



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS PARA OPTIMIZAR
EL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR EN
LA EMPRESA EWINET C.A.**

Autora: Angely Viloría
C.I. 20.511.231

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

**PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS PARA OPTIMIZAR
EL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR EN
LA EMPRESA EWINET C.A.**

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

Autora: Angely Viloría

Tutor: Daniel Mariño

San Diego, Julio de 2019

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Daniel Mariño, portador de la cédula de identidad N° _____, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Angely Viloría Portadora de la cédulas de identidad N°20.511.231, titulado PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA EWINET C.A. presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada 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 2019

Nombre
C.I:

CONTENIDO

RESUMEN INFORMATIVO	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.2. Objetivos	5
1.3. Justificación	6
II MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases Teóricas.....	13
2.3. Definición de Términos	23
III MARCO METODOLÓGICO	25
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	25
3.2. Fases Metodológicas.....	26
Fase I	26
Fase II	27
Fase III.	27
IV RESULTADOS	29
4.1. Análisis y Presentación de los Resultados.....	29
4.2. Análisis de la Entrevista.....	30
4.3. Análisis Interno PCI.....	36
V LA PROPUESTA.....	40
5.1. Presentación de la Propuesta.....	40
5.2. Justificación de la Propuesta.....	41
5.3. Objetivos de la Propuesta.....	41
5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	42

5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	54

LISTA DE CUADROS

CUADRO	CONTENIDO	p.p
1	Guión de Entrevista	30
2	Diagnóstico Interno PCI.....	36
3	Debilidades y Fortalezas del Área de Cobranzas.....	39



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

**PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS PARA OPTIMIZAR
EL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR EN
LA EMPRESA EWINET C.A.**

Autor: Angely Viloría

Tutor: Daniel Mariño

Fecha: Julio de 2019

RESUMEN INFORMATIVO

El presente trabajo especial de grado, tiene como propósito fundamental proponer a la empresa Ewinet C.A. procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar, debido a que presenta debilidades en el manejo de las cuentas por cobrar, tales como falta de información actualizada, supervisión escasa de las actividades. Esta situación ha ocasionado que la empresa tenga inconvenientes con la liquidez, viéndose afectado los flujos que sirven para la realización de las operaciones que forman parte del giro del negocio. Esta investigación está enmarcada en la modalidad de proyecto factible con un diseño de campo de tipo descriptiva y con apoyo documental. La población estudiada es de dos personas que laboran dentro del área administrativa, la muestra de dicha población se enmarca dentro de una realidad censal que incluye el total de la cantidad de personas en estudio para lograr con éxito la meta esperada con este trabajo de investigación. Como técnicas de recolección de información se empleó la entrevista, la cual fue aplicada al gerente administrativo y al coordinador de cuentas por cobrar para conocer la situación actual en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A. Por otra parte, se realizó un análisis DOFA para identificar las debilidades y fortalezas en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa. Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se concluyó que no existen políticas ni procedimientos financieros para el proceso de cobranzas, lo cual incide en el cobro oportuno de las cuentas por cobrar, dado que se otorgan créditos a los clientes sin revisar los estados de cuentas para determinar si tienen deudas pendientes. Asimismo, no se aplican controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar

Descriptor: cuentas por cobrar, sistema de cuentas por cobrar, procedimientos financieros.

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar constituyen tal vez uno de los activos más importantes de una empresa. Su misma naturaleza de representar las decisiones de concesión de crédito, la gran importancia que para la administración tiene su buen manejo y control en las decisiones financieras, como instrumento que contribuye a elevar el volumen de ventas y a la generación de fondos para el financiamiento de las operaciones corrientes de la empresa.

Desde el punto de vista financiero: constituyen fondos comprometidos. Esto significa una ampliación de los mismos en forma directa del efectivo que debería percibirse de las ventas al crédito concedido para facilitar las ventas y mejorar los beneficios. Esto a su vez afecta el flujo de caja de una empresa, en vista de los efectos que tienen las políticas relativas de la concesión de créditos y a las políticas de cobranzas en la rapidez con que entren los fondos a la firma.

Asimismo, también se afectarán los estados financieros presupuestados, tanto el estado de ganancias y pérdidas como el balance general debido a los efectos de las decisiones que se tomen respecto a las ventas a crédito y a las pérdidas por cuentas incobrables. Así, desde el punto de vista financiero, las cuentas por cobrar, representan un instrumento realmente importante en la función financiera de una empresa. De una buena política de concesión de crédito y de un buen sistema de cobros, dependerá la contribución de las cuentas por cobrar a la provisión de fondos en las condiciones más ventajosas y a la maximización de las utilidades de la empresa.

En este contexto, se presenta la investigación en la empresa Ewinet C.A., la cual requiere analizar la información económica financiera de los clientes para determinar su capacidad de pago y gestionar el crédito de manera eficiente para comprobar los estándares de crédito. Sin embargo, presenta retrasos en las cobranzas incrementado el monto de las cuentas incobrables, por lo que se plantea como objetivo general

Proponer Procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A. el trabajo de grado se estructura de acuerdo a los siguientes capítulos:

Capítulo I. Este capítulo está conformado por el problema, los objetivos (Generales y Específicos), la justificación del estudio, los alcances y la formulación del problema

Capítulo II. Este capítulo está conformado por el Marco Teórico, en el 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 el mundo cambiante de hoy en día, la sociedad conjuntamente con las organizaciones y la contabilidad, han evolucionado y cambiado para adecuarse a los nuevos procesos y enfrentar las grandes transformaciones en los distintos ambientes, como son las iniciativas de fusiones empresariales o bancarias, cambios tecnológicos, económicos y políticos y nuevos enfoques administrativos y contables. Como parte de estos cambios en el mundo económico globalizado, se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas, con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales.

En este contexto, el planeamiento financiero es un instrumento de gestión de elevada importancia en el proceso de toma de decisiones. Weston (2006: 254) plantea que es el modo por lo cual los objetivos financieros pueden ser logrados. Por consiguiente, los procedimientos financieros, constituyen una herramienta indispensable para facilitar la realización de las labores específicas que conforman las funciones administrativas y productivas, puesto que esto garantiza la mejor forma de realizar las actividades ayudando a un ahorro de tiempo, esfuerzo y dinero.

Es por ello, que los procesos financieros aplicados a la gestión de las cuentas por cobrar garantizan que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente. Se puede señalar, que de acuerdo Brito (2014: 333), las cuentas por cobrar “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”.

En las cuentas por cobrar se llevan a cabo todos los pasos para que se realice la cobranza, es decir, es donde se integran diversos elementos como operación, facturación, administración y contabilidad en armonía, dando como resultado el ingreso de dinero lo que mantiene en pie a la organización, si éste no se lleva a cabo es imposible que se logre una óptima recaudación, lo que en un corto plazo se convertiría en pérdidas.

Ahora bien, la empresa Ewinet C.A. requiere contar con procedimientos administrativos y financieros adecuados, que accedan a tener un mayor y mejor control de los ingresos, que le permita ofrecer productos o servicios de alta calidad, haciendo que la empresa pueda operar eficaz y eficientemente, para integrar sus recursos sin descuidar los procedimientos realizados de manera tal que garanticen la satisfacción del cliente.

Operativamente los procesos de créditos suelen ser realizados por una misma persona, aprobado por Gerencia inmediatamente, sin tener conocimiento del historial crediticio, el peso porcentual de la cartera vencida que mantiene, entregando producto sin que sean descontados previamente en rol de pagos. Por lo tanto, presenta debilidades en el manejo de las cuentas por cobrar, tales como falta de información actualizada, supervisión escasa de las actividades, no se realiza un seguimiento oportuno a las cuentas morosas. Se observa, clientes que tienen morosidad en más de 90 días y la modalidad de pago de las facturas es de contado y de un plazo de 15 días.

En consecuencia, existe un retraso en las cobranzas e incluso, en el monto de cuentas incobrables, lo que considerado paralelamente al aumento de gastos operativos (pasivos laborales, costos tangibles, cuentas por pagar e impuestos), pondrían a la organización en una situación en la cual no pueda contar con suficientes recursos disponibles para efectuar sus pagos de forma inmediata. Cabe destacar que igualmente se observa una deficiencia en la planeación, organización, ejecución y comunicación entre los distintos departamentos de la entidad que obstaculizan la toma de decisiones efectivas en la misma.

