



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL CONTROL DE LAS
CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA
CLX SAMSUNG C.A.**

Autoras: Alejandra Gómez
C.I. 24.918.889
María Arráez
C.I. 23.602.820

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

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

**PLAN DE ACCIÓN PARA EL CONTROL DE LAS
CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA
CLX SAMSUNG C.A.**

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

Autoras: Alejandra Gómez
María Arráez

Tutor: José Pérez

San Diego, Marzo de 2021



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

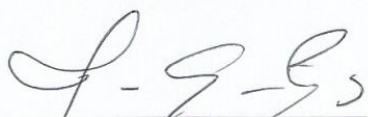
TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: PLAN DE ACCIÓN PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CLX SAMSUNG C.A.

Realizado por el (la) Br. Alejandra Gómez C.I. N° 24.918.889


cursante de la carrera de CONTADURÍA PÚBLICA hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**


DE: Diecisiete, (17) PUNTOS.


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: **JOSÉ PÉREZ**
C.I.: **8.629.179**



El Jurado


Jurado
Nombre: **LEIDA PÉREZ DÍAZ**
C.I.: **3.921.222**


Jurado
Nombre: **JOSUÉ JAIMES**
C.I.: **12.478.528**

Fecha: 15 /04 /2021



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: PLAN DE ACCIÓN PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CLX SAMSUNG C.A.

Realizado por el (la) Br. María Arráez C.I. N° 23.602.820

cursante de la carrera de CONTADURÍA PÚBLICA hace

constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**

DE: Diecisiete, (17) PUNTOS.

El Jurado


Tutor Académico (Coordinador)

Nombre: **JOSÉ PÉREZ**

C.I.: **8.629.179**




Jurado

Nombre: **LEIDA PÉREZ DÍAZ**

C.I.: **3.921.222**


Jurado

Nombre: **JOSUÉ JAIMES**

C.I.: **12.478.528**

Fecha: 15 /04 /2021



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA
Y TRABAJO DE GRADO**



ACTA N° 0042-3-2020
San Diego, 18 de Marzo de 2021

Ciudadano
GOMEZ ALEJANDRA
C.I. 24.918.889
ARRAEZ MARIA
C.I. 23.602.820

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“PLAN DE ACCION PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA CLX SAMSUNG C.A”**, como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted

Atentamente.

Dra. Patricia Díaz
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”
“Plan Universidad En Casa”
“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará”

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, José Pérez, portador de la cédula de identidad N° 8624179, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por las ciudadanas: Alejandra Gómez y María Arráez. Portadoras de la cédula de identidad N° 24.918.889 y N° 23602820 respectivamente, titulado PLAN DE ACCIÓN PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA CLX SAMSUNG C.A. presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los _____ días del mes de _____ del año 2021

Nombre

C.I:

ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	PP.
	ÍNDICE DE CUADROS.....	vii
	ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
	RESUMEN INFORMATIVO	Ix
	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	6
II	MARCO TEÓRICO	8
	2.1. Antecedentes	8
	2.2. Bases Teóricas	12
	2.3. Definición de Términos	21
III	MARCO METODOLÓGICO	23
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	23
	3.2. Fases Metodológicas.....	25
	Fase I: Diagnóstico del control de las cuentas por cobrar.....	25
	Fase II .Fortalezas, debilidades, de las cuentas por cobrar.....	26
	Fase III. Diseño de un plan de acción.....	27
IV	RESULTADOS	28
	4.1. Análisis y Presentación de los Resultados.....	28
	4.2. Análisis del Cuestionario.....	29
	4.3. Análisis de la Matriz DOFA (PCI y POAM).....	35
V	LA PROPUESTA	41
	5.1. Presentación de la Propuesta	41

5.2. Justificación de la Propuesta	42
5.3. Objetivos de la Propuesta	42
5.4. Factibilidad de la Propuesta	43
4.5. Desarrollo de la Propuesta.....	43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	53
ANEXOS	55

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		p.p
1	Normas, Políticas y Procedimientos	29
2	Gestión de cobros	31
3	Control de las Cobranzas	33
4	Diagnóstico Interno PCI	35
5	Diagnóstico Externo POAM	37
6	Matriz DOFA	39
7	Plan de Acción para el control de las cuentas por Cobrar	44

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICO		p.p
1	Normas, Políticas y Procedimientos	30
2	Gestión de cobros	32
3	Control de las Cobranzas	33



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

PLAN DE ACCIÓN PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA CLX SAMSUNG C.A.

Autoras: Alejandra Gómez

María Arráez

Tutor: José Pérez

Fecha: Marzo de 2021

RESUMEN INFORMATIVO

El control y seguimiento de la gestión de cobranzas juega un rol fundamental en la eficiencia y rentabilidad de las empresas, ya que representan la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de la empresa. Sin embargo, en la empresa CLX SAMSUNG C.A. se presentan deficiencias en el manejo del proceso de las cuentas por cobrar presentado retraso en la gestión de cobros, lo que se traduce en una significativa debilidad institucional que limita su capacidad para cumplir adecuadamente con las obligaciones contraídas. Es por lo cual, que se tiene como objetivo general proponer plan de acción para el control de las cuentas por cobrar. Metodológicamente, la investigación se ubica en la modalidad de proyecto factible, apoyada en un diseño de campo no experimental y de nivel descriptivo. Como técnicas de recolección de información, primeramente se emplea la encuesta, mediante un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio conformada por tres (3) trabajadores que laboran en el área administrativa de la empresa. En segundo lugar, se utiliza la Matriz DOFA, mediante un diagnóstico interno (PCI) y externo (POAM), con la finalidad de conocer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que intervienen en el proceso de las cuentas por cobrar. Luego de aplicar las diferentes técnicas de recolección de datos, se procede a la clasificación y agrupación de la información para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos y su respectiva interpretación. Y de esta manera diseñar el plan de acción para el control de las cobranzas.

