



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS CONTABLES PARA LOGRAR LA EFICIENCIA
DE LA GESTIÓN CREDITICIA DE LA EMPRESA
SID CONSULTORES, C.A.**

Autora: Ivonne Matamoros
C.I.: 22.220.064

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

**ESTRATEGIAS CONTABLES PARA LOGRAR LA EFICIENCIA
DE LA GESTIÓN CREDITICIA DE LA EMPRESA
SID CONSULTORES, C.A.**

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

Autora: Ivonne Matamoros

Tutor: Licdo. Daniel Mariño

San Diego, Agosto de 2019



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Daniel Ernesto Mariño Alvarado, portador(a) de la cédula de identidad N° 19.524.079, en mi carácter de tutor del proyecto **ESTRATEGIAS CONTABLES PARA LOGRAR LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN CREDITICIA DE LA SID CONSULTORES, C.A.** presentado por la ciudadana Ivonne Matamoros, portador(a) de la cédula de identidad N° 22.220.064, 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 Dos (02) días del mes de Octubre del año dos mil diecinueve (2019).

Daniel E. Mariño A.

V- 19.524.079

CONTENIDO

	Pág.
ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
RESUMEN INFORMATIVO	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1. Formulación del Problema	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.....	28
Fase III.	28
IV RESULTADOS.....	30
4.1. Análisis y Presentación de los Resultados.....	30
4.2. Análisis de la Entrevista.....	31
4.3. Análisis de la observación Directa.....	36
V LA PROPUESTA.....	39
5.1. Presentación de la Propuesta.....	39
5.2. Justificación de la Propuesta.....	40

5.3. Objetivos de la Propuesta.....	40
5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	41
5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	54

LISTA DE CUADROS

CUADRO	CONTENIDO	p.p
1	Guión de Entrevista	31
2	Lista de Cotejo.....	36

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

**ESTRATEGIAS CONTABLES PARA LOGRAR LA EFICIENCIA
DE LA GESTIÓN CREDITICIA DE LA EMPRESA
SID CONSULTORES, C.A.**

Autora: Ivonne Matamoros

Tutor: Licdo. Daniel Mariño

Fecha: Agosto de 2019

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación expone la necesidad de proponer estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A., la cual es una pequeña y mediana empresa dedicada a la implementación, soporte, configuración y venta de softwares administrativos y contables. Esta organización presenta debilidades en el proceso de cuentas por cobrar, lo cual afecta la liquidez de la empresa, así como el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Metodológicamente, se considera un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo con un nivel descriptivo. Como técnicas de recolección de información se empleó la entrevista con la finalidad de diagnosticar la situación que presenta la empresa SID Consultores, C.A. con respecto al proceso de las cuentas por cobrar, la misma fue aplicada a la muestra seleccionada conformada por el Gerente Administrativo y el Asistente Administrativo. Otra técnica empleada fue la observación directa, mediante una lista de cotejo para identificar los procesos contables relacionados con la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A. Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se procedió a la clasificación y agrupación de la misma para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos y su respectiva interpretación, concluyendo que no se cuenta con normas y procedimientos definidos para el control interno del sistema de cuentas por cobrar, lo que no permite obtener una rápida y efectiva recuperación de las cuentas a crédito. En este sentido, se diseñaron las estrategias contables que permitan lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A.

Descriptor: Estrategias Contables, cuentas por cobrar, Gestión Crediticia, procedimientos Contables

INTRODUCCIÓN

En la actualidad toda empresa debe coordinar su esfuerzo por mantener un alto nivel de excelencia y calidad en las actividades cotidianas que irá desarrollando, desde las más simples hasta las más complejas. Por ello, las organizaciones han ido estableciendo ciertas normas y procedimientos acerca de cómo se debe llevar a cabo el trabajo de sus empleados, a fin de que estos puedan desenvolverse eficientemente en cada uno de los puestos que ocupen o actividades que realicen dentro de la organización.

Visto de esta forma, para que la empresa pueda alcanzar el éxito, es indispensable que tenga un control sobre todas sus operaciones comerciales, dentro de las cuales se tienen las relacionadas con los ingresos y los egresos, para así evitar las desviaciones de los recursos que pudieran obtenerse. De ahí que se considere un aspecto muy importante en toda organización el manejo y control de sus cobranzas.

En este contexto, los procedimientos contables son esenciales para toda empresa, ya que gracias a ella podrán ver sus gastos e ingresos, y así realizar proyecciones, evitando muchas veces crisis que pueden llevar al cierre de la compañía. Es decir, se trata de una secuencia de actividades que conlleva al registro detallado de cómo se reciben, se cobran y se pagan bienes y servicios en una organización.

Estos procedimientos son esenciales en las empresas como parte fundamental de la administración, ayudando a trazar las políticas a la gerencia en atención de las metas y objetivos previstos y controlando los registros que respaldan la gestión de la organización. Dentro de estos procedimientos contables se encuentran las cuentas por cobrar. Se puede decir, que toda empresa debe tener una adecuada política de crédito para lograr obtener ciertas ganancias, tomando en cuenta su efectividad en la administración de las cuentas por cobrar, así como la rentabilidad y riesgo de la organización.

Ahora bien, la gerencia actual de la empresa SID Consultores, C.A. desea conocer si los instructivos que usualmente asumen, pueden seguir el cumplimiento de las prácticas en que se concentran las políticas de las empresa en cuanto a cobranza, porque mientras más tiempo pase la organización en cobrar sus deudas la capacidad de expandirse, desarrollarse y sobre todo de tener liquidez, sería menor, lo que podría traer como consecuencia una descapitalización a corto plazo.

Sin embargo todas las decisiones que incluyen los procedimientos de cobranzas no se cumplen a cabalidad en la empresa, ya que están presentando diferentes irregularidades dentro de la misma como por ejemplo; debilidades en la gestión de cobranza, una lenta rotación de las cuentas por cobrar y falta de liquidez. Es por ello, que se plantea como objetivo general proponer estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A. la investigación se desarrolla 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 ambiente actual donde se desenvuelven las organizaciones conlleva a que estén en la búsqueda de herramientas que apoyen al desarrollo de sus actividades, todo esto se produce en relación a los continuos cambios que se realizan en el entorno, lo cual les invita a tomar nuevas medidas que permitan mantener el negocio en marcha; satisfaciendo así las necesidades de los clientes y optimizando los niveles de rentabilidad en las empresas.

Por lo tanto, toda empresa por pequeña que esta sea, debe velar por mantener un manejo contable adecuado, transparente y oportuno, que les permita determinar la efectividad de la gestión, identificando las áreas de mayor costo, además de tener elementos de juicio para la toma de decisiones por parte de sus directivos que consoliden su fortalecimiento empresarial.

Se puede señalar, que los procesos contables dentro de toda entidad son el pilar fundamental que garantiza la estabilidad, eficacia, productividad y buen funcionamiento de la empresa, por ello se debe brindar especial atención a estos procedimientos, ya que a medida que se evoluciona en las actividades económicas se dan cambios importantes en todos sus extractos y las organizaciones con metas futuras les corresponde considerar todos los avances tecnológicos e informativos que las mantengan a la par con los sistemas competitivos de globalización.

Es por esta razón, que surge la necesidad por parte de algunas empresas de realizar continuas revisiones en sus áreas, tanto administrativas como contables con la finalidad de encontrar ventajas y desventajas para lograr detectar a tiempo las

posibles fallas, aplicar correctivos y aprovechar las fortalezas que dan impulsos a los objetivos propuestos.

Desde el punto de vista contable, entre los aspectos más importantes donde toda empresa debe hacer énfasis está la revisión y análisis permanente de las cuentas por cobrar, de manera de conocer su situación y que tanto puede perjudicar a la organización un descontrol o un manejo indebido de ellas. De acuerdo a Gómez, (2002: 61), las cuentas por cobrar “son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas con que comercia. Suelen estar amparadas por facturas, recibos y documentos similares”.

Es así como se consideran importantes, ya que representan los activos exigibles, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados. Asimismo, son un factor crucial para mantener un flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa. Es por ello, que la empresa debe tomar en consideración todas las herramientas necesarias para desenvolverse adecuadamente sin perjudicar la relación comercial y financiera con los clientes.

El establecimiento de políticas y procedimientos contables claros para el seguimiento de cobranzas va a permitir hacer más eficientes las operaciones de una empresa para conducirla al logro de sus objetivos, pero es indispensable que estas vayan de la mano con estrategias eficaces que conduzcan a mantener continuamente el proceso desde que se inicia con la venta a crédito hasta que se cierra con la cobranza. En este sentido, se hace necesario que establezcan un control interno para el mejoramiento y el control contable de las cuentas por cobrar para que propicien eficiencia de las gestiones en general y sobre todo administrativas, y que genere fortalecimiento institucional en las empresas.