Es por ello necesario, gestionar correcta y oportunamente las cobranzas, pues el incumplimiento de los límites crediticios, los plazos de pago llevan a la empresa a una situación de peligrosa iliquidez. En tal sentido, se proponen procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A.

1.1.1 Formulación del Problema

Por lo antes mencionado, se ha planteado la siguiente interrogante: ¿De qué manera la propuesta de procedimientos financieros contribuiría a optimizar el sistema de las cuenta por cobrar en la empresa Ewinet C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer Procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A
- Identificar debilidades y fortalezas en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A
- Diseñar procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

Resulta importante, la propuesta de procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A., dado que se contará con un óptimo sistema de cobranza obteniendo 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 de la empresa

Asimismo, se mantendrán actualizados los registros de cuentas por cobrar, lo que contribuirá a mejorar la administración del dinero en el tiempo, optimizando el sistema de cobro y atención al cliente, ya que se tendrá una adecuada política de crédito que proporcione información actualizada para la toma de decisiones. También contribuirá a incrementar las ventas, mejorar el servicio al consumidor y fomentar internamente el trabajo en equipo.

A su vez, este estudio proporcionara un valor agregado a la empresa, dado que, la formulación de procedimientos financieros contribuirá a la solución del problema planteado y mejorará la estructura técnico gerencial de la organización, permitiendo un cambio sustancialmente positivo en el ciclo de Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobros de la empresa. Por consiguiente, la investigación y sus resultados abrirán más espacios para el control interno, lo cual redundará en beneficio de la entidad. De esta manera, se reforzarán los niveles de eficiencia administrativa y se optimizarán los servicios que prestan.

Igualmente, es importante resaltar el aporte que esta investigación representa para la Universidad José Antonio Páez, en el contexto actual, considerando la necesidad imperante de fomentar los procesos de investigación en los estudiantes de pre-grado, aplicado a la realidad de las organizaciones venezolanas, al aportar soluciones innovadoras a los retos económicos y sociales, característicos de la globalización y los constantes e ineludibles cambios que se presentan en la actualidad en el ámbito empresarial.

Desde el punto de vista teórico, el estudio se justifica porque se sustenta en bases

teóricas. Aportando conocimientos sobre el proceso de cuentas por cobrar y de los sistemas de control interno, facilitando la gestión de las cobranzas, generando un documento que puede ser utilizado en estudios posteriores. Desde el punto de vista científico, la presente investigación sirve de marco referencial y proporciona información valiosa para otras investigaciones e iniciar la búsqueda de posibles propuestas para futuras soluciones a estudiantes y profesionales que deseen profundizar en el tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico tiene el propósito de mostrar los basamentos de los diferentes conceptos e investigaciones que van a orientar el sentido de la investigación. Concretas. Según Arias (2016: 106), “el Marco Teórico o Marco Referencial, es 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 por realizar.” En este capítulo se exponen los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, y la definición de términos básicos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Al momento de realizar un Trabajo de Grado resulta necesario vincularlo con otras investigaciones (trabajos especiales de grado), es decir, aquellas relacionadas con el estudio del control interno dentro de las organizaciones. Entre las más recientes se pueden citar las siguientes:

Machado (2018), realizó un trabajo titulado: **“Control Administrativo para optimizar el Proceso de Cuentas Por Cobrar en la empresa FLAMUKO, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Administración de empresas. La presente investigación tuvo como finalidad proponer controles administrativos para optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa, ya que la organización presenta debilidades en su gestión administrativa, específicamente en el área de cuentas por cobrar, debido a que se no poseen un adecuado control de las actividades. De acuerdo a los objetivos planteados, el estudio se desarrolla bajo la modalidad un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo

no experimental y documental.

La población objeto de estudio está conformada por diez (10) trabajadores que laboran en el departamento administrativo. Como técnicas de recolección de información, se empleó la encuesta y la observación directa. Con los resultados obtenidos se concluyó que no existen procedimientos para el proceso de cobranzas, lo que no permite el cumplimiento de los objetivos organizacionales, por lo tanto, se diseñaron controles administrativos para optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa Flamuko, C.A.

Este estudio se considera relevante para la presente investigación porque constituye un aporte teórico en el conocimiento y práctica de las estrategias de control administrativo como un sistema conformado por elementos interdependientes que busca como resultados salvaguardar los activos, evitar el uso ineficiente de los recursos y el fraude, lo cual sirve de marco de referencia para mejorar en el funcionamiento del área cobranzas en la empresa Ewinet C.A.

Seguidamente, Ramírez (2016), presentó un trabajo de grado titulado **“Modelo de Crédito-Cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos”**, en la “Universidad Regional Autónoma de los Andes” en Santo Domingo, Ecuador, para optar al título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas C.P.A. La investigación tuvo como finalidad de ayudar a su propietaria a tomar decisiones oportunas y de manera confiable. La metodología utilizada fue cuali-cuantitativa con tendencia cualitativa, aplicado una encuesta a través de un cuestionario, aplicado a una población conformada por ciento cincuenta y siete (157) personas vinculadas en el tema de estudio, y una entrevista aplicada al gerente.

La investigadora concluye en su investigación, que la empresa requirió de un modelo de crédito-cobranza que permita controlar los procesos, y que estos deben estar normados por la contabilidad para que se puedan obtener resultados financieros para la toma de decisiones.

El antecedente presentado se relaciona directamente con la investigación, dado

que se fundamenta en analizar un modelo de crédito-cobranza y gestión financiera, , lo cual es fundamental la obtención de logros significativos en el desempeño de la empresa, así como también, la obtención de información financiera, que sea capaz, confiable y oportuna. En este caso, aporta información que sirve de referencia a la empresa Ewinet C.A. para mejorar el área de cobranzas.

Asimismo, Sosa (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, Fernández y González (2015), 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 tienen el trabajo de Guerrero y Silva (2015), quienes realizaron un trabajo titulado: **“Procedimientos Contables y Administrativos como herramienta para la optimización del Proceso de Facturación en la Empresa Corporacion Best Tech C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. La organización presentaba debilidades en el proceso de facturación, lo cual afectaba la liquidez de la empresa, así como el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Es por ello, que el objetivo general de la investigación se orientó a proponer procedimientos contables y administrativos como herramienta para la optimización del proceso de facturación en la empresa.

Metodológicamente, se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo – documental. Como técnicas de recolección de información se empleó la observación directa y la encuesta. Una vez analizado los resultados, se concluyó que no se planifican las actividades relacionadas con el proceso de facturación, dado que no se tienen políticas definidas y no se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas.

Asimismo, no existen procedimientos formalmente establecidos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de facturación. Por lo que recomendaron adoptar el contenido de la propuesta, con el fin de contar con una alternativa de

solución capaz de mejorar los procedimientos administrativos/contables que permitan la optimización del proceso de facturación de la empresa.

La relación que guarda este antecedente con el presente trabajo de investigación se basa en la relevancia que tienen los procedimientos contables y administrativos como herramienta para la optimización del control interno como alternativas para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas plantean las directrices formuladas en los objetivos y en las interrogantes del planteamiento del problema basándose en teorías y principios abordados por diversos especialistas en el tema. De la misma manera, los términos conceptuales involucrados en la investigación para así tener coherencia en dicho estudio

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: 333), “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”. 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: 222), lo señala como “El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia”. 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, número 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: 120), que “Necesariamente es importante que estos registros 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”.

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

Los procedimientos de cobranza deben ser diseñados de tal manera que propendan a la recuperación de las cuentas tomando en consideración el tiempo futuro, que por siguiente incluye el elemento riesgo, así como también las necesidades de fondos de la empresa. Según Holmes (2013):

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..

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.

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;

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.

Para la empresa en estudio 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.

2.2.5 Sistema de Cartera

Un sistema de cartera es un proceso mediante el cual se pretende crear políticas de crédito y cobranza. Molina (2005: 98), señala que el “sistema de cartera surge como una necesidad de la empresa para satisfacer a sus clientes más importantes otorgando un crédito definido a través de políticas generales de la empresa”. Los clientes más importantes serán evaluados en su solvencia moral y económica como un medio de garantizar la recuperabilidad de la cartera.

