



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA EL PROCESO DE
COBRANZAS EN PERÍODOS HIPERINFLACIONARIOS
DE LA EMPRESA CAPROLIM, C.A**

Autor: Carlos Doria
C.I: 16744585

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

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA EL PROCESO DE
COBRANZAS EN PERÍODOS HIPERINFLACIONARIOS
DE LA EMPRESA CAPROLIM, C.A**

Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en administración de empresas

Autor: Carlos Doria
Tutor: Humberto Anunziata

San Diego, Julio de 2018

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Humberto Anunziata, portador de la cédula de identidad N° 5.375.696, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadano Carlos Doria portador de la cédula de identidad N°16.744.585 titulado: ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA EL PROCESO DE COBRANZAS EN PERÍODOS HIPERINFLACIONARIOS DE LA EMPRESA CAPROLIM, C.A.. Presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administracion de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los _____ días del mes de _____ del año 2018

Nombre

C.I:

pp.

CONTENIDO

	ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
	RESUMEN INFORMATIVO.....	vii
	INTRODUCCIÓN	1
	CAPÍTULO	
I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1 Planteamiento del Problema	3
	1.1.1. Formulación del Problema	6
	1.2. Objetivos	6
	1.3. Justificación	7
II	MARCO TEÓRICO	9
	2.1. Antecedentes	9
	2.2. Bases Teóricas	32
	2.3. Definición de Términos	25
III	MARCO METODOLÓGICO	27
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	27
	3.2. Fases Metodológicas.....	28
	Fase I.....	28
	Fase II.....	29
	Fase III.	30
IV	RESULTADOS.....	31
	4.1. Análisis y presentación de los resultados.....	31
	4.2. Análisis de la Observación directa.....	32
	4.3. Análisis de la Matriz DOFA.....	36
V	LA PROPUESTA.....	38

5.1. Presentación de la Propuesta.....	38
5.2. Justificación de la Propuesta.....	39
5.3. Objetivos de la Propuesta.....	39
5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	40
5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS.....	52

LISTA DE CUADROS

CUADRO	CONTENIDO	p.p
1	Lista de Cotejo: Planificación y Procedimientos de las cuentas por cobrar	32
2	Lista de Cotejo: Inflación y riesgo financiero en la gestión de las cuentas por cobrar	34
3	Lista de cotejo.....	36



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA EL PROCESO DE COBRANZAS EN PERÍODOS HIPERINFLACIONARIOS DE LA EMPRESA CAPROLIM, C.A

Autor: Carlos Doria

Tutor: Humberto Anunziata

Fecha: Julio de 2018

RESUMEN INFORMATIVO

En los últimos tiempos la economía venezolana se ha visto afectada por el fenómeno de la inflación, que consiste en un desequilibrio económico caracterizado por el alza de los precios, el cual ha causado deterioro al poder adquisitivo de la moneda nacional representada por el bolívar. Por otra parte, el proceso hiperinflacionario impone distintos retos a la forma de presentar las cifras para la emisión de estados financieros. Es fundamental contar con información financiera actualizada, en moneda dura, y reconocer el impacto de la inflación en los procesos que se manejan en la empresa, tales como el relacionado con la gestión de cobranzas para tomar decisiones rápidas y estratégicas. Desde este punto de vista, la investigación tiene como objetivo general proponer Estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios en la empresa Caprolim, C.A. Metodológicamente, se considera un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo de nivel descriptivo. Como técnicas de recolección de información se empleará la observación directa, mediante la lista de cotejo para determinar los factores relacionados con el control interno para un Por otra parte, se realizará un análisis DOFA con Al finalidad de conocer los elementos que inciden en la gestión de cobranzas en la empresa Caprolim, C.A. Una vez obtenida la información se concluyó que la variable inflación afecta la rentabilidad de la empresa y por ende, la gestión de los cobros, puesto que en periodos hiperinflacionarios las ventas y compras a crédito ocurren a precios que compensan la pérdida esperada del poder adquisitivo durante el período del crédito, aun si es corto. Por lo tanto, se recomendó Tomar en consideración la propuesta planteada, ya que le permitirá a la

organización analizar las debilidades que se observan en el departamento cuentas por cobrar

Descriptores: Estrategias, Proceso de Cobranzas. Inflación, Hiperinflación

INTRODUCCIÓN

La inflación es un fenómeno de la economía, los cuales tienen que ver con el aumento progresivo de la población, al mismo tiempo que, las medidas políticas nacionales y mundiales han generado cambios inesperados en la economía, tal es el caso del alza de los productos de la cesta básica, el precio del petróleo, y las guerras internacionales, que ha afectado a Venezuela, especialmente en las últimas décadas.

Por otro lado, la hiperinflación es una inflación enormemente elevada, en la cual los precios suben rápida y continuamente y el dinero pierde su valor real. Las principales consecuencias de la hiperinflación son una rápida pérdida del poder adquisitivo por parte de la población, el desestimulo al ahorro y la inversión en dicha moneda, y la fuga de capitales del país, efectos, todos estos, de una profunda depresión económica.

En períodos inflacionarios la empresa requiere de una mayor financiación, lo cual se da por varias razones. Una de ellas es que al aumentarse el costo de las materias primas, entonces se eleva el valor de los inventarios, lo cual implica que sea necesaria una mayor financiación. A pesar de que normalmente la empresa requiere de financiamiento para su crecimiento, en tiempos de inflación se necesitan más recursos financieros para el simple mantenimiento de la dimensión actual, ya que la sola conservación del capital requerirá incrementos en términos nominales, ya que en términos reales éste se deteriora.

Por otro lado, es conveniente para la empresa reducir los plazos de cobro, pues conforme sean más bajas las cuentas por cobrar menor será la pérdida monetaria. Desde esta perspectiva, se considera necesario analizar la información financiera ajustada por

inflación en la toma de decisiones. Dentro de lo planteado, la empresa Caprolim, C.A, está en la búsqueda de mejorar la gestión de las cobranzas, requiriendo la revisión y evaluación de las mismas, para así optimizar la eficacia y efectividad de la gestión crédito y cobranza y por ende la financiera y contable, por lo que la investigación se trazó como objetivo general proponer estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios en la empresa Caprolim, C.A. El estudio se presenta de acuerdo a los siguientes capítulos:

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

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

Capítulo III: Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV. En este capítulo se presenta el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas en función de los objetivos específicos plantados para el desarrollo de la propuesta.

Capítulo V. Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta, las conclusiones y las recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las empresas u organizaciones se enfrentan a una realidad compleja y cambiante, esta realidad es una en la cual la competitividad se ha incrementado, la globalización plantea nuevas condiciones a los negocios, el entorno político y económico varía con mayor rapidez, y en general a nivel mundial se han dado una serie de transformaciones que obligan a las organizaciones a replantear sus modos de administrar las políticas de mercadeo, recursos humanos, finanzas, entre otras, a fin de poder adaptarse rápidamente, poder subsistir, tener éxito, alcanzar sus objetivos y metas bajo estas difíciles circunstancias

En la actualidad las empresas se enfrentan a economías inflacionarias que obligan establecer políticas cambiantes y fácilmente adaptables para subsistir en el entorno en el que se desenvuelven. De acuerdo a Méndez (2012), la inflación es el proceso continuo de elevación de los precios o equivalentemente, es un proceso continuo en la caída del valor (poder adquisitivo) del dinero, la cual se ha evidenciado en muchos países, destruyendo situaciones económicas.

Por otro lado, la hiperinflación es el resultado de un largo periodo de elevada inflación, en la que los precios aumentan sin control y la moneda pierde su valor. Este efecto se hace muy visible cuando se genera un aumento incontrolado de la oferta monetaria y a la vez una falta de voluntad general por parte de la población de un país para retener el dinero devaluado por mayor tiempo al necesario prefiriendo cambiarlos por activos o en una divisa extranjera relativamente estable que les permita retener valor

Ahora bien, la hiperinflación de acuerdo a León (2016: 2) es “la subida del nivel de precios muy rápida y continuada, que provoca que la gente no retenga el dinero, por su pérdida de valor constante, y prefiera conservar las mercancías”. En este entorno, las empresas venezolanas han tenido que adaptarse a esa realidad para continuar con su actividad fundamental de proporcionar una información útil y confiable a la gerencia para la toma de decisiones.

Debido a que el fenómeno inflacionario ha tenido impacto expansivo sobre las actividades que desarrollan las empresas, estas han presentado consecuencias como la disminución en las ventas, el aumento de los costos de la materia prima y el incremento en las cuentas por cobrar, lo que origina la falta de liquidez, a su vez se traduce en pérdidas monetarias.