Dentro de lo planteado, SID Consultores, C.A., es una pequeña y mediana empresa dedicada a la implementación, soporte, configuración y venta de softwares administrativos y contables, actualmente no cuenta con un equipo necesario que se

dedique exclusivamente al control de las cuentas por cobrar, lo que no le permite llevar un seguimiento a los clientes que se les otorga créditos.

Se observa un alto porcentaje de cuentas consideradas como incobrables, dado que no se establecen las condiciones de pago ni se revisan los expedientes para ser actualizados. Por otro lado, no se efectúan las revisiones de la cartera de clientes para identificar aquellos que presentan dificultades. De igual forma, no se realizan procedimientos de cobranzas adecuados para obtener la liquidez cuando vence el plazo de las facturas, asimismo se observa una deficiencia en la administración de las cuentas por cobrar que permita valorar la rentabilidad de los créditos.

De no tomarse medidas correctivas para tal situación, la organización seguiría aumentando los niveles de incobrabilidad de sus cuentas por cobrar, generando así pérdidas económicas significativas que no le permitirán aumentar la eficiencia y productividad en las operaciones, lo cual afectaría la confiabilidad de la información financiera para la toma de decisiones acertadas, ya que las cuentas por cobrar reflejan un renglón importante en los estados financieros. Por lo tanto, se hace necesario elaborar para la SID Consultores, C.A. estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles serían las estrategias contables que se requieren para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación que presenta la empresa SID Consultores, C.A. con respecto al proceso de las cuentas por cobrar.
- Identificar los procesos contables relacionados con la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A.
- Diseñar estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

El propósito para la realización de esta investigación radica en diseñar estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A. lo cuales facilita el desarrollo de una correcta administración de la función de cobro en la organización, haciendo frente a las posibles causas de un retraso en pago y de igual forma tomar acciones concretas cuando se presenten situaciones.

Esta investigación es actual y pertinente, puesto que ayuda al nivel empresarial a no tomar riesgos en sus políticas de ventas a crédito y gestión de cobranza; tomando en consideración elementos que ayudan a evaluar el tipo de clientes que reúnen una liquidez estable y que en consecuencia el nivel de negociación permita concretarse en oportunidades de desarrollo a futuro para el negocio; en vista de ello, a medida que crece la actividad comercial se hace más necesario contar con estrategias que funcionen como una fuente dirección y que a su vez aparezcan como componentes esenciales que permitan añadir valor a la compañía para una mejor toma de decisiones.

Desde la perspectiva más general, en las condiciones actuales de la economía del país venezolano, las empresas deben contar sin duda con una liquidez permanente y

un flujo de caja óptimo para la continuidad y desarrollo de las actividades propias del negocio; por lo tanto, 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.

De igual forma, se puede acotar que la realización de la investigación tiene importancia, dado que genera datos actualizados relacionados con la gestión contable, aportando lineamientos estratégicos para el manejo y control eficiente de las cobranzas que permitirán el manejo adecuado de las organizaciones en cuanto ambiente interno y externo de trabajo, lo cual servirá como marco teórico para futuras investigaciones las cuales posean características semejantes a las de la empresa bajo estudio. Desde el punto de vista académico, este estudio constituye un antecedente para futuras investigaciones sobre esta materia, es decir, que sobre la base de los resultados se puede construir un nuevo conocimiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Una vez planteada la problemática en la empresa SID Consultores, C.A. es necesario desarrollar el marco de referencias teóricas, ya que el mismo servirá de guía para el desarrollo de este proyecto, permitiendo determinar desde otra perspectiva la problemática existente. El marco teórico está compuesto por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y términos básicos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Para llevar a cabo esta investigación es necesario analizar trabajos realizados anteriormente por otros autores; en este sentido, Méndez (2010:109), expresa con respecto a los antecedentes de una investigación, que éstos: “constituyen el marco de referencia sustentado en el conocimiento científico, y que cada investigación toma en cuenta el conocimiento previamente construido, por lo que cada investigación hace parte de la estructura teórica ya existente”.

En vista de ello, es importante realizar una exploración de la mayor cantidad de información disponible, concerniente al objeto determinado de estudio, el cual funciona como aporte al hallazgo ubicado en un conocimiento previamente construido y que tiene vínculo con el objeto de estudio definido en la investigación presente. Tomando en cuenta lo anteriormente descrito, se destacan a continuación las investigaciones que se vinculan con el objeto de estudio.

Morales y Arapé (2017), realizó un trabajo de grado titulado: **“Lineamientos para optimizar la Administración y el Control Contable de las Cuentas por Cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciado en Contaduría

Pública. El propósito fundamental de la investigación consistió en proponer lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A., para determinar si los procedimientos, normas y políticas establecidas por la gerencia se estaban llevando de manera adecuada. Metodológicamente, se consideró un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo descriptivo, ya que los datos se recogieron directamente de la realidad donde ocurren los hechos. Entre las técnicas de recolección de información se empleó la observación directa a través de la lista de cotejo y la Matriz DOFA, a través de la cual se determinaron las debilidades y fortalezas que se llevaba a cabo en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar en la empresa. La población objeto de estudio la conforman dos trabajadores que laboran en el área de cobranzas.

Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se procedió a la clasificación y agrupación de la misma para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos, concluyendo que no se efectuaba una gestión de cobranzas eficiente, dado que no se evalúan las condiciones de los clientes para el otorgamiento de los créditos, por lo que proponen lineamientos para optimizar la administración de las cobranzas.

Este estudio contribuye a la investigación desarrollada, ya que parte de un diagnóstico actual realizado a las empresas, en donde se trazan las debilidades administrativas y contables que definen controles como estrategias para el fortalecimiento de futuros planes de acción; además de enfocarse en el proceso que permite a las organizaciones utilizar efectivamente sus fortalezas con el objeto de aprovecharse de las oportunidades externas y reducir a un mínimo impacto de las amenazas externas.

Por otra parte, Camejo (2016), realizó un trabajo titulado: **“Plan de Acción para optimizar las Cuentas por Cobrar de la empresa Genpack, C.A. Valencia Edo. Carabobo”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. La empresa presentaba inconvenientes al momento de efectuar la cobranza en el tiempo establecido, por lo cual los

mecanismos empleados para resarcirse no han sido los más eficaces, dando como resultado la falta de liquidez que minimiza la operatividad de la empresa. En tal sentido, se planteó como objetivo general proponer un plan de acción para optimizar las cuentas por cobrar de la empresa Genpack, C.A., ubicada en Valencia Edo. Carabobo. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, a través de un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio conformada por cinco trabajadores. También se empleó la matriz dofa para conocer los factores internos (Fortalezas y debilidades y externos (oportunidades y amenazas) que inciden en el proceso de las cobranzas.

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

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

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.

Esta investigación es un antecedente importante ya que contribuye a la investigación actual, a brindar aportes necesarios que permitan establecer controles a nivel interno mediante políticas de crédito y cobranzas en las empresas industriales y programaciones administrativas para el establecimiento de un modelo estratégico que puede tornarse como punto de partida para lineamientos claves que contribuyan al diseño de un estrategias que corresponden a una adecuada gestión de ventas a crédito y seguimiento de cobranza, lo cual puede ser más efectivo como guías generales para la toma de decisiones.

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 Corporación 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.

Finalmente, Pacheco (2014), presentó una investigación que lleva por título **“Estrategias administrativas para la optimización de la gestión de cobranza en la empresa Granos Selectos Guayana, C.A. (GRASELGUA, C.A.)”**, en la “Universidad Experimental de Guayana”, para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas. La investigación tuvo como finalidad determinar las fallas y debilidades en el desarrollo de las actividades de la empresa, obteniendo así información para tomar medidas de control de las cuentas por cobrar, implementando políticas, normas y procedimientos para promover un uso adecuado, asimismo asegurar la liquidez de una gestión eficiente de las transacciones empresariales.

Se desarrolló la investigación bajo la modalidad de proyecto factible, con un estudio de diseño de campo a nivel descriptivo, el cual se apoya con técnicas de recolección de datos la encuesta, con la aplicación de un cuestionario. La investigadora concluye en su investigación, que no se realiza el procedimiento de cobranza en forma efectiva, ya que no hay control en la cobranza, por lo cual se diseñaron estrategias administrativas para la optimización de la gestión de cobranza en la empresa.

Esta investigación resulta un aporte para el estudio realizado, ya que contribuye al desarrollo de estrategias administrativas y políticas que orienten la gestión de las

cuentas por cobrar, así como la determinación de nuevas oportunidades de mercado, analizando de esta manera las fortalezas y debilidades para la creación de nuevas alternativas para el proceso crediticio.