Para la aprobación de un crédito a sus mejores clientes la empresa debe solicitar una garantía bancaria igual al cien por ciento de sus transacciones. Este valor será

luego cancelado a la empresa en un plazo de hasta 30 días. Asimismo, los niveles de autorización de crédito para evitar posibles malas interpretaciones o autorizaciones de crédito inadecuadas serán evaluados al interior de la empresa. De esta manera se evitará el alto riesgo crediticio, puesto que el crédito será celosamente vigilado por el Jefe del Área o gerente de la empresa. Por tanto existe un menor riesgo de contraer cuentas malas o incobrables.

El sistema de cartera surge como una necesidad de atender a todos los pedidos de la gerencia de otorgar créditos a sus principales clientes dando facilidades de cancelar dicho crédito de acuerdo a la solicitud previamente establecido, mediante un proceso para hacer efectivo el crédito en plazo establecido por la organización

2.2.6 Procedimientos Financieros

La planificación o procedimientos financieros establece el modo por lo cual los objetivos financieros pueden ser logrados. Un plan financiero es, por lo tanto, una declaración de lo que debe ser hecho en el futuro. En una situación de incertidumbre, debe ser analizado con gran anticipación. El planeamiento financiero es una parte importante del trabajo del administrador. Ortega (2008), define la planificación financiera como:

Una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer los pronósticos y las metas económicas y financieras de una empresa tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlos (p. 192).

Por otro lado, Weston (2006: 254) plantea que “la planificación financiera implica la elaboración de proyecciones de ventas, ingresos y activos tomando como base estrategias alternativas de producción y mercadotecnia”, así como la determinación de los recursos que se necesitan para lograr estas proyecciones. También se puede decir, que la planificación financiera es un procedimiento en tres fases para decidir qué acciones se deben realizar en lo futuro para lograr los objetivos trazados: planear

lo que se quiere hacer, llevar a cabo lo planeado y verificar la eficiencia de cómo se hizo. La planificación financiera a través de un presupuesto dará a la empresa una coordinación general de funcionamiento.

En la elaboración de un plan, será necesaria una adecuación a la realidad económica en que la empresa vive. A corto plazo el plan financiero se preocupa principalmente con el análisis de decisiones que afectan los activos y pasivos circulantes.

2.2.7 Importancia de los procedimientos Financieros

De acuerdo a Ortega (2008: 200), “la planificación financiera es un arma de gran importancia con que cuentan las organizaciones en los procesos de toma de decisiones”. Por esta razón, las empresas se toman muy en serio esta herramienta y le dedican abundantes recursos y, además, porque proyectan el análisis de los flujos financieros, las consecuencias de las diversas inversiones, financiamientos, decisiones de dividendos y ponderar los efectos de varias alternativas; pues, los resultados financieros de la organización son el producto de estas decisiones. En la planificación financiera, tiene que ser considerado el efecto integrado de esas decisiones, ya que, pocas veces la suma de las partes es igual al total.

En las organizaciones también es de suma importancia los procesos financieros a para:

- Aminorar riesgos característicos de las constantes fluctuaciones económicas.
- Propiciar el aprovechamiento favorable de oportunidades de inversión existentes.
- Permitir desarrollar estrategias que le sirvan de guía para la orientación y coordinación de actividades

De acuerdo a lo planteado, la empresa objeto de estudio, requiere planificar y estructurar sus flujos de recursos monetarios con el esencial propósito de sustentar oportunamente el desarrollo de las actividades y tareas que deberán ser cumplidas o

gestionadas, dentro de un horizonte de tiempo, en pos del cumplimiento de sus metas. La sumatoria de éstas permitirá a la organización en cuestión el logro de su misión, todo lo anterior en sintonía con la visión de futuro que se haya definido para la entidad o empresa

2.2.8 Procedimientos Financieros para el Proceso de las Cuentas por Cobrar

De acuerdo a información en línea, según documento titulado Mejores Prácticas En Estrategias De Cobranzas, (2015), la cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final, ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento. La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones. En tal sentido, a continuación se señalan los procedimientos financieros para la optimización de la gestión de las cobranzas:

Adoptar Estrategias Proactivas para Tratar la Morosidad antes que Comience:

Tratar el problema antes que surja ha sido una de las mejores estrategias para reducir la morosidad. Actividades preventivas son menos costosas y la mejor cobranza es la buena administración de los clientes al día. Existen varias medidas proactivas que se pueden adoptar:

- Educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza
- Establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas
- Tratar Quejas y Reclamos Oportunamente
- Utilizar el Refuerzo Positivo

Fomentar la Alta Productividad en el Área de Cobranza: Se podría decir que la calidad de la unidad de cobranza no supera la calidad de su personal. Una estrategia de cobranza bien-diseñada define los aspectos positivos y negativos de cuestiones generales, tales como si manejar la cobranza de manera interna o externamente vía un tercero, al igual que las medidas a tomar para asegurar la capacitación, motivación, y la medición adecuada del desempeño del personal.

- Determinar el Procedimiento Adecuado para la Cobranza
- Seleccionar y Capacitar el Personal
- Implementar un Sistema de Incentivos para el Personal

Asegurar la Calidad de la Recopilación y Manejo de Información: La información precisa y oportuna sobre los clientes en atraso, su situación del crédito, así como el acceso a información importante que retroalimente el proceso integral de crédito, resultan relevantes para el éxito en cobranza

- Desarrollar Eficientes Sistemas de Información y Soporte
- Obtención de Información de Calidad Acerca del Cliente
- El establecimiento del Comité de Mora
- Crear Unidades Internas de Control Metodológico

Contar con Políticas y Procesos de Recuperación Claramente Definidos: Para la creación de una fuerte unidad de cobranza es necesario contar con procedimientos y políticas claros, sistematizados, y homogéneos, que orienten al personal involucrado en las actividades de cobranza, en cómo actuar en cada situación. Para ello debe definirse lo siguiente:

- La Cobranza Segmentada por Niveles de Riesgo
- Segmentación
- Ofrecer una Variedad de Opciones o Alternativas de Pago

La empresa tiene la necesidad de buscar nuevos instrumentos financieros como la aplicación de las estrategias financieras que ayuden a bajar sus costos, manejar adecuadamente la liquidez, rentabilidad y así lograr una buena estructura financiera

de la organización fundamental para su desarrollo, entre los cuales debe destacar una buena gestión de las cobranzas para

2.3 Definición de Términos Básicos

Competitividad: se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores al menor precio, o sea con producción al menor costo posible.

Control Administrativo: procedimientos administrativos empleados para promover la eficiencia operativa y para que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa

Control Interno: es la función que tiene la gerencia de salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrece la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización

Crédito: es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado

Estrategias Financieras: las estrategias Financieras son muy útiles para organizar los estados financieros, tanto así que se puede obtener una paz financiera mental al poder decidir con seguridad el futuro financiero

Financiamiento: es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con las características de que se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.

Finanzas: conjunto de actividades y decisiones administrativas que conducen a una empresa a la adquisición y financiamiento de sus activos fijos y circulantes. El análisis de estas decisiones se basa en los flujos de sus ingresos y gastos y en sus efectos sobre los objetivos administrativos que la empresa se proponga alcanzar.

Información Financiera: conjunto de datos emitidos en relación con las actividades derivadas de la gestión de los recursos financieros asignados a una sociedad. Muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la misma, su composición y las

variaciones de su patrimonio neto a lo largo de un periodo o en un momento determinado

Inversión: es la colocación de capital para obtener una ganancia futura en la que se resigna un beneficio inmediato por uno improbable. Es el flujo de dinero que se encamina a la creación o mantenimiento de bienes de capital y a la realización de proyectos que se presumen lucrativos.

Liquidez: representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. Por definición

Rentabilidad: la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presenta la metodología que se va seguir en la ejecución del trabajo de grado, la cual incluye el tipo de investigación, su diseño así como la metodología de desarrollo de la fase metodológica del estudio. Es como se realizará la investigación para responder al problema planteado. Lo anterior se sustenta en lo indicado por Palella y Martins (2012: 87) quienes indican que el marco metodológico “implica la elaboración de un plan y la selección de las más idóneas para su desarrollo”.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

De acuerdo a los objetivos propuestos, esta investigación se ubica bajo la modalidad de proyecto factible y este tipo de estudio implica, a su vez, un diseño de campo. Según el Manual de Trabajos de Grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), (2016: 21), el proyecto factible “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”.