Descriptor: Plan de Acción, Cuentas por Cobrar, Control, Control de las Cuentas por Cobrar,

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se enfrentan a economías inflacionarias que obligan establecer políticas cambiantes y fácilmente adaptables para subsistir en el medio en el que se desenvuelven. Por lo tanto, deben actuar paralelamente a los escenarios vanguardistas, por lo que las decisiones deben ser estratégicas y objetivas, basadas en la realidad y alcance de la empresa. En este entorno, las organizaciones 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.

Es por ello, que las entidades precisan emplear herramientas que les permita gerenciar y administrar los procesos administrativos y contables eficientemente. En este ámbito de ideas, el proceso de las cobranzas debe ser concebido y ejecutado de manera eficiente, ya que del mismo depende la captación de los recursos financieros y por lo tanto, la rentabilidad económica de la empresa, destacándose que así se dispondrá del dinero necesario para la operatividad institucional.

Es así como una cobranza eficiente es clave para mejorar el flujo de efectivo, ya que casi todas las organizaciones en la actualidad realizan ventas a crédito a sus clientes, lo cual representa un riesgo en un momento determinado, por no recuperar el capital en el tiempo preciso, ni mantener la ejecución y registro de la continuidad de las operaciones administrativas, lo que podría traer como consecuencia una descapitalización a corto plazo. Es por ello, que se debe mantener un control interno adecuado de las cuentas por cobrar para no incurrir en políticas de cobranzas incorrecta y así minimizar las cuentas incobrables

Dentro de lo planteado, se presenta la investigación en la empresa CLX SAMSUNG C.A., la cual presenta debilidades en la gestión de sus cobranzas, dado que se observan retrasos en los cobros afectando la liquidez monetaria necesaria para cumplir con las obligaciones. En este sentido, se planteó como objetivo general

proponer plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A. para el logro de su cumplimiento, la investigación se estructura 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 muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

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

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las exigencias de cambio que requiere el mundo empresarial debido a la globalización, hace necesaria la presencia de una planificación estratégica dentro de las organizaciones, que permita crear ventajas competitivas frente al resto del mercado y que sean adaptable a los constantes cambios tecnológicos, de manera de ir en constante crecimiento y obtener una sólida posición en el ámbito donde se desenvuelven para garantizar el éxito.

Es por ello, que en la actualidad, las empresas ponen mayor énfasis en la revisión de métodos y técnicas utilizadas para ejercer el control de sus operaciones, con el propósito de determinar la coherencia, vigencia y efectividad de la aplicación de estos, a fin de modificarlos o de ser necesarios sustituirlos por otros más precisos y eficaces que constituyan herramientas fundamentales para la gerencia en el momento de la planificación y control de sus procesos.

En este sentido, surge la necesidad por parte de algunas empresas de realizar continuas revisiones en sus áreas, tanto operativas como administrativas con la finalidad de encontrar ventajas y desventajas para lograr detectar a tiempo las posibles fallas, aplicar correctivos y aprovechar las fortalezas que dan impulsos a los objetivos propuestos.

Desde el punto de vista, administrativo y contable toda empresa debe hacer énfasis en la revisión y análisis permanente de las cuentas por cobrar, de manera de conocer su situación y que tanto puede afectar a la organización, un descontrol o

manejo indebido de ellas. De acuerdo Brito (2014: 333), señala que las cuentas por cobrar “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”.

En este contexto, la planificación del proceso de cuentas por cobrar es fundamental a nivel gerencial y administrativo, por su importancia requiere ser concebido y ejecutado de manera óptima, ya que del mismo depende la captación de los recursos financieros y por lo tanto, la rentabilidad económica de la empresa, destacándose que así se dispondrá del dinero necesario para la operatividad empresarial. Es importante establecer controles en forma oportuna, correcta y veraz a fin de cubrir el riesgo de mantener las cuentas por cobrar y obtener los beneficios esperados por la empresa.

Es así, que el control interno de las cuentas por cobrar se establece para asegurar que estas se encuentren correctamente registradas, valoradas y clasificadas en los estados financieros, así como la eficacia en los registros financieros, incluyendo aprobaciones y autorizaciones de crédito, separación de las tareas, la custodia de las cuentas y los controles físicos de las mismas.

Ahora bien, en una economía inflacionaria como es el caso de Venezuela, las ventas a crédito requieren de procesos efectivos de cobranzas al vencimiento, debido al deterioro del poder adquisitivo, así como al incremento acelerado y sostenido de los productos. Por lo tanto, al no realizar efectivamente la gestión de cobro, se generan pérdidas monetarias a la empresa, que afectan negativamente la liquidez financiera, ya que al momento de utilizar dichos ingresos para la reposición de sus existencias, requerirá pagar mayor cantidad de efectivo.

Siendo las cosas así, se hace necesario que las organizaciones, sobre todo en una economía inestable, se establezcan controles para el mejoramiento de las cuentas por cobrar para que propicien la eficiencia de las gestiones en general y sobre todo administrativas, y que genere fortalecimiento institucional en las empresas.