2.2 Bases Teóricas

Constituyen el corazón de la investigación, pues es sobre este que se construye todo el trabajo. Una buena base teórica formará la plataforma sobre la cual se construye el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo, sin ella no se puede analizar los resultados. En el caso de esta investigación están conformada por las teorías o principios sobre: las cuentas por cobrar, gestión crediticia, procedimientos contables y estrategias contables.

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. 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.

2.2.2 Gestión Crediticia

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

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.

2.2.3 Crédito y la Cobranza

Según Álvarez (2013), la decisión de “conceder crédito lógicamente va a estar basada en la información que se obtenga del cliente para tales efectos, a pesar de la existencia de muchas fuentes de información crediticia, es obvio que se incurra en gastos para obtenerla”. En algunos casos, en particular para pequeñas cuentas, es posible que el costo de obtener la información sea superior a la rentabilidad potencial de la cuenta; entonces la firma tendrá que conformarse con una información muy limitada para fundamentar sus decisiones en la concesión de créditos.

Otro aspecto, además del costo que la firma debe tomar en consideración, es el tiempo que requiere investigar al solicitante de crédito. En este efecto, no debe mantenerse en perspectiva a un cliente por un tiempo muy prolongado, en espera de que se termine una compleja investigación de sus antecedentes por lo que la cantidad de información de que se disponga debe ser adecuada al tiempo que se dedique a investigar al cliente y al gasto en que se debe incurrir en la obtención de información. Consecuentemente, los aspectos costo de la investigación y tiempo de duración de la misma van a ser los factores que el analista de créditos deberá considerar y podrá utilizar los siguientes medios de información.

- Estados Financieros.
- Informe de Agencia.
- Informes Bancarios.
- Intercambio de Información.
- Otras fuentes de información o experiencia de la propia empresa.

El crédito y la cobranza también son funciones que se realizan dentro del ciclo de

ingresos y es la que se encarga de cobrar, autorizar ajustes y asignar créditos y tiene cuatro objetivos:

- Minimizar cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente,
- Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente,
- Tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida,
- Asegurarse que solamente se hagan ajustes a las cuentas de clientes cuando estén estipulados en los procedimientos internos y sean autorizados por el departamento de crédito.

En este efecto, si una empresa extendiera crédito sobre las ventas solo a sus clientes fuertes, tendría pocas pérdidas por cuentas malas y pocos gastos por operar un departamento de crédito; al hacer esto probablemente estaría perdiendo ventas, y las utilidades que se abandonaron sobre estas ventas pérdidas podrían ser mucho mayores a los costos implícitos en la extensión del crédito necesarias para hacer ventas a clientes más débiles. La determinación de las normas óptimas de crédito implica igualar los costos incrementales asociados con una política activa de crédito con las utilidades incrementales provenientes del aumento en ventas.

2.2.4 Procedimientos de Cobranza

Según Holmes (2013), indica:

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

Pero a fin de lograr prontitud y regularidad en los pagos, se recomienda dar los siguientes pasos preliminares para establecer un procedimiento adecuado de

cobranza. Todo procedimiento de cobranza tiene cuatro etapas tradicionales conocidas: el recordatorio, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica.

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

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

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

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

Adoptar Medidas Decisivas: En el caso de fracasar los anteriores pasos, se debe tomar una medida decisiva o drástica. (Vencidos los diez días después de la última notificación por escrito). En el ínterin de tiempo es recomendable que se haga un último análisis de la situación del cliente antes de tomar decisiones drásticas. Los deudores que no responden satisfactoriamente a la presión de las gestiones antes detalladas, pueden ser clasificados en dos grupos: Primer grupo: se hallan incluidos aquellos deudores que están dispuestos a pagar, pero que se encuentran imposibilitados de hacerlo a corto plazo, (iliquidez transitoria). En este caso es recomendable prestarles asistencia, permitiéndoles pagos parciales y prórrogas incluida una reprogramación de su deuda si el caso lo amerita. Segundo grupo: Se hallan aquellos deudores que estando en condiciones de pagar no lo hacen o se resisten a hacerlo.

2.2.5 Procesos Contables

De acuerdo a Catacora (2013: 71), los procedimientos contables se definen “como todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad”. Desde el punto de vista del análisis, se pueden establecer

procedimientos contables, para el manejo de cada uno de los grupos generales de cuentas de los estados financieros.

Por otro lado López (2003: 387) lo define como “el conjunto de fases a través de las cuales la Contaduría Pública obtiene y comprueba información financiera”. Es un ciclo o fases de la contabilidad que se repiten en cada periodo, este va desde el registro inicial hasta los estados financieros finales, en este proceso las transacciones son registradas y clasificadas de acuerdo a la empresa bien sea pública o privada.

Cuando se trata de definir el proceso contable se debe estudiar la naturaleza de las transacciones involucradas; éstas se clasifican en externas o internas, según sea que participen terceros o no en las operaciones de la empresa. La contabilidad financiera está interesada solamente en aquellas transacciones medidas en términos monetarios siempre y cuando afecten la posición financiera de la empresa.

Si los gerentes, inversionistas, acreedores y empleados van a darle un uso eficaz a la información contable, también deben tener un conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan. Una parte importante de esta comprensión es el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad, y de los procesos que se utilizaron para obtener tales resultados.

Un proceso contable sirve para conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir los recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período. Uno de los aspectos que es preciso considerar cuando se estudia la empresa mediante el enfoque de procesos es la estructura, el medio en que ella está inserta y a la cual pertenece con un sentido de dependencia. Esta dependencia y subordinación plantea determinadas exigencias a las cuales debe ceñirse y/o dar respuestas.

El proceso contable abarca una serie de elementos que le dan su esencia primaria, los cuales son parte integral de un conjunto de operaciones y actividades que desarrolla empresa objeto de estudio. Dichos elementos son: transacciones, cuentas, registros contables, estados financieros y toma de decisiones, entre otros. Por lo cual, la empresa en estudio requiere.

2.2.6 Características de los Procedimientos Contables

De acuerdo a Redondo (2014: 30): “para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, el proceso contable debe ser comprensible, sistemático y útil y en ciertos casos requiere que además la información obtenida sea comparable y confiable.” La información es útil cuando es pertinente y sus fuentes sean fidedignas. Es comprensible cuando sea fácil de interpretar y analizar; y la información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en que represente fielmente los hechos económico. Sus características son las siguientes:

- Son de aplicación específica para cada caso, desarrollando varios procedimientos para una sola labor, de acuerdo con los requerimientos de la organización.
- Son flexibles, ya que permiten cambios necesarios, es decir, son adaptables a los problemas que se vayan generando.
- Tienen la particularidad de ser estables, en el sentido que llevan una misma secuencia de acuerdo con lo planteado previo a su ejecución.
- Los procesos contables bien diseñados ofrecen control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo/beneficio.
- Además le dan a la administración control sobre las operaciones de la empresa.

Se puede decir, que la gestión contable en la empresa permitirá que los procedimientos sean coordinados con los objetivos pautados y a las necesidades administrativas, contables y operativas que tenga la organización en la realización de sus actividades y mantener un adecuado control de las diferentes operaciones y transacciones financieras que en ellas se ejecutan.

2.2.7 Estrategias

Todas las organizaciones tienen que superar los retos de desarrollo estratégicos,

algunas por el deseo de aprovechar nuevas oportunidades y otras para superar importantes problemas. La definición de estrategia según Johnson, Scholes, y Whittington (2010):

La estrategia se puede considerar como la creación de oportunidades mediante la acumulación de recursos y competencia en una organización. Esto se conoce como el enfoque de recurso y capacidades, que se ocupa de explotar la capacidad estratégica de una organización en términos de recursos y competencias, para lograr una ventaja competitiva y/o nuevas oportunidades. (p.7).

La estrategia es un plan de acción que integra las políticas, metas y propósitos de la organización, se utilizan como medios para alcanzar los objetivos propuestos con la finalidad de desarrollar una ventaja competitiva.

Por otro lado, Koontz y Weihrich (2012:123), definen la estrategia como la “...determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos”, por lo tanto, la estrategia es un marco de referencia para las decisiones de una empresa que conforman su naturaleza y rumbo. Una estrategia será práctica y útil si un marco de referencia que especifique el alcance y los límites de cada área de decisión.

En este orden de ideas, Díaz y López (2012: p. 150) afirman que: “...la estrategia es la elección de una vía de actuación entre distintas alternativas con vistas a alcanzar un objetivo”, está caracterizada por:

- La incertidumbre: acerca del entorno, el comportamiento de los competidores y las referencias de los clientes.
- La complejidad: derivada de las distintas formas de percibir el entorno y de interrelacionarse éste con la empresa.
- Los conflictos organizativos: entre los que toman decisiones y los que están afectados por ellas.