Por tanto, el entorno económico es una de las principales variables que una empresa debe tener en consideración, ya que aspectos como el pronóstico de la demanda de los productos, la planeación financiera, la evaluación de proyectos de inversión, entre otros, se ven fuertemente afectados por las variaciones de las tasas de inflación, tasas de interés, fluctuaciones del tipo de cambio, el nivel de ingreso, entre otras. Una organización, bajo ninguna circunstancia, puede dejar de tener en cuenta el efecto de todos estos elementos sobre sí misma y sobre su entorno

En este contexto, gerenciar en entornos hiperinflacionarios es vivir sometido a la constante presión de tomar decisiones rápidamente y con información incompleta. Es combinar movimientos tácticos de corto plazo, con el simple propósito de sobrevivir, con reposicionamientos estratégicos basados en la premisa de que las altas tasas de inflación probablemente se mantendrán durante muchos años. Quienes tienen responsabilidades gerenciales en estos entornos de alta volatilidad deben moverse a dos niveles: cuidar las decisiones del día a día e identificar tendencias que les permitan reposicionar sus empresas hacia un mediano plazo en el que las distorsiones de la hiperinflación sean superadas.

En períodos hiperinflacionarios las ventas y compras a crédito ocurren a precios que compensan la pérdida esperada del poder adquisitivo durante el período del crédito,

aun si es corto. Desde esta perspectiva, las cuentas por cobrar representan en muchas organizaciones un porcentaje importante de los activos circulantes, esto se debe a que las ventas a crédito representan una estrategia de mercado para promover los ingresos, es decir, constituyen una forma de mantener en el tiempo la cartera de clientes y captar nuevos.

Se puede señalar, que las cuentas por cobrar son activos monetarios porque representan un determinado número de unidades monetarias por cobrar, por lo que son susceptibles a modificar su monto y por lo tanto no pueden corregirse, ya que su importe permanece siempre determinado por la cantidad de unidades que representan. En época de inflación alta que puede considerarse de más de un dígito, debe reconocerse la pérdida que se produce en las cuentas por cobrar al perder su poder de compra por ser activos monetarios.

Tal es el caso de la empresa Caprolim, C.A., donde se han detectado ciertas circunstancias que han permitido identificar la existencia de fallas relacionadas con la efectividad de las cuentas por cobrar, que está afectando la gestión de crédito y cobranzas, entre las cuales se pueden mencionar retrasos en las cobranzas, lo que afecta la liquidez de la empresa, debido a que aumenta el período promedio de cobros, esto sucede porque muchas veces hay clientes que tardan más días de lo establecido para cumplir con los compromisos de pagos, de allí que se tiene que recurrir a mecanismos para que sean cumplidas las políticas establecidas por la empresa para el otorgamiento del crédito

Por otro lado se tiene, que existen facturas que fueron emitidas en años anteriores que apenas se están cobrando hoy por el monto que fueron emitidas en su oportunidad, ya que los clientes se han limitado a pagar las facturas más recientes dejando de lado las más antiguas. Esta situación, reduce el margen de rentabilidad real de la empresa, distorsionando las cifras presentadas en los estados financieros por efectos de la inflación, pues el dinero que obtiene la empresa producto de sus ventas, pierde poder adquisitivo

Este escenario, afecta la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos

organizacionales. Por consiguiente, se requiere una efectiva administración de cobranzas que permitan estimar la cantidad máxima de crédito que se le puede otorgar a un cliente, condiciones del crédito y políticas de cobro. Es por esto, que se hace necesario evaluar los efectos de la inflación en las cuentas por cobrar y administrar eficientemente las gestiones de cobranzas. En este sentido, se debe mantener un control interno adecuado para minimizar los riesgos en que se incurren con políticas de cobranzas incorrectas, ya que es improductivo abusar de las prácticas crediticias para evitar incurrir en pérdidas por efecto inflacionario y por cuentas incobrables.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles serían las estrategias que se deben aplicar en la empresa Caprolim, C.A. para la optimización del proceso de cobranzas en períodos de hiperinflación?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios en la empresa Caprolim, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual referente a la gestión de cobranza que presenta la empresa Caprolim, C.A.
- Analizar los elementos que inciden en la gestión de cobranzas en la empresa Caprolim, C.A.
- Diseñar Estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos

hiperinflacionarios de la empresa Caprolim, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

El panorama económico que ha presentado Venezuela en los últimos años, obliga a que la empresa, trate de mejorar y ser más competitiva adaptándose a un mercado cada vez más exigente, donde juega un papel fundamental el manejo eficiente de los recursos con que cuenta la compañía sobre todo en economías inflacionarias. Al respecto, las organizaciones miden su éxito en términos de maximizar el valor de entidad, en función del logro de los objetivos, orientándose al incremento de la utilidad neta.

Cabe destacar, que la existencia de una eficiente organización se logrará con la aplicación de procedimientos que garanticen la solidez y efectividad de la labor realizada. Siendo relevante un proceso de cobranza oportuno por presentar la mayor más consistente fuente de entrada de efectivo; por lo tanto, el beneficio se notará al reflejar mediante la evaluación de los procesos de cobranza que los objetivos y metas propuestas serán alcanzados, lo que se traduce en una ventaja para la organización, la cual se hará evidente con su rentabilidad, de igual forma, se conocerán las causas de la incobrabilidad de las cobranzas, lo cual permitirá una eficiente y oportuna gestión, que proteja las cuentas por cobrar del efecto inflacionario, que le permitan a la organización disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos.

La presente investigación toma relevancia desde el punto de vista económico, debido que al analizar el impacto inflacionario que presenta la empresa en sus procesos de cobranzas, permite también que otras empresas con características similares determinar hasta qué punto se han visto afectadas por el fenómeno de la inflación y si ello ha ocasionado que en los actuales momentos también presenten problemas de iliquidez.

Por otro lado, desde el punto de vista académico, la investigación es relevante,

tanto para la Universidad José Antonio Páez, como para las universidades en general, ya que aportará contenido teórico con el objeto de enriquecer la literatura existente en cuanto al entorno en el que se desenvuelven las empresas que podrá ser utilizado por otros investigadores que estén interesados en la temática.

Cabe resaltar que el trabajo se encuentra enmarcado dentro de la línea de investigación: Gerencia Financiera, lo cual será de gran importancia, ya que aportará información relacionada con los procesos inflacionarios y su impacto en la administración financiera de las empresas, permitiendo la toma de decisiones oportunas para el manejo adecuado de las organizaciones en cuanto ambiente interno y externo de trabajo, elementos, las estructuras y características de la planificación administrativa y financiera, los cuales enriquecerán y fortalecerán dicha línea de investigación.

Para el investigador representará la oportunidad de poner en práctica los conocimientos teóricos y las herramientas metodológicas adquiridas en el proceso de formación de la carrera de administración de empresas, además de ampliar los conocimientos en el área de cobranzas y procesos inflacionarios

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el marco teórico se expone la revisión bibliográfica, los aspectos teóricos, determinantes y esenciales que deben ser considerados para llevar a cabo el análisis planteado, así como también todos aquellos aspectos que deben ser tomados en cuenta al momento de realizar las estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios en la empresa Caprolim, C.A.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes se refieren a la revisión y consulta de trabajos relacionados con el tema objeto de estudio que han realizado otros investigadores y que abarcan en su contenido las variables relacionadas y seleccionadas para el presente tema. En este sentido, se encontraron varios trabajos que a continuación se presentan

Rodríguez (2017), realizó un trabajo titulado: **“Estrategias Financieras para la optimización del Flujo de Caja en períodos de Inflación en la empresa Lara Marambio Y Asociados”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. La organización no contaba con una herramienta de control y planificación que le permite visualizar una situación económica, en especial su disponibilidad para cubrir sus compromisos tanto internos y externos, como consecuencia de no efectuar pronósticos del efectivo en periodos inflacionarios. Por lo que se planteó como objetivo general proponer estrategias financieras para la optimización del Flujo de Caja en Períodos de Inflación.

Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, mediante un cuestionario y la observación directa a través de una lista de cotejo. La población estuvo conformada por cinco trabajadores que laboran en el que laboran en el departamento de Auditoría de la empresa, una vez analizado los resultados se concluyó que no se poseen procedimiento administrativos para su eficiente manejo, lo que impide tener

información actualizada y confiable acerca de la disponibilidad del efectivo, lo que no permite conocer la situación administrativa – financiera de la empresa, así como la liquidez y la gestión de solvencia de la empresa.

El antecedente planteado, aporta información a la presente investigación relacionada con la gestión financiera que se debe llevar en las empresas para optimizar la gestión de cobranzas. Al respecto, genera basamentos teóricos que servirán para la elaboración de la propuesta.

Por otra parte, Aguilera y Sojo (2016), realizaron una investigación titulada: **“Inflación y su impacto en la Gestión Presupuestaria de la empresa CLODO XPX Comercio y Suministros C.A”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. El objetivo principal de esta investigación consiste en analizar el impacto de la inflación en la gestión presupuestaria de la empresa CLODO XPX Comercio y Suministros C.A., ya que el alto índice inflacionario afecta las decisiones financieras incidiendo en las estimaciones de los gastos e ingresos y por ende una inadecuada proyección presupuestaria

Se determinó que la inflación impacta en la en la gestión presupuestaria de la empresa, donde se puede señalar, que el efecto inflacionario impacta en la operatividad de la organización, trayendo como consecuencia disminución en las ventas, aumento en los costos y por consecuente una disminución del flujo de efectivo, este e no se corresponde con lo presupuestado, entre otras causas por la falta de control e inspección de los responsables en monitorear la ejecución del presupuesto

Este antecedente se relaciona con la investigación, dado que analiza la variable indicadores de inflación, permitiendo profundizar el conocimiento de los fundamentos teóricos relacionados con dichos indicadores, sirviendo de marco de referencia para la propuesta planteada.