Dentro de lo planteado, el presente estudio está orientado en la empresa CLX SAMSUNG C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo, dedicada de la distribución y comercialización de la marca surcoreana Samsung en Venezuela, la misma presenta debilidades en sus procesos de cuentas por cobrar. Se puede decir, que la empresa tiene definidas las políticas de cobranza, el tiempo promedio de cobros para clientes ordinarios es de siete (7) días y para los clientes especiales se les otorga hasta ciento veinte (120) días; sin embargo, los créditos otorgados no han sido cancelados a la fecha de su vencimiento, lo que ha ocasionado problemas en el sistema de cobranza.

Se puede señalar, que los cobros de las cuentas se reciben con retrasos y los intereses de mora no cubren el porcentaje de la inflación afectando la fluidez del dinero en la empresa y el pago oportuno de los compromisos adquiridos. Evidentemente, el problema de cartera surge principalmente cuando la empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera.

Aunado a ello, se carecen de normativas, políticas y procedimientos, claramente definidos y unificación de criterios en el departamento de cuentas por cobrar, así como debilidades en cuanto a la supervisión al personal encargado de la gestión de cobranza. Asimismo, la falta de controles ocasiona que los procesos contables y administrativos se lleven de manera errónea, lo que puede afectar los resultados contables de un período determinado, además influye en una inadecuada toma de decisiones.

El no aplicar acciones correctivas a tiempo, podría generar que la empresa no cuente con la liquidez necesaria para poder cumplir con sus obligaciones, ocasionando pérdidas financieras y afectación en la operatividad de la organización. Asimismo, es necesario proceder a la declaración y pago de los impuestos, por lo tanto, si no se hace efectivo el cobro, se debilita la liquidez financiera, y se podría generar que no se cuente con los recursos necesarios para el pago de sus deudas tributarias, o por priorizarlas no se puedan cubrir otras obligaciones también significativas.

Es por esto, que la empresa CLX SAMSUNG C.A. requiere de un plan de acción adecuado para el control de las cuentas por cobrar, pues su aplicación permite que el análisis e instrumentación de créditos se desenvuelva dentro de una norma enmarcada en el contexto propio de la empresa, a fin de controlar y comprobar sus cuentas por cobrar

1.1.1 Formulación del Problema:

¿Cuál sería el plan de acción adecuado para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.
- Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.
- Diseñar un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

La propuesta de un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A. se justifica, ya que un adecuado manejo de las cobranzas ayudaría a la organización a mejorar su administración, puesto que se obtendría la rentabilidad operacional prevista mediante la rotación de cartera y desarrollar un sistema efectivo para el control total de la cobranza. De manera similar, se detectarán las debilidades que se presentan en sus procesos para minimizarlas, y potenciar las fortalezas existentes aprovechando las oportunidades del medio, y enfrentando las amenazas que afectan a las cuentas por cobrar, mediante el uso de un conjunto de herramientas que se le brinde al personal del área para la optimización de sus desempeño, cumplimiento de sus actividades, el logro de objetivos establecidos, la recuperación de los ingresos y fortalecimiento de la liquidez financiera de la organización.

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación busca mediante las teorías estudiadas y conceptos básicos de autores especialistas en el área obtener respuestas o soluciones a la falta de un control de cuentas por cobrar en la entidad, para ello se utilizan los conceptos referentes al manejo de la planificación y control de las cobranzas, ya que permite un monitoreo asertivo, evaluar riesgos y mantener un ambiente de control eficaz en las empresas.

Asimismo, Proveerá conocimientos actualizados sobre el proceso inflacionario en el manejo de las cuentas por cobrar que pueden ser utilizadas para conocer la situación económica de la empresa en un momento determinado. Esta información ofrecerá una visión clara y concisa para la toma acertada de decisiones, lo que se traducirá en un aumento creciente de su competitividad. Metodológicamente, la investigación tiene relevancia e porque permitirá conocer la situación actual de los procesos de cobranzas de la empresa, examinar la estructura administrativa en cuanto a eficiencia y eficacia de las funciones, determinar debilidades para corregirlas, al mismo tiempo que coadyuvará en el mejoramiento continuo, la productividad, calidad, control permanente y mejor distribución de los recursos disponibles.

En el aspecto académico, constituye un aporte para la Universidad José Antonio Páez y la línea de investigación donde se inserta el estudio, puesto que puede servir de antecedentes a futuras investigaciones que estén relacionadas con la temática planteada. Asimismo, aporta un gran beneficio para las autoras, ya que contribuye a ampliar el conocimiento contable, permitiendo combinar la formación académica con la práctica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Según Balestrini (2014: 91) el marco teórico es "el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio". De allí pues, que su racionalidad, estructura lógica y consistencia interna, va a permitir el análisis de los hechos conocidos, así como, orientar la búsqueda de otros datos relevantes. En consecuencia, cualquiera que sea el punto de partida, para la delimitación y el tratamiento del problema se requiere de la definición conceptual y la ubicación del contexto teórico que orienta el sentido de la investigación.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes, son todos aquellos trabajos de investigación que preceden a la propuesta de lineamientos de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados. Según Arias (2016):

Los antecedentes de la investigación: Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. En este punto se deben señalar, además del autor y el año en que se realizaron los estudios,

la metodología, las principales conclusiones y los aportes que realizan al estudio actual (p. 63).