La formulación de la estrategia, invita a la combinación de medios para el logro de los objetivos, por lo cual, la misma debe ser amoldada a las características de la

organización y del entorno. La estrategia es un conjunto de acciones encaminadas a desarrollar y mantener ventajas competitivas para una organización con relación a sus competidores, mantener o mejorar el margen y generar utilidades.

2.2.8 Estrategias Contables

La contabilidad estratégica se puede definir como “el sistema de información que incluye información financiera y no financiera para la toma de decisiones que soporta, mantiene e incrementa la posición competitiva de una organización”, la contabilidad estrategia reemplaza a la tradicional, que puede mostrar mucho pero oculta lo más importante, porque las empresas no solo son números sino también hay que tomar en cuenta que hay muchos otros factores que la afectan. Hoy en día y como en otros tiempos, la contabilidad juega un rol importante dentro de la sociedad debido a los constantes cambios y a la apremiante globalización, la contabilidad ha evolucionado y debe seguir haciéndolo de manera notable dando origen a nuevas estrategias contables.

El nuevo y adecuado concepto de la contabilidad se basa en el beneficio que ésta tenga en la toma de decisiones, en la predicción razonable del futuro, en la correcta valuación de los recursos, en la fidelidad de la información contenida en su interior, en la conformación de indicadores de gestión que faciliten la planeación y la medición de productividad en el corto plazo, así como en la evaluación de proyectos y lo más importante en un completo sistema de análisis financiero.

Se presentan cinco estrategias en las que las empresas deben dirigir esfuerzos para mejorar su competitividad en los próximos años:

- Incremento en la satisfacción del cliente y/o mejora de calidad.
- Reducción de costos y maximizar capacidades.
- Mejora de procesos y desempeño.
- Innovación y desarrollo de nuevos productos.

- Mayor control interno y una buena administración de riesgos.

Debido a las necesidades de los usuarios, la contaduría ha tenido que renovar y cambiar sus estrategias para entrar a un nuevo mundo y a un concepto distinto de acuerdo con las exigencias de la globalización y el avance económico que es necesario para sobrevivir; conociendo y aplicando nuevas estrategias que permitan demostrar el mejor camino frente a una dificultad financiera sin sobrepasar los principios normativos. En este contexto, la empresa objeto de estudio debe trabajar con nuevos enfoques. El nuevo enfoque es: funciones complejas para gente capacitada. En un ambiente redefinido quedan muy pocas tareas sencillas, de rutina, no calificadas.

2.3 Definición de Términos Básicos

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

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

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

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

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

Morosidad: retraso en el pago estipulado en el contrato.

Políticas de Cobranza: es la encargada de medir la rigidez o la elasticidad en el

seguimiento de las cuentas de pago lento.

Políticas de Crédito: las políticas de crédito de una empresa establecen lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conocer. La empresa no sólo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, sino de aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones.

Producto: cualquier bien u objeto que se presente en el mercado para cubrir necesidades y deseos.

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

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

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

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico está referido según Balestrini (2014: 45), “al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio”. Es por ello, que a continuación se presenta el tipo de investigación y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información y las y las técnicas de análisis empleadas en el mismo.

3.1 Tipo y diseño de la Investigación

De acuerdo a las características de la presente investigación y a los objetivos planteados, este estudio se ubica bajo la modalidad de proyecto factible que según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Experimental Libertador (2016: 21), señala que el proyecto factible consiste “en la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”. Dentro de este contexto, relacionando el problema planteado se proponen estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A. Por otro lado, el diseño es de campo, Arias (2.016) señala que se entiende por investigación de campo:

Al análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos

característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoque de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos de forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p.5)

El presente estudio se apoya en una investigación de campo, ya que, permite la recolección de los datos directamente de la empresa SID Consultores, C.A., con la finalidad de analizarlos y dar una respuesta satisfactoria a los objetivos planteados en la investigación. De igual forma, el estudio tiene un nivel descriptivo con apoyo documental, ya que en ella se busca identificar los procesos contables relacionados con la gestión crediticia de la empresa.

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. Asimismo, la revisión documental se realizó con la finalidad de establecer todos aquellos conceptos, teorías y concepciones que permitieron documentar la investigación y fundamentar la propuesta del estudio.

Para Arias (2016: 27) una investigación documental es “aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos”. En este sentido, la información utilizada se deriva de fuentes primarias a través de la aplicación otras técnicas, y de fuentes secundarias por medio de la revisión de datos contenidos en libros, trabajos de grado y todo aquel material bibliográfico que se encuentra relacionado con el objeto de este estudio.

3.2 Fases Metodológicas

Fase I. Diagnóstico de la situación que presenta la empresa SID Consultores, C.A. con respecto al proceso de las cuentas por cobrar.

Para dar cumplimiento a esta primera fase metodológica, es necesario aplicar las técnicas de recolección de datos, las cuales son los métodos prácticos de la

investigación que el evaluador utiliza con el fin de obtener la información necesaria para poder emitir opiniones y generar alternativas o mejoras pertinentes a la problemática en estudio. En este caso, se empleó 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”.

La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. Se elaboró un guión de entrevista, para identificar los procesos contables relacionados con la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A., y fue aplicada a la población objeto de estudio.

La población se considera como un conjunto de elementos que presenta una característica o condición común que es objeto de estudio. Es así como Arias (2016: 104), define la población como “conjunto al cual afecta los resultados de la investigación y sobre el que puede generalizarse, porque sus especificaciones concuerdan con el objeto de análisis”. Para efectos de estudio estará compuesta por el Gerente Administrativo y Asistente Administrativo.

Cabe considerar, que la muestra es un subconjunto representativo de un universo o población. Hernández, y otros (2014: 302): indican que “la muestra es una unidad de análisis o un grupo de personas, contextos, eventos, sucesos, comunidades de análisis; sobre el cual se habrán de recolectar datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia”.

En este caso, la muestra se considera representativa, ya que se tomaron todos los elementos de la población, considerándose una muestra censal, la cual según Tamayo (2014: 36), es aquella “...en la cual se consideran todos los elementos de la población” (p. 36). Siendo entonces la muestra de dos personas. es decir, Gerente Administrativo y Asistente Administrativo.

Fase II. Identificación de los procesos contables relacionados con la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A.

En esta segunda fase metodológica, se utilizó como técnica de recolección de información la observación directa. De acuerdo a Tamayo y Tamayo (2014: 122), “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia investigación”. A través de ella, se recopilan datos e información mediante la percepción visual para observar los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades.

En esta técnica se empleó como instrumento una lista de cotejo. Arias (2016: 70) la define de la siguiente manera: “la lista de cotejo o de chequeo, también llamada lista de control o lista de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. Este instrumento fue estructurado tomando en cuenta los procesos contables relacionados con la gestión crediticia en los cuales se indicó la presencia (SI) o ausencia (NO) del aspecto observado.

Una vez recolectada la información referente al objeto de estudio planteado, a través de los instrumentos anteriormente señalados, se hace necesario definir claramente las técnicas empleadas en el procesamiento y análisis de la información. Al respecto, se procedió al tratamiento de la información, la cual comprendió su organización, codificación, clasificación y tabulación, facilitando la presentación de los resultados del estudio.

Fase III. Diseño de estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A.

Luego de aplicado los instrumentos de recolección de información y obtenido los resultados se procedió a la elaboración de la propuesta, a través del diseño de las estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa

SID Consultores, C.A. Esta propuesta permitió contar con procesos para conocer la capacidad de pago del cliente, identificar qué tipo son a través de una segmentación y establecer un proceso de cobro, ello ayudó a tener un mayor control y seguimiento, por ende contribuir a la efectividad del proceso de cobranza. La propuesta se estructura de la siguiente manera:

Presentación de la Propuesta

Justificación de la Propuesta

Objetivos de la Propuesta

Desarrollo de la Propuesta

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis y Presentación de los Resultados

De acuerdo a Sabino (2014. 117), la presentación y análisis de los resultados, “son los datos, a partir de los cuales será posible sacar las conclusiones generales que apunten a esclarecer el problema formulado en los inicios del trabajo”. El análisis de datos se refiere específicamente a describir los aspectos relacionados a la información recolectada de los instrumentos aplicados. Es así como en esta fase, se cumplimentó a los objetivos del estudio. En el presente capítulo se realiza la representación y análisis de los datos obtenidos de los instrumentos aplicado en la investigación con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos.

A tal efecto, en primer lugar se diagnosticó la situación que presenta la empresa SID Consultores, C.A. con respecto al proceso de las cuentas por cobrar, empleando como instrumento de recolección de información el guión de entrevista, el mismo fue aplicado a la muestra seleccionada conformado por el gerente administrativo y el asistente administrativo. Con la información obtenida se realizó un análisis general de la entrevista.