Del mismo modo, Anaya, Fernández y González (2014), realizaron un trabajo titulado: **“Estrategias Financieras para la optimización del manejo y control de Efectivo (Crédito Y Cobranza) en la empresa Contraste J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo”**, presentado en la Universidad de Carabobo, para optar por el título

de Licenciados en Administración Comercial. Debido a la insuficiencia de controles internos administrativos y contables al momento de tener soporte sobre las transacciones operacionales, muchas empresas no logran oportunamente satisfacer los objetivos de integridad, existencia y exactitud, por ello se hace imprescindible que los procesos relacionados con el ciclo de crédito y cobranza logren satisfacer las necesidades, y con ello asegurar los ingresos de la organización.

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

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

La relación de este antecedente con la presente investigación se basa, en que aporta información relacionada con la gestión de crédito y cobranzas y los elementos que la conforman, los problemas de liquidez que pueda presentar como consecuencias de una débil gestión de cobranzas.

Asimismo, Contreras, (2014), realizó un trabajo titulado: **“Impacto Financiero que genera el Efecto Inflacionario en los Costos Operativos y en el Capital de Trabajo**

de la empresa Motores Olimpo, C.A.”, presentado en la Universidad de Carabobo como requisito para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública, en el cual explica que la inflación ha generado en la empresa Motores Olimpo, C.A. debilidades en su operatividad, tales como la disminución de las ventas, el aumento de los costos y por consiguiente una disminución del flujo de efectivo. Es por ello, que se planteó como objetivo general analizar el impacto financiero que genera el efecto inflacionario en los costos operativos y en el capital de trabajo de la empresa Motores Olimpo, C.A.

Metodológicamente, el tipo de investigación se consideró descriptiva, con un diseño de campo no experimental. Entre las técnicas de recolección de información que se utilizaron está la observación directa a través de una lista de cotejo, y la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario, el cual fue aplicado a la población objeto de estudio conformada por 14 trabajadores que laboran en el área Administrativa y Contable.

Finalmente se concluyó, que el impacto financiero que genera el proceso inflacionario se traduce en mayores costos operativos, menor capital de trabajo, menores volúmenes de venta si hay retracción, dificultades de trasladar los efectos de la inflación a los precios y posible necesidad de endeudamiento de alto costo

En cuanto al antecedente precedente, se puede decir que aporta a la presente investigación, aspectos teóricos y metodológicos que permitan evaluar la inflación y sus efectos en los costos operativos y en el capital de trabajo de una empresa, lo cual se considera importante para el diseño de Estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios de la empresa Caprolim, C.A.

También se consultó el trabajo de Martínez y Molina (2014), titulado: **“Lineamientos Contables y administrativos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Mohanca, C.A.”**, realizado en la Universidad de Carabobo, para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo general proponer lineamientos contables y administrativos para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar. Metodológicamente, el estudio se orientó hacia la modalidad de proyecto factible,

apoyado en un diseño de campo no experimental.

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

Los resultados obtenidos, luego de la aplicación de los instrumentos, permitieron concluir que no existe un proceso adecuado de las cobranzas, puesto que se carece de un departamento de crédito y cobranzas que permita llevar un control de todas las actividades relacionadas con la gestión de los cobros. Este antecedente guarda estrecha relación con la presente investigación, ya que suministra información de cómo mejorar el control y registro de las cuentas por cobrar de cualquier empresa, así como tener un control idóneo en el manejo de las actividades a nivel de las cobranzas

2.2 Bases Teóricas

Para Arias (2014: 14), las bases teóricas “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. El presente proyecto cuenta con bases teóricas relacionadas con diferentes temas y con la esencia de la investigación, y de diferentes autores a través de los cuales se da la oportunidad de verificar la congruencia de los conceptos. Seguidamente se presentan las diferentes teorías y conceptos que sirven de base para el desarrollo del estudio:

2.2.1 Cuentas Por Cobrar

Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas y documentos por cobrar deben registrarse al valor del derecho exigible pactado originalmente o a la estimación razonablemente que de ellos se haga. Según Brito (2014: 333), “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”.

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

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

2.2.2 Objetivo de las Cuentas por Cobrar

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

El objetivo primordial de las cuentas por cobrar es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas, el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión. (P 89)

El objetivo que se persigue con respecto a la administración de las cuentas por

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

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

2.2.3 Gestión de Cobranza

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

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

- Para cada cliente debe establecerse un registro permanente e individual de las facturas.
- El registro individual debe mostrar la fecha, numero de factura y cantidad de cada compra.

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

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

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

2.2.4 Procedimientos de Cobranza

Según Holmes (2013), indica:

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

Pero a fin de lograr prontitud y regularidad en los pagos, se recomienda dar los siguientes pasos preliminares para establecer un procedimiento adecuado de cobranza. Todo procedimiento de cobranza tiene cuatro etapas tradicionales conocidas: el recordatorio, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica.

El Recordatorio: Este primer caso es de carácter preventivo, puesto que se realiza con fechas anteriores a aquellas en que el deudor debe efectuar el pago puesto que su finalidad es prevenir casos de mora en el pago. La práctica común, tanto en

organizaciones comerciales que venden si el consumidor como a empresas mayoristas, minoristas o detallistas en general, como los distribuidores y representantes, convienen en enviar al cliente un aviso de vencimiento o un estado de situación de la cuenta, en la cual figuran detalladamente los distintos montos que registran el total adeudamiento. Tales estados sirven como recordatorios y dan al cliente la oportunidad de verificar su exactitud y conformidad de las deudas que tienen pendientes de cancelar. Este aviso debe ser moderado e impersonal, dándole al cliente la sensación que no ha sido individualizado, sino que está recibiendo idéntico trato como a todos los demás clientes que se encuentran en esa situación.

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

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

Insistir en el Pago: Si los anteriores pasos fracasan, la cobranza pasa a una etapa de insistencia o persecución. Este procedimiento busca ejecutar un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según sea que el deudor no responda a los esfuerzos de cobranza. En este caso la actitud será distinta, porque a estas alturas ya puede sospecharse que el cliente tiene mala voluntad o que no tenga intenciones de cancelar la deuda; por lo tanto se justifica una actitud más drástica en

las acciones de cobro; Este paso puede comprender diversos intentos de apercibimiento, severidad y puede insistirse mediante: teléfono, cartas notariales, visitas del jefe de cobranzas.

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

En este caso la empresa puede tomar la decisión de pasar la deuda a un abogado especialista, un gestor de cobranza o al asesor legal si la empresa lo tuviera. Las acciones inmediatas serán sobre la cobranza judicial o extrajudicial (Cobranza Judicial). Si existiera un contrato que lo permita, como ocurre en las ventas a plazos (con retención de propiedad), quizás convengan ejecutar el cobro mediante embargo preventivo o entrega de los bienes según cláusulas establecidas

Para la empresa los procedimientos s aplicados a la gestión de las cuentas por cobrar garantizan que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente.

2.2.5 Inflación

La inflación se caracteriza por el alza continua de todos o casi todos los precios de los bienes y servicios que se transan en la economía. En este sentido, la inflación es

definida por Beatriz Sanabria y Yolanda Ojeda (2002: s/p) como: “un proceso de aumento continuo y generalizado de los precios de los bienes y servicios que se comercializan en la economía”. De acuerdo con este concepto, un incremento eventual de un rubro o grupo de rubros en un momento dado, no es una condición suficiente para que se determine la presencia de un proceso inflacionario en la economía. Los consumidores observan que los precios aumentan, sin que esto desaparezca en el corto plazo. Por otra parte, Catacora (2013):

se puede definir como el incremento porcentual de los precios de una cesta de bienes y servicios representativa de una economía, entre dos períodos determinados. En efecto la inflación es un fenómeno económico que genera diversas consecuencias, una de las más importantes es la pérdida de poder adquisitivo de la moneda o del signo monetario representativo de esa economía. Por esta razón, también se expresa que la inflación es el aumento sostenido y generalizado de los precios en la economía. (p. 2).

El autor citado anteriormente afirma que la intensidad del proceso inflacionario está relacionada con la magnitud que alcanza la tasa de variación del indicador que se utilice. Sin embargo, la calificación de muy baja, baja o alta dependerá del contexto y la realidad que vive cada país. En general cuando el porcentaje de inflación es menor a dos (2) dígitos es aceptable, sin embargo, es necesario considerar las características y los niveles de desarrollo de cada país, para poder afirmar que una inflación sea aceptable o no.

