



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe

Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:

Plan de acción para el mejoramiento
de los procesos de cuentas por cobrar de
la Empresa Aeropuertos VAV, C.A.

Realizado por el (la) Br. Cesar Salacios

C.I. N° V-23420245 cursante de la carrera de Contaduría Pública

hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral,

considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la

calificación de: buena

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

Saul Santos
Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Saul Santos
C.I.: 11807313

Notelia Duran
Jurado
Nombre: Notelia Duran
C.I.: V-7.135.386

Jurado
Nombre:
C.I.:

Andrés Jarama
12478528

Fecha: 23/05/2022



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO
DE LOS PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR
EN LA EMPRESA AUTOPARTES UHV, C.A**

Autor: Cesar Palacios

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



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

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE CUENTAS
POR COBRAR EN LA EMPRESA AUTOPARTES UHV, C.A**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en
Contaduría Pública

Autor: Cesar Palacios
C.I. V-23.420.245

Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja

San Diego, mayo 2022



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

San Diego, mayo de 2022

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN PÚBLICA DEL
TRABAJO DE GRADO**

Quien suscribe, **YSABEL PANTOJA**, portador(a) de la cédula de identidad N° V-11807313, en mi carácter de tutora del trabajo de grado presentado por el ciudadano **CÉSAR PALACIOS**, portador de la cédula de identidad N° V-23.420.245, titulado “**PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA AUTOPARTES UHV, C.A**” presentado como requisito parcial para optar al título de **LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los dos (02) días del mes de mayo del año dos mil veintidós.

Tutora Académica
Lcda. Ysabel Pantoja
C.I. V- 11.807.313
Cel: 0426.638.06.83
e-mail: ycpantoja@gmail.com

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
RESUMEN INFORMATIVO	vii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO

I EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1. Formulación del Problema	4
1.2. Objetivos de la Investigación	4
1.3. Justificación de la Investigación	4
II MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases Teóricas.....	8
2.3. Definición de Términos Básicos	14
2.4. Cuadro Técnico- Metodológico.....	15
III MARCO METODOLÓGICO	16
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	16
3.2. Fases Metodológicas.....	17
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.....	17
3.2.2 Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas	18
3.2.3 Fase III: Diseño de un plan de acción.....	20
IV RESULTADOS	21
4.1. Diagnóstico.....	21
4.2. Determinación de Fortalezas, Debilidades.....	30
4.3. Diseño del Plan de Acción	31
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	30
5.2. Recomendaciones	31

REFERENCIAS

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

	pp.
CUADRO	
1.- Cuadro técnico – metodológico	15
2.- Cuadro de Observación	24

LISTA DE FIGURAS

CONTENIDO

FIGURA		pp.
1.- Estado de Resultados del 01/01/2020 al 31/12/2020		27
2.- Estado de Situación Financiera al 31/12/2020.....		28



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

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE CUENTAS
POR COBRAR EN LA EMPRESA AUTOPARTES UHV, C.A**

Autores: César Palacios

Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja

Fecha: San Diego, Mayo 2022

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objeto de proponer un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A., con el propósito de mejorar los procesos de cuenta por cobrar que realiza la empresa siendo una organización dedicada a la compra venta de partes y repuestos automotrices, las operaciones de venta se realizan en un alto porcentaje a crédito. La metodología desarrollada fue del tipo proyecto factible, con apoyo en un estudio con diseño de campo a nivel descriptivo. La población objeto de estudio estuvo comprendida por los trabajadores del área administrativa y ventas, en total tres (03) personas. Las técnicas aplicadas para la recolección de información fueron la entrevista con apoyo del instrumento cuestionario o guía de la entrevista, compuesto por preguntas abiertas, y la técnica de la observación directa, apoyada del instrumento la lista de cotejo. Los resultados obtenidos fueron analizados e interpretados, mediante el uso de la técnica del análisis de contenido. Para desarrollar la segunda fase se determinaron las debilidades y fortalezas que intervienen en los procesos de cuentas por cobrar, seguidamente para obtener las acciones que le dan sustento al plan de acción propuesto, se desarrolló un capítulo de propuesta, donde se plantean en función de las debilidades encontradas una serie de acciones ordenadas en el tiempo para solventar la situación diagnosticada. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

Palabras Claves: Plan de Acción, Procesos Contables, Cuentas por cobrar, Mejora de Procesos, Ventas a Crédito.

INTRODUCCIÓN

Para toda organización, las cuentas por cobrar que son el resultado de las ventas a crédito, representan una partida de vital importancia por lo que ésta en el mantenimiento de un flujo de caja sólido aporta. La forma como se aplican las políticas del crédito y el manejo de ésta cuenta son elementos que se deben estudiar sobre todo si se manifiestan debilidades en el flujo de caja, impidiendo un sano desenvolvimiento de las operaciones de la empresa.

Al respecto, el presente estudio está dirigido a la Empresa Autopartes UHV, C.A., para la cual se propone un Plan de acción para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar, ya que en los último años la empresa viene presentando fallas, que se traducen en el retardo del cobro de lo adeudado en el tiempo previsto, descontrol en la cartera de clientes, inadecuada política del crédito entre otros factores por lo que es necesario un Plan de acción para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Autopartes UHV, C.A. Para tal fin, el estudio se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, y estará estructurado en cinco (05) capítulos detallados a continuación:

Capítulo I, El Problema: contiene la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, así como la justificación de la investigación. **Capítulo II, Marco Teórico:** se refiere al marco conceptual y abarca los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos. **Capítulo III, Marco Metodológico:** se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos. **Capítulo IV, Resultados:** se plasman los resultados obtenidos de la aplicación de las fases metodológicas y la propuesta de solución a la problemática y Finalmente, **Capítulo V:** las conclusiones y recomendaciones derivadas de la presente investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Para todas las empresas en general, el éxito de su gestión se centra en la capacidad de generar el flujo de recursos suficientes y oportunos con los cuales mantener la operatividad de sus funciones. Tal capacidad se desarrolla en función a la gestión de ventas, de dónde se consolida la entrada de recursos a la misma. De allí que el eficiente manejo de las políticas, procedimientos y controles sobre la función ventas es de vital importancia, y que de ésta se deriva, si es el caso de ventas a crédito todo lo relacionado con las cuentas por cobrar.

En Venezuela, las empresas sin importar su tamaño, actividad económica, o del sector público o privado, no escapan de esta realidad, ya que deben ser efectivas en el manejo de sus recursos financieros para mantener la correcta operatividad de la organización, tomando decisiones acertadas a tiempo y aprovechando las oportunidades de inversión, en este sentido, requieren de información contable fiable que le permita apoyar estos procesos.

Bajo esta premisa, por un lado, la información contable que es arrojada por los mayores de las cuentas por cobrar deben contener un resumen de las transacciones que en ella se realiza, para evaluar cómo se están administrando los recursos, y conocer las obligaciones que la empresa tiene con terceros, así como las que tiene los clientes con la misma, para gestionar la recuperación de sus inversiones que se encuentran en manos de estos últimos, y poder cubrir sus deudas, y de esta manera, garantizar la operatividad de la organización en el tiempo.

Es así como, la información contable debe ser veraz, oportuna y confiable, por ello, las empresas deben contar con procedimientos, políticas y normativas que garanticen que el talento humano con que cuentan, realice las actividades necesarias para el registro contable continuo de las operaciones de la empresa, de manera que al ser resumidas pueda tenerse con rapidez y apoyar el proceso de toma de decisiones, así como para elaborar los estados financieros.

Por otra parte, se debe contar con procesos asociados a las cuentas por cobrar, actualizados y diseñados de manera tal que garanticen que las políticas de ventas, registro y control de éstos activos estén a la altura de las circunstancias para que se pueda cumplir la razón de ser de las mismas; El registro oportuno y la toma de decisiones favorables a los objetivos de la empresa.

Bajo este contexto se encuentra la Empresa Autopartes UHV, C.A., dedicada a la

comercialización de autopartes para vehículos pesados y livianos con una trayectoria de más de una década en la distribución de filtros, pastillas para frenos y partes eléctricas de vehículos, entre sus políticas de ventas se tiene la venta a crédito, por lo que el manejo y control de las cuentas por cobrar es fundamental para el buen desarrollo de sus operaciones, el proceso de cuentas por cobrar viene presentando fallas, que se traducen en el retardo del cobro de lo adeudado en el tiempo previsto, descontrol en la cartera de clientes, inadecuada política del crédito entre otros factores por lo que es necesario un Plan de acción para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Autopartes UHV, C.A.