En segundo lugar, se identificaron los procesos contables relacionados con la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A. Se empleó una lista de cotejo conformada por siete (7) aspectos relacionados con el archivo y custodia de los recursos y registros, información financiera, sistema contable, evaluación del desempeño, valuación de las cuentas por cobrar, deterioro de valor de las cuentas por cobrar y análisis de incobrabilidad. En dichos aspectos se indica presencia (SI) o ausencia (NO) de los factores observados. Posteriormente se realizó un análisis de los resultados.

4.2 Diagnóstico de la situación que presenta la empresa SID Consultores, C.A. con respecto al proceso de las cuentas por cobrar.

Cuadro 1. Guión de Entrevista

Ítem	Pregunta	Informante	
		Gerente Administrativo	Asistente Administrativo
1	¿En la empresa se lleva a cabo un proceso de cobros eficiente para la recuperación de las cuentas a crédito?	El proceso de cobros no es eficiente, porque existen retrasos en las cuentas por cobrar.	La cobranza no es eficiente, puesto que no se lleva un seguimiento a los clientes que se les otorga créditos.
2	¿Existen normas y procedimientos escritos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de cobranzas?	No están claramente definidas las funciones y actividades del área de cobranzas.	No están definidas las funciones de cobranzas porque se carecen de normas y procedimientos para el proceso de cobranzas.
3	¿En el último año se han actualizado los límites de crédito de los clientes?	No, por lo tanto se desconoce el balance o saldo máximo que se deben mantener en los auxiliares de cuentas por cobrar en niveles que el cliente pueda pagar.	No se han actualizado los límites de crédito.

Fuente: Matamoros (2019)

Cuadro 1. Guión de Entrevista. Continuación

Ítem	Pregunta	Informante	
		Gerente Administrativo	Asistente Administrativo
4	¿Considera usted necesario, revisar las políticas de crédito y cobranzas dentro de la organización?	Si, se debe establecer políticas que promuevan emprender rápidos y eficaces esfuerzos de cobro y reaccionar rápidamente ante los indicios de peligro, que señalan la posibilidad de la pérdida de una cuenta.	Si, lo considero necesario, a nivel financiero se han generado nuevas políticas que permiten un mejor control de las cuentas por cobrar.
5	¿Cuentan con algún mecanismo o proceso que permita reducir el riesgo de morosidad de sus clientes?	No, ya que existen saldos en las cuentas por incobrables para el ejercicio económico.	No, ya que existen clientes, que al cierre económico no han cancelado el saldo adeudado.
6	¿Definiría usted como eficiente la gestión de cobranzas aplicadas en la actualidad, a fin de recuperar las cuentas con mayor antigüedad?	No, es muy bajo en exigencia y control sobre las partidas más antiguas.	Considero que las medidas adoptadas hasta ahora no han reflejado resultados positivos para la recuperación de deudas.

Fuente: Matamoros (2019)

Cuadro 1. Guión de Entrevista. Continuación

Ítem	Pregunta	Informante	
		Gerente Administrativo	Asistente Administrativo
7	¿Cree usted que se toman las medidas necesarias para aplicar normas de control que les ayuden a minimizar los riesgos de crédito?	Actualmente no se toman las medidas necesarias para aplicar normas de control en el proceso de cobranzas.	No se aplican medidas de control.
8	Se aplican controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar.	Si se aplican controles internos en las cuentas por cobrar, pero no son eficientes.	no se aplican controles internos en el proceso de las cuentas por cobrar.
9	Se realiza el respectivo monitoreo y seguimiento a las carteras vencidas.	No, ya que existen retrasos en la entrega de facturas y por tanto se retrasa el cobro.	no se realiza un monitoreo y seguimiento de las cobranzas.
10	¿Considera necesario diseñar estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A.?	Si claro, ya que le permitirá aumentar la eficiencia y productividad en el proceso de las cuentas por cobrar, lo cual afectaría la confiabilidad de la información financiera para la toma de decisiones acertadas.	Si por supuesto, ya que se optimizaría la gestión de los cobros en la empresa.

Fuente: Matamoros (2019)

Análisis General de la Entrevista

- No se lleva a cabo un adecuado proceso de cobranzas, puesto que el comportamiento de las cuentas por cobrar ha ido descenso, existiendo demoras en el cobro de las facturas, las cuales no se cobran en el plazo establecido. Por lo cual, es necesario establecer herramientas de control para optimizar la gestión de los cobros.
- Se carecen de normas y procedimientos escritos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de cobranzas que orienten a los trabajadores para obtener un proceso eficiente en la gestión de las cuentas por cobrar. Mediante la revisión de documentos se logró verificar que la organización no cuenta con un documento donde se establecen los procedimientos a seguir para la autorización de un crédito.
- Actualmente no se han realizado revisiones con respecto a los límites de crédito de los clientes, estos datos no han sido revisado por lo tanto se desconoce el balance o saldo máximo que se deben mantener en los auxiliares de cuentas por cobrar en niveles que el cliente pueda pagar.
- Por otro lado, es necesaria la revisión de las políticas existentes y consigo la adopción de nuevas políticas que permitan mayor control de las cuentas por cobrar, disminuyendo la antigüedad de las partidas, así como posibilidad de pérdida de la cuenta. Se puede señalar, que las políticas permitan agilizar el proceso de cobranza, además de conocer a los clientes para lo cual la empresa califica el nivel de morosidad en base a un sistema de antigüedad de deuda, y realizar el seguimiento para la recuperación de esos derechos.
- Asimismo, existen oportunidades de mejorar en la gestión de cobranzas, a fin de recuperar las partidas más antiguas y que a pesar de los esfuerzos no se ha materializado el objetivo que es recuperar las deudas con mayor antigüedad.
- Actualmente no se toman las medidas necesarias para aplicar normas de control

que les ayuden a minimizar los riesgos de crédito, pero se deberían tomar ya que es indispensable para los futuros clientes llenar una solicitud de otorgación de crédito con datos que sean verificados posteriormente. Asimismo, no cuentan con herramientas que les facilite el control y la actualización de los expedientes, lo cual también limita el alcance del control interno de las cuentas por cobrar.

- 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 cuentas por parte de los clientes, lo cual afecta la disponibilidad financiera para hacer frente a los compromisos contraídos con terceras personas.
- Se observa que no se realiza un monitoreo y control de las actividades de crédito y cobranzas, ya que se otorgan créditos a clientes que tienen facturas pendiente de pagos sin tomar en cuenta la capacidad de pago de los mismos. Por lo tanto, los controles no están previamente establecidos en la empresa como una medida para agilizar las cobranzas y recuperar los créditos que presenta moras.
- Los montos reflejados en las cuentas a cobrar pueden ser inadecuados, lo que dificulta su seguimiento, ya que no se realizan de manera regular la verificación correspondiente, es decir, se monitorean ni se controlan de las actividades de cobranzas, lo cual genera retraso en las cobranzas y una merma del flujo de efectivo.
- Finalmente, se considera necesario diseñar estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia, ya que le permitirá aumentar la eficiencia y productividad en el proceso de las cuentas por cobrar, así como llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar.

4.3. Identificación de los procesos contables relacionados con la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A.

Cuadro 2. Lista de Cotejo

Ítem	Aspecto a Observar	Si	No
1	Se observa un registro adecuado para el manejo y custodia de facturas.		X
2	Presenta la empresa la información contable en el tiempo oportuno que facilite el análisis de las cuentas por cobrar.		X
3	El sistema contable de la empresa permite ejercer un control interno sobre las cuentas por cobrar.		X
4	Se establecen provisiones de las cuentas incobrables.		X
5	Se evalúa si existe deterioro de valor de las cuentas por cobrar.		X
6	Las cuentas por cobrar se someten a un análisis de incobrabilidad.		X
7	Se emiten reportes en el área de cobranzas para conocer el saldo de las cuentas por cobrar.		X

Fuente: Matamoros (2019)

Análisis de la Lista de Cotejo

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

riesgos de fraudes y por lo tanto de detectarlos, ya que en una auditoria de cualquier índole se facilita la detección de faltantes.

Ítem Dos. No se presenta la información contable en el tiempo oportuno que facilite el análisis de las cuentas por cobrar. Es importante que la información que proviene de los estados financieros sea la más confiable posible, ya de esta manera permite tomar decisiones de primer orden sobre la operación y desarrollo de la misma.

Ítem Tres. 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 crédito y cobranza puede generar reportes internos para alcanzar un control efectivo que permita tomar decisiones prontas e inteligentes; en estos informes que genera el sistema, se pueden establecer acciones para la recuperación de las cuentas.