A cada empresa le afecta en forma diferente el proceso inflacionario, según cual sea su actividad, el entorno en el que se desenvuelve y la habilidad de su administración para manejar y enfrentarse a la situación. Para una mejor toma de decisiones, es importante que los gerentes, y quienes los asisten, comprendan el efecto que tiene este nuevo ambiente sobre la empresa. Es evidente, que la contabilidad tradicional, basada en el costo histórico, fracasa completamente en tiempos de inflación; ya que no puede reflejar las condiciones económicas reales en que trabajan las empresas, ni pueden determinar verazmente sus resultados.

2.2.6 Distorsiones de la Inflación en los Estados financieros

De acuerdo a las distorsiones de la inflación en los estados financieros, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2002), señala que:

La inflación es un fenómeno de la economía que ha afectado a Venezuela, especialmente en las últimas décadas. Aunque sus efectos y magnitudes se reducen, será un aspecto distorsionante en la inflación financiera que suministra los estados financieros elaborado con base histórica A o nominal, la cual supone una moneda estable (p.7)

Por su parte, Molina (2006), señala que el impacto en los estados financieros producto de la inflación es importante, pues al mismo tiempo afecta las ventas, el poder adquisitivo y en general disminuye la inversión empresarial. En criterio de la Hoz, Uzcategui y Borges (2008), cuando un país está afectado por el proceso inflacionario se afectan las operaciones de la contabilidad basada en costos históricos, al distorsionar la realidad económica, porque las transacciones están registradas con bolívares de diferente poder adquisitivo, ocasionando falta de homogeneidad y de comparabilidad

Explican los autores antes mencionados, que para poder efectuar comparaciones adecuadas se debe trabajar con cifras homogéneas. La presencia del fenómeno de la inflación en Venezuela, obliga a reexpresar la información contable de las partidas que provienen de la comercialización de las empresas, de aquellos resultados originados por el manejo o tratamiento de la gerencia sobre las partidas monetarias, para que de esta manera cualquier usuario pueda distinguir adecuadamente el efecto de la inflación en la información financiera.

Por otro lado, Vásquez (2008) plantea que el país está inmerso en un proceso inflacionario que ha generado un efecto negativo sobre los precios, costos, sueldos y salarios, valores de las propiedades, tasa de cambio, tasa de interés. Entre otros.

En consecuencia, los estados financieros de una empresa reflejan el resultado de sus actividades y su situación financiera actuando en un ambiente económico, deben reconocer ese efecto inflacionario, porque de lo contrario carecen de utilidad.

Los estados financieros, cuyo objetivo es suministrar a los usuarios información acerca de la situación financiera (Balance General), el resultado de la gestión económica (Estado de Resultados) y los cambios en la posición financiera o en la inversión por parte de los dueños (Estado de Flujos del efectivo o Cambios en las Cuentas del Patrimonio), son de gran utilidad para el proceso de toma de decisiones de las empresas.

Dicha información debe estar preparada no solo para satisfacer las exigencias de la gerencia de la empresa, propietarios, trabajadora, acreedora, potenciales inversionistas, entre otros, en la toma de decisiones de índole económica, sino también la de una gran variedad de usuarios.

Es conveniente que la empresa. tenga conocimiento de la inflación y buscar alternativas para reaccionar positivamente ante la presencia de los cambios generados para poder así minimizar sus efectos y alcanzar mejores resultados en cuanto a sus operaciones, por lo cual debe haber una adecuada gestión presupuestaria tomando en cuenta la variable inflación.

2.2.7 Hiperinflación

De acuerdo a Bujan (2012: s/p). La hiperinflación se define como un aumento incontrolado de la oferta monetaria e históricamente las hiperinflaciones han sido consecuencia de crisis monetarias y revueltas políticas y sociales. La hiperinflación es cuando se dispara sin control el fenómeno de la inflación, cuando los precios de los bienes y servicios aumentan de manera generalizada y rápida.

Esto destruye a la clase media, los ahorros y los fondos de pensiones se evaporan, los seguros de vida pierden su valor etc. La hiperinflación básicamente destruye la economía. Cuando se asocia con una depresión económica, la hiperinflación a menudo se produce cuando hay un gran aumento de la oferta monetaria no soportado por el producto interior bruto (PIB), lo que resulta en un desequilibrio entre la oferta y la demanda de dinero. Si no se controla esto provocará que los precios aumenten, ya que

la moneda pierde su valor.

La hiperinflación se produce entonces cuando hay una pérdida de confianza en la capacidad de una moneda para mantener su valor. Debido a esto, los compradores exigen una prima de riesgo para aceptar la moneda (tipo de cambio a su favor). Este efecto se retroalimenta y origina que el índice de precio (inflación sea cada vez mayor desencadenando una hiperinflación, lo que puede provocar el colapso del sistema monetario del país

2.2.8 Estrategias para las Empresas ante Escenarios Hiperinflacionarios

En medio de una economía hiperinflacionaria los gerentes pueden recurrir algunas tácticas de supervivencia para sacar a flote sus compañías, tomando en cuenta ciertos aspectos que apuntan desde el costo de reposición de inventarios, el precio de las divisas, el comportamiento del cliente y lo que pudiera generar en deterioro operativo. De acuerdo a González (2017), las empresas aplicaron las siguientes estrategias de supervivencia en periodos hiperinflacionarios:

1. Descentralización: bajo hiperinflación la toma de decisiones debe ser rápida toda vez que las condiciones pueden variar de un momento a otro. Muchas empresas manufactureras adoptaron un sistema de toma de decisiones descentralizado para reducir el gap entre la planificación y la implementación.

2. Comprometerse con la Calidad: aunque las empresas se encuentran al tanto de que poseen un Brand-Name que deben proteger, las dificultades en escenarios hiperinflacionarios arrojaron a las empresas a la toma de decisiones poco asertivas hacia el consumidor con incidencia negativa sobre la calidad de productos aun cuando reduzcan costos. Algunas empresas se vieron forzadas a lo anterior, buscando seguir bajos estándares de competidores y/o sustitutos, especialmente algunos productos importados de baja calidad adquiridos con divisas preferenciales.

3. Desarrollo de Pertenencia y Cultura Empresarial: crear equipos de trabajo de Advocacy para defender la empresa ante riesgos regulatorios.

4. Términos de Pago: las empresas redujeron los términos de crédito otorgados moviéndose hacia pagos de contado u otorgando descuentos por pronto pago. Adicionalmente, las empresas empezaron a aceptar divisas como medio de pago, aun cuando no había sido legalizada la dolarización. Otras empresas utilizaron el trueque en el comercio para no aceptar dinero doméstico. Por otra parte las empresas redujeron la periodicidad de la revisión de su Planificación hacia una mensual, semanal e incluso diaria.

5. Desarrollo de Operaciones de Maquila y Semi-transformación: desarrollar acuerdos con empresas extranjeras aliadas, recibiendo eventualmente materias primas y consumibles, regresando productos transformados, elaborados o semi-elaborados.

6. Integración Vertical: este tipo de estrategias permitió evitar la pérdida de valor producto de aceptar efectivo, prefiriendo un bien, cuando menos a lo largo de la cadena de valor.

2.2.9 Efectos de la Inflación en las Cuentas Por Cobrar

De acuerdo a Leandro (2012), las cuentas por cobrar, son partidas monetarias. Estas partidas producen pérdidas de valor por los efectos de la inflación a medida que transcurre el tiempo. La inflación puede afectar en mayor o menor intensidad a los flujos de efectivo, dependiendo de la naturaleza de éstos. Así la inflación podría afectar más a los precios de venta, o bien a los costos, el empresario generalmente combate la inflación tratando de disminuir los costos y manteniendo precios competitivos, pero no puede nada en contra de la inflación generalizada en la economía, y en consecuencia sus flujos de caja podrían ser, en términos reales, cada vez menores, por la pérdida del poder de compra del dinero, de ese modo la inflación incentiva las inversiones con recuperación rápida y que requieran una menor inversión de capital.

Además se debe considerar que ciertos activos son más propensos a generar pérdidas por inflación, ya que éstas serán mayores conforme sean mayores los activos monetarios, los inventarios y activos de mayor antigüedad. Así se convierte en una

estrategia anti-inflacionaria el reducir al mínimo los activos y endeudarse al máximo, lógicamente dentro de ciertos límites. En términos generales esto contribuirá a una mayor rentabilidad real. sin embargo debe tenerse presente que esta cierta mayor rentabilidad se ve mermada por un mayor riesgo financiero, por la disminución de la liquidez y el aumento del endeudamiento, y una menor flexibilidad de la empresa para enfrentar situaciones adversas.

Cabe notar también, que en los períodos inflacionarios los deudores tratan de alargar sus cuentas por pagar, con lo que aumenta la probabilidad de las cuentas incobrables y se disminuye la convertibilidad de las cuentas por cobrar, y consecuentemente una menor liquidez. Por lo tanto, el financiamiento de las cuentas por cobrar se incrementa originando mayores ventas a crédito. El financiamiento de las cuentas por cobrar en una unidad monetaria fija origina pérdidas monetarias por recuperar las cuentas en moneda depreciada, con menor poder adquisitivo.

