiero de las actividades que realizan los trabajadores adscritos a ese departamento, así como, el manejo de los recursos financieros que se posean. Por tal motivo, es menester la comparación del control interno con respecto a los resultados de periodos fiscales anteriores, a los fines de determinar y

prever las posibles desviaciones para establecer las medidas correctivas oportunamente.

- Fortalecer el liderazgo de la administración, de manera que promueva la colaboración de los trabajadores a través de las tareas que realizan, con el objeto de paliar las debilidades que se presenten en el transcurso de las gestiones administrativas y tomar las decisiones y correctivos necesarios a que hubiere lugar.
- Finalmente, es menester el compromiso de la alta gerencia en la puesta en marcha de los lineamientos establecidos en la presente investigación, debido que a través de los mismos se estaría garantizando el fortalecimiento del control interno en el departamento de cobranzas.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Anaya, Felix, Fernández,Roiber y González, Álvaro (2014). **“Estrategias Financieras para la optimización del manejo y control de Efectivo (Crédito Y Cobranza) en la empresa Contraste J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo”**, presentado en la Universidad de Carabobo.
- Arias Fideas (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Editorial Episteme.
- Bisquerra, Rafael. (2008). **Metodología de la Investigación Educativa**. Editorial la Muralla, S.A. 2da
- Brito, José (2014), **Contabilidad “Básica e Intermedia”**, Editorial Centro de Contadores, 2 Edición. Caracas.
- Camejo, Daniela (2016): **“Plan de Acción para optimizar las Cuentas por Cobrar de la empresa Genpack, C.A. Valencia Edo. Carabobo”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Catacora, Fernando (2011). **Sistemas y Procedimientos Contables**. (4ta Edición) Editorial Mc Graw Hill Interamericana de Venezuela.
- Celis, Miguel. (2012). **Artes y Secretos del Crédito**. México: Ediciones Tillas.
- Cepeda, Gustavo (2012), **Gerencia y Control de Crédito y Cobranza**, Editor Uyapal. Caracas.
- Defliese, Jaenicke(2012). **Auditoria Montgomery**. Tercera edición. Editorial Limusa. México.
- Gitman, Lawrence (2007). **Principios de Administración Financiera**. Prentice Hall México. 10ª Edición.
- Guevara, Martha y Delgado, Vivian (2013). **“Estrategias para el mejoramiento en el Control de la Gestión de Cuentas Por Cobrar de la empresa Real Medical C.A.”**, realizado en la Universidad José Antonio Páez.

- Hernández, Roberto., Fernández, Carlos. y Baptista, Lucio. (2013). **Metodología de La Investigación**. México.
- Holmes, Arthur (2013), **Auditoría principios y procedimientos**. Tomo I. Editorial Limusa. Caracas.
- Hurtado, Jacqueline. (2013), **Paradigmas y métodos de investigación en tiempo de cambios**. Editorial CIEC, S.A. Caracas.
- Martínez, Yolanda y Molina, Fernando (2014). **“Lineamientos Contables y administrativos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Mohanca, C.A.”**, realizado en la Universidad de Carabobo.
- Meigs, Robert (2012), **Contabilidad la base para decisiones gerenciales**. Editorial Fedupel. Caracas Venezuela.
- Pardinas, Felipe (2010). **Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales**. Siglo XXI Editores. México.
- Robbins Stephen y Mary Coulter (2013). **Administración**. Edición: 12a. Editorial Peearson.
- Rusenas, Ruben O. (2000) "Evaluación del sistema de control interno de la empresa" - Rev.Contabilidad y Adm.-T.III.
- Sabino, Carlos (2012), **El proceso de investigación**. El Cid editor. Caracas
- Santillana, Juan Ramón (2012). **Auditoría Interna Integral**. Segunda Edición. International Thomson Editores S.A. de C.V.
- Sosa, Carol (2016). **“Herramientas Administrativas para optimizar la Gestión de Cobranza en el Departamento De Suscripción de Las Pólizas HCM, de la empresa Seguros Horizonte S.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez-
- Tamayo y Tamayo Mario. (2011). **El proceso de la investigación científica**.4ta Edición Ediciones Limusa.. México.

ANEXOS

Cuadro 1. Lista de Cotejo: Normas y procedimientos

Ítem	Aspectos observados	Si	No
1	La empresa tiene definidas normas y procedimientos para el control interno del sistema de Cuentas por Cobrar	X	
2	El encargado de las cobranzas tiene los conocimientos de la forma detallada, lógica y secuencial sobre las normas y procedimientos a seguir		X
3	Se tiene definidas políticas para manejar los procedimientos relacionados con las cobranzas	X	
4	En la empresa se realizan revisiones periódicas de los procedimientos de cobranzas para identificar aquellos que presentan dificultades		X
5	Se planifican adecuadamente las actividades relacionadas con el proceso de cobranza		X

Cuadro 2. Lista de Cotejo: Gestión de Cobranzas

Ítem	Aspectos observados	Si	No
5	La gestión de cobro que se realiza, permite mantener liquidez para cumplir con los compromisos y desempeño de las actividades diaria		X
6	Se estima el cobro a realizar por el cliente mediante un		X

	análisis de las cuentas pendientes		
7	Se emiten periódicamente estados de cuentas de los clientes para su evaluación		X

Cuadro 3. Lista de Cotejo: Gestión contable de las cuentas por cobrar

Ítem	Aspectos observados	Si	No
8	La gestión de las cobranzas que se realiza permite que la información contable y financiera sea precisa		X
9	Se lleva un registro adecuado para el manejo y custodia de facturas		X
10	Se lleva a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva		X
11	La empresa toma medidas para verificar si las Cuentas por Cobrar se realizan con la frecuencia y el plazo correspondiente		X

Cuadro 4. Lista de Cotejo: Control interno de las cuentas por cobrar

Ítem	Aspectos observados	Si	No
12	El proceso de cobranza que se aplica actualmente en el área contable es apropiado para el control de las cuentas por cobrar en la empresa		X
13	En el área de cuentas por cobrar se realizan revisiones semanales de lo pendiente por el cliente a través de un análisis de vencimiento de facturas		X
14	El sistema contable de la empresa permite ejercer un control interno sobre las cuentas por cobrar		X

15	Se aplican técnicas administrativas y contables para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa		X
----	--	--	----------