Ítem Cuatro. Como se muestra, no se establecen provisiones por incobrabilidad, debido a que no tienen una política que lo defina, y por lo tanto no existe ningún porcentaje aplicable por incobrabilidad de una cuenta. Por lo tanto, no se realiza ningún procedimiento para considerar una cuenta incobrable, además ellos no realizan gestión de cobro a los beneficiarios de los créditos.

Ítem Cinco. Como se observa, al final de cada periodo contable no se evalúa si existe deterioro de valor de las cuentas por cobrar, por lo cual, no se puede observar si existe una disminución medible de los flujos futuros estimados del efectivo. Es importante actualizar los saldos de cada cuenta, para determinar si al final del período ha existido alguna pérdida por deterioro del valor o alguna revalorización cuya revelación en los estados financieros sea de gran importancia para los usuarios de la información financiera.

Ítem Seis. Como se aprecia, las cuentas por cobrar no se someten a un análisis de incobrabilidad, tomando en cuenta los motivos de incumplimiento de las obligaciones. Esto es debido, a que las políticas de cuentas incobrables de la empresa no han sido revisadas. Es importante analizar los casos en donde a pesar de los esfuerzos de cobranza, se aprecie una baja probabilidad de cobro.

Ítem Siete. En este ítem se observa, que no se emiten reportes en el área de cobranzas para conocer el saldo de las cuentas por cobrar, por lo que se generan retrasos en la actualización de las cuentas auxiliares de los clientes. Esta situación no permite verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Todo procedo contable de una organización comprende el registro de las transacciones derivadas de los hechos económicos aplicados a la compañía en un periodo contable. De cada periodo se obtienen los estados financieros como resumen de los movimientos realizados conforme a los hechos económicos, donde se identifica la transformación de la información financiera, con el fin de identificar la situación financiera real de la compañía.

Con respecto a los procedimientos contables de las cuentas por cobrar, estos proporcionan una base sólida para que los empleados obtengan todas las indicaciones y políticas a seguir desde el registro hasta la correcta valuación de las mismas, logrando así optimizar el registro de acuerdo a sus movimientos operativos en el área. Por lo cual, es indispensable llevar un correcto seguimiento del cobro de las cuentas; en vista de que en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor, de la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

En este sentido, la propuesta se orienta al diseño de estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A., cuyo propósito principal es mejorar el procedimiento que esta lleva en la actualidad. Ya que el departamento no cuenta con herramientas adecuadas para ejercer un control óptimo de las cuentas por cobrar. Por lo tanto, se elaboraron políticas para el manejo y control de las cuentas por cobrar en la empresa SID Consultores, C.A., así como procedimientos contables para su registro y contabilización y se formularon

estrategias para la recuperación de cuentas por cobrar.

5.2 Justificación de la Propuesta

La propuesta de estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A., se justifica porque permitirá contar con procesos que permitan conocer la capacidad de pago del cliente y establecer un mayor control y seguimiento de las cuentas, por ende contribuir a la efectividad del proceso de cobranza, por consiguiente tener mayor liquidez para cumplir con las obligaciones a corto plazo y poder realizar inversiones con mayor flexibilidad.

La propuesta reducirá el nivel de morosidad de los clientes, incrementará la efectividad de la gestión de las cobranzas, además que otorgará mayor visibilidad a los procesos desarrollados en el área de cobranzas, además de contar con una información constante y oportuna.

Esto permitirá alcanzar altos índices de retención del cliente así como también su fidelidad en cuanto al cumplimiento de las obligaciones contraídas, lo que permitirá un rápido crecimiento de la empresa al poder cubrir el flujo operacional, siendo altamente rentable y logrando así mejorar el aumento de beneficios. Asimismo, se conocerán las normas y procedimientos de las operaciones de cobranzas, de esta manera, el personal poseerá una guía técnica que lo oriente al ejecutar sus tareas, a su vez, saber las desviaciones en los comportamientos y los resultados deseados.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseño de estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar las políticas para el manejo y control de las cuentas por cobrar en la empresa SID Consultores, C.A.
- Establecer los procedimientos contables para el registro y contabilización de las cuentas por cobrar.
- Aplicar estrategias de recuperación de las cuentas por cobrar.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional: se considera la factibilidad de la propuesta desde el punto de vista institucional, debido a que existe la disposición de la directiva de la empresa SID Consultores, C.A. en poner en práctica la propuesta de estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia y de la receptividad del personal en la aplicación de la misma.

Factibilidad Técnica: desde el punto de vista a propuesta es factible de llevar a cabo porque la institución 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: desde el punto de visto operativo, la empresa cuenta con los recursos humanos para llevar a cabo la propuesta, además, posee la infraestructura adecuada, lo que significa que con el área existente se podría aplicar la propuesta.

Factibilidad Económica: esta factibilidad implica la inversión monetaria requerida para llevar a cabo la propuesta. Estas estrategias buscan mejorar los procedimientos administrativos y contables para la gestión de las cuentas por cobrar, por lo tanto no implica el desembolso de recursos económicos para su puesta en marcha. Además los gastos que genera la propuesta están contemplados en el presupuesto anual de la empresa SID Consultores, C.A.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1. Elaborar las políticas para el manejo y control de las cuentas por cobrar en la empresa SID Consultores, C.A.

I. Políticas Generales

- Las ventas a crédito, que dan origen a las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito en las que se establece el pago dentro de un número determinado de días. Es por ello que todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del período de crédito, de esta forma la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo muy inferior a un año; en consecuencia, se consideran parte del activo corriente de la empresa.
- Es compromiso del administrador de cuentas por cobrar efectuar el cronograma de cobros, a través de las fechas establecidas en el documento.
- El libro auxiliar de las cuentas por cobrar es un documento en que se asientan detalladamente las operaciones que contienen los libros principales, mediante un solo asiento contable, estará actualizado por el administrador.
- El administrador de cuentas por cobrar indicará al deudor la forma de pago a la empresa SID Consultores, C.A.
- Archivar la documentación correspondiente a las cuentas por cobrar y procesarla en el sistema hasta que se realice el cobro.
- Todo pago realizado a través de depósitos bancario debe ser cancelado en efectivo y a nombre de la empresa.
- Es responsabilidad del administrador de emitir información de los estados de cuentas de manera detallada de las cuentas por cobrar y enviarlo al área responsable de ingreso.
- Los cheques devueltos serán enviados al registrador para que sean incluidos como cuentas por cobrar en el sistema financiero.

- El administrador o auxiliar de cuentas por cobrar incluirá en el libro auxiliar los cheques devueltos por el banco para un control.

II. Políticas Contables

1. Registro de las cuentas por cobrar

- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.
- Las cuentas por cobrar deben estar sujetos a revisión periódica para determinar si su valor se ha deteriorado.

2. Medición Inicial y Posterior de las Cuentas por cobrar

- Las cuentas por cobrar que la contabilidad cuantifica se registran según las cantidades de efectivo que se afecten. Estas cantidades deben modificarse en el caso de que ocurran eventos posteriores que las hagan perder su significado.
- 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.

3. Provisión de las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar a clientes se someterán a un análisis de incobrabilidad, tomando en cuenta los motivos de incumplimiento de las obligaciones, de acuerdo a

lo siguiente:

- Los clientes cuyos saldos fueron considerados incobrables, no pueden volver a recibir crédito en la empresa.
- El gerente de administración debe analizar mensualmente el saldo de las cuentas por cobrar a los clientes con la finalidad de determinar aquellos saldos vencidos y por vencerse, permitiendo así, agilizar el proceso de cobranzas.
- Para todas aquellas facturas pendientes de cobro con más de 45 días vencido, la empresa debe determinar las causas de cada uno de los atrasos, señalando si se puede recuperar el importe de los mismos y el tiempo aproximado; en caso de ser incobrable deberá crearse la provisión para cobro dudoso.
- Debe llevarse un registro en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.
- 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 Los documentos dados.

Objetivo 2. Establecer los procedimientos contables para el registro y contabilización de las cuentas por cobrar

Finalidad: Establecer los lineamientos para llevar a cabo los procesos de registro y cobro de facturas a clientes y actividades relacionadas en el departamento de Cuentas por Cobrar. Constituyendo una herramienta apropiada para suministrar información de los procedimientos relacionados con los registros y control Interno de los procesos de cobro., de acuerdo a las políticas contables pre establecidas.