Por ello, a continuación se presentan un conjunto de trabajos que han sido realizados con anterioridad y que debido a la relación que tienen con esta investigación, pueden ser tomados en consideración como antecedente para conocer los avances que se han realizado con respecto a la temática que es tratada por este estudio, entre los cuales se encuentran los siguientes:

Alfaro (2019), realizó un trabajo de grado titulado: **“Lineamientos de Control Interno para el Proceso de Ventas, Cuentas por Cobrar y Cobros de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. La empresa presentaba debilidades en la gestión de las cobranzas, la cual ha venido incrementando la morosidad de los clientes e incluso, el monto de cuentas incobrables, por lo que se planteó como objetivo general proponer proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros en la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.. Este trabajo se ubicó bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo de tipo descriptivo. La población objeto de estudio estuvo conformada por cinco (5) trabajadores que laboran en el área de administración. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, a través de un cuestionario la observación directa, mediante una lista de cotejo

Una vez obtenido los resultados, se concluyó que no se planifican las actividades relacionadas el proceso de cuentas por cobrar y cobros, ya que no se tienen establecidos procedimientos donde se contemplen las políticas para la gestión de las cobranzas. Asimismo, no lleva al día el registro de cuentas por cobrar por fecha de vencimiento, ni control de los clientes para conocer el status que presentan.

El antecedente guarda una estrecha relación con esta investigación, ya que se pueden tomar en consideración los planes, controles y lineamientos que permiten optimizar las cuentas por cobrar para garantizar el funcionamiento adecuado de toda gestión que realice este departamento y que cumpla con sus atribuciones

correspondientes, en beneficio de los intereses de la empresa

Por otra parte, Doria (2018), realizó un trabajo de grado titulado: **“Estrategias operacionales para el proceso de Cobranzas en períodos Hiperinflacionarios de la empresa Caprolim, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación tuvo 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 y un análisis DOFA.

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

Este antecedente se relaciona con esta investigación, ya que se analiza la forma y gestión del manejo de las cuentas por cobrar en períodos Hiperinflacionarios, diagnosticando el estado actual a fin de revisar políticas y procedimientos, y proponer mejoras a la administración financiera en cuanto a este rubro, involucrando áreas operativas, facturación entre otros.

Asimismo, Machado (2018), realizó un trabajo titulado: **“Control Administrativo para optimizar el Proceso de Cuentas Por Cobrar en la empresa FLAMUKO, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Administración de empresas. La presente investigación tuvo como finalidad proponer controles administrativos para optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa, ya que la organización presenta debilidades en su gestión administrativa, específicamente en el área de cuentas por cobrar, debido a que

se no poseen un adecuado control de las actividades. De acuerdo a los objetivos planteados, el estudio se desarrolla bajo la modalidad un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental y documental.

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

Este antecedente se tomó como referencia, ya que presenta información relacionada con los controles para la optimización del proceso de las cuentas por cobrar, por lo cual genera fundamentos que puede servir de soporte para construir el marco teórico del estudio.

Por otra parte, se consultó el trabajo de Tumbaco (2017), titulado: **“Plan Estratégico para la Gestión De Cobranza en Disan Ecuador S.A.”**, presentado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador como requisito para optar por el título de Contador Público Autorizado. En la investigación se analizó el seguimiento que se da a las cuentas por cobrar de la empresa Disan Ecuador S.A., dentro de este proceso investigativo se evidenció falencias en el departamento de cobranzas tales como la falta de procedimientos formalmente establecidos y políticas que salvaguarden la integridad de los valores a recaudar. Esta situación ha ocasionado que la empresa tenga inconvenientes con la liquidez, viéndose afectado los flujos que sirven para la realización de las operaciones que forman parte del giro del negocio.

Se concluyó que no existe un procedimiento o políticas definidas en el departamento de cobranzas. Así como tampoco un análisis adecuado de la capacidad del cliente, no permitiendo que se recupere la cartera en los plazos establecidos. El aporte de este antecedente, se basa en que establece elementos para mejorar las políticas, normas y procedimientos para el control de las cobranzas, a través de planes

estratégicos, lo cual sirve de marco teórico referencial para el presente estudio.

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

La investigadora concluye en su investigación, que la empresa requirió de un modelo de crédito-cobranza que permita controlar los procesos, y que estos deben estar normados por la contabilidad para que se puedan obtener resultados financieros para la toma de decisiones. El antecedente planteado, se tomó como referencia, porque sirvió de guía a la empresa en estudio, dado que aportó un modelo de crédito y cobranzas, ya que describe el análisis de límites de crédito a los clientes a fin de disminuir las partidas morosas de las cuentas por cobrar, revisión y mejoras en las políticas de crédito para recuperar el ingreso en los tiempos previstos en la negociación.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas, Se basan en teorías y principios abordados por diversos especialistas del tema. De acuerdo a Arias (2016: 14), “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Desde este punto de vista, se considera mostrar ciertas teorías que se encuentran relacionadas con el tema investigado y que permite visualizar los puntos importantes para el desarrollo de la

propuesta.

2.2.1 Plan de Acción

De acuerdo a Franklin (2007) define un plan de acción mediante el siguiente comentario:

Es un instrumento para alcanzar los objetivos en el que se definen el espacio, tiempo y medio para su alcance en virtud de ello en un plan se define en forma coordinada las metas estrategias, políticas; es un instrumento dinámico sujeto a modificaciones en su componente en función de la evaluación periódica de sus resultados. (p. 553)

Los planes de acción son instrumentos gerenciales de programación y control de la ejecución anual de los proyectos y actividades que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos en el plan estratégico. En general, los planes se estructuran principalmente mediante proyectos de inversión, sin embargo, un plan debe contener también, el desarrollo de las tareas específicas. En efecto, este tipo de planes prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con objetivos y metas propuestas. Un plan de acción se constituye como una guía que brinda un marco o estructura cuando debe desarrollarse cualquier proyecto.