Lo anteriormente planteado, conlleva a afirmar que cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo corriente. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Por lo tanto, representan una inversión muy importante para la empresa objeto de estudio. En este contexto, las cuentas por cobrar son activos monetarios y en épocas de inflación pierden poder adquisitivo, por lo cual una de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y se obtienen a través de las pruebas de liquidez. Una buena administración requiere de información al día sobre los saldos de los clientes y deudores. Al respecto, el administrador tiene un reto muy grande para controlar que las operaciones sean captadas y registradas veraz y correctamente, específicamente en épocas de inflación.

2.3 Definición de Términos Básicos

Costo: es lo que hay que entregar para conseguir algo, lo que es preciso pagar o sacrificar para obtenerlo, ya sea mediante la compra, el intercambio o la producción.

Efectividad: es una medida que permite evaluar la capacidad para alcanzar metas preestablecidas

Eficiencia: es la capacidad relativa de producir a una velocidad determinada con costos más bajos, o bien, con los mismos costos, producir a una mayor velocidad

Información Financiera: Es información que produce la contabilidad indispensable para la administración y el desarrollo de las empresas y por lo tanto es procesada y concentrada para uso de de la gerencia y personas que trabajan en la empresa. (Rodríguez, J, 2000. Control Interno: Un efectivo Sistema para la empresa. Editorial

Información: La información es un fenómeno que proporciona significado o sentido a las cosas. En sentido general, es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Los datos se perciben, se integran y generan la información necesaria para producir el conocimiento que es el que finalmente permite tomar decisiones para realizar las acciones cotidianas que aseguran la existencia.

Instrumento financiero: vehículo de transmisión de ahorro de quien lo genera a quien lo necesita y está dispuesto a pagar por él. (Rodríguez 2008; Instituciones y mercados financieros.

Instrumento financiero: vehículo de transmisión de ahorro de quien lo genera a quien lo necesita y está dispuesto a pagar por él.

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

Rentabilidad: Es el proyecto de inversión de una empresa pueda generar suficientes beneficios para recuperar lo invertido y la tasa deseada por el inversionista.

Riesgo: probabilidad de obtener resultados desfavorables en una inversión. El riesgo suele asociarse a incertidumbre

Variables Económicas: permiten establecer relaciones entre conceptos a través de las cuales es posible explicar los fenómenos que se estudian. Son variables económicas básicas la oferta, la demanda, el precio, el ingreso de un país, y muchas otras.

Variables Económicas: Permiten establecer relaciones entre conceptos a través de las

cuales es posible explicar los fenómenos que se estudian. Son variables económicas básicas la oferta, la demanda, el precio, el ingreso de un país, y muchas otras. (Torres 2008. Instituciones y mercados financieros.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico, es donde se prescriben los tipos de investigación, técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la investigación. a continuación se presentan los diversos datos metodológicos que especifican el uso de elementos que conforman el desarrollo total del estudio, tales como tipo, diseño de la investigación, la población, la muestra, las técnicas de recolección de información y las técnicas de Análisis de datos

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

En el presente trabajo de grado se caracteriza por ser un proyecto factible, el cual se apoya en un diseño de campo fundamentado en una investigación de carácter descriptivo. Según Arias (2014: 45), un proyecto factible es la “propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad, es indispensable que dicha propuesta se acompaña de la demostración de su factibilidad o posibilidad de realización”. Al respecto, se diseñarán estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios de la empresa Caprolim, C.A. Por otra parte, Arias (2014), define la investigación de campo como:

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

En tal sentido de acuerdo a la definición anterior, se puede decir que el diseño de investigación de este trabajo es de campo, ya que los datos se recogen directamente de las personas que manejan las cuentas por cobrar de la empresa en estudio. En donde el investigador obtiene información sin alterar las condiciones existentes. Asimismo, la investigación se considera descriptiva. Arias (2014), expresa que las investigaciones descriptivas:

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

Igualmente, se denota como una investigación descriptiva, debido a que se analizará los elementos que inciden en la gestión de cobranzas en la empresa Caprolim, C.A.

3.2 Fases Metodológicas

Fase I: Diagnóstico de la situación actual referente a la gestión de cobranza que presenta la empresa Caprolim, C.A.

Como técnica de recolección de información se empleó la observación directa. Según Hurtado (2013: 89), “esta técnica le permite al investigador tener un acercamiento directo con la problemática en estudio, esto implica que se involucra en el área en estudio y pueda observar de manera activa cuáles son sus debilidades y fortalezas”. Esta técnica se utilizó para verificar en forma directa, la problemática existente en el área, permitiendo detectar y constatar los hechos sin ningún tipo de obstáculos y así producir información cuantificable con fines descriptivos.

Como instrumento de recolección de información se empleó la lista de cotejo. Según Hurtado (2013. 92), este instrumento “se utiliza para reunir datos basados en la observación del comportamiento de un proceso con el fin de detectar tendencias, por medio de la captura, análisis y control de información relativa al proceso”. A través de este instrumento se conocerá la situación actual referente a la gestión de cobranza que presenta la empresa Caprolim, C.A.

Por otra parte, Según Tamayo y Tamayo (2014: 176) señalan que la población es “la totalidad del fenómeno en estudio, inclusive la totalidad de unidades de análisis o entidad de población que integra dichos fenómenos y debe cuantificarse para un determinado estudio integrado en conjunto “N” de entidades que participan de unas determinadas características”. Cabe destacar, que la población utilizada es finita y manejable por ser menor de 100 unidades, además de ser accesible. Está conformada por seis personas las cuales integran el departamento de Administración de la empresa.

Con respecto a la muestra, Sabino (2014: 98), define “La muestra como aquel conjunto de elementos que han sido tomados de una población con la finalidad de ser estudiados y mediante esta tomar las características totales de la población”. (p 98). 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”.

Fase II: Análisis de los elementos que inciden en la gestión de cobranzas en la empresa Caprolim, C.A.

En esta fase se determinaron los elementos que inciden en la gestión de cobranzas, para lo cual se hará uso de la Matriz DOFA. De acuerdo a Chapman (2005):

Es una herramienta manipulada para la formulación y evaluación de estrategias. Generalmente es utilizada para empresas. Este análisis consiste en evaluar las Fortalezas y Debilidades que están relacionadas con el ambiente interno (recursos humanos, técnicos, financieros, tecnológicos, etcétera) y Oportunidades y Amenazas que se refieren al entorno externo (Micro ambiente: Proveedores, competidores, los canales de distribución, los consumidores) (Macro ambiente: economía, ecología, demografía, etcétera) de la empresa. (p. 82).

A través de la aplicación de esta herramienta, se identificarán las debilidades y fortalezas que se lleva a cabo en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar en la empresa Caprolim, C.A.

Una vez recolectada la información obtenida mediante las técnicas de recolección de datos, la misma fue procesada a través de la estadística descriptiva, que de acuerdo a Bisquerra (2010: 82), es la que “presenta información en forma conveniente, útil y comprensible y se utiliza en conjuntos finitos para presentar, organizar analizar los datos, comparar y luego comunicar”. Por lo tanto, se procede a organizar, clasificar, tabular y analizar la información, con el objeto tener una visión más completa de la realidad del estudio.

Fase III: Diseño de Estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios de la empresa Caprolim, C.A.

En esta fase, se presenta la propuesta de Estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios de la empresa Caprolim, C.A., para ello se tomarán en cuenta los resultados que se obtendrán luego de aplicar las diferentes técnicas de recolección de datos.. 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

Para abordar metodológicamente este contexto se inicia con los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a la muestra representativa en este estudio. Balestrini (2013: 35,) señala que el análisis de los datos se define “como el resumen de las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuesta a las interrogantes de la investigación”. Es decir, consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio. La información recolectada se presenta de acuerdo al alcance de los objetivos específicos de la investigación.

Es así, como en primer lugar se diagnosticó la situación actual referente a la gestión de cobranza que presenta la empresa Caprolim, C.A., para lo cual se observaron y se recopilieron los datos mediante su propia observación, a fin de plantear el problema real. En tal sentido, se utilizó la lista de cotejo, conformada por diez (10) ítem que indican presencia o ausencia del aspecto observado. Se elaboraron dos (2) listas de cotejo. En la primera se agruparon los aspectos relacionados con la planificación y procedimientos de las cuentas por cobrar. En la segunda, los factores relacionados con la inflación y el riesgo financiero en la gestión de las cuentas por cobrar

Seguidamente, con los resultados obtenidos se realizó un análisis DOFA para determinar las debilidades y fortalezas (análisis interno), así como las oportunidades y amenazas (análisis Externo) que inciden en la gestión de cobranzas en la empresa Caprolim, C.A., lo cual permitirá diseñar las estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios

4.2 Diagnóstico de la situación actual referente a la gestión de cobranza que presenta la empresa Caprolim, C.A.

Cuadro 1. Lista de Cotejo: Planificación y Procedimientos de las cuentas por cobrar

Ítem	Aspectos observados	Si	No
1	Se planifican adecuadamente las actividades relacionadas con el proceso de cobranza		X
2	Los procedimientos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de cobranzas están establecidos en los manuales administrativos		X
3	Se estima el cobro a realizar por el cliente mediante un análisis de las cuentas pendientes		X
4	Se aplican las fases (evaluación, control y seguimiento) de		X

	gestión de riesgo en el análisis de las cuentas por cobrar		
5	La gestión de cobro que se realiza, permite mantener liquidez para cumplir con los compromisos y desempeño de las actividades diaria		X

Fuente: Doria (2018)

Análisis

Ítem 1. En este ítem se observa, que en la empresa no se planifican adecuadamente las actividades relacionadas con el proceso de cobranza, debido a que las cobranzas no se realizan en el tiempo estipulado. Es importante para la empresa, planificar la gestión de las cobranzas registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados

Ítem 2. Los procedimientos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de cobranzas no están establecidos en los manuales administrativos, donde se contemplan las normativas, políticas para el proceso las cobranzas que orientan a los trabajadores para obtener un proceso eficiente en la gestión de las cuentas por cobrar.