Pasos a Seguir:

1. Para que pueda ser procesado un servicio a favor de un cliente, es necesario

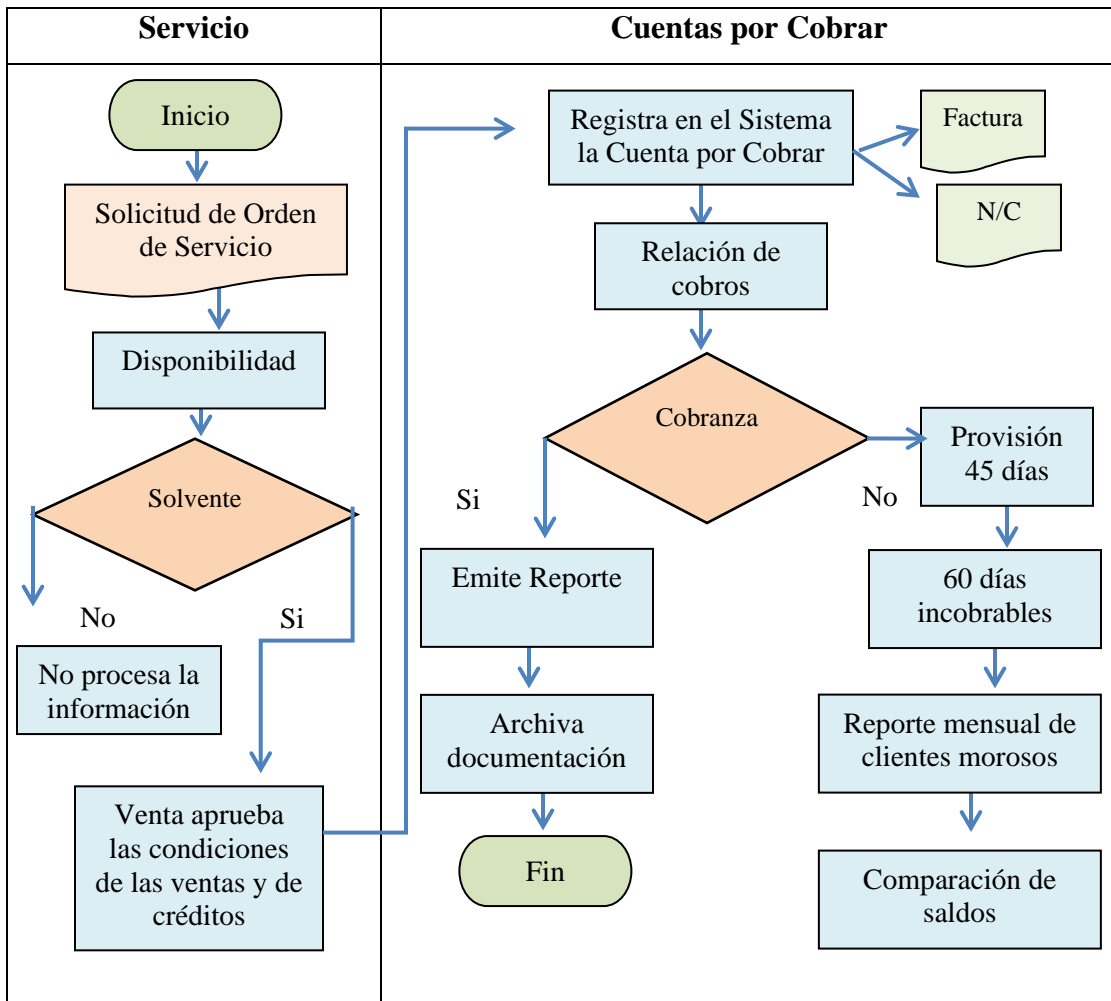
crearlo en el Maestro de Clientes del sistema contable.

2. El cliente realiza la Solicitud de Orden de servicio al Dpto. de Ventas
3. Se verifica en el sistema si el cliente tiene deuda o esta solvente.
4. El departamento de venta aprueba las condiciones de las ventas y de créditos.
5. Si el cliente tiene deuda el sistema no procesa la información, si aparece como moroso se rechaza y si aparece solvente se procesa la información y da lugar a la cuenta por cobrar.
6. Almacén hace una inspección de la disponibilidad.
7. Se presta el servicio, se recibe documento y se registra la cuenta por cobrar
8. Cuentas por Cobrar elabora relación de cobro en el transcurso del mes, el cronograma de cobro y fija la fecha de cobro.
9. Se inicia el proceso de cobro tomando como referencia el cronograma, teniendo a disposición los reportes respectivos.
10. Si se cobra en el tiempo pautado del cronograma de cuentas por cobrar se abona la cuenta por cobrar y se emite reporte.
11. Cuentas por Cobrar archiva la documentación en la respectiva carpeta.
12. La cuenta por cobrar será objeto de provisión, si transcurren 45 días, pues excede el límite de crédito establecido y el periodo de vencimiento que tiene la empresa para la factura es de 30 días a partir de la fecha de emisión de la misma.
13. Al transcurrir 60 días la factura se convierte en incobrable y se procede a realizar un ajuste pertinente, de lo contrario se hace un reporte de estado de cuenta y luego se dirige al departamento de tesorería para su aprobación
14. Emitir un reporte mensual de los saldos de los clientes, para saber su movimiento, en especial los morosos.
15. Comparar mensualmente la suma de los saldos de las cuentas de los clientes, mayor auxiliar con cuenta de control del mayor general, por motivos de desigualdad hay que hacer las observaciones respectivas.
16. Deben hacerse observaciones periódicas de los documentos dados de baja en libro y realizar la provisión correspondiente.

Información Adicional:

- El departamento de facturación debe ser independiente del despacho y registro de cuentas clientes.
- Las notas de crédito y débito deben estar fundamentadas y autorizada por el funcionario correspondiente de acuerdo a las políticas pre establecidas que concedan descuentos, rebajas, devoluciones.
- De las Cuentas incobrables canceladas se debe llevar registro en cuentas de mayores auxiliares.

Flujograma del Proceso de las Cuentas por Cobrar



Fuente: Matamoros (2019)

Objetivo 3. Aplicar estrategias de recuperación de las cuentas por cobrar

Las estrategias de recuperación de cuentas por cobrar seleccionadas son las siguientes:

Análisis y verificación de la solicitud de crédito: El auxiliar contable es responsable de verificar mediante las copias obtenidas que los datos del solicitante del crédito son los correctos; de la misma manera se encarga de realizar un análisis y determinar la capacidad de pago del cliente y ponderar las posibilidades de que se presente una deuda incobrable o un retraso de pagos. Indicadores de gestión y control.

Análisis Financiero y Económico del cliente: Todos los recaudos serán entregados al Coordinador de Cuentas por Cobrar, quién deberá revisar toda la documentación recibida y procederá a analizar los estados financieros del cliente y capacidad financiera a fin de evaluar económica y financieramente al cliente. En base a los antecedentes del cliente y a los resultados obtenidos prepara un informe preliminar determinando el monto de crédito sugerido y las condiciones de pago.

Definición del Límite de Crédito: De acuerdo a la capacidad de ventas, nivel de endeudamiento, la rotación de los inventarios y la rentabilidad de las operaciones del cliente, se establece el monto sugerido al cliente, el cual será presentado al jefe de administración, conjuntamente con la gerencia general de la empresa para su aprobación o rechazo.

Seguimiento y Control de la Cobranza: Se sugiere una programación orientada a las siguientes actividades:

- Acceder a la visualización de los estados financieros de cuentas de las distintas cuentas bancarias receptoras de los fondos, para ratificar los

depósitos efectuados por los clientes para proceder al respectivo cruce de los pagos efectuados con las facturas asociadas, previa confirmación con los clientes.

- Con la información obtenida, se sugiere crear una data para luego convertirla en información útil para aprovechar al máximo la información, mediante el uso de un programa Excel.
- El área de cuentas por cobrar debe tener acceso a los libros bancos para visualizar los estados de cuentas de las entidades bancarias y ratificar los depósitos efectuados por los clientes para proceder al respectivo cruce de los pagos efectuados en las facturas asociadas previa confirmación con los clientes.
- Efectuar un registro continuo y periódico de los depósitos a fin de restringir los depósitos en tránsito en forma mensual.
- Realizar una conciliación entre la información reflejada en bancos contra la información arrojada por el sistema referente a los depósitos ya procesados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A través del desarrollo de la investigación, afianzado en la revisión bibliográfica y el análisis de los resultados obtenidos del estudio aplicado por medio de los instrumentos metodológicos se establecen las siguientes conclusiones, establecidas a partir del alcance de los objetivos de la investigación: en primer lugar se concluyó que la situación que presenta la empresa SID Consultores, C.A. con respecto al proceso de las cuentas por cobrar, es deficiente, puesto que no se cuenta con normas y procedimientos definidos para el control interno del sistema de cuentas por cobrar, lo que no permite obtener una rápida y efectiva recuperación de las cuentas a crédito.

No existe gestión de cobro en la organización, por lo que se logró determinar que existe un porcentaje bastante alto considerado como cuentas incobrables dentro de la organización. Asimismo, existe deficiencia en el registro de las transacciones, dado que se conceden créditos a clientes con cuentas pendientes de cobro. Hay casos en que las cuentas por cobrar se vencen porque las facturas no son presentadas a tiempo. De igual modo, los límites de crédito no han sido actualizados a la fecha, y en algunos casos el auxiliar presenta cifras mayores a los establecidos para cada cliente.