1.1.1 Formulación del Problema

Bajo este contexto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál sería el plan de acción adecuado para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A.
- Determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y Amenazas de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A.
- Diseñar el plan de acción para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio, además, los servicios aportados por la contabilidad son

imprescindibles para obtener información de carácter legal.

En este mismo orden de ideas, el presente estudio tiene como objeto proponer un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar para la Empresa Autopartes UHV, C.A., debido a que se presentan fallas en los procesos relacionados con las cuentas por cobrar de la empresa, necesitando llevar un control sobre las operaciones que en esta materia se realicen, se pueda emitir información oportuna para determinar los ajustes o acciones a tomar para el manejo efectivo del flujo de caja de tal manera que pueda emitirse informes con información veraz para apoyar la toma de decisiones y elabora los estados financieros en su oportunidad.

Asimismo, la presente investigación servirá a otras empresas que presenten problemática similar en cuanto al control de las cuentas por cobrar, pudiendo adaptar el plan de acción propuesto de acuerdo a sus necesidades particulares. Además, servirá de antecedente a otras investigaciones que estén inmersas bajo las líneas de investigación. Finalmente, servirá al autor para poder ampliar sus conocimientos académicos y profesionales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Según Tamayo (2018:146), los antecedentes de la investigación constituyen: “todo hecho anterior a formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”.

Para la realización de la presente investigación se consultarán y revisarán trabajos anteriores que se vinculen con el tema en estudio de una forma directa e indirecta, de los que se consideran y se extraen aspectos de interés que fortalecen el tema de investigación, entre los cuales se citan:

Guerra y Palacios (2019), presentaron un trabajo titulado **“Impacto de la Reforma Tributaria Según Gaceta Oficial Nro. 6.396 de fecha 21-08-2018, al Contribuyente Especial Autopartes UHV, C.A.**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Contador Público, cuyo objetivo general fue el de analizar el impacto generado por la aplicación de la reforma tributaria según Gaceta Oficial Nro. 6.396 de fecha 21-08-2018 en el rendimiento operativo al contribuyente especial Autopartes UHV, C.A.

Para el desarrollo de la investigación, los autores se centraron en un diseño no experimental, del tipo documental, a través de la revisión bibliográfica y documental histórica para el establecimiento de hechos y hallazgo dentro del manejo de las variables en la empresa a través del tiempo.

Los autores, finalmente concluyen con el establecimiento del impacto de la normativa en materia tributaria sobre el rendimiento operativo de la empresa. Esta investigación se vincula con el presente estudio por cuanto fue desarrollada en la misma empresa, así mismo recaba información sobre el tratamiento contable de la información de operaciones, lo cual es de relevante ayuda para el actual estudio.

Córdova (2018), en su investigación presentada titulada **“Estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos de los registros contables de la empresa Repuestos AD 0907 C.A.”**, con la finalidad de dejar asentadas todas las operaciones que realiza la empresa y emitir reportes con cifras reales, veraces y oportunas para la toma de decisiones, así como para elaborar los estados financieros de la empresa.

Para lograrlo el presente estudio estuvo desarrollado bajo la metodología de los denominados

proyectos factibles, con apoyo de un diseño de campo y documental, a nivel descriptivo, aplicando la técnica la encuesta para la recolección de información. Se concluye, que la empresa no cuenta con un sistema administrativo para poder llevar un registro contable, ni un personal capacitado para el uso del mismo, además, no se resguarda la documentación en las oficinas, encontrándose en las instalaciones del Contador externo. Su relación al presente estudio, se relaciona en cuanto la forma como el autor propone la optimización de los procesos de registros contables y cómo la forma en que estructuró su propuesta sirve de guía para el desarrollo de la investigación en curso.

Irazábal (2018), en su trabajo titulado: **“Aplicación del análisis e interpretación de los estados financieros y su incidencia para la toma de decisiones en una empresa de transportes urbano de Lima Metropolitana en el periodo 2016”**. Trabajo de grado para optar el título profesional de contador público, en la Universidad Ricardo Palma. El objetivo general del trabajo de investigación fue aplicar el análisis e interpretación de estados financieros y su incidencia en la toma de decisiones. La situación en que se encuentra la empresa en el periodo del 2016 no es favorable por el cambio constante y falta de compromiso de personal, la falta de comunicación entre los responsables que elaboran los estados financieros y los que realizan el análisis, por esta razón no se aplican las herramientas de análisis e interpretación de estados financieros para una acertada toma de decisiones.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el método de investigación aplicada y no experimental, el diseño de la investigación es descriptivo, analítico y explicativo, para la recolección de datos, se aplicaron las siguientes técnicas: Análisis, encuesta, conciliación de datos y formulación de gráficos. Todo esto con la finalidad identificar puntos críticos de gestión para la toma de decisiones y a su vez aplicar las herramientas de análisis e interpretación de estados financieros para resolver los puntos críticos de gestión en una empresa de transportes, donde se pudo concluir que no existe una comunicación fluida entre los responsables que elaboran el análisis de los estados financieros y la gerencia financiera, por esa razón la gerencia no toma decisiones acertadas, eso hace suponer que no se cuenta con personal especializado en la gerencia para garantizar una acertada toma de decisiones.

Finalmente el trabajo de grado de Irazábal, sirve como punto de referencia debido a que contiene aspectos teórico relacionados a los estados financieros, análisis de los estados financieros, objetivos de los análisis financieros e interpretación financiera y así como la importancia que tienen en la toma de decisiones, siendo útil en la construcción del marco teórico para el presente trabajo.

Barrios y Fonseca (2017), presentaron una investigación que lleva por título **“Plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables, para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R.”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad minimizar las debilidades presentes en la entrega de la documentación contable al contador externo, para los registros respectivos y la declaración de impuestos, para ello se desarrolló bajo la metodología de un proyecto factible, con estudio de campo, a nivel descriptivo. Para la aplicación de la técnica de recolección de datos la encuesta, se utilizó como instrumento un cuestionario.

Con los datos obtenidos las autoras concluyeron en su investigación, que el control administrativo y contable, permite el cumplimiento de los objetivos propuestos, mediante la realización de los procedimientos, normativas y políticas propuestos, ya que permiten detectar si existen desviaciones y establecer los correctivos necesarios a tiempo.

En cuanto a su aporte al presente estudio, brinda las bases teóricas de procesos contables que fundamentan las bases teóricas, y que permiten desarrollar las fases metodológicas para lograr darle una solución viable a la problemática expuesta en relación a las operaciones contables de la empresa en estudio de forma tal que se le brinden herramientas prácticas y elementales al personal entrante.

Guashpa (2017), presentó un estudio el cual tituló **“Diseño de un manual de procedimientos contables financieros para el Hotel el CISNE I en la Ciudad de Esmeraldas”**, en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A., con la finalidad de dejar establecidos procedimientos para el registro de la información contable mediante un manual, de manera que el personal del área contable unifique criterios para garantizar reportes confiables. El estudio fue de carácter analítica y descriptiva, con diseño de campo no experimental de corte transversal, de tipo cualitativa y cuantitativa, utilizando un cuestionario como técnica de recolección de la información.

Se concluye que, se necesita plantear como prepuesta el diseño de un manual de procedimientos contables financieros para su correcta implementación. Su relación al presente estudio, es la necesidad de brindarle las herramientas necesarias al personal de contabilidad para efectuar las actividades necesarias para mantener una información actualizada diariamente sobre las operaciones de la empresa.

2.2. Bases Teóricas.

Para sustentar el presente estudio, se presentan las bases teóricas, que de acuerdo a Arias (2016:41), señala que: “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. A tales efectos, a continuación, se presentan teorías expuestas por diferentes autores, detalladas a continuación:

2.2.1 Plan Estratégico

Para Dess y Lumpkin (2010:85), señalan que un plan estratégico es: “el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo”. En el mismo orden de ideas, Brenes (2003:125), añade que el plan estratégico es considerado como: “el proyecto que incluye un diagnóstico de la posición actual de una entidad la(s) estrategia(s) y la organización en el tiempo de las acciones y los recursos que permitan alcanzar la posición deseada”. Es por ello, que el plan estratégico determina algunos objetivos precisos y los métodos que debe emplearse para alcanzarlos en un plazo dado. Esta herramienta será de gran utilidad para la presente investigación.