De acuerdo a lo señalado, se elaboró una propuesta, a través a través del diseño de procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A. Por otro lado, la investigación se sustenta en un diseño de campo y en una revisión documental. Palella y Martins (2012: 82), expresa que la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los

fenómenos sociales en su ambiente natural.” En atención a lo planteado, se trabajó con datos primarios que serán extraídos de forma directa de la realidad donde ocurren los actos.

De igual forma, la revisión documental consiste en el análisis de una serie de datos obtenidos en diferentes fuentes de información, tales como libros, revistas, folletos, informes, monografías, tesis, entre otras que permiten elaborar el marco referencial del trabajo. Por otra parte, la investigación se considera descriptiva, que según Tamayo y Tamayo (2014):

Es aquella que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (p 54).

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014: 119) la investigación descriptiva es aquella que busca especificar, propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. En este caso, se considera descriptiva porque a través de ella se describe la de la situación actual en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A

3.2 Fases Metodológicas

Fase 1. Diagnóstico de la situación actual en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A.

El procedimiento metodológico del presente estudio requiere de tres fases para dar cumplimiento a los objetivos específicos de la investigación. En primer lugar, se diagnosticó la situación que presenta el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A. Para dar cumplimiento a este objetivo, se utilizó como técnica de recolección de información la entrevista. Delgado (2013: 286) la define como:

“una conversación efectuada entre dos personas por lo menos, en donde uno es el entrevistador y otro el entrevistado; estas personas dialogan en torno a un problema o aspecto determinado, teniendo un propósito profesional”.

En consecuencia, la entrevista constituye una técnica fundamental porque facilita datos e información relevante que de otro modo serían muy difíciles de conseguir. Como instrumento de recolección de información se empleó un guión de entrevista, el cual se aplicó al gerente administrativo y al coordinador de cuentas por cobrar, quienes constituyen la población objeto de estudio.

Balestrini (2014. 167), define la población “como un conjunto de personas, cosas y elementos que para una investigación son seleccionados de acuerdo a la naturaleza de un problema para generalizar hasta ella los datos recolectados”. Por otra parte, la muestra, según Arias (2016: 83), “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. Dado el número limitado del tamaño de la población, no fue necesaria la selección de una muestra, debido a que fácilmente puede ser abordada en su totalidad.

Fase II. Identificación de debilidades y fortalezas en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A

Para dar cumplimiento a esta fase metodológica, se realizó un análisis DOFA. Serna (2010. 186), 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”. En este sentido, se realizó un diagnóstico interno PCI que es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades de la compañía en relación con las oportunidades y amenazas que le presenta el medio externo. Es una manera de hacer el diagnóstico estratégico de una empresa involucrando en él todos los factores que afectan su operación corporativa

Para que los datos a recolectar tengan algún significado dentro de la

investigación, se hace necesario introducir un conjunto de operaciones en la fase de análisis e interpretación de los datos, con el propósito de organizarlos y dar respuestas a los objetivos planteados, evidenciar los principales hallazgos encontrados, conectándolos de manera directa con las bases teóricas que sustentaron la misma y las variables delimitadas, así como, con los conocimientos que se disponen en relación al problema estudiado. Para tales efectos, se procedió a organizar, clasificar y tabular la información, con el objeto tener una visión más completa de la realidad del estudio

Fase III. Diseño de procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A.

En esta fase se diseñan los procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A., los cuales se llevaron a cabo luego de conocer la problemática que presenta la organización con respecto a la gestión de cobranzas. Mediante los procedimientos financieros se proveerá información a la gerencia para planificar, controlar, evaluar y tomar decisiones con respecto al funcionamiento del área de cobranzas y de los objetivos previstos. La propuesta se estructura de la siguiente manera:

Presentación de la Propuesta

Justificación de la Propuesta

Objetivos de la Propuesta

Desarrollo de la Propuesta

Factibilidad de la Propuesta

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y presentación de los Resultados

Después de haber recopilado y analizado toda la información de la investigación obtenida por la aplicación de los instrumentos, los cuales fueron elaborados con la finalidad de diseñar procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A. por lo tanto, en este capítulo se analizan e interpretan los datos obtenidos. Al respecto, Balestrini (2014), señala lo siguiente:

...el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal, que proporcionen respuestas a las interrogantes. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible para poder interpretarlos y poner algunas relaciones de los problemas estudiados... (p 169).

De acuerdo a lo planteado, en primer lugar, se diagnosticó de la situación actual en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A., para lo cual se realizó una entrevista. El instrumento empleado fue un guión de entrevista conformado por doce (12) preguntas, aplicado al gerente administrativo y al coordinador de cuentas por cobrar, con la información obtenida se realizó un análisis general de la entrevista.

Seguidamente, con los resultados obtenidos, se realizó un análisis DOFA mediante un diagnóstico interno PCI para identificar las debilidades y fortalezas en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A. para luego diseñar los procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar

4.2 Diagnóstico de la situación actual en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A.

Cuadro 1. Guión de la Entrevista

Ítem 1. ¿Existen procedimientos escritos para llevar a cabo las funciones y actividades en el departamento de cobranzas?	
Gerente Administrativo	Coordinador de Cuentas por Cobrar
Se efectúan los procedimientos, pero no existen manuales donde se plasmen las actividades a desarrollar en el departamento de cuentas por cobrar	No existen procedimientos escritos para el manejo de las cuentas por cobrar
Ítem 2. ¿Considera usted, que las políticas de crédito empleadas en la empresa permiten el cobro oportuno de los créditos concedidos a los clientes?	
Gerente Administrativo	Coordinador de Cuentas por Cobrar
No, porque generalmente se otorgan créditos sin conocer los estados de cuentas a los clientes	No se aplican políticas efectivas para el otorgamiento de los créditos
Ítem 3. ¿Cree usted, que el sistema de cobranzas empleado permite llevar al día el registro de cuentas por cobrar, ordenado por fechas de vencimiento?	
Gerente Administrativo	Coordinador de Cuentas por Cobrar
No, porque no existen informes mensuales que soporten la antigüedad de saldos.	No, porque no se controlan las cuentas de cada cliente en forma detallada para conocer aquellos que se demoran en cancelar o que clientes tienen vencidos sus créditos, en una forma sistematizada.

Fuente: Vilorio (2019)

Cuadro 1. Guión de la Entrevista. Continuación

<p>Ítem 4. ¿Considera usted que existen asignaciones de las actividades y responsabilidades para realizar la labor en el área de cobranzas de manera eficiente?</p>	
<p>Gerente Administrativo</p>	<p>Coordinador de Cuentas por Cobrar</p>
<p>Están asignadas las funciones, pero existe poco personal para el manejo de las cobranzas</p>	<p>Las actividades y responsabilidades para el proceso de cobranzas no están claramente definidas</p>
<p>Ítem 5. ¿El procedimiento para otorgar los créditos le parece el más adecuado?</p>	
<p>Gerente Administrativo</p>	<p>Coordinador de Cuentas por Cobrar</p>
<p>No, ya que no se está revisando los estados de cuenta que mantienen los clientes con la empresa y en muchos casos se aprueban créditos a clientes con alta cartera vencida, no se solicita ningún tipo de documento que certifique que el cliente va a cancelar o que el valor va a ser recuperado en el tiempo establecido.</p>	<p>No, ya que no se revisan los estados de cuentas de los clientes, tampoco existe un contrato o solicitud de respaldo que el cliente va a cancelar un tiempo determinado.</p>
<p>Ítem 6. ¿Considera usted que se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas?</p>	
<p>Gerente Administrativo</p>	<p>Coordinador de Cuentas por Cobrar</p>
<p>No se revisan, puesto que el sistema de cobranzas no es eficiente, lo que produce retrasos en las cobranzas</p>	<p>No existen revisiones periódicas del proceso de cobranzas</p>

Fuente: Vilorio (2019)

Cuadro 1. Guión de la Entrevista. Continuación

Ítem 7. ¿Considera que el proceso de las cobranzas está facilitando la liquidez de la empresa?	
Gerente Administrativo	Coordinador de Cuentas por Cobrar
No, porque las cobranzas se retrasan y no se obtiene la liquidez necesaria para cumplir con los compromisos adquiridos	No, el actual proceso no facilita la liquidez de la empresa.
Ítem 8. ¿Se aplican controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar?	
Gerente Administrativo	Coordinador de Cuentas por Cobrar
No, ya que existen retrasos en las cobranzas, lo cual afecta la disponibilidad financiera para hacer frente a los compromisos contraídos con terceras personas	No se aplican controles internos para el proceso de cobranzas
Ítem 9. ¿El sistema contable de la empresa permite ejercer un manejo eficiente del proceso de cobranzas?	
Gerente Administrativo	Coordinador de Cuentas por Cobrar
No, ya que se presentan retrasos en las cobranzas	El sistema no es eficiente
Ítem 10. ¿Considera Ud. que la empresa programa acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente y disminuir el riesgo de mora de los mismos?	
Gerente Administrativo	Coordinador de Cuentas por Cobrar
no se programa acciones para evitar el incumplimiento el pago de un cliente y disminuir el riesgo de mora de los mismos	No se lleva un proceso eficiente de las cobranzas