Para Urquiola, (2009: 215), dichos planes, en líneas generales, colocan en un espacio definido de tiempo y responsabilidad, las tareas específicas para contribuir a alcanzar objetivos superiores. “Todos los planes de acción presentan su estructura de modo personalizado para cada proyecto, es decir, dependiente de los objetivos y los recursos, cada administrador presenta su plan de acción adecuado a sus necesidades y metas”. De igual forma considera este autor, que el plan de acción propone una formade alcanzar los objetivos estratégicos que ya fueron establecidos con anterioridad.

De acuerdo a Serna, (2010: 73): “los planes de acción son las tareas que debe

realizar cada unidad o área para concretar las estrategias en un plan operativo que permita su monitoria, seguimiento y evaluación. Un Plan de Acción no está completo, si solo se definen quienes serán los responsables de las actividades propuestas, deben incluir un cronograma de actividades detallado que muestre las principales tareas y sus asignaciones así como su tiempo de cumplimiento.

El plan de acción es elaborado por un gerente y por el personal a su cargo, detalla las metas y objetivos del programa así como las actividades que se desarrollarán para lograrlos. Generalmente cubre un período de un año, determina cuál es la persona o personas responsables de la ejecución de cada actividad, muestra cuándo debe concluir cada una de éstas e indica cuáles son los recursos financieros necesarios

Por lo regular las tareas de identificación, preparación, evaluación, seguimiento y control de proyectos y programas de responsabilidad social se desarrollan sin una planeación estratégica que permita ordenar, conducir y orientar las acciones hacia el desarrollo integral de la organización. Al no estar claros o explícitos los objetivos estratégicos, ni la asignación de los recursos y mucho menos los alcances, hacen que no se puedan identificar las prioridades o necesidades básicas por las cuales se están realizando.

2.2.2 Cuentas Por Cobrar

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

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen

en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones de corto plazo en títulos valores negociables (p.439).

Las cuentas por cobrar son la base del comercio de la empresa, y un preciso control es la clave para la recuperación de la cartera en el menor tiempo; tener al día y en línea los cobros a realizar mantienen un activo sano que conlleva invariablemente al éxito. Las empresas trabajan en pro de un beneficio económico; las cuentas por cobrar, en consecuencia, representan un aspecto importante dentro de ésta; cumplir con un control interno y aplicar procesos adecuados para su registro significa una tarea vital.

2.2.3 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. A fin de conservar los clientes actuales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas deben conceder créditos y mantener inventarios. Gitman, (2007) señala 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.

2.2.4 Planificación y Procedimientos de Cobranza

Según Holmes (2013), indica:

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

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

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

Exigir Respuestas: Los deudores que no reaccionan ante el primer aviso deberán ser automáticamente objeto del siguiente paso; al cabo de un determinado número de

días (de 3 a 5 días después de la fecha de vencimiento); por medio de cartas de cobranza y llamadas telefónicas más insistentes, no sólo se recordara al deudor que está en mora, sino también se le solicitará una respuesta del porqué de su tardanza en el pago de su deuda.

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

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

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

recomendable prestarles asistencia, permitiéndoles pagos parciales y prórrogas incluida una reprogramación de su deuda si el caso lo amerita. Segundo grupo: Se hallan aquellos deudores que estando en condiciones de pagar no lo hacen o se resisten a hacerlo.

2.2.5 Control

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

Una función restrictiva y coercitiva utilizada para evitar ciertos desvíos indeseables o comportamientos no aceptados. En este sentido, el control tiene carácter negativo y limitante y muchas veces se interpreta como coerción, delimitación, inhibición y manipulación. Como sistema automático de regulación, el control es utilizado para mantener cierto grado constante de flujo de modo automático en las refinerías de petróleo y las industrias químicas de procesamiento continuo y automático. El mecanismo de control detecta posibles 31 desvíos o irregularidades y proporciona, automáticamente, la regulación necesaria para volver a la normalidad. Cuando algo está bajo control, significa que está dentro de lo normal. Como función administrativa, el control forma parte del proceso administrativo, junto con la planeación, la organización y la dirección (p. 278).

Se puede decir, que es la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando

además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

2.2.6 Control de las Cuentas por Cobrar

Según Meigs (2012: 287), "uno de los principios más importantes del control interno es que los empleados que tienen la custodia del efectivo o de otros activos negociables no deben llevar los registros contables". Es conveniente que los empleados que llevan el mayor auxiliar de cuentas por cobrar no tengan acceso a entradas de efectivo y quienes manejan efectivo no deben tener la autoridad de expedir notas de crédito o autorizar la cancelación de efectos por cobrar como incobrables. Los procedimientos detallados para el control de las cuentas y documentos por cobrar, suelen hacerse de acuerdo al tipo de organización estudiada. Sin embargo, de ser posible, deben ser empleados diferentes aquellos que se encarguen de la aprobación del crédito, el embarque de la mercancía, la recepción de los cobros, facturación y registro contable.

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

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

- Deben efectuarse arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.

- Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas
- Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos

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

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

Los controles administrativos y contables aplicados a la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa garantizan que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente, garantizando la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, generando información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la organización

2.2.7 Control y Recuperación de las Cuentas por Cobrar

De acuerdo a lo señalado por Celis (2012: 47): “la recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas a crédito, el

cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez”, es decir, de aspecto financiero, puesto que por una parte, aunque las ventas hayan sido planificadas, existen situaciones complejas que no pueden ser valoradas ni previstas con resultados precisos; pero por otra parte resulta más complejo aun pronosticar las probabilidades de los cobros originados de las ventas a crédito efectuadas más que todo en el caso de los negocios que se inician, los cuales necesitan fondos para la adquisición de nuevas existencias, para así poder responder al incremento de sus ventas este hecho hace necesario que se tenga conocimiento en forma teórica del valor del capital de trabajo capaz de cubrir esa situación financiera. Las etapas para la recuperación de la cartera son las siguientes:

1. Etapa preventiva: gestión desarrollada antes del vencimiento de una cuota (capital y/o intereses) de la(s) obligación(es) de un deudor con el objeto de recordar el próximo pago o vencimiento. Esta labor se enmarca dentro de las tareas de seguimiento y acompañamiento a nuestros deudores.

2. Etapa administrativa: gestión aplicada al segmento de cartera desde el día 1 de mora y hasta los 60 días. Se iniciará una gestión de cobro de las obligaciones por canales internos y/o externos especializados en la actividad de cobranza persuasiva por intermedio de llamadas, cartas, mensajes de texto y llamadas telefónicas.

3. Etapa prejurídica: si agotadas las anteriores etapas, la respuesta del deudor no ha sido positiva, a partir del día 61 o de acuerdo al nivel de riesgo se trasladará la gestión de recuperación a los profesionales externos especializados en esta gestión precaviendo el inicio del cobro jurídico. Se intensificará el envío de comunicaciones, llamadas, mensajes de texto y/o telefónicos; en algunos casos gestión personalizada al deudor por medio de visitas de campo.

4. Etapa jurídica: después de agotar todas las posibilidades para normalizar las obligaciones, se procederá a iniciar el cobro a través de un proceso judicial. Se deberán observar las directrices impartidas por el juez en cada etapa del proceso, pues él es la autoridad competente para adoptar los mecanismos tendientes a hacer cumplir sus decisiones.

2.3 Definición de Términos Básicos

Cartera Vencida: la cartera vencida es una de las variables más significativas para administrar el capital, por todos los créditos que un empresa otorga a sus clientes internos, convirtiéndose en el centro de preocupación, pues las ventas a crédito implica que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos ya que ésta financiando con sus recursos a los clientes y en muchas ocasiones ésta no cobra intereses por el hecho de venderles a crédito convirtiéndose en una inversión de recursos con cero rentabilidad.

Crédito: cambio de una prestación presente por una contraprestación futura, es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio y el pago correspondiente más los intereses devengados los recibe los más tarde.

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

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

Políticas de Cobranza: es la encargada de medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento.

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

Políticas es la forma por medio de la cual las normas fijadas van a lograrse o las pautas establecidas para respaldar esfuerzos con el objeto de lograr las metas establecidas.

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

Rentabilidad: es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos

Riesgo de Crédito: el riesgo de crédito es definido como la pérdida potencial que se registra con motivo del incumplimiento de una contraparte en una transacción financiera (o en alguno de los términos y condiciones de la transacción).

Riesgos: Se refiere a la amenaza de fracaso que la empresa puede presentar en cualquier momento y para la cual debe prepararse para evitarlo.

Términos de Crédito: son las condiciones que regulan las ventas a crédito, especialmente respecto a los convenios de pago. Las empresas necesitan determinar la fecha en el cual comienza el periodo de crédito, al tiempo del que dispone el cliente para pagar las compras a crédito antes de que su cuenta se considere atrasada, y si se Deberían ofrecer descuentos en efectivo por pronto pago.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

De acuerdo a Hurtado (2012. 47), “un marco metodológico es aquel donde el investigador expone las técnicas, métodos y procedimientos para el apoyo de los objetivos pertinentes del respectivo estudio, siguiendo el diseño de un autor”. En tal sentido, esta parte del trabajo describe detalladamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología, sustentada por criterios de autores de libros metodológicos; acá se presenta el cómo de la investigación.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La presente investigación, por las características y condiciones metodológicas

que muestra, se ubica bajo la modalidad de un proyecto factible. Este tipo de investigación se orienta hacia la búsqueda de soluciones mediante la planificación inteligente del futuro a partir del presente, con el fin de resolver una determinada necesidad. Según lo señala el Manual de Trabajos de Grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2018), define proyecto factible como:

La elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. Debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades apoyado en una investigación descriptiva (P 16).

De acuerdo a lo planteado, se diseñará un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A. Por otra parte, de acuerdo a la naturaleza del objeto de investigación el presente trabajo se inscribe dentro de la modalidad de tipo descriptivo. De acuerdo a Arias (2016):

La Investigación Descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24).

Se adoptó la investigación descriptiva, ya que la información obtenida se analizará describiendo sus procedimientos, tal y como se da en el medio en el que se desarrolla. En este caso, describir e identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A. En cuanto al diseño de la investigación se asume de campo no experimental, porque se apoya en la información obtenida en el lugar de los hechos, siendo la estrategia general en que se afianzan los investigadores para dar respuesta al problema planteado o mediante datos que ya han sido recolectados en otras investigaciones. Con base al diseño de campo, Arias (2016) señala lo siguiente:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (p.31).