2.2.2 Contabilidad

Siendo las mejoras de los procesos en el área contable, es necesario en el presente trabajo de grado tener conocimiento de lo que es la contabilidad, según Brito (2009:1), define a la contabilidad como: “... la actividad mediante la cual se registran, clasifica y resume en términos cuantitativos las transacciones que realiza una entidad económica, permitiendo así el análisis e interpretación de los cambios y resultados obtenidos con miras a la toma de decisiones”. En tal sentido, la contabilidad es como una parte de la economía, y que en el ámbito de la empresa su principal labor es ayudar al área de administración, para llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras, y para poder obtener mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio.

2.2.3 Procesos Contables

Catacora (2015), define los procesos contables como:

Todos aquellos procesos, consecuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa con los libros de contabilidad. Se pueden establecer

procedimientos contables para el manejo de cada uno de los grupos generales de las cuentas de los Estados Financieros. (p.71)

En tal sentido, resulta imprescindible, que dentro de las organizaciones empresariales exista diversidad de procesos, entre estos los contables, que ayuden a establecer lineamientos enfocados a manejar con eficiencia y eficacia, la información financiera dentro de la organización. En esencia, se puede entender que el proceso contable, proporciona los datos a los administradores para analizar la situación de empresa en un momento determinado, identificar deficiencias, descubrir patrones o tendencias que les permita formular objetivos apropiados y así, tomar decisiones inteligentes sobre el uso de recursos de la organización, tanto humanos, como financieros y materiales.

2.2.4. Cuentas por Cobrar

De acuerdo a Bernal (2010:1), expresa que las cuentas por cobrar: “son adquiridos por la empresa y serán cambiados por efectivo o bienes y servicios otorgados por la empresa”. Es importante controlar y auditar las cuentas por cobrar, pues el auditor financiero es el responsable de establecer los objetivos y procedimientos y planeación de la auditoría a estas cuentas. Agrega Bolten (2017:2), que las cuentas por cobrar: “representa uno de los activos más importantes, puesto que después del efectivo es el activo más líquido en una entidad de carácter económico”. Representan la oferta o adquisición de algún bien o servicio que se recuperará en dinero. Por su parte, Guajardo y Andrade (2017:85), expresa que: “son cualquier activo, recurso económico, propiedad de una organización, que generara algún beneficio a largo plazo”. Esta constituido en la clasificación de activo circulante.

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

2.2.5.- Clasificación de las cuentas por cobrar:

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

Las cuentas por cobrar provenientes de las ventas a crédito: son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activos circulantes o corrientes, excepto aquella cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual en la mayoría de los casos, es doce meses.

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

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

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

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

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

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

2.2.6. Proceso y Ciclo de Cuentas por Cobrar

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

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

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

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

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

corresponde), razón social o nombre del deudor, domicilio de pago y un espacio destinado para registrar el resultado de la gestión (—no cobrado o, en caso contrario, número de recibo, tipo de recaudación de importe neto y descuento).

En el caso de cobranzas por correspondencia (cuando los clientes cancelan sus deudas a través del envío de cheques por correo) deben tomarse determinados recaudos por razones de control. En primer lugar, la correspondencia deberá ser recibida y manejada por un sector ajeno a Tesorería. Ello es a causa de que un tercero, ajeno al movimiento de fondos, sirva de elemento de control acerca de los valores recibidos y de la oportunidad de su recepción. En este caso, el receptor cubrirá una planilla especialmente diseñada para registrar los valores recibidos por correspondencia. Luego, los cheques serán enviados a Tesorería para continuar con el circuito de cobranzas.

Fase 3: Gestión de Cobro: si la cobranza se efectúa por medio de cobradores a domicilio, estos entregarán recibos que podrán ser provisorios, si las normas de la empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta. En caso contrario, el recibo será definitivo (recibo oficial), pero se aconseja dejar constancia en éste mediante una leyenda aclaratoria que certifique los documentos a los que hace referencia ese recibo. Luego de verificarse la acreditación bancaria de los respectivos cheques recibidos, los mismos serán cancelados. Cualquiera sea el resultado de la gestión de cobro, el cobrador lo dejará registrado en el listado que se le entregó para el trámite, con el detalle del número de cheque, banco, importe y recibo, si es que tuvo éxito en su gestión.

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

La documentación y los valores así elaborados, serán controlados por Tesorería (destinatario de esos elementos), que deberá aprobar, si está de acuerdo, el proceso de rendición. En Tesorería

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

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

El control de consistencia consiste en las siguientes verificaciones:

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

2.3 Definición de términos básicos

Control de operaciones: es el subsistema de control efectuado en el nivel de ejecución de las operaciones se trata de una forma de control realizada sobre la ejecución de las tareas y las operaciones desempeñadas por el personal no administrativo de la empresa, en este sentido, el control operacional se refiere a los aspectos más específicos, como las tareas y operaciones.

Contabilidad Administrativa: es aquella que proporciona informes basados en la técnica contable que ayuda a la administración, a la creación de políticas para la planeación y control de las funciones de una empresa.

Contabilidad Financiera: es la técnica mediante la cual se recolectan, se clasifican, se registran, se suministra y se informa de las operaciones cuantificables en dinero, realizadas por una entidad económica.

Eficacia: grado en que una organización alcanza sus objetivos y metas.

Eficiencia: medida de la cantidad de los recursos utilizados por una organización para dar lugar a una unidad de producción.

Política: Orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo. Lineamiento que facilitan la toma de decisiones en actividades rutinarias.

Registro Sistemático: Es un registro sistemático porque sigue un método y es continuo.

Registro Cronológico: Es cronológico porque se tiene que realizar momento a momento, día a día según va transcurriendo el tiempo.

2.4. Cuadro técnico–metodológico.

Objetivo general	Proponer un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A.				
Variables	Dimensiones	Sub-dimensiones	Indicadores/ Criterios	Instrumento (s)	Nº Item
Proceso de Cuentas por Cobrar	Situación Actual del manejo de las cuentas por cobrar	Estructura Registro Control	Eficiencia Confiabilidad Oportunidad	Lista de Cotejo	Del 1 al 10

Fuente: Palacios (2022)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo, correspondiente al marco metodológico en el cual se desarrolla esta investigación, para lograr el objetivo principal y con el propósito de controlar este proceso tan necesario para la empresa con mayor eficiencia y rapidez, de tal manera que la información presentada en los estados financieros sea lo más veraz posible, dando confiabilidad a los gerentes, y ésta sea a su vez una herramienta útil al momento de la toma de decisiones.

3.1. Tipo, Nivel y Diseño de la investigación

Considerando el proceso investigativo establecido en el objetivo general, el estudio estará enmarcado dentro de la modalidad de los denominados proyectos factibles ya que permitirá diseñar un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Autopartes UHV, C.A. Al respecto, Arias (2016:82), señala que un proyecto factible: “es una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de la demostración de su factibilidad o posibilidad de realización”.

Por su parte, el estudio estará apoyado en un diseño de campo y documental, a nivel descriptivo. Por lo que Arias (2016:48), señala que: “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”, es de campo debido a que se desarrollara directamente en la empresa Autopartes UHV, C.A., donde se presenta la problemática de estudio específicamente el departamento de contabilidad sección cuentas por cobrar, relacionadas en el proceso de registro de sus operaciones.

Asimismo, se considera que se debe tener presente que todo trabajo de investigación toma la revisión bibliográfica como un paso indispensable en su proceso para lograr los objetivos; debiendo diagnosticarse la situación contable actual del proceso de registro de las operaciones de la empresa, lo que llevará a contemplar el estudio descriptivo como parte de la misma.

La investigación tiene un nivel descriptivo, que de acuerdo a Tamayo (2018:35), este tipo de investigación comprende: “la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes

o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”, es descriptiva debido a que se realizará un análisis detallado de los resultados obtenidos de los instrumentos a ser utilizados, permitiendo obtener un diagnóstico sobre los procesos de registro contable de las operaciones de la empresa y de las debilidades existentes.

3.2. Fases Metodológicas:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A.

Para establecer un diagnóstico adecuado de la situación actual de los procesos cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A., se debió establecer la población y muestra que suministrará la información necesaria para realizar dicho diagnóstico.