Ítem 3. De acuerdo a lo reflejado en este ítem, se observa que no se estima el cobro a realizar por el cliente mediante un análisis de las cuentas pendientes, evidentemente el problema de cartera surge principalmente cuando la empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Lo planteado, trae como consecuencia que se otorguen créditos a clientes indistintamente de la condición que presenten. Adicionalmente a ello, llevar un control del vencimiento, de los saldos y sobre todo del historial de pagos del cliente permitirá a la compañía operar confiadamente y el proceso no se vería afectado por lo menos a causa del control

Ítem 4. Se observa, que no se aplican las fases del proceso administrativo para la de gestión de riesgo en el análisis de crédito, lo que conlleva a que no se generen

respuestas adecuadas al riesgo ni a las actividades de control, así como presentan la carencia de un monitoreo formal de sus acreencias financiera. Es vital que toda empresa cuente con un sistema de cuentas por cobrar eficiente porque así podrá tomar decisiones firmes y ágiles frente a mercados cada vez más competitivos y globalizados.

Ítem 5. La gestión de cobro que se realiza, permite mantener liquidez para cumplir con los compromisos y desempeño de las actividades diaria. El resultado obtenido, presenta claramente el problema existente en la empresa con respecto a la administración de cuentas por cobrar, puesto que no se realiza una eficiente gestión de cobro, que permita mantener liquidez para cumplir con los compromisos y desempeño de las actividades diaria. Cabe destacar, que la gestión de cobro es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes.

Cuadro 2. Lista de Cotejo: Inflación y riesgo financiero en la gestión de las cuentas por cobrar

Ítem	Aspectos observados	Si	No
6	Se emplean indicadores de gestión para el logro de las metas en el departamento de cuentas por cobrar		X
7	Existen mecanismos financieros para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar		X
8	Se toman en cuenta los efectos de la inflación en la toma de decisiones financieras	X	
9	La inflación que se vive actualmente impacta en la gestión de las cuentas por cobrar	X	

10	En la empresa se elaboran estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios		X

Fuente: Doria (2018)

Análisis

Ítem 6. Según los resultados obtenidos, la empresa no aplica indicadores de gestión para el logro de las metas en el departamento de cuentas por cobrar para proyectar sus operaciones ni para evaluar su desempeño, lo que no le permite tener información actualizada y accesible para el control del cumplimiento de sus objetivos y metas basados en criterios de medición y traducidos en indicadores para el área de cobranzas.

Ítem 7. En el departamento de cuentas por cobrar no se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar, pudiendo tener como consecuencia directa la toma de decisiones que no sean convenientes para el departamento y para la empresa

Ítem 8. Los resultados que se muestran indican que se toman en cuenta los efectos de la inflación en la toma de decisiones financieras, ya que es una realidad de la cual no se puede escapar. Se puede señalar, que la inflación ha generado en la empresa debilidades en su operatividad, tales como la disminución de las ventas, el aumento de los costos, y por consiguiente una disminución del flujo de efectivo. En tiempos de inflación hay un aumento de las necesidades de financiamiento, escasez de insumos financieros, así como necesidad creciente de capital de trabajo,

Ítem 9. La inflación que se vive en el país va afectando cada día los precios de los productos, así como la capacidad de pago de los clientes y si no se toman en cuenta estas variaciones se agota rápidamente el presupuesto impidiendo que la empresa cumpla con sus compromisos. Cabe notar también, que en los períodos inflacionarios los deudores tratan de alargar sus cuentas por pagar, con lo que aumenta la probabilidad

de las cuentas incobrables y se disminuye la convertibilidad de las cuentas por cobrar, y consecuentemente una menor liquidez. Por lo cual una de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante y se obtienen a través de las pruebas de liquidez

Ítem 10. Como se observa, no se elaboran estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios. Las cuentas por cobrar son activos monetarios y en épocas de inflación pierden poder adquisitivo. Por lo tanto, la empresa debe cuidar el flujo de caja y optimizar de las cuentas por cobrar disminuyendo el plazo de cobro de las cuentas porque obviamente en un ambiente hiperinflacionaria no tiene sentido tener deudas más allá de siete días

4.3 Análisis de los elementos que inciden en la gestión de cobranzas en la empresa Caprolim, C.A.

Cuadro 3. Matriz DOFA

<p>Factores Internos</p>	<p>Fortalezas (F) Servicio y el trato cordial que se le da al cliente, la diferencian de la competencia Empresa con amplia trayectoria y reconocida en el mercado donde se desenvuelve Disponibilidad de la gerencia y de los trabajadores para la propuesta de estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios</p>	<p>Debilidades (D) Se carece de una planificación adecuada del proceso de cobranzas No se aplican las fases (evaluación, control y seguimiento) de gestión de riesgo en el análisis de las cuentas por cobrar No se realiza un análisis de las cuentas pendientes por cobrar No se emplean indicadores de gestión en el proceso de las cuentas por cobrar No se lleva a cabo un control de las cuentas por cobrar</p>
<p>Factores Externos Oportunidades (O) Trabajo colaborativo para alcanzar un solo objetivo: la eficiencia en</p>	<p>Estrategias (FO) Actualizar la información de la gestión de cobranza</p>	<p>Estrategias(FA) Elaborar lineamientos que permitan fortalecer la</p>

el manejo de las cuentas por cobrar. Mantener la satisfacción de los clientes Aplicación de tecnologías más eficaces	diariamente. Establecer convenios de cobranza con los clientes que tienen facturas vencidas del año	administración de riesgo de las cuentas por cobrar Formular controles internos para la realización las actividades del proceso de cobranzas
Amenazas (A) Incremento de los precios por la inflación Aumento del riesgo país Empresas del mismo ramo que ofrecen productos a menor precio	Estrategias (DO) Cumplir el procedimiento, de actualización de la gestión de cobranzas Implementar estrategias de cobranza	Estrategias(DA) Establecer una metodología para la gestión de las cuentas por cobrar en períodos inflacionarios Actualizar de la cartera de clientes diariamente

Fuente: Doria (2018)

Análisis Interno y Externo

Se observa que no se planifican las actividades de cobranzas, ya que no se aplican las fases (evaluación, control y seguimiento) de gestión de riesgo en el análisis de las cuentas por cobrar. Del mismo modo, no se emplean indicadores de gestión en el proceso de las cuentas por cobrar, no se aplican controles efectivos para el manejo de las cuentas por cobrar. Aunado a ello, las empresas (Competencia) del mismo ramo que ofrecen productos de calidad, lo cual puede disminuir la cartera de clientes. Por otro lado, el proceso inflacionario que se vive actualmente en el país impacta de manera negativa en la gestión de cobro de la empresa, con lo que aumenta la probabilidad de las cuentas incobrables y se disminuye la convertibilidad de las cuentas por cobrar y consecuentemente una menor liquidez. Sin embargo, el recurso humano está orientado al logro y con las competencias necesarias y de actualización periódica, además existe la disponibilidad de la gerencia y de los trabajadores del área de cuenta por cobrar para aceptar la propuesta que se plantea

Una vez analizado los factores internos y externos, se realiza el cruce de las estrategias: debilidades con oportunidades (DO), debilidades con amenazas (DA), fortalezas con oportunidades (FO) y fortalezas con amenazas (FA), luego se

seleccionan las estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios de la empresa Caprolim, C.A., las estrategias seleccionadas son las siguientes.

- Elaborar lineamientos que permitan fortalecer la administración de riesgo de las cuentas por cobrar
- Establecer una metodología para la gestión de las cuentas por cobrar en períodos inflacionarios
- Formular controles internos para la realización de las actividades del proceso de cobranzas

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

En un mercado donde existe una gran competencia, surgen nuevas ideas que desarrollan las empresas para acaparar dichos mercados. Uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas en el entorno actual de los negocios es contar con la suficiente liquidez para poder cumplir con sus compromisos de pagos, de manera regular a la vez que se logra crecer la rentabilidad y tener un uso eficiente de los recursos de la empresa.