Fuente: Viloría (2019)

Cuadro 1. Guión de la Entrevista. Continuación

Ítem 11. ¿Considera que se realiza un monitoreo y control de las actividades de crédito y cobranzas?	
Gerente Administrativo	Coordinador de Cuentas por Cobrar
No se realiza un monitoreo para el seguimiento a las carteras vencidas.	No se lleva un monitoreo de la actividades de crédito y cobranzas
Ítem 12. ¿Considera que es necesario diseñar procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A.?	
Gerente Administrativo	Coordinador de Cuentas por Cobrar
Si claro, ya que tendrán actualizas las operaciones financieras y contables que se realizan en el departamento de cuentas por cobrar	Si, ya que se mejoraría el proceso de cobranzas

Fuente: Viloría (2019)

Análisis de la Entrevista

Ítem 1. No existen procedimientos escritos para llevar a cabo las actividades de las cobranzas en la empresa, Se infiere por los resultados obtenidos, que no están restablecidos los procedimientos donde se contemplen las normativas, políticas para el proceso las cobranzas, que orientan a los trabajadores para obtener un proceso eficiente en la gestión de las cuentas por cobrar.

Ítem 2. Se observa que en la empresa no tiene una política de crédito bien identificada y definida, lo incide en el cobro oportuno de los créditos concedidos a los clientes. Se puede señalar, que estas políticas son establecidas internamente en las empresas, Son parámetros que se formulan a través de los cuales, se hace saber al cliente cuales son las normativas que se deben cumplir para poder venderle.

Ítem 3. En la empresa no se lleva al ordenado por fechas de vencimiento el registro

de cuentas por cobrar. Se puede decir, que el registro de las cuentas por cobrar por fechas de vencimiento representa un factor de orden y control interno en la gestión de las mismas. Para efecto de saldar éstas partidas, intereses por mora, los indicadores internos de gestión en cuanto a la eficacia y eficiencia, el orden y clasificación por fechas, sirve de herramienta efectiva para la optimización de la gestión de cuentas por cobrar.

Ítem 4. Analizando los resultados obtenidos en este ítem, se tiene que no están establecidas las funciones y responsabilidades en el área de cobranzas, en cuanto a autorización, custodia y registro de las cuentas por cobrar. Es importante establecer procedimientos, tareas y recursos requeridos para elevar de modo particular el capital de la empresa y los niveles de rendimiento laboral de sus empleados, para que el análisis y los registros de las cobranzas se puedan verificar y manejar de manera correcta, lo que permitirá verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones

Ítem Cinco. De acuerdo a los resultados, se tiene que no se está llevando un procedimiento adecuado para otorgar créditos, ya que no se está revisando los estados de cuentas de los clientes, el cual es necesario antes de aprobar un crédito para que la empresa no pierda liquidez por faltas de pagos y de la misma manera poder cumplir a tiempo con los pagos a proveedores.

Ítem Seis. No se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas. Es necesario corregir la actual situación, ya que se presenta una debilidad importante, que afecta tanto al control interno como a la planificación operativa, y para poder solventar la presente problemática, se deben generar procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A.

Ítem Siete. Las cobranzas no están facilitando la liquidez de la empresa, ya que estas se retrasan porque no se emiten las facturas a tiempo o porque los clientes no cumplen el tiempo establecido de crédito. Sin embargo, se les sigue dando crédito el cual hace que la empresa pierda rentabilidad.

Ítem Ocho. No se aplican controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar, puesto que no existen políticas de crédito y controles internos eficientes sobre los saldos de las cuentas por cobrar, ya que se observa retraso en el cobro de las facturas por parte de los clientes, lo cual afecta la disponibilidad financiera para hacer frente a los compromisos contraídos con terceras personas

Ítem Nueve. El sistema contable de la empresa no permite ejercer un control interno sobre las cuentas por cobrar. A través del sistema contable, la gerencia del departamento de 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 Diez. Como se puede observar, no se programa acciones encaminadas a evitar el incumplimiento el pago de un cliente y disminuir el riesgo de mora de los mismos, pero es importante que cuando las cobranzas no toman el rumbo adecuado y los pagos de sus clientes no llegan en el tiempo establecido, los efectos de reaccionar ante situaciones de esta naturaleza conviene tomar medidas en la gestión de cobro que les permite conseguir resultados satisfactorios en las arduas negociaciones diariamente.

Ítem Once. No se realiza un monitoreo y control de las actividades de cobranzas puesto que se ha venido incrementando la morosidad de los clientes e incluso, el monto de cuentas incobrables. Esto es debido, a que otorgan créditos a clientes que tienen facturas pendientes de pagos. La empresa requiere establecer mecanismos y procedimientos que garanticen y regulen el proceso de las cuentas por cobrar y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Ítem Doce. Como se observa, de acuerdo a los resultados obtenidos es necesario diseñar procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A., lo cual contribuirá a verificar el cumplimiento de los métodos, mecanismos y registros de las operaciones financieras y contables que se realizan en la gestión de cobranzas, para asegurar su idoneidad y transparencia, así

como también en el logro de las metas y objetivos propuestos

4.3 Identificación de debilidades y fortalezas en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A.

Cuadro 2. Diagnóstico Interno PCI.

Empresa Ewinet, C.A

CALIFICACIÓN <hr/> CAPACIDAD	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	A L T O	M E D I O	B A J O	A L T O	M E D I O	B A J O	A L T O	M E D I O	B A J O
1. Directiva									
Imagen corporativa / Responsabilidad Social	x						x		
Uso de planes estratégicos / Análisis estratégicos					x		x		
Políticas de cobranzas					x			x	
Control interno				x			x		
Sistema Contable				x			x		
2. Talento Humano									
Capacitación del personal					x			x	
Funciones y Responsabilidades					x		x		
3. Competitiva									
Servicio de calidad	x						x		
Administración de clientes	x						x		
Lealtad y satisfacción del cliente		x					x		
4. Tecnológica									
Nivel Tecnológico				x				x	
Sistema Informático					x			x	
5. Financiera									
Registros de las cobranzas				x			x		
Políticas y Procedimientos financieros				x			x		
Monitoreo de las cobranzas				x			x		
Liquidez				x			x		

Fuente: Viloría (2019)

Análisis del Diagnóstico Interno PCI

Una vez presentado los resultados de la entrevista, se realiza un diagnóstico PCI. El Perfil de Capacidad Interna –PCI-, es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades de la organización. Se busca examinar cinco categorías:

- La capacidad directiva.
- Talento Humano
- Competitiva
- Tecnología
- La capacidad financiera.

Capacidad Directiva.

La empresa presenta como fortaleza de alto impacto la imagen corporativa y la responsabilidad social, ya que es reconocida y existe interés por parte de la gerencia por exaltar la imagen de la organización Sin embargo, presenta debilidades de alto impacto en cuanto al uso de planes y análisis estratégicos, las políticas de cobranzas, control interno y el sistema contable. Esto es debido a que no se planifican las actividades para el manejo adecuado manejo y registro del proceso de cobranzas. No se conocen los procedimientos para la elaboración de las diferentes operaciones contables, reflejando una gran debilidad en el aspecto contable y administrativo del área de cobranzas.

Talento Humano.