Por lo tanto, la población, de acuerdo a Tamayo (2018:176), expresa que: “la totalidad de la unidad de análisis son entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado por un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se denomina población”, esto se debe por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. De allí, que la población estará comprendida por los trabajadores de la empresa relacionada a las actividades administrativas y contables de las operaciones de la empresa en estudio, siendo 15 personas la totalidad de trabajadores, distribuidos así: Gerente General (1), Gerente de Administración (1), Tesorero (1), Analista Contable (1), Asistente Administrativo (1), Gerente de Operaciones (1), Analista de Almacén (1), Almacenista (3) y Vendedores (5).

En cuanto a la muestra, Tamayo (2018:176), señala que: “a partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población, esta muestra, se considera, es representativa de la población. Para realizar esta investigación y considerando que la población es finita, se tomará la totalidad de la población para la aplicación de las técnicas de recolección de información. Es decir, no se aplicarán técnicas muestrales y se apelara a un muestreo de tipo intencional, no probabilístico, el cual Palella y Martins (2016:124), señalan que sucede cuando: “el investigador establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis”. Para el estudio se consideraron tres (03) individuos de la población como muestra, quienes están vinculados directamente con la

problemática en estudio, en este caso, el Tesorero, el Asistente Administrativo y el Gerente de Administración.

En la primera fase se aplicó como técnica de recolección de información la entrevista, la misma es definida por Arias (2009: 73), como: “técnica basada en un dialogo u conservación cara a cara, entre el entrevistador y el entrevistador acerca de un tema previamente determinado”. Esta modalidad trabaja con preguntas abiertas, sin un orden preestablecido, adquiriendo características de conversación. Esta técnica consiste en realizar preguntas de acuerdo a las respuestas que vayan surgiendo durante la entrevista.

A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta. Por otra parte, Lázaro y Asensi (1987, 287) definen la entrevista como "Una comunicación interpersonal a través de una conversación estructurada que configura una relación dinámica y comprensiva desarrollada en un clima de confianza y aceptación, con la finalidad de informar y orientar".

Seguidamente, se utilizó la observación directa, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2012:316), expresan que: “consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta”, a través de esta técnica el investigador pudo observar y recoger datos mediante su propia observación, a fin de plantear el problema real, para ello, se utilizó como instrumento de apoyo una lista de cotejo, denominada por Arias (2016:70), como: “lista de control o de verificación, en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, esto, para evaluar las existencias de variables que intervienen en el proceso de cuentas por cobrar. (Ver Anexo A).

A los resultados obtenidos se les aplicó la técnica de la estadística descriptiva, que de acuerdo a Tamayo (2017:89), la considera como: “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos”, los cuales fueron agrupados en un cuadro donde se resumen los resultados de la observación y se presentan por cada aspecto del diagnóstico la sesión que resume los hallazgos encontrados.

3.2.2. Fase II: Determinación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y Amenazas de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A.

Para el desarrollo de esta segunda fase se extrajo, del análisis de los resultados las debilidades y fortalezas existentes que intervienen en los procesos de cuentas por cobrar. Por lo tanto, se aplicó

la técnica de análisis de contenido el cual según Balestrini (2016:156), consiste en: “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación”.

Un factor considerado por la planificación estratégica para el diagnóstico, es el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas. Dentro de este ámbito de análisis, se utilizará la Matriz DOFA. Tomando en cuenta que los lineamientos que conformarán el plan estratégico propuestos, se obtendrán a partir de la elaboración de una matriz DOFA, que es una matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de manera que, interaccionando los factores, surgirán estrategias que darán estructura a la propuesta.

En tal sentido, de acuerdo a Ponce (2004:105), expresa que: “el análisis DOFA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. Una vez analizado los resultados en la fase anterior, estos se tomarán para exponerlos en una matriz DOFA, en la cual se establecerán los factores internos y externos que influyen en los procesos de registro de los productos terminados y de allí al cruzar las estrategias estas permitirán elaborar el plan estratégico a proponer que minimice las debilidades encontradas y potencie las fortalezas existentes.

3.2.3. Fase III: Diseño del plan de acción para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A.

En base a los resultados obtenidos de las técnicas de recolección de datos aplicadas, se obtuvo la información sobre la situación actual de los procesos contables específicamente los relacionados con las cuentas por cobrar, y a través del cruce de estrategias derivadas en la matriz DOFA para determinar las debilidades y fortalezas del proceso en el departamento de cuentas por cobrar se elaboró una propuesta con la finalidad de mejorar sus procesos y obtener las cifras reales que se presentarán los estados financieros.

Para tal fin, la propuesta estuvo estructurada de la manera siguiente:

- ✓ Presentación de la propuesta.
- ✓ Beneficios de la propuesta.
- ✓ Objetivos de la propuesta.

- ✓ Desarrollo de la propuesta.
- ✓ Factibilidad de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos de las fases desarrolladas y así proponer un plan de acción para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A., los resultados fueron presentados de forma organizada para realizar un diagnóstico de la situación actual de sus procesos en esta área, con ellos poder identificar los factores que les afectan y que han generado la problemática existente, de manera que puedan minimizar las debilidades existentes y potenciar sus fortalezas a través de la propuesta.

4.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A.

Para esta primera fase: el diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Autopartes UHV, C.A. se procedió a la utilización de la técnica de la entrevista, con apoyo de la revisión documental de informes contables y estadísticas de los años (2020 y 2021). Así como también, con la aplicación de la técnica de la observación directa, para contrastar los datos recogidos del personal entrevistado.

La entrevista a una muestra representada por tres (03) trabajadores, cuyos resultados fueron analizados e interpretados, como se muestra a continuación:

4.1.1. Descripción del Proceso de Cuentas por Cobrar.

De los datos recogidos a través de la entrevista se determinó la no existencia de manuales de normas y procedimientos, específicamente en el área de cuentas por cobrar, se recogieron documentos aislados relacionados con las políticas de ventas y de las cuentas por cobrar, por lo que se indagó a los trabajadores involucrados sobre el procedimiento seguido para el manejo de las cuentas por cobrar, producto de las ventas a crédito:

- 1.- Vendedor, entrega al Asistente Administrativo la relación diaria de ventas a Crédito.
- 2.- Asistente administrativo entrega soportes al analista contable, quien registra en el mayor auxiliar por cliente la cuenta por cobrar.

3.- Analista contable semanalmente prepara listado de cuentas por cobrar vencidas a efectos de entregar a cada vendedor según su ruta para efectuar la cobranza.

4.- En caso de no hacerse efectivo el cobro en determinados clientes, el tesorero hace la gestión de cobros.

4.1.2. Políticas Comercial Para Comercios y Sub-distribuidores

a.- Establecimientos Comerciales

FACTURACION:

1. El Precio y el Pago de los Productos se establece en Dólares Americanos.
2. Cargo de 3% por concepto de Flete para clientes fuera de Valencia.
3. Venta mínima 50\$ (neto).

CRÉDITO:

1. 07 días calendario, fecha de entrega.
2. Límite de crédito de 150\$, cliente solvente.

DESCUENTOS APLICABLES:

1. 5% de descuento por pago de contado.

MODALIDADES DE PAGO:

1. Transferencia US\$ BOFA o Zelle.
2. Transferencia o Depósito en US\$, Cuenta Custodia en BNC, Banco de Venezuela.
3. Efectivo US\$.
4. Pago de diferencial en Bs. hasta 10\$.

b.- Sub distribuidores

FACTURACION:

1. El Precio y el Pago de los Productos se establece en Dólares Americanos.
2. Cargo de 3% por concepto de Flete para clientes fuera de Valencia.
3. Venta mínima 100\$ (neto).

CRÉDITO:

1. 15 días calendario, fecha de entrega.
2. Límite de crédito de 500\$, cliente solvente.

DESCUENTOS APLICABLES:

1. 5% de descuento Sub-Distribuidor.
2. 5% de descuento por pago de contado.

MODALIDADES DE PAGO:

1. Transferencia US\$ BOFA o Zelle.
2. Transferencia o Depósito en US\$, Cuenta Custodia en BNC, Banco de Venezuela.
3. Efectivo US\$.

4.1.3. Resultados de la Observación Directa

Una vez analizados los resultados de la entrevista, se procedió a la aplicación de una lista de cotejo en el área de administración específicamente en el área de estudio que es el de cuentas por cobrar, donde se consideraron un conjunto de variables para determinar su ausencia o presencia relacionados al proceso de cuentas por cobrar.