Es así como las cuentas por cobrar, representan el crédito que la empresa otorga a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de las operaciones de un negocio al entregárseles productos o servicios derivados de una venta. Con el fin de incrementar el número de clientes y conservar la relación con los usuarios actuales, la mayoría de las empresas recurren a ofrecer crédito o financiamiento.

Las cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes de las empresas, tienen una relación directa con el flujo de efectivo, el capital de trabajo y en fin tienen especial participación como soporte de la información financiera. Por lo que requieren estar bajo controles que permitan de manera eficiente obtener la cobranza de los ingresos esperados, ya que con frecuencia representan la mayor y consistente fuente de entradas de efectivo de la organización.

Ahora bien, la hiperinflación consiste en la pérdida del poder adquisitivo de una moneda a un ritmo muy alto. Es cuando se registra una tasa de inflación muy elevada. Por lo tanto, en periodos hiperinflacionarios como el que vive actualmente en Venezuela, es conveniente para la empresa reducir los plazos de cobro, pues conforme sean más bajas las cuentas por cobrar menor será la pérdida monetaria.

En este contexto, se presenta la propuesta de estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios de la empresa Caprolim, C.A., la cual va dirigida a incrementar la rentabilidad económica de la organización dentro de una economía de procesos inflacionarios, a través de lineamientos y controles que permitan mejorar la gestión de las cobranzas en época de hiperinflación

5.2 Justificación de la propuesta

La propuesta de estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios de la empresa Caprolim, C.A., se justifica porque las funciones y procedimientos del departamento de cobranzas van a estar mejor definidos y organizados, lo cual permitirá llevar a cabo las distintas tareas para cobrar en el tiempo establecido y efectuar un seguimiento más eficaz de las gestiones de cobranza. Al tener las funciones correctamente definidas, el área de recursos humanos podrá realizar una correcta evaluación de desempeño lo cual beneficiará a los empleados en la búsqueda de línea de carrera, incentivos, bonos, entre otros

La optimización de los procesos de crédito y cobranzas implica que las cuentas por cobrar sean efectivamente cobradas en los tiempos establecidos, no se otorguen

créditos cuando existan riesgos de incobrabilidad, entre otros. Un adecuado proceso de cobranzas juega un papel importante en la organización, ya que facilita su desarrollo y crecimiento; destacando así, que la empresa funciona efectivamente cuando sus ingresos son captados efectiva y oportunamente, permitiendo alcanzar un mayor nivel de confianza hacia el cliente, al cual se le está prestando el servicio

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios de la empresa Caprolim, C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar lineamientos que permitan fortalecer la administración de riesgo de las cuentas por cobrar
- Establecer una metodología para la gestión de las cuentas por cobrar en períodos inflacionarios
- Formular controles internos para la realización las actividades del proceso de cobranzas

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Técnica: en la empresa Caprolim, C.A. existe una capacidad técnica, posee los equipos de computación, un sistema administrativo y contable idóneo, materiales y mobiliario de oficina necesarios, además cuenta con la infraestructura con los respectivos espacios físicos donde se encuentra el área de cobranzas para que

ejecuten los lineamientos dirigidos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar.

Factibilidad Operativa: operativamente, se considera que la propuesta es factible, ya que la empresa cuenta con la infraestructura adecuada para llevarla a cabo, además no amerita de un personal adicional. Igualmente, existe la disponibilidad de los empleados para aceptar lo cambios que se generarían

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

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Estrategia 1. Elaborar lineamientos que permitan fortalecer la administración de riesgo de las cuentas por cobrar

Los lineamientos que se proponen son las siguientes.

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

B. Definición del Límite de Crédito: el límite de crédito que se puede otorgar es una cifra que se determina por su capacidad de ventas, el nivel de endeudamiento, la rotación de sus inventarios y rentabilidad de sus operaciones, todo un conjunto de elementos que permitirán a la coordinación de cobranzas establecer el monto sugerido

de crédito que será sometido a la gerencia para su revisión, aprobación o rechazo

C. Políticas para la administración del riesgo

- Establecer perfiles de clientes considerados de alto riesgo, tales como personas expuestas políticamente, organismos no gubernamentales, comercializadores de armas.
- Difusión de comunicados y reuniones de políticas de administración de riesgos.
- 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 y facturación
- Monitoreo del cumplimiento de políticas de riesgos financieros

C. Evaluaciones periódicas de los clientes.

Es necesario que la empresa implemente mejoras en sus análisis de créditos para que ello de soporte a la gestión de cobranzas. Las evaluaciones periódicas se darán cada 6 meses y con los siguientes lineamientos:

- Actualización de la información y documentación de los clientes.
- Revisión y seguimiento de las líneas y plazos de créditos de los clientes.
- Información y seguimiento de la evolución del sector.
- Comportamiento de pago del cliente en la empresa.
- Revisión del cliente en centrales de riesgos.

Estrategia 2. Establecer una metodología para la gestión de las cuentas por cobrar en períodos inflacionarios

Actualmente, son mucho los retos que debe asumir la empresa Caprolim, C.A. en épocas donde los precios suben y la incertidumbre se hace presente en los mercados locales. Todos los sectores de la compañía deben compaginar de manera eficiente para

alcanzar el objetivo final. Uno de esas secciones, es la gestión de cobranza, que deberá cumplir con las metas propuestas a pesar de los contextos adversos. En este sentido, se propone la siguiente metodología para la gestión de las cuentas por cobrar en períodos inflacionarios

1. Gestionar las cobranzas en períodos hiperinflacionarios

- Planificar la gestión de cobro entre 10 y 15 días antes del vencimiento. Esto da un margen de tiempo ante imprevistos como clientes que pierden una factura asegurando de que los clientes conocen las opciones de pago.
- No esperar que llegue la mora para accionar. Hacer un listado de clientes con su historial de pagos, las características de sus compras, las opciones de pago. Esto con la finalidad de incentivar las ventas a los clientes cumplidores y predecir los costos financieros de quienes postergan sus pagos. Un listado de clientes consolidado, también ayuda a establecer estrategias como descuentos por pago al contado o recargos por hacerlo fuera de término. Todas estas condiciones tienen que haber quedado claras durante la venta.
- Un contexto inflacionario debe mover a la empresa a que las gestiones de cobro sean más determinantes y agresivas. En el caso que haya clientes pagando fuera de término, hay que tener claro el listado de quiénes son y sus características. Las medidas deben tomarse pronto y tienen que tener condiciones claras.
- Implementa un sistema de facturación eficaz que alerte de la falta de pago en el primer día de retraso, para tener la oportunidad de hacer un recordatorio, siempre siendo amable y ético.
- Incorporar software de gestión que te permita agilizar procesos y contar con alarmas es muy importante.
- En cuanto a las negociaciones, tienen que hacerse con gente capacitada en esto y que tenga muy buen trato hacia el cliente. La preparación de los miembros del

equipo es clave.

- Conocer profundamente al cliente y al sector del mercado, lo que permitirá el desarrollo de productos especializados que respondan a las necesidades de los mismos y un manejo adecuado del riesgo pertinente al sector.
- Responder rápidamente las solicitudes de información de los clientes, ya que la rapidez de su respuesta no solo es muy bien valorado, sino que además con ello les demuestra la eficiencia y eficacia de los procesos dentro del banco
- Escuchar a los clientes: Esto permitirá identificar qué productos se están vendiendo más y cuáles se venden menos. En base a esto podremos tomar decisiones para aumentar las ventas en las líneas de productos indicadas.

2. Formular indicadores de gestión para el proceso de cobranzas

Indicadores de Gestión

Indicador	Fórmula	Descripción
Rotación de cartera	Ventas a crédito en el período/cuentas por cobrar promedio	Establece el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio de un período determinado de tiempo generalmente un año. permite conocer la rapidez de la cobranza
Período promedio de cobro	Cuentas por cobrar promedio x 365 días/ventas a crédito	Muestra las veces que rota la cartera en el año.

Calculo de Morosidad

	cobro de las facturas Número de facturas	muestra determinada de facturas
--	--	---------------------------------

Fuente: Doria (2018)

Beneficios de los indicadores de gestión para la empresa Caprolim, C.A.

El contar y utilizar indicadores en el departamento de cobranza generan los siguientes beneficios:

- Dan base y fundamento a la evaluación de resultados.
- -Apoya al proceso de establecimiento de políticas.
- -Los ejecutivos saben que rinden cuentas de una manera muy clara y objetiva.
- Permite motivar y premiar a su equipo en base a logros alcanzados.