De lo señalado, se deduce que este tipo de investigación le permite al investigador vincularse directamente con el problema, conociendo la realidad existente, Así pues, en la investigación se recolecta información acerca del acerca de la situación actual del proceso de control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A. En relación a los estudios no experimentales, Hernández, Fernández y Baptista (2013: 184) los definen como aquellos que se “realizan sin manipular deliberadamente las variables. En estos estudios no se construye ninguna situación, se observan situaciones ya existentes, pudiendo el investigador mantener relación estrecha con el fenómeno o problema objeto de estudio, directamente en el sitio donde se produce, recolectando la información sin que sea necesario manipular los datos

3.2 Fases Metodológicas

3.2.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual del proceso de control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.

Para la elaboración de la presente investigación se hace necesario recabar información a través de técnicas de recolección de información. En esta primera fase, se empleará la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas con respecto a una o más variables a medir. Según Sabino (2014: 35). “la encuesta trata de requerir información a un grado socialmente significativo, sacar las conclusiones que se corresponderán a los datos recogidos”, de esta manera se podrá tener un conocimiento previo a nivel de información de los encuestados a fin que proporcione lo necesario

para orientar la investigación. El instrumento a emplear será el cuestionario. Según Arias (2016):

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita, mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p 74).

A través de este instrumento se conoce la situación actual del proceso de control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A. y fue aplicado a la población objeto de estudio. Según Tamayo y Tamayo (2014):

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. Se denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio de investigación. (p 176).

En esta investigación la población está determinada por el personal de la empresa CLX SAMSUNG C.A., que labora en el Departamento de Administración conformada por tres (3) trabajadores. Por otra parte, la muestra se considera como la parte de la población que se sometió a investigación o al estudio. Al respecto, Sabino (2014: 83), señala: “una muestra en un sentido amplio no es más que eso, una parte del todo llamado universo y que sirve para representarlo”.

Para los efectos de esta investigación se tomó la población total, a la que se denomina censo poblacional, la misma es definida por ser esta muy reducida y estadísticamente manejable, además, tiene la ventaja de extraer conclusiones sin riesgo de hacer generalizaciones que puedan no ser ciertas. De acuerdo a López (2013: 12) define la muestra censal “como aquella porción que representa a toda la población, es decir la muestra es toda la población a investigar.”

3.2.2 Identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.

Para el cumplimiento de la segunda fase metodológica, se empleará la Matriz DOFA. Según Chapman (2005):

Es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategia. 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).

Con la aplicación de esta herramienta se conocieron los factores internos y externos que intervienen en el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A. Es decir, se realizó un análisis DOFA a través de un diagnóstico interno PCI (Fortalezas y Debilidades) y un diagnóstico externo POAM (oportunidades y Amenazas).

Una vez recolectada la información, a través de los instrumentos creados para tal fin, se procedió a su procesamiento, para su cuantificación y tratamiento estadístico necesario para la elaboración de conclusiones pertinentes a la investigación. En este punto, es importante señalar el concepto de estadística descriptiva, para Bisquerra (2012: 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”. El propósito del análisis es resumir y comparar las observaciones llevadas a cabo en forma tal que sea posible materializar los resultados de la investigación con el fin de proporcionar respuestas a los interrogantes de la investigación. Por lo tanto, se describen las distintas operaciones a las que están sometidos los datos que se obtengan, es decir las técnicas de análisis de datos, las cuales son herramientas útiles para organizar, describir y analizar datos recogidos

con los instrumentos de investigación.

3.2.3 Diseño de un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.

Luego de conocer los resultados, después de aplicar las diferentes técnicas de recolección de datos expuestas en las fases anteriores, se presenta la tercera fase, la cual consiste en el diseño de un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A. La propuesta se estructura de la siguiente manera:

Presentación de la Propuesta

Justificación de la Propuesta

Objetivos de la propuesta

Factibilidad de la propuesta

Desarrollo de la propuesta

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados

En este capítulo se muestran en detalle los resultados obtenidos a través de los instrumentos establecidos, con la finalidad de proponer un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A. Primeramente

se elaboró un cuestionario compuesto de diez (10) preguntas dicotómicas (SI/NO), el cual fue aplicado a la población objeto de estudio conformada por tres trabajadores que laboran Departamento de Administración de la empresa.

Para una mejor comprensión de los resultados las preguntas se agruparon en tres cuadros cuadros, donde se expresan las frecuencias y porcentajes de cada ítem del cuestionario. Cuadro Uno: Normas, Políticas y Procedimientos, agrupa el ítem 1, 2, 3 y 4. Cuadro Dos: Gestión de Cobros, agrupa los ítems 5, 6, y 7. Cuadro Tres: Control de las cobranzas, agrupa los ítems 8, 9 y 10. Cada cuadro va acompañado de un gráfico de barra que facilita la comprensión del resultado.

Posteriormente, con los resultados obtenidos, se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A. En este sentido, se realizó un diagnóstico interno PCI donde se evalúan debilidades y fortalezas de la empresa en cada uno de los recursos internos de la empresa dándole nivel de bajo medio o alto. Y un diagnóstico externo POAM, el cual permite identificar y valorar las amenazas y oportunidades potenciales de la empresa. Con la información obtenida se construyó la Matriz DOFA para luego diseñar un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.