Al respecto es oportuno mencionar que se confirmó la información de que la empresa no cuenta con estructura organizativa formalizada y documentada, así como tampoco se encuentra a nivel de estructura el departamento de cuentas por cobrar ni departamento de ventas. Se observó una estructura básica conformada por los tres niveles jerárquicos, establecidos en el documento constitutivo de la empresa a cargo de un Gerente General, Gerente de Administración, Gerente de Operaciones y Tesorero, como personal de apoyo el asistente administrativo, el analista contable y analista de almacén con sus almacenistas. En el caso de la función de ventas, se contempla un número de vendedores, que para el momento del estudio se situaba en cinco (05), número que varía de acuerdo a las rutas de ventas activas.

En función a lo observado y percibido durante las entrevistas, se elaboró la siguiente lista de cotejo a través de la cual el investigador pudo evidenciar la ausencia de elementos importantes para el procedimiento de la cobranza y el manejo de las cuentas por cobrar.

Cuadro 2.- Lista de Cotejo

Empresa: Autopartes UHV, C.A. Departamento: Administración, Área de Cuentas por cobrar Fecha: Noviembre de 2021			
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		SI	NO
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos en el departamento de administración para los procesos de cuentas por cobrar.		X
2	Existencia de un sistema administrativo: Tipo: _____		X
3	Existencia de comprobante de cobranza prediseñado y prenumerado con número de control correlativo.	X	
4	Claridad de funciones entre el personal que gestiona el proceso de cobranza.		X
5	Revisión de los ingresos de los pagos de clientes en a través de movimientos diarios mediante banca electrónica.	X	
6	Aplicación de conciliaciones bancarias: Semanales: __ Quincenales: __ Mensuales:	X	
7	Uso de correo electrónico en el departamento de cobranza para la recepción y envío de documentación a los clientes.	X	
8	Emisión y envío de estados de cuenta a clientes. Semanal: __ Quincenal: __ Mensual: __		X
9	Envío de avisos de cobro a los clientes: Semanal: __ Quincenal: __ Mensual: __		X
10	Expediente actualizado de clientes		X

Fuente: Palacios (2021)

Análisis

No cuentan con la existencia de manuales de normas y procedimientos en el departamento de administración para los procesos de cuentas por cobrar. De acuerdo a Catacora (2015:125), expresa que: “este constituye un instrumento idóneo para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de dichas cuentas, generada por las distintas unidades que conforman la institución y centralizando su cobro en el área de cuentas especiales”, sirviendo de herramienta para unificar criterio entre el personal.

No cuentan con la existencia de un sistema administrativo informático, al respecto Chillida (2009:78), expresa que: “la automatización de estos procesos ayudará a cargar los recibos

pendientes de forma puntual, con lo que se llevará al día las cuentas, haciendo que los clientes con los que se trabajen tengan una buena imagen de la empresa obteniendo, además, información de manera más rápida”. Los registros contables y el mayor auxiliar son llevados en hoja de cálculo Excel.

Cuentan con la existencia de comprobante de cobranza prediseñado y prenumerado con número de control correlativo. Esto permite brindarle un soporte a la información registrada y apoyar las conciliaciones bancarias y auditorías.

No cuentan con una segregación de funciones entre el personal que gestiona el proceso de cobranza y quien realiza los registros contables, ya que esta labora recae en una sola persona. De acuerdo a Catacora (2015:125), expresa que: “una segregación adecuada de funciones reduce la probabilidad que los errores, sean intencionales o involuntarios, no sean detectados. Asimismo, puede brindar asistencia en la protección de los activos de la organización, y minimizar el riesgo de recarga de trabajo en el personal”.

Efectúan la revisión de los ingresos de los pagos de clientes en a través de movimientos diarios mediante banca electrónica. De esta manera alimentan los registros en el mayor auxiliar por clientes y actualizan los montos adeudados por cada cliente.

Ejecutan la aplicación de conciliaciones bancarias en periodos quincenales. De acuerdo a Chillida (2009:78), la conciliación bancaria: “evita errores y complicaciones, ya que a veces aparecen cargos en los estados de cuenta que desconocemos, pero la conciliación bancaria detecta estas transacciones a tiempo a fin de corregirlas. -Comprueba transacciones desde el punto de vista del importe o ubicación.

Hacen uso de correo electrónico en el departamento de cobranza para la recepción y envío de documentación a los clientes. Señala Chillida (2009:98), que el uso del correo electrónico en el ámbito empresarial se ha convertido en un tema indispensable para brindar una comunicación rápida y eficiente, logrando reducción de costos y simplificando procesos empresariales dentro y fuera de la organización”.

No efectúan la emisión y envío de estados de cuenta a clientes. Señala Catacora (2015:132), que: “la contabilidad de la cuenta de clientes es el área de la contabilidad financiera que se ocupa de la gestión de las cuentas por cobrar de una empresa o, lo que es lo mismo, del crédito que la empresa otorga a sus clientes”, agrega que: “el estado de cuenta es una de las herramientas de la gestión de cobranza que permite recordarle al cliente las obligaciones que tiene con la empresa,

esto permite indicar si ya han pagado alguna factura que se ve allí reflejada, si están próximos a pagarla indicar en qué fecha lo harán y además darles de conocer que se está pendiente de su pago”.

El envío de avisos de cobro a los clientes no se realiza de manera periódica. Expresa Catacora (2015:133), que: “es un documento que se agrega a la planilla mensual, en que se señala la fecha máxima de pago. Una vez efectuada la cancelación, el documento se convierte en comprobante de pago”.

Se comprobó la no existencia de expedientes por clientes, en del cual repose copia de documentos de identificación de responsables, dirección y números de contacto, tampoco de la empresa. Esta situación coloca en desventaja a la empresa en relación a la gestión de cobranzas.

4.1.4.- Análisis de Estados Financieros para el ejercicio terminado al 31/12/2020

La rotación de cuentas por cobrar es un indicador que permite conocer la cantidad de veces en que una empresa realiza las cuentas pendientes de cobro durante un periodo contable, es decir, cuántas veces un negocio logra convertir estos activos en liquidez.

Se obtiene de dividir el importe de las ventas netas entre el saldo a cargo de clientes. De esta forma, se determina el número de veces que los saldos de clientes se han recuperado durante el ejercicio. Dividiendo 360 entre el Índice determinado se obtiene el número de días necesarios para cobrar las cuentas a clientes.

La fórmula para la obtención del indicador es:

$$\text{Rotación Cuentas por Cobrar(RCC)} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar (CC)} \times 360}{\text{Ingresos totales (IT)}}$$

Para la aplicación de éste indicador se tomaron los valores de los estados financieros de la empresa para el periodo terminado al 31/12/2020. (Ver figuras 1 y 2), se tienen los siguientes resultados:

$$\begin{array}{ll} \text{CC} = 8.838.808.051,52 & 8.838.808.051,52 \times 360 / 40.556.344.554,04 \\ \text{IT} = 40.556.344.554,04 & \text{RCC} = 78,46 \text{ días de rotación} \end{array}$$

AUTOPARTES UHV, C.A.			
Estado De Resultados			
Del 01/01/2020 al 31/12/2020			
Expresado en Bolivares Soberanos			
<u>Ingresos</u>			
Ingresos por Ventas Netas		Bs.	46.036.675.962,47
Descuentos-Devoluciones en Ventas		Bs.	(5.713.658.685,94)
Otros Ingresos		Bs.	233.327.277,51
Total Ingresos			Bs. 40.556.344.554,04
<u>Costos</u>			
Costo de Ventas Variación Inventario	Bs.	-	
Costo de Ventas Mercancía	Bs.	28.754.923.284,15	
Total Costos de Operación		Bs.	28.754.923.284,15
Gastos de Importación	Bs.	-	
Gastos de Almacenaje	Bs.	-	
Fletes en Compras	Bs.	-	
Descuento/Devol/Rebajas en Compras	Bs.	(583.395,63)	
Total Costos Indirectos de Compras		Bs.	(583.395,63)
Total de Costos			Bs. 28.754.339.888,52
Utilidad Bruta en Ventas			Bs. 11.802.004.665,52
<u>Gastos Administrativos</u>			
Gastos de Administración		Bs.	2.804.073.794,57
Indemnizac. y Otros Gastos Laborales		Bs.	458.289.330,91
Aportes Patronales		Bs.	49.675.564,10
Gastos Generales		Bs.	2.029.157.902,70
Gastos Legales-Impuestos-Tasas		Bs.	2.169.432.274,49
Gastos de Ventas		Bs.	1.610.577.109,59
Gasto de Depreciación		Bs.	3.240.107,06
Total Gastos Administrativos			Bs. 9.124.446.083,42
Utilidad en Operaciones			Bs. 2.677.558.582,10
<u>Otros Egresos</u>			
Otros Egresos Varios		Bs.	-
Gastos Financieros		Bs.	69.501.098,19
Gastos No Deducibles del I.S.L.R.		Bs.	105.436.180,34
Total Otros Egresos			Bs. 174.937.278,53
Utilidad del Ejercicio antes de ISLR			Bs. 2.502.621.303,57
Gastos de ISLR Año 2020			Bs. -
UTILIDAD DEL NETA EJERCICIO		Bs.	2.502.621.303,57
APARTADO PARA RESERVA LEGAL		Bs.	-
UTILIDAD DEL EJERCICIO A LAS UND		Bs.	2.502.621.303,57