La empresa presenta como fortalezas media la capacitación del personal, ya que están capacitados en el área administrativa. Sin embargo, se considera que existen debilidades media y alto impacto en cuanto a las funciones y actividades de los trabajadores, lo que incide en el desempeño laboral y el manejo del proceso de

cobranzas

Competitiva y Tecnología

Se puede identificar claramente dentro de sus fortalezas están la calidad del servicio, la administración y la lealtad y satisfacción de los clientes. Sin embargo presenta debilidades con alto impacto en lo relacionado con la tecnología, con nivel de tecnología en los servicios y con los sistemas informáticos, lo que incide o impacta de manera negativa en el proceso administrativo de las cuentas por cobrar. Es necesario que la empresa mejore el sistema contable que permita dar a conocer los diferentes procedimientos para la realización de las actividades financieras y administrativas en relación a gestión de las cuentas por cobrar

Capacidad Financiera

Se observa, que la empresa presenta debilidades de alto impacto en cuanto a los registros de las cobranzas, políticas y procedimientos financieros, monitoreo de las cobranzas y la liquidez. Esta situación, se debe a que no se lleva un orden de las cuentas por cobrar por fechas de vencimiento. Igualmente, no se llevan procedimientos financieros para otorgar crédito a clientes que tienen facturas pendientes de pagos. Es importante acotar, que la gestión de cobranzas de la empresa amerita una base de políticas y normas para evitar descontroles en las mismas.

Por lo tanto, la empresa requiere establecer mecanismos y procedimientos financieros que garanticen y regulen el proceso de las cuentas por cobrar y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Con los resultados obtenidos se analizan las debilidades y fortalezas de los procesos contables

Cuadro 3. Debilidades y Fortalezas del Área de Cobranzas

Debilidades	Fortalezas
<p>No existen procedimientos financieros escritos para el otorgamiento de los créditos</p> <p>Las política de crédito no están identificadas y definidas</p> <p>No se lleva un registro adecuado de las cuentas por cobrar.</p> <p>Las funciones y responsabilidades en el área de cobranzas no se manejan con eficiencia</p> <p>No se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas.</p> <p>Las cobranzas no están facilitando la liquidez de la empresa</p> <p>No se aplican controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar</p> <p>El sistema contable de la empresa no permite ejercer un control interno sobre las cuentas por cobrar.</p> <p>No se realiza un monitoreo y control de las actividades de cobranzas</p>	<p>La confianza ofrecida al cliente, favorece a la negociación frente a otros competidores.</p> <p>Lealtad de los clientes</p> <p>Servicio de calidad</p> <p>Se envía información a los clientes sobre sus deudas y saldos.</p> <p>Buena imagen de la empresa ante sus clientes y proveedores.</p> <p>Personal técnico y administrativo capacitado.</p> <p>Disponibilidad de la gerencia y del personal de cobranzas para aceptar la propuesta de procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar.</p>

Fuente: Viloría (2019)

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

La administración financiera de las cuentas por cobrar se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas empleados por una empresa con respecto al manejo de ventas ofrecidas a crédito. Es el manejo de todas las facturas pendientes que tiene una empresa por recibir su pago después de haber entregado un producto o servicio. Es decir, son acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la organización se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

Desde esta perspectiva, el proceso de cobranzas de una organización, implica cumplir con ciertos parámetros contables y administrativos para su buen procedimiento, desde el momento que se reciba la solicitud de crédito hasta el proceso de cobro y recepción del dinero. Es por ello, que se considera de suma importancia, porque a través de la gestión de las cuentas por cobrar se plasman los ingresos de la empresa y se examinan, se aceptan o se rechazan las facturas emitidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación.

Dentro de lo planteado, se presenta la propuesta de procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A., a fin de promover la seguridad y la eficiencia de las operaciones inherentes a facilitar las relaciones comerciales, así como disponer de los recursos financieros en forma eficiente. Al respecto, se formulan lineamientos administrativos/financieros,

procedimientos para el manejo eficiente del sistema de cobranzas. Así como controles y monitoreo del sistema de cobranzas de la empresa.

5.2 Justificación de la Propuesta

La propuesta de procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A., se justifica porque permitirá al departamento de cuentas por cobrar contar con procedimientos para el otorgamiento del crédito y posterior seguimiento de cobranza. Así como políticas organizacionales, orientadas a optimizar las operaciones de las cuentas por cobrar para lograr el equilibrio financiero traducido en crecimiento, solvencia y rentabilidad.

Por lo tanto, es una valiosa herramienta que le va a permitir un eficiente control interno de las actividades y procedimientos relacionados con el proceso, optimizar el manejo de los recursos, conocer el índice de rotación, mejorar el flujo del efectivo, y por consiguiente cumplir con sus compromisos de manera oportuna. Esto permitirá alcanzar altos índices de retención del cliente así como también su fidelidad en cuanto al cumplimiento de las obligaciones contraída.

Por otro lado, el establecer el proceso formal del control de las cuentas por cobrar en la empresa, constituye un instrumento idóneo para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de dichas cuentas, lográndose con ello la eficiencia en la ejecución de los procesos administrativos y contables en el área cuentas por cobrar.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Formular lineamientos administrativos/financieros para el manejo eficiente del sistema de cobranzas de la empresa Ewinet C.A.
- Elaborar procedimientos financieros para el proceso de las cuentas por cobrar
- Establecer controles a través de la revisión y monitoreo del sistema de cobranzas de la empresa Ewinet C.A.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional: se visualiza la factibilidad de la propuesta desde el punto de vista institucional, ya que existe la disponibilidad y la receptividad por parte de la gerencia de empresa para la puesta en práctica de los procedimientos planteados

Factibilidad Técnica: la propuesta es factible de llevar a cabo desde el punto de vista técnico, porque se cuenta con los recursos necesarios. Estos recursos se encuentran en completa disponibilidad y alcance, tales como: computadoras, impresoras, internet, entre otros, y no hacen falta recursos tecnológicos adicionales

Factibilidad Operativa: la Factibilidad Operacional de un proyecto está vinculada a la disponibilidad en el momento y en el lugar adecuado, de los recursos humanos que habrán de participar en el proyecto, principalmente cuando éste se convierta en resultados y debe ser operado a través de esos recursos. En este sentido, la empresa cuenta con la infraestructura adecuada para llevar a cabo la propuesta. Además, el recurso humano necesario, los cuales cuentan con todas las herramientas necesarias para realizar la misma.

Factibilidad Económica: los procedimientos financieros propuestos no generan costos significativos a la empresa; es un elemento si se quiere de poca relevancia considerando los beneficios que van traer para la empresa de forma general. Solo se

requiere darla a conocer al personal a través de trípticos, folletos y manuales.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1. Formular lineamientos administrativos/financieros para el manejo eficiente del sistema de cobranzas de la empresa Ewinet C.A.

A) Formular normas y políticas para el proceso de cobranzas

Normas Generales para el Proceso de Cobranzas

- Es responsabilidad del administrador de las cuentas por cobrar realizar el cronograma de cobros de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos que generan la misma.
- El administrador de cuentas por cobrar mantendrá actualizado el libro auxiliar de cuentas por cobrar
- El administrador de cuentas por cobrar indicará al cliente que los pagos deben realizarse en la caja principal
- El administrador de las cuentas por cobrar deberá suministrarle mensualmente al departamento de contabilidad la situación de los clientes de la empresa
- El administrador de cuentas por cobrar será responsable de emitir mensualmente los estados de cuentas detallados de cuentas por cobrar y el resumen conciliado y enviarlos al departamento de administración
- Toda factura pendiente de cobro vencida, por la cual la empresa ha realizado todas las gestiones de cobranzas correspondientes y el cliente no responde a las solicitudes de cobranzas se considerarán incobrables

Políticas para el Proceso de Cobranzas

- Es conveniente comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes,

mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general, en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones a que haya lugar.

- Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los clientes, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que contablemente aparezcan pendiente de cobro sean reconocidas por los deudores.
- Esta debe llevarla a cabo una persona independiente de la que maneja las cuentas por cobrar
- Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros
- Las cuentas por cobrar vencidas se mantendrán en la sección cuentas por cobrar por 60 días, después de este lapso y previa verificación de su imposibilidad de cobro será enviada a asesoría jurídica para que procesa de acuerdo el caso

B) Análisis de las Solicitudes de clientes.

Elaborar el expediente del cliente: si es un cliente nuevo se confeccionará de forma digital con el nombre y dirección del cliente así como el organismo al que pertenece. Se debe recoger la fecha y el concepto por el cual se otorgará el crédito. Si es un cliente histórico de la empresa se analizará primeramente si existe alguna factura pendiente de cancelación o una parte de la deuda atrasada en sus pagos. Posteriormente se habilitará una nueva hoja especificando fecha y concepto del crédito en caso de ser concedido el nuevo crédito.