Estrategia 3. Formular controles internos para la realización las actividades del proceso de cobranzas

Controles Internos

Controles	Acciones	Responsables
Supervisión y Verificación	<ul style="list-style-type: none"> · Mantener una supervisión constante y verificar las actividades inherentes a las actividades para otorgar créditos. · Efectuar auditorías contables y administrativas. 	Gerente de Administración
	<ul style="list-style-type: none"> · Constatar a través del sistema contable que los asientos respectivos se realizan de manera correcta. 	Coordinador de

	<ul style="list-style-type: none"> · Realizar una relación detallada de los clientes. Donde esté reflejado por escrito los criterios y procedimientos de aceptación del crédito. · Elaborar un registro de control de cobrabilidad de los clientes, en el que se reflejará las deudas a cobrar y las fechas de vencimiento. 	Cuentas por Cobrar
--	---	--------------------

Fuente: Doria (2018)

Controles Internos

Controles	Acciones	Responsables
Supervisión y Verificación	<ul style="list-style-type: none"> · Verificar el manejo de auxiliares y registros relacionado con las cuentas por cobrar 	Coordinador de Cuentas por Cobrar
Control de saldos	<ul style="list-style-type: none"> · Generar reporte constante de las cuentas por cobrar para analizar cuales están vencidas y su grado de significación dentro de las ventas a créditos · Conciliar los saldos individuales de cada cliente con el saldo total de las cuentas por cobrar. · Medir el tiempo en que el crédito permanece pendiente 	Coordinador de Cuentas por Cobrar

Fuente: Doria (2018)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez analizado los resultados, a continuación se presentan las conclusiones, las cuales se derivan de los objetivos específicos planteados. En cuanto al diagnóstico de la situación actual referente a la gestión de cobranza que presenta la empresa Caprolim, C.A., se concluyó que no se planifica gestión de las cuentas por cobrar y no se emplean técnicas y herramientas administrativas para mejorar la gestión de las cobranzas, del mismo modo, no se aplican controles efectivos para el manejo de las cuentas por cobrar.

Por otra parte, se analizaron los elementos que inciden en la gestión de cobranzas concluyendo que no se realiza una eficiente gestión de cobro debido a que no ejecutan revisiones periódicas de los procedimientos de cobranzas para verificar aquellos que presentan créditos que presentan dificultades de cobranzas. Asimismo no se formulan programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento en el departamento de cuentas por cobrar, lo que no permite tener información actualizada y accesible para el control del cumplimiento de sus objetivos y metas basados en criterios

de medición y traducidos en indicadores para el área de cobranzas

Aunado a ello, la variable inflación afecta la rentabilidad de la empresa y por ende, la gestión de los cobros, puesto que en periodos hiperinflacionarios las ventas y compras a crédito ocurren a precios que compensan la pérdida esperada del poder adquisitivo durante el período del crédito, aun si es corto. Por lo cual es importante, que se tome en cuenta para el proceso de cuentas por cobrar. De acuerdo a ello, se consideró necesario diseñar estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios de la empresa Caprolim, C.A., estableciendo una metodología que permita mejorar para la gestión de las cuentas por cobrar en períodos inflacionarios

Recomendaciones

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

- Tomar en consideración la propuesta planteada, ya que le permitirá a la organización analizar las debilidades que se observan en el departamento cuentas por cobrar con respecto a la gestión interna y así realizar los correctivos necesarios, también reforzar las fortalezas observadas y así cumplir las metas establecidas
- Es necesario planificar de manera adecuada y en forma coordinada las actividades a realizar en el departamento de cobranzas, de forma tal, que se tomen decisiones de lo que debe hacerse en un futuro, por lo tanto, se constituye en una permanente accionar a fin de que todas las personas involucradas estén al tanto de lo que se espera que logren cada una de ellas.
- Controlar la ejecución de la planificación, organización y dirección del área de cobranzas, con la finalidad de llevar un seguimiento y control interno financiero de las actividades que realizan los trabajadores adscritos a ese departamento, así como, el manejo de los recursos financieros que se posean. Por tal motivo, es menester la comparación del control interno con respecto a los resultados de

periodos fiscales anteriores, a los fines de determinar y prever las posibles desviaciones para establecer las medidas correctivas oportunamente

- En periodos inflacionarios, las empresas tienen que trabajar para que el capital humano se quede en las organizaciones y mitigar los impactos de la huida. Por lo tanto, se recomienda propiciar un ambiente laboral adecuado, mediante heterodoxas en materia salarial, de compensaciones, horarios, entre otros puntos.
- Realizar compras programadas, inventarios y endeudamiento: en un contexto de elevada inflación las empresas necesitan disponer de dinero fresco para hacer compras importantes de insumos, materias primas, entre otros

REFERENCIA

Aguilera, Felipe y Sojo, Harol (2016). **Inflación y su impacto en la Gestión Presupuestaria de la empresa CLODO XPX Comercio y Suministros C.A**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez

Anaya, Fernando, Fernández, Rosa y González, Andrés (2014). **Estrategias Financieras para la optimización del manejo y control de Efectivo (Crédito Y Cobranza) en la empresa Contraste J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo**, presentado en la Universidad de Carabobo.

Arias Fidias (2014). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Editorial Episteme

Balestrini, Mirian. (2013). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela.

Bisquerra, Rafael. (2010). **Metodología de la Investigación Educativa**. Editorial la Muralla, S.A. 2da Edición

Bujan Pérez, Alejandro **Hiperinflación**. (Documento en Línea). Disponible en <https://www.encyclopediainanciera.com/definicion-hiperinflacion.html>

Catacora, Fernando. (2013). **Reexpresión de Estados Financieros**. Caracas, Venezuela: Editorial McGraw-Hill.

Cepeda, Gustavo (2012), **Gerencia y Control de Crédito y Cobranza**, Editor Uyapal. Caracas.

- Contreras, Yesenia (2014). **Impacto Financiero que genera el Efecto Inflacionario en los Costos Operativos y en el Capital de Trabajo de la empresa Motores Olimpo, C.A**”, presentado en la Universidad de Carabobo.
- Gitman, Lawrence (2007). **Principios de Administración Financiera**. Prentice Hall México. 10ª Edición.
- González, Enrique (2017). **Estrategias para las Empresas ante Escenarios Hiperinflacionarios**. (Información en línea). Disponible en www.opinionnoticias.com/.../30634-ique-hicieron-las-empresas-que-enfrentaron-hip.
- Holmes, Arthur (2013), **Auditoría principios y procedimientos**. Tomo I. Editorial Limusa. Caracas.
- Hoz, Uzcatogui y Borges (2008). **La Inflación como factor distorsionante de la Información Financiera**. Revista Venezolana de Gerencia. Volumen 13. No 44.
- Hurtado, Jacqueline. (2013), **Paradigmas y métodos de investigación en tiempo de cambios**. Editorial CIEC, S.A. Caracas.
- León, Francisco (2016). **La Hiperinflación**. (Documento en Línea). Disponible en repositorio.udea.edu.pe/.../Investigación%20Hiperinflación%20del%20Perú%20D eca.
- Martínez, Yolanda y Molina, Fernando (2014). **“Lineamientos Contables y administrativos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Mohanca, C.A.”**, realizado en la Universidad de Carabobo.
- Méndez, William. (2012). **La Inflación y la Información Financiera**. Presentación
- Molina, V (2006). **Análisis de las metodologías Fiscales y Financieras para el ajuste por Inflación establecidas en la Ley del Impuesto Sobre la Renta y la Declaración de Principios de Contabilidad No 10**. Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela.
- Rodríguez, Andrea (2017). **Estrategias Financieras para la optimización del Flujo de Caja en períodos de Inflación en la empresa Lara Marambio Y Asociados**”, presentado en la Universidad José Antonio Páez
- Sanabria, Beatriz. y Ojeda, Yolanda. (2002). **La inflación y el índice de precios al consumidor**. (Documento en Línea). Disponible en www.bcv.org.ve/blanksite/c1/Publicaciones.asp?Codigo=3325...2.
- Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la investigación científica**.4ta

Edición Ediciones Limusa.. México.

Vásquez, F (2008). **¿Porqué Reexpresar? Visión y Responsabilidad del Auditor Externo.** Caracas. Editado por KPMG.

ANEXOS

ANEXO 1

Lista de Cotejo: Planificación y Procedimientos de las cuentas por cobrar

Ítem	Aspectos observados	Si	No
1	Se planifican adecuadamente las actividades relacionadas con el proceso de cobranza		
2	Los procedimientos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de cobranzas están establecidos en los manuales administrativos		
3	Se estima el cobro a realizar por el cliente mediante un análisis de las cuentas pendientes		
4	Se aplican las fases (evaluación, control y seguimiento) de gestión de riesgo en el análisis de las cuentas por cobrar		
5	La gestión de cobro que se realiza, permite mantener liquidez para cumplir con los compromisos y desempeño de las actividades diaria		

Fuente: Doria (2018)

ANEXO 2

Lista de Cotejo: Inflación y riesgo financiero en la gestión de las cuentas por cobrar

Ítem	Aspectos observados	Si	No
6	Se emplean indicadores de gestión para el logro de las metas en el departamento de cuentas por cobrar		
7	Existen mecanismos financieros para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar		
8	Se toman en cuenta los efectos de la inflación en la toma de decisiones financieras		
9	La inflación que se vive actualmente impacta en la gestión de las cuentas por cobrar		
10	En la empresa se elaboran estrategias para la optimización del proceso de cobranzas en períodos hiperinflacionarios		

--	--	--	--

Fuente: Doria (2018)