Figura 1. Estado de Resultados del 01/01/2020 al 31/12/2020

Fuente: Autopartes UHV, C.A. (2022)

AUTOPARTES UHV, C.A			
Estado de Situación Financiera			
Al 31/12/2020			
Expresado en Bolívares Soberanos			
Activo			
Activos Corrientes			
Efectivo en Caja	Bs.	311.100.329,28	
Bancos Nacionales	Bs.	90.102.944,59	
Bancos Nacionales en Divisas	Bs.	50.227.358,35	
Cuentas por Cobrar Clientes	Bs.	8.838.808.051,52	
Cuentas por Cobrar Relacionadas	Bs.	160.760.474,86	
Adelantos a Proveedores Nacionales	Bs.	22.992.098,63	
Adelantos sueldos y Salarios	Bs.	914.742,49	
Cuentas por Cobrar Empleados	Bs.	37.427.338,25	
Inventarios de Mercancías	Bs.	9.514.095.315,77	
Impuestos de Ley	Bs.	408.291.815,85	
Deposito en Garantía	Bs.	12,43	
Total Activos Corrientes			Bs. 19.434.720.482,02
Activos No Corrientes			
Maquinarias	Bs.	8,02	
Vehículos	Bs.	5,00	
Equipos Electrónicos y de Computación	Bs.	84.042.768,80	
Herramientas	Bs.	1,31	
Muebles y Enseres	Bs.	1,33	
Edificios y Galpones	Bs.	376,75	
Instalaciones	Bs.	16.200.007,53	
Revaluación Edificios y Galpones	Bs.	18.623,25	
Propiedad, Mobiliario y Equipos (bruto)	Bs.	100.261.791,99	
Depreciación Acumulada	Bs.	(3.522.399,30)	
Propiedad, Mobiliario y Equipos (neto)	Bs.	96.739.392,69	
Total Activos No Corrientes			Bs. 96.739.392,69
Total Activos			Bs. 19.531.459.874,71
Pasivo y Patrimonio			
Pasivo			
Pasivos Corrientes			
Prestamos Bancarios	Bs.	4.166.666,63	
Cuentas por Pagar Proveedores	Bs.	10.433.655.461,56	
Cuentas por Pagar Relacionadas	Bs.	167.014.235,60	
Impuestos por Pagar	Bs.	4.189.066.787,17	
Nominas por Pagar Gerencia	Bs.	2.112.000.000,00	
Aportes Patronales por Pagar	Bs.	18.020.501,99	
Aportes Empleados por Pagar	Bs.	8.141.068,34	
Pasivos Laborales	Bs.	32.697.107,89	
Total Pasivos Corrientes			Bs. 16.964.761.829,18
Pasivos No Corrientes			
Cuentas por Pagar Socios	Bs.	141,83	
Financiamiento a Largo Plazo	Bs.	-	
Anticipos Recibidos de Clientes	Bs.	30.000.000,00	
Total Pasivos No Corrientes			Bs. 30.000.141,83
Total Pasivos			Bs. 16.994.761.971,01
Patrimonio			
Capital Social	Bs.	300,00	
Reserva legal	Bs.	30,00	
Utilidades No Distribuidas	Bs.	34.060.750,87	
Superávit por Revaluación de Galpón	Bs.	15.519,26	
Utilidad del Ejercicio	Bs.	2.502.621.303,57	
Total Patrimonio			Bs. 2.536.697.903,70
Total Pasivo y Patrimonio			Bs. 19.531.459.874,71

Figura 2. Estado de Situación Financiera al 31/12/2020

Fuente: Autopartes UHV, C.A. (2022)

4.2.Fase II: Determinación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y Amenazas de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A.

Una vez realizado el diagnóstico de la situación actual, se extrajeron los elementos de información para exponerlos en una matriz DOFA, y realizar un análisis de contenido, que permitió mediante el cruce de los factores internos y externos obtener las posibles estrategias que permitirán dar cuerpo a la propuesta de solución a la problemática planteada.

Cuadro 3. Análisis de la Matriz DOFA

AUTOPARTES UHV, C.A.	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	F1. Empresa con solidez en el mercado. F2. Amplia cartera de clientes. F3. Disposición de mejoras por parte la empresa y su personal. F4. Uso de banca electrónica. F5. Uso de correos electrónicos. F6. Se ejecutan conciliaciones bancarias. F7. Cuentan con formatos de cobranza. F8. Se realiza la revisión de ingresos de pago de clientes.	D1. Retardo en la cobranza. D2. Existencia de facturas con vencimiento mayor a 30 días. D3. No se lleva un registro diario de las operaciones confiable. D4. No hay segregación de funciones. D5. No hay fiabilidad de la información contable. D6. Recepción tardía de los comprobantes de pago de los clientes. D7. Recargo de trabajo sobre una sola persona. D8 No se planifica la cobranza.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
O1. Teorías de cuentas por cobrar y de planificación estratégica. O2. La banca electrónica. O3. Correo electrónico.	F5O1 Diseñar un plan de acción para la optimización de los procesos administrativos-contables de cuentas por cobrar.	D3D5D9O1 Establecer normativas para el registro diario de las operaciones de cuentas por cobrar.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
A1. Economía inestable hiperinflacionaria. A2. Dolarización de la economía de manera informal. A3. Pérdida acelerada del poder adquisitivo. A4. Contracción de la demanda. A5. Incertidumbre política, social y económica.	F6F7F9F11F12A1A3 Implementar la emisión, envío y seguimiento d estados de cuenta.	D1D2D4D7D9A4A5 Elaborar una planificación de cobranza.

Fuente: Palacios (2021)

4.3. Diseño del plan de acción para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Autopartes UHV, C.A.

4.3.1. Presentación de la Propuesta

Las cuentas por cobrar son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo de este puede llevar a una empresa a quebrar. Por ello, tener un control efectivo de los clientes que deben y un sistema de cobranza eficiente, ayudará a la empresa a cumplir con sus objetivos financieros. Una de las razones por las cuales las empresas otorgan créditos, es para aumentar las ventas o conservar a los clientes, pero, cuando los clientes no pagan a tiempo, se podría tener problemas en los ingresos y poner en riesgo la estabilidad financiera de la misma. Manejar adecuadamente las cuentas por cobrar es importante para tener un flujo de efectivo sano que te ayude a cumplir con los compromisos financieros como el pago de sueldos, pago a proveedores, saldar deudas, créditos, inversiones.

4.3.2. Beneficios de la Propuesta

Las cuentas por cobrar son importantes ya que representan para la empresa activos exigibles, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados. Así mismo son un factor crucial para mantener un flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa. Una ventaja es tener un control de clientes, es saber lo que han pagado y de lo que deben, teniendo así una cobranza controlada y evitando el riesgo de no cobrar por desconocer la fecha de vencimiento, que límite de crédito puede ofrecer, si se puede seguir ofreciendo crédito a ciertos clientes, descuentos, entre otros. Por lo tanto, para obtener un mayor control de las cuentas por cobrar la tecnología es indispensable, y un software administrativo ayuda a conseguirlo.