Dignificar las condiciones del cliente: en este paso se debe analizar la situación actual del cliente antes de la contratación final para recopilar elementos que deben ser negociados en dicho proceso. Si el cliente es nuevo se le pueden solicitar estados financieros compensados como el Balance General para analizar su liquidez o

disponibilidad, establecer una primera negociación solo verbal donde se valoren condiciones, plazos, compromisos comprobando el respaldo actual de esas deudas que se contraen con la entidad.

Analizar las condiciones del crédito, monto de la deuda y el instrumento de cobro: luego de identificado el cliente y su expediente se procederá a clasificar el concepto del contrato (de suministro, de servicios varios, etc), lo cual permitirá verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales. Posteriormente se analizará el monto a aprobar para la deuda, Para fijar las condiciones de crédito deberán cumplirse las disposiciones legales fijadas al sector empresarial y deben estar acordes a la política de crédito y de cobranzas de la entidad.

Evaluación de la solvencia crediticia: una vez aprobado el crédito es necesario manejar una base de datos físicas (archivos) y digitales donde se almacene toda la información correspondiente a los créditos, de tal modo que permitan el registro en el auxiliar de las cuentas por cobrar todas las operaciones crediticias que se llevan a cabo en determinado momento del ejercicio económico de la empresa como también llevar un registro de historiales crediticios de todos los clientes

Objetivo 2. Elaborar procedimientos financieros para el proceso de las cuentas por cobrar

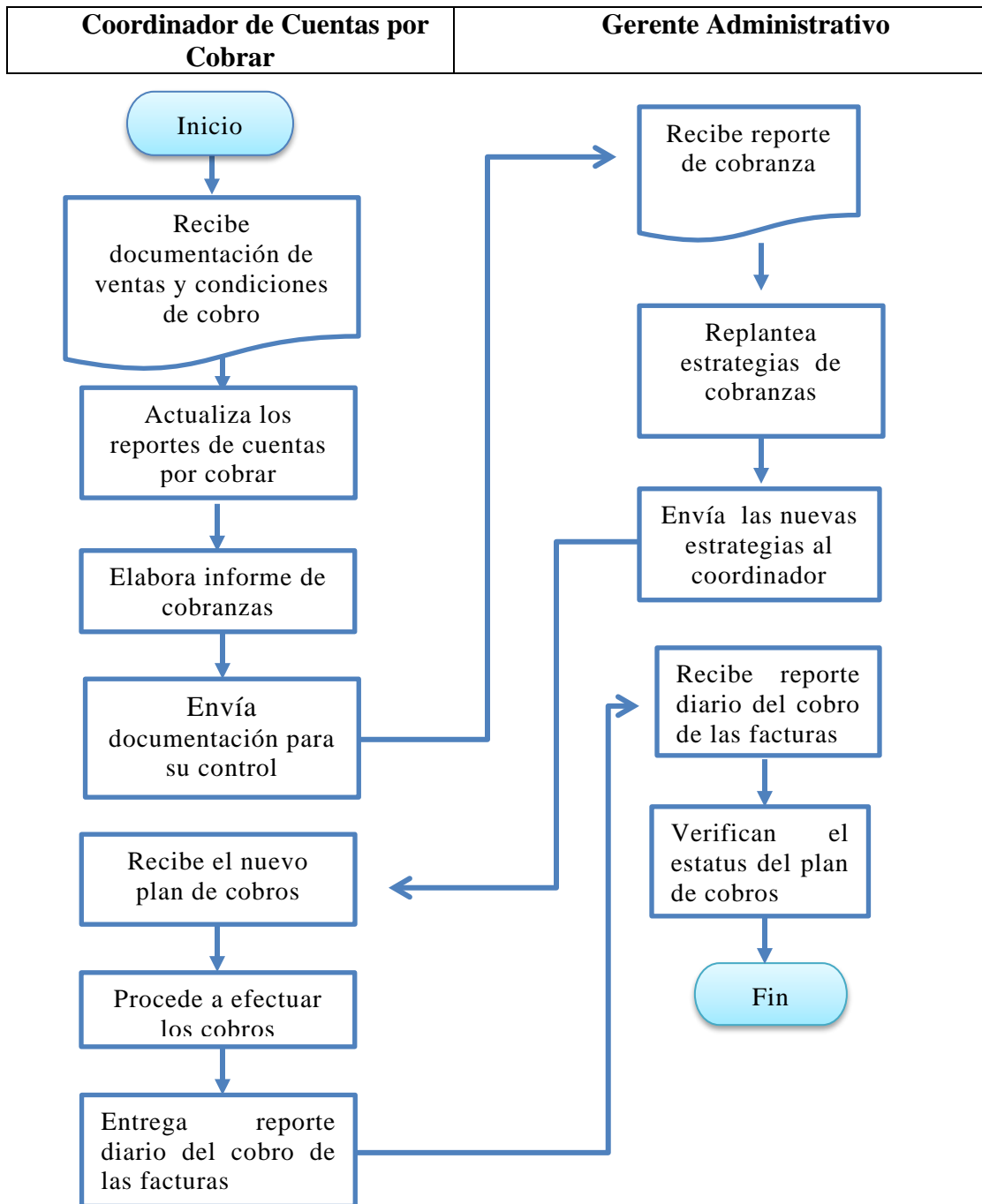
Propósito: establecer los parámetros necesarios para el manejo de del proceso de cobranzas que permita controlar las labores y los procedimientos involucrados en el registro de dichas cuentas, así como agilizar y recuperar la recuperación de la cartera de clientes

Procedimiento financiero para el proceso de las cuentas por cobrar

Responsable	Acciones
<p align="center">Coordinador de Cuentas por Cobrar</p>	<p>1. Diariamente recibe la documentación de las ventas y las condiciones de cobro y procede a registrar la cuenta en el libro auxiliar de cobros</p> <p>2. Actualiza los reportes cuentas por cobrar en el sistema</p> <p>3. Elabora informe de cobranzas destacando la problemática presentada por factura y por cliente y lo remite al gerente administrativo para a su revisión y control.</p>
<p align="center">Gerente Administrativo</p>	<p>4. Recibe el reporte de cobranzas y procede a analizar los adeudos con antigüedad (más de 30 días) de acuerdo a las condiciones de cobro establecida a fin de determinar las acciones a seguir y replantear las estrategias de cobro (plan de cobros) y las envía al coordinador de cuentas por cobrar</p>
<p align="center">Coordinador de Cuentas por Cobrar</p>	<p>5. De acuerdo a plan de cobro procede a efectuar los cobros a los clientes. Para lo cual, cinco días hábiles antes de la fecha de pago envía copia de la factura al deudor y otra copia a la administración.</p> <p>6. Cada vez que se cobren las facturas notifica al gerente administrativo para su registro y control</p> <p>7. Diariamente entrega copia del reporte diario de cobros al gerente administrativo</p>
<p align="center">Gerente Administrativo</p>	<p>8. Recibe copia de los reportes de cobro</p> <p>9. Verifica el estatus del plan de cobros y toma las medidas a que dieran lugar</p>

Fuente: Vilorio (2019)

Flujograma del Procedimiento financiero para el proceso de las cuentas por cobrar



Fuente: Viloría (2019)

Objetivo 3. Establecer controles a través de la revisión y monitoreo del sistema de cobranzas de la empresa Ewinet C.A.