Por otro lado, se identificaron los procesos contables relacionados con la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A., concluyendo que no se lleva un registro de las cobranzas realizadas. Aunado a ello, los controles internos de las cuentas por cobrar no son eficientes, dado que los montos reflejados en las cuentas a cobrar son inadecuados, lo que dificulta su seguimiento, ya que no se realizan de manera regular la verificación correspondiente.

No se presenta la información contable en el tiempo oportuno que facilite el análisis de las cuentas por cobrar, ya que no se someten a un análisis de incobrabilidad, esta situación no permite verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones, dificultando así la toma

de decisiones estratégicas que le permitan determinar el rumbo futuro y la posición competitiva que esta posee.

Finalmente, se concluyó que es necesario diseñar estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia, porque incrementar los ingresos con un adecuado método de cobranza efectiva, con una nueva forma de recuperación, ágil y oportuna de las cuentas por cobrar, potencializando este rubro para una mejor administración financiera y logro de los objetivos empresariales.

Recomendaciones

Una vez finalizado todo el proceso investigativo, se pueden efectuar una serie de recomendaciones:

- Se recomienda la aplicación de la propuesta para el manejo del sistema crediticio y administrativo, esto daría como beneficio que la empresa como tal disminuya la cartera vencida y consecuentemente obtenga rentabilidad de acuerdo a lo planificado.
- Para aminorar la incobrabilidad se recomienda reducir el plazo de crédito y simultáneamente ejercer presión adicional sobre los clientes, esto produciría en un corto plazo una recuperación de la cartera.
- Es recomendable la aplicación de políticas que contemplen estándares crediticios que logren de manera flexible elevar el nivel promedio de las cuentas por cobrar y procedimientos para evaluar a los clientes y a los futuros clientes verificando sus antecedentes crediticios, capacidad de pago, situación financiera y realizar actualizaciones periódicamente en la base de datos de la empresa, lo cual nos permitirá disminuir en gran parte los riesgos a los que está expuesta la empresa y así poder tomar las decisiones correctas al momento de otorgar los créditos manteniendo una mejor administración.
- Oficializar y aplicar correctamente las normas y procedimientos establecidos

para acceder a los créditos.

- Realizar gestión permanente de cobro a los clientes de la organización para disminuir los niveles de morosidad y de esta manera las cuentas incobrables.
- Hacer una depuración de cartera, a través del análisis de antigüedad de saldos de manera que los saldos de cuentas por cobrar presentados en los estados financieros sean confiables.
- Establecer provisiones de incobrabilidad que puedan ser aplicadas al momento de emitir un crédito, para posteriormente ser registrados y aplicados cuando se considere la cuenta como incobrable.

REFERENCIAS

- Álvarez, Fredy (2013). **Contabilidad I**. 1ra Edición. Maracaibo. Venezuela. Fondo Editorial Urbe.
- Arias Fidas (2016). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 8va Edición. Editorial Episteme.
- Balestrini, Mirian. (2014). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela.
- Camejo, Daniela (2016). **Plan de Acción para optimizar las Cuentas por Cobrar de la empresa Genpack, C.A. Valencia Edo. Carabobo**, presentado en la Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado.
- Catacora, Fernando (2013). **Sistemas y Procedimientos Contables**. (4ta Edición) Editorial Mc Graw Hill Interamericana de Venezuela.
- 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.
- Díez, Luis y López Joaquín (2012). **Dirección financiera, Planificación, Gestión y Control**. 6ta Edición. Madrid: Financial Times Prentice Hall.
- 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, Carlosy Baptista, Lucio. (2014). **Metodología de La Investigación**. 5ta Edición. México. Editorial McGraw-Hill.
- Holmes, Arthur (2013), **Auditoría principios y procedimientos**. Tomo I. Editorial Limusa. Caracas.

- Johnson, Gerry; Scholes, Kevan; Whittington, Richard. (2010): **Dirección Estratégica**. Séptima Edición Ed. Madrid. Prentice Hall.
- Koontz, Harold y Wehrick, Mark (2012). **Administración Una Participación Global**. 14a. Edición. México. McGraw Hill Editores.
- López, Elizondo (2003). Proceso contable I, 3ª. ed., México, Thomson.
- Meigs, Robert (2012), **Contabilidad la base para decisiones gerenciales**. Editorial Fedupel. Caracas Venezuela.
- Méndez Carlos. (2010). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Colombia: Editorial Mc.Graw Hill.
- Morales Johan y Arapé Sandor (2017). “**Lineamientos para optimizar la Administración y el Control Contable de las Cuentas por Cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.**”, presentado en la Universidad José Antonio. Trabajo de Grado no publicado.
- Pacheco, Tehilys (2014), **Estrategias administrativas para la optimización de la gestión de cobranza en la empresa Granos Selectos Guayana, C.A. (GRASELGUA, C.A.)**, “Universidad Experimental de Guayana”. Puerto Ordaz. Venezuela. Trabajo de Grado no publicado.
- 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.
- Redondo, Ángel. (2014). **Curso práctico de contabilidad general y superior**. Tomo 3ra. Tercera edición. Corporación Marca. Venezuela.
- Solano, López (2012).**Contabilidad Estratégica** Universidad de Costa Rica. (En línea). Disponible en www.ocu.ucr.ac.cr/Boletines/1997-Boletin1-2.pdf.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2014). “**Proceso de la Investigación Científica**”. 4ta Edición. Editorial Limusa.
- Universidad pedagógica Experimental Libertador (2014). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.

ANEXOS

ANEXO 1.

Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Proponer estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A.

Objetivos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
Diagnosticar la situación que presenta la empresa SID Consultores, C.A. con respecto al proceso de las cuentas por cobrar.	Situación actual del proceso de las cuentas por cobrar.	Gestión de Cuentas por Cobrar.	Proceso de Cobranzas	1	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Normas y Procedimiento	2	
			Límites de Crédito	3	
			Políticas	4	
			Morosidad	5	
			Gestión de Cobranzas.	6	
Identificar los procesos contables relacionados con la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A.	Procesos Contables relacionados con la gestión crediticia.		Registro de las cuentas incobrables	1	Técnica:
			Control de Facturas	2	
			Control de las cobranzas	3	
			Monitoreo de las cobranzas	4	
			Revisiones de las cobranzas	5	
			Sistema.	6	
Diseñar estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A.	Estrategias Contables.		Control interno	7	
			Registro de las cuentas incobrables	8	
			Monitoreo de las cobranzas	9	
			Estrategias.	10	

Fuente: Matamoros (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 ESTRATEGIAS CONTABLES PARA LOGRAR LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN CREDITICIA DE LA EMPRESA SID CONSULTORES, C.A.

Gracias por su atención.

ENTREVISTA

Informante: _____

Ítem	Pregunta	SI/NO	Explique
1	¿En la empresa se lleva a cabo un proceso de cobros eficiente para la recuperación de las cuentas a crédito?		
2	¿Existen normas y procedimientos escritos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de cobranzas?		
3	¿En el último año se han actualizado los límites de crédito de los clientes?		
4	¿Considera usted necesario, revisar las políticas de crédito y cobranzas dentro de la organización?		
5	¿Se cuenta con algún mecanismo o proceso que permita reducir el riesgo de morosidad de sus clientes?		
6	¿Definiría usted como eficiente la gestión de cobranzas aplicadas en la actualidad, a fin de recuperar las cuentas con mayor antigüedad?		
7	¿Cree usted que se toman las medidas necesarias para aplicar normas de control que les ayuden a minimizar los riesgos de crédito?		
8	¿Se aplican controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar?		
9	¿Se realiza el respectivo monitoreo y seguimiento a las carteras vencidas?		
10	¿Considera necesario diseñar estrategias contables para lograr la eficiencia de la gestión crediticia de la empresa SID Consultores, C.A.		

Fuente: Matamoros (2019)

ANEXO 3

Lista de Cotejo

Ítem	Aspecto a Observar	Si	No
1	Se observa un registro adecuado para el manejo y custodia de facturas.		
2	Presenta la empresa la información contable en el tiempo oportuno que facilite el análisis de las cuentas por cobrar.		
3	El sistema contable de la empresa permite ejercer un control interno sobre las cuentas por cobrar.		
4	Se establecen provisiones de las cuentas incobrables.		
5	Se evalúa si existe deterioro de valor de las cuentas por cobrar.		
6	Las cuentas por cobrar se someten a un análisis de incobrabilidad.		
7	Se emiten reportes en el área de cobranzas para conocer el saldo de las cuentas por cobrar.		

Fuente: Matamoros (2019)