En este sentido, mediante la propuesta de un plan de acción para la mejora de los procesos de cuentas por cobrar, se podrá establecer un mecanismo de control para respaldar tus actividades económicas y comerciales, hasta generar estados de cuenta de clientes para establecer acciones efectivas de cobranza, de esta manera se puede ayudar a lograr efectivamente la recuperación de los importes que están en manos de los clientes. En el caso del seguimiento a clientes, en las cuentas por cobrar da visibilidad de los estados de cuenta, la antigüedad de saldos y el pronóstico de cobranza, lo que te permite saber con mayor precisión cuál es el mejor momento para fijar fechas de pago de los clientes con el beneficio de asegurar el flujo de efectivo en la empresa y tomar decisiones como realizar una inversión en el crecimiento del negocio.

4.3.3. Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar un plan de acción para la mejora de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Autopartes UHV, C.A.

Objetivos Específicos

- ✓ Establecer normativas para el registro diario de las operaciones de cuentas por cobrar.
- ✓ Implementar la emisión, envío y seguimiento de estados de cuenta.
- ✓ Elaborar una planificación de cobranza.

4.4.4. Desarrollo de la Propuesta:

Objetivo 1: Establecimiento de normativas para el registro diario de las operaciones de cuentas por cobrar.

Para mantener una información actualizada, se requiere distribuir la carga de actividades relacionadas a la Gestión de Cobranzas. Para tal fin se propone asignar a las otras personas encargadas de llevar los registros contables de los clientes de la empresa para que efectúen las distintas actividades que se requieren diariamente para la actualización de la cobranza en la hoja de cálculo y mayores auxiliares, por lo que se propone distribuir las tareas de la siguiente manera:

Analista Contable: Le corresponde la tarea diaria, para que proceda al registro de las operaciones de cuentas por cobrar, tanto de las facturas emitidas que serán llevadas en un libro auxiliar de cuentas por cobrar, como para dar de baja las facturas que ya han sido cobradas. Esta persona le entregará un listado al Asistente Administrativo para el envío de estados de cuenta semanales a los clientes.

Asistente Administrativo: será la persona encargada de elaborar semanalmente, los días martes los estados de cuenta, realizará su emisión en base a la información recibida por parte del analista contable, realizando el envío a través del correo electrónico del departamento de cobranzas, manteniendo un archivo sobre la documentación enviada y confirmar con el personal encargado por parte del cliente de su recepción, haciendo seguimiento de las respuestas que el cliente pueda enviar, en el caso que el cliente indique que ha pagado las facturas deberá solicitar mediante misma vía los comprobantes de pago y corroborarlo en los movimientos bancarios que solicitará a la

administradora. La documentación recibida será entregada a la analista contable para su revisión e inclusión de los registros en el sistema. Y entregará reporte de las respuestas de los clientes al administrador para realizar la planificación de cobranza.

Asistente Administrativo: será el responsable de enviar las notificaciones a los clientes para coordinar los días de pago, para poder brindar la información al administrador para realizar la planificación de cobranza, deberá enviar la notificación semanalmente a los clientes deudores, sobre las facturas vencidas y las que están por vencerse en esa semana para solicitar información de la fecha de pago, y notificar al administrador, seguidamente, el día de establecido por el cliente para el pago se le hará seguimiento del ingreso en cuenta, y si no cumplió con el mismo, al día siguiente se le enviará notificación para solicitar información del motivo del retraso. Los resultados de la gestión de cobro lo notificarán al administrador.

El Administrador, se encargará hacer seguimiento que se cumplan las actividades que han sido distribuidas a los tres analistas contables antes descritos, mantendrá actualizada la planificación de cobranza, y atenderá a aquellos casos donde los clientes no den respuestas o hagan caso omiso sobre las notificaciones de cobranza, solicitando los archivos de los comprobantes de notificaciones de cobranza. Realizará auditorías semanales para verificar que se lleve un registro continuo de las operaciones.

Finalmente, el administrador realizará conciliaciones semanales verificar la veracidad de la información contable.

Objetivo 2: Implementación de la emisión, envío y seguimiento de estados de cuenta.

Este objetivo tiene como finalidad implementar en la empresa la emisión, envío y seguimiento de estados de cuenta, con una regularidad semanal, ejecutada los días martes y bajo la responsabilidad del Asistente Administrativo, de tal manera que no intercambie por las notificaciones mensuales que se han venido haciendo, lo que generaba que el cliente tuviera mora hasta de 30 días sobre sus facturas vencidas, este instrumento, además de recordarle al cliente sobre las deudas que tienen con la empresa, le refleja que se está pendiente de su oportuno pago.

Además, ayuda a mantener una comunicación constante con el cliente, ya que si este ha efectuado el pago, pero no lo ha notificado se podrá saber a tiempo para solicitar la información de los soportes de pago y mantener un registro continuo de las operaciones conciliando los saldos que no han sido aclarados en las cuentas de los banco, permitiendo eliminar al cliente del lista de

morosos, y emitir información real.

Objetivo 3: Elaboración de una planificación de cobranza.

Este objetivo consiste en la elaboración de una planificación de cobranza, de manera que se logre efectivamente el proceso de cobro de las facturas de los clientes en los lapsos otorgados, de manera que se logre, primeramente, recuperar aquellos compromisos que tienen más de 30 días vencidas, y paralelamente, mantener una gestión continua para lograr el cobro de las facturas que están en proceso a vencerse, esto permitirá mantener un flujo de efectivo constante que el brinde una solidez a la liquidez financiera, y se pueda ejecutar un efectivo proceso de pago de las deudas y obligaciones contraídas por la empresa.

Una gestión de cobranza eficiente tiene elementos claves a considerar, entre ellos, que debe ser predecible, medible y controlable. Debe lograrse a través de una coordinación de un conjunto de acciones y negociaciones con los clientes para mejorar la liquidez y fluir de manera correcta. La estrategia de cobranza es un conjunto de acciones sistematizadas que tiene como fin mejorar el proceso de pagos de los clientes. Una estrategia para la gestión de cobranza eficaz busca reducir las tasas de morosidad. No debe normalizarse el hecho de tener clientes morosos. Por ello, se debe trabar en desarrollar un sistema sofisticado que incluya la comunicación, la automatización, la estandarización y la ejecución de acuerdos comerciales óptimos.

Se deben identificar los errores que se han cometido continuamente en la empresa durante los últimos meses en relación con el proceso de cobranza, de acuerdo al diagnóstico realizado. A partir de este análisis, se puede considerar nuevos mecanismos de cobro de deudas, e incluso prevenirlos. Estos son algunos de los elementos que se tiene que considerar para tener una gestión de cobranza efectiva. Para tal fin, se procederá los siguiente:

- ✓ **Vinculación con los clientes:** el administrador procurará conocer a sus clientes y generar con ellos un vínculo de confianza para conocer su entorno, así como el historial de gestiones que ha realizado. De este modo, se sabrá cuáles son, posiblemente, sus dificultades al realizar el pago.
- ✓ **Comunicación con clientes:** dentro de la gestión de cobranza, es imprescindible tener una comunicación constante y asertiva con los clientes. Este punto es clave para obtener previsiones oportunas con relación a los cobros.
- ✓ **Identificación de deudores:** conocer quiénes son los deudores más frecuentes, así como

la regularidad de este cliente (persona natural o jurídica), y el motivo del retraso de sus pagos.

- ✓ **Generación de alternativas:** establecer un conjunto de soluciones efectivas al prevenir y tratar sus procesos de cobranza.
- ✓ **Definición de políticas y límites:** establecer por escrito, a través de acuerdos y políticas empresariales que pueda compartirse con los clientes, los términos de financiación de la empresa, tipos de créditos, fechas, límites de pagos, porcentajes de intereses, los ventajas de efectuar el pago anticipado, entre otros.
- ✓ **Desarrollo de actividades:** asignar personal del equipo de trabajo para controlar y auditar los procesos de cobranza, así como su estandarización y medición.
- ✓ **Automatización de procesos:** invertir en sistema automatizados que le permitan las buenas prácticas de gestión de cobranza y aumentar el porcentaje de conversión de los mismos.

En este sentido se procederá a:

- ✓ Identificar los clientes morosos que pagan tarde (deudores).
- ✓ Automatizar el envío de recordatorios de cobros a los clientes.
- ✓ Controlar y auditar las actividades de cobranza delegadas a los analistas.
- ✓ Adquirir e implementar un sistema de conciliación automática.
- ✓ Elabora planes de pago con clientes morosos.
- ✓ Al invertir más tiempo en la planificación, monitoreo y supervisión, y menos en las operaciones que recargan las actividades del administrador, así como al tener los procesos automatizados, se podrá ahorrar tiempo y aumentar el éxito de los cobros en la empresa, reforzando el trabajo en equipo, y fortaleciendo la liquidez financiera de la empresa.