Controles

Controles	Acciones
Revisión de las Cuentas por Cobrar	<ul style="list-style-type: none"> · Mantener una revisión constante de las cuentas por cobrar a través del diseño de procedimientos cíclicos que permitan al personal del departamento de cobranzas optimizar el proceso · Debe generarse un submayor de clientes y conciliar mensualmente los totales de los saldos individuales del cliente con el saldo de la cuenta control del mayor general
Desarrollar una Política de Cobro	<ul style="list-style-type: none"> · Revisar mensualmente los resultados de las cobranzas · Establecer un control semanal que verifique las cobranzas de acuerdo a la fecha de vencimiento de las facturas
Revisión permanente de los saldos vencidos	<ul style="list-style-type: none"> · Elaborar un informe de las cuentas vencidas y de cobro dudoso semanalmente. · Proceder al retiro de las facturas que tengan 30 días vencidas al cobrador y enviarlas a la gerencia de administración para su respectiva gestión de cobro

Fuente: Viloría (2019)

Controles

Controles	Acciones
Reportes que muestra el tiempo que han estado pendiente al cobro	<ul style="list-style-type: none">· Analizar directamente el vencimiento de las facturas para su respectivo cobro.· Notificar al cliente su estado de morosidad.· Realizar llamadas telefónicas, mensajes, correos para exigir el pago moroso.· De no realizarse el cobro del saldo vencido y agotado todos los recursos se procederá al cobro por vía legal.· Dividir las cuentas por cobrar en lapsos específicos

Fuente: Viloría (2019)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de analizar los resultados y presentar la propuesta se tienen las siguientes conclusiones. De acuerdo al objetivo uno, el cual consistió en diagnosticar la situación actual en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A., se concluyó que no existen políticas ni procedimientos financieros para el proceso de cobranzas, lo cual incide en el cobro oportuno de los cobros, dado que se otorgan créditos a los clientes sin revisar los estados de cuentas para determinar si tienen deudas pendientes. Asimismo, no se registran las cuentas por cobrar por fechas de vencimiento, ni se aplican controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar

Con respecto al segundo objetivo, se identificaron las debilidades y fortalezas en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A. Como debilidades se observan deficiencias relacionadas con el sistema de cuentas por cobrar, ni se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas incidiendo en la liquidez de la empresa para el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa. por otra parte, no existen procedimientos por escritos donde se indiquen las funciones y responsabilidades del personal de cobranzas, por lo que los trabajadores

Sin embargo, presenta fortalezas, tales como servicio de calidad, lo cual le garantiza la confianza y la lealtad de los clientes, se envía información a los clientes sobre sus deudas y saldos y la disponibilidad de la gerencia y del personal de cobranzas para aceptar la propuesta. En este sentido, se concluyó de acuerdo al objetivo tres, la necesidad de diseñar procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet, C.A., lo cual garantizará el registro y el cobro oportuno de las cuentas por cobrar. De esta manera, se reforzarán los niveles de eficiencia administrativa y se optimizarán los servicios que

prestan.

Recomendaciones

- Se recomienda aplicar los procedimientos financieros propuestos para el cumplimiento de una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa relacionada con el proceso de cobranzas.
- Realizar un análisis periódico del vencimiento de cada una de las cuentas, con el fin de disminuir la morosidad de las mismas y a su vez mantener un estricto control de la documentación que maneja el departamento, ya sea de facturas, notas, relaciones de pagos, cheques, depósitos, cartas y todo lo emitido en el departamento o que sea recibido en el mismo.
- La actualización constante de los sistemas de información de alta tecnología, lo que permitirá ejecutar de una mejor manera los controles internos necesarios y evitar desviaciones en los mismos, que pueden ser causados por su personal en el manejo de controles manuales.
- Realizar convenios de pago con los clientes que tengan facturas vencidas de años anteriores, y que aun trabajen con la empresa.
- Mantener al día los estados de cuentas con reportes de cobranzas, tener con exactitud la deuda y enviar periódicamente los estados de cuenta a los clientes a fin de que estén informados tanto de la deuda que mantienen con la empresa como la fecha en que vencieron las facturas.
- También se recomienda establecer una adecuada segregación de funciones y delimitación de la responsabilidad que ejecutan los trabajadores en el desempeño de sus funciones, de esta manera se obtiene mayor eficiencia y control en las actividades

REFERENCIAS

- Anaya, Felix, Fernández, Roiber y González, Álvaro (2015). **“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. trabajo de Grado no publicado.
- Arias Fidias (2016). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 8va Edición. Caracas. Editorial Episteme.
- Balestrini, Mirian. (2014). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela.
- Brito, José (2014), **Contabilidad “Básica e Intermedia”**, Editorial Centro de Contadores, 2 Edición. Caracas.
- Cepeda, Gustavo (2012), **Gerencia y Control de Crédito y Cobranza**, Editor Uyapal. Caracas.
- Delgado, Yamilé (2013). **La Investigación Social en Proceso: Ejercicios y Respuestas** (3era. Ed.). Editorial Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Carabobo.
- Gitman, Lawrence (2007). **Principios de Administración Financiera**. Prentice Hall México. 10ª Edición.
- Guerrero, María y Silva, Rosana (2015). **Procedimientos Contables y Administrativos como herramienta para la optimización del Proceso de Facturación en la Empresa Corporacion Best Tech C.A.”**, trabajo de grado presentado en la Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado.
- Hernández, Roberto., Fernández, Carlos y Baptista, Lucio. (2014). **Metodología de La Investigación**. 5ta Edición. México. Editorial McGraw-Hill.
- Machado Yulimer (2018). **Control Administrativo para optimizar el Proceso de Cuentas Por Cobrar en la empresa FLAMUKO, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Meigs, Robert (2012), **Contabilidad la base para decisiones gerenciales**. Editorial Fedupel. Caracas Venezuela.
- Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza - Center for (2015). **Estrategias**

- Financieras para la Cuentas por Cobrar.** (Documento en Línea). Disponible en [https:// centerfor financialinclusionblog. files. wordpress.com/.../best-practic...](https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/.../best-practic...)
- Molina Aznar, Víctor E. (2005): **El Gestor De Cobranza. Su perfil, funciones y proceso que debe seguir para cobrar.** Ediciones Fiscales (ISEF).
- Ortega Castro, Alfonso. (2008). **Planeación financiera estratégica.** Primera edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Palella, Santa y Martins Filiberto. (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa** 3era. Ed. Caracas: Fedupel.
- Ramírez, Vanesa (2016), **Modelo de Crédito-Cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos,** “Universidad Regional Autónoma de los Andes”. Trabajo de grado no publicado. Santo Domingo, Ecuador. Trabajo de Grado no publicado.
- Serna, Humberto. (2010). **Gerencia Estratégica.** 9na Edición. Panamericana editorial. Bogota, D.C. Colombia.
- 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. Trabajo de Grado no publicado.
- Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la investigación científica.** 4ta Edición. México. Ediciones Limusa.
- Universidad pedagógica Experimental Libertador (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.
- Weston, Fred (2006) **Fundamentos de Administración Financiera.** 4ta Edición. Vol II y III, La Habana, Editorial Félix Varela

ANEXOS

Anexo 1
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Proponer Procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A.

Objetivos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
Diagnosticar la situación actual en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A	Situación actual de las cuentas por cobrar	Administración de las Cuentas por Cobrar	Procedimientos Políticos Registros Actividades y responsabilidades	1 2 3 4	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario
Identificar debilidades y fortalezas en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Ewinet, C.A	Debilidades y fortalezas del departamento de cuentas por cobrar	Elementos internos relacionados con el proceso de las cuentas por cobrar	Créditos Revisiones de las cobranzas Liquidez Control de las cobranzas	5 6 7 8	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Análisis DOFA
Diseñar procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A.	Procedimientos Financieros	Eficiencia en el manejo del sistema de las cuentas por cobrar	Sistema de Índices de morosidad Monitoreo de las cobranzas Procedimientos financieros	9 10 11 12	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Análisis DOFA

Fuente: Viloría (2019)

ANEXO 2
ENTREVISTA



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Este INSTRUMENTO está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para la PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA EWINET C.A.

Gracias por su atención.

ENTREVISTA

Informante: _____

Ítem	Pregunta	SI/NO	Explique
1	¿Existen procedimientos escritos para llevar a cabo las funciones y actividades en el departamento de cobranzas?		
2	¿Considera usted, que las políticas de crédito empleadas en la empresa permiten el cobro oportuno de los créditos concedidos a los clientes?		
3	¿Cree usted, que el sistema de cobranzas empleado permite llevar al día el registro de cuentas por cobrar, ordenado por fechas de vencimiento?		
4	¿Considera usted que existen asignaciones de las actividades y responsabilidades para realizar la labor en el área de cobranzas de manera eficiente?		
5	¿El procedimiento para otorgar los créditos le parece el más adecuado?		
6	¿Considera usted que se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas?		
7	¿Considera que el proceso de las cobranzas está facilitando la liquidez de la empresa?		
8	¿Se aplican controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar?		
9	¿El sistema contable de la empresa permite ejercer un control interno sobre las cuentas por cobrar?		
10	¿Considera Ud. que la empresa programa acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente y disminuir el riesgo de mora de los mismos?		
11	¿Considera que se realiza un monitoreo y control de las actividades de crédito y cobranzas?		
12	¿Considera que es necesario diseñar procedimientos financieros para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa Ewinet C.A.?		

Fuente: Viloría (2019)