5.4.5. Factibilidad de la propuesta

El desarrollo del plan de acción propuesto es factible y se puede aplicar, ya que se ajusta a las necesidades detectadas en el desarrollo de la investigación, además, la empresa tiene la capacidad técnica, operativa y económica para ser ejecutado.

Factibilidad Técnica

La propuesta es técnicamente factible debido a que cuenta con los recursos tecnológicos para su aplicación como lo son computadoras, impresoras, software hoja de claculo, internet, correo electrónico, banca electrónica, formatos de cobranza, sistema operativo Windows para elaborar los estados de cuenta, y hojas de Excel para llevar el libro auxiliar de cuentas por cobrar, y a su vez representa una necesidad palpable que tiene la misma, para incrementar el nivel de efectividad del proceso de cuentas por cobrar.

Factibilidad Operativa

Desde este punto de vista es operativamente factible, debido a que cuenta con el talento humano, ya que el administrador y los analistas contables, con profesionales capacitados capaces de realizar las diferentes tareas de cuentas por cobrar que se han delegado entre ellas, sin perder la responsabilidad por parte del administrador quien ejecutará funciones de supervisión y de auditoría para garantizar el cumplimiento del plan estratégico propuesto, por lo tanto, no tendrá que recurrir con modificaciones en la estructura organizativa ni contratar nuevo personal.

Factibilidad Económica

Desde el punto de vista económico, este involucra la disponibilidad financiera, para costear la adquisición de formación y capacitación necesarias para la realización de la propuesta, hay que destacar, que la empresa cuenta con los recursos necesarios, sobre todo si se toma en cuenta, la importancia que revista esta investigación para lograr fortalecer la liquidez financiera de la empresa, minimizando los riesgos de insolvencia por parte de los clientes.

En el caso de la empresa en estudio, para lograr una optimización de sus procesos de cuentas por cobrar, debe incurrir en una serie de gastos, en consecuencia, se realizó un análisis costo-beneficio que acentuó en la necesidad de realizar una capacitación al personal para obtener los resultados deseados, de manera que se difunda el plan estratégico propuesto, para la segregación de funciones y lograr la efectividad del proceso. Por lo tanto, los beneficios que se van a obtener de estos gastos es mejorar el nivel de formación del personal que estará relacionado al proceso administrativo-contable de las cuentas por cobrar, orientadas a la actualización de conocimientos en un corto plazo con el propósito de incrementar los ingresos y disminuir el nivel de morosidad de las cuentas por cobrar.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las empresas en la actualidad deben generar cambios en sus procesos para ser más efectivas y competitivas para mantenerse en el mercado en el que imperan, por lo tanto, el brindar plazos de crédito a sus clientes como ventaja competitiva, le permite captar clientes, pero sin una gestión efectiva de las cuentas por cobrar, en algunas ocasiones generan una problemática que puede traducirse en clientes morosos que debilitan la liquidez financiera de la empresa.

Bajo este contexto, el presente estudio estuvo orientado en la empresa Autopartes UHV, C.A., la cual mediante un diagnóstico se pudo evaluar que presenta debilidades en sus procesos de cuentas por cobrar, lo cual se pudo deducir a través de los resultados obtenidos de las técnicas e instrumentos aplicados, lográndose el principal objetivo establecidos.

Entre las debilidades encontradas, se pudo extraer que la empresa presenta facturas vencidas con más de 30 días, aunado a ello, no se lleva un registro continuo de las operaciones de cuentas por cobrar, por lo tanto, se considera que la información no fiable para apoyar el proceso de toma de decisiones. Asimismo, se pudo obtener que los clientes no envían oportunamente las notificaciones de pagos quedando saldos pendientes por conciliar.

No se cumple con la planificación de cobranza, ni con el análisis de antigüedad, ya que el personal no posee claramente definidas sus actividades y no se hace una debida segregación de funciones, ni se cuentan con manuales para poder unificar criterios en cuanto a la realización de las actividades de cuentas por cobrar. Estas debilidades fueron expuestas en una matriz DOFA, junto con las fortalezas internas de la empresa y los factores externos del medio que influyen en los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar, lográndose alcanzar el segundo objetivo específico de la investigación, obteniéndose las estrategias que dieron sustento

a la propuesta, las cuales se fueron sometidas a un estudio de factibilidad para desarrollar las más adecuadas según las necesidades de la empresa.

Por tanto, se logró el tercer objetivo de la investigación, ya que se diseñó un plan de acción para la mejora de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Autopartes UHV, C.A., de forma tal que se haga una gestión eficiente de la cobranza, se refuerce el control interno, de manera que se logre recuperar las facturas vencidas en el tiempo que corresponda, se realicen los registros a tiempo y se emita información real y fiable para elaborar los estados financieros.

Recomendaciones

Una vez culminadas las fases investigativas del presente estudio fue necesario realizar una serie de recomendaciones las cuales permitan obtener los mejores resultados al efectuar la implementación del plan de acción, en este sentido se recomienda lo siguiente:

- ✓ Para garantizar el éxito de la propuesta es necesario el esfuerzo concentrado de todo el personal que labora en el departamento administrativo y de contabilidad.
- ✓ Dar a conocer a todo el personal el plan estratégico propuesto, incorporándolos al proceso de capacitación para obtener los mejores resultados al momento de su implantación.
- ✓ Supervisar las labores del personal involucrado a los procesos administrativos-contables de las cuentas por cobrar.
- ✓ Implementar la mejora continua en los procesos de la empresa, y evaluar sus objetivos organizacionales para verificar que estos estén alineados a la misión y visión de la empresa.
- ✓ Establecer de forma clara y difundir las políticas de cuentas por cobrar para una mejor interpretación del personal que forma parte del proceso, para optimizar su desempeño laboral en pro de los objetivos del departamento.
- ✓ Elaborar un manual de normas y procedimientos para la unificación de criterios por parte del personal en el proceso de cuentas por cobrar.
- ✓ Adquirir un sistema administrativo, para automatizar la gestión de cuentas por cobrar, de manera que se emitan reportes de clientes morosos, envíos de notificaciones de cobro automáticas al vencerse las facturas, y poder agilizar el proceso de conciliación bancaria.

REFERENCIAS

- Arias, Fideas (2016). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Arismendi, Edixo y Mayas, Luis (2020). **Plan estratégico para la optimización de los procedimientos contables del Concejo Municipal del Municipio Pedraza. Estado Barinas. Año 2019**. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Balestrini, Miriam (2016). **Como se elabora el proyecto de investigación**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial BL Consultores Asociados.
- Barrios, María y Fonseca, Margareth (2017). **Plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables, para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Bautista, Lizbeth (2021). **Prácticas adecuadas para generar información contable y financiera de calidad en la empresa súper can BULLYSTICKS LLC en Miami, Florida, EE.UU.** Universidad Libre de Colombia. Colombia: Trabajo de grado no publicado.
- Bernal, Florencio (2010). **Auditoría de Cuentas por Cobrar**. [Documento en línea]. Disponible http://aempresarial.com/servicios/revista/207_11_SZQTOUEVJSFVDMQWNRZKPCXLDHLDPYWPOQEJUASMFOQSESOSJ.pdf [Consulta 2022, ABRIL 10]
- Brenes, Lizette (2003). **Dirección Estratégica para Organizaciones Inteligentes**. 1º Edición. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Brito, José (2009). **Principios de Contabilidad**. 8ª Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de Contadores.
- Córdova, Auriángel (2018). **Estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos de los registros contables de la empresa Repuestos AD 0907 C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Catacora, Fernando (2015). **Contabilidad. La base para las decisiones Gerenciales**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Dess, Gregori y Lumpkin, Tom (2010). **Dirección Estratégica**. México D.F. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

Guashpa, Estefanía (2017). **Diseño de un manual de procedimientos contables financieros para el Hotel el CISNE I en la Ciudad de Esmeraldas**”, en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México D.F. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

Parella, Santa y Martins, Feliberto (2016). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 3ª Edición: Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.

Ponce, Humberto (2004). **La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas sociales**. México D.F. México. Revista de Investigación Administrativa. Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración.

Tamayo y Tamayo, Mario (2018). **El proceso de la investigación científica**. 4ª Edición. México: Ediciones Limusa.