4.2 Diagnóstico de la situación actual del proceso de control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.

Cuadro 1. Normas, Políticas y Procedimientos

Ítem	Contenido	Alternativas			
		SI		NO	
		F	%	F	%
1	¿En la actualidad la empresa tiene definidas normas y procedimientos para el manejo de cuentas por cobrar?	-	-	3	100%

2	¿Considera usted, que las políticas de crédito empleadas en la empresa permiten el cobro oportuno de los créditos concedidos a los clientes?	1	33%	2	67%
3	¿Cree usted, que en la empresa se lleva al día el registro de cuentas por cobrar, ordenado por fechas de vencimiento?	-	-	3	100%
4	¿Cuenta la empresa con periodos establecidos para efectuar las cobranzas?	2	67%	1	33%

Fuente: Arráez y Gómez (2021)

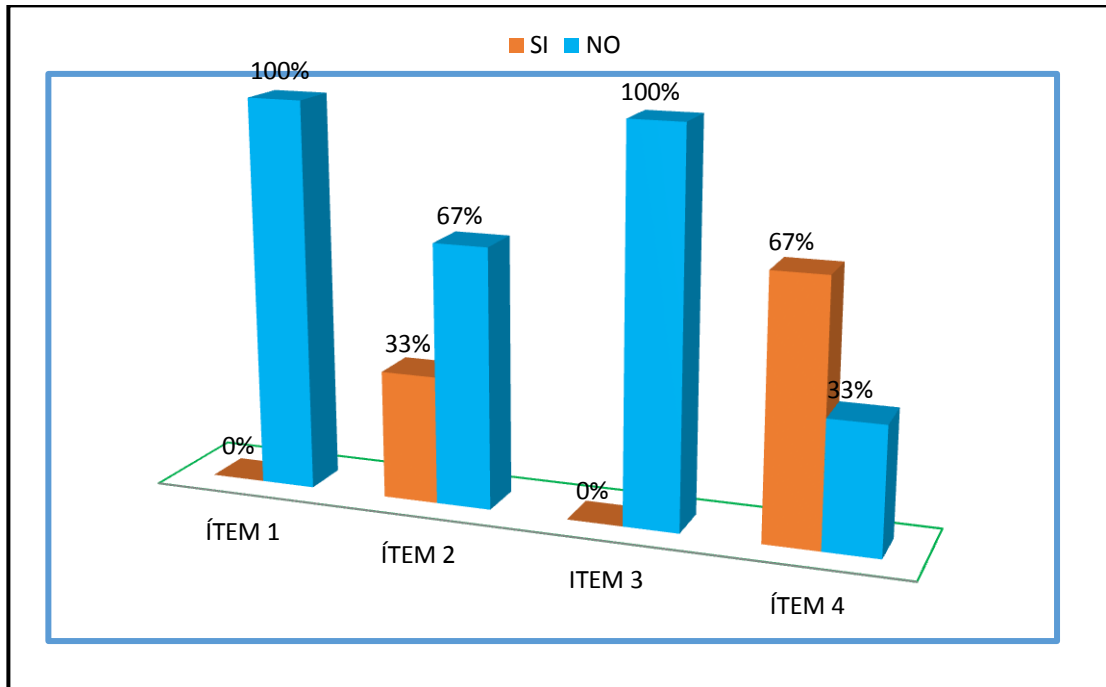


Gráfico 1. Normas, Políticas y Procedimientos
Fuente: Arráez y Gómez (2021)

Análisis de los Resultados

Ítem Uno. Se muestra en este ítem, que el 100% del personal encuestado consideran la empresa no tiene definidas normas y procedimientos para el manejo de cuentas por cobrar, por lo que no hay efectividad en las actividades que se realizan, se observan, fallas organizativas y gerenciales que deben ser corregidas a la brevedad posible para mejorar los resultados de la gestión de cobranzas.

Ítem Dos. Se observa que el 67% de las personas encuestadas señala que las políticas de crédito inciden en el cobro oportuno de los créditos concedidos a los clientes, puesto no están claramente definidas, ya que se tiene retraso en las cobranzas. Por otra parte, un 33% manifiesta que se presenta una adecuada política de crédito. Establecer políticas bien definidas para el crédito y la cobranza en la organización permitirá mantener un flujo de efectivo que permite cumplir con las obligaciones de la empresa.

Ítem Tres. En este ítem se observa, que el 100% del personal encuestado señala que en la empresa no se lleva al ordenado por fechas de vencimiento el registro de cuentas por cobrar. Indican que no existe un registro y control de las cobranzas realizadas, así como no existen reportes el área de cobranza permiten conocer el saldo de las cuentas por de forma confiable. Se puede decir, que el registro de las cuentas por cobrar por fechas de vencimiento representa un factor de orden y control interno en la gestión de las mismas.

Ítem Cuatro. Se observa, que en la empresa se tiene establecido un período para efectuar las cobranzas, así lo señalan un 67% de las personas encuestadas, el tiempo promedio de cobros para clientes ordinarios es de siete (7) días y para los clientes especiales se les otorga hasta ciento veinte (120) días. Sin embargo, un 33% señala que estos períodos no se cumplen porque no se toman medidas para verificar si las cuentas por cobrar se realizan con la frecuencia y el plazo correspondiente, creándose de esta manera una debilidad de control dentro de la organización.

Cuadro 2. Gestión de Cobros

Ítem	Contenido	Alternativas			
		SI		NO	
		F	%	F	%
5	¿Considera usted que se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas?	1	67%	2	33%
6	¿Considera usted que la morosidad de las cuentas por cobrar influye sobre la liquidez de las empresa?	3	100%	-	-
7	¿La gestión de cobro que se realiza, permite mantener liquidez para cumplir con los compromisos y el desempeño de las actividades diaria?	-	-	3	100%

Fuente: Moreno (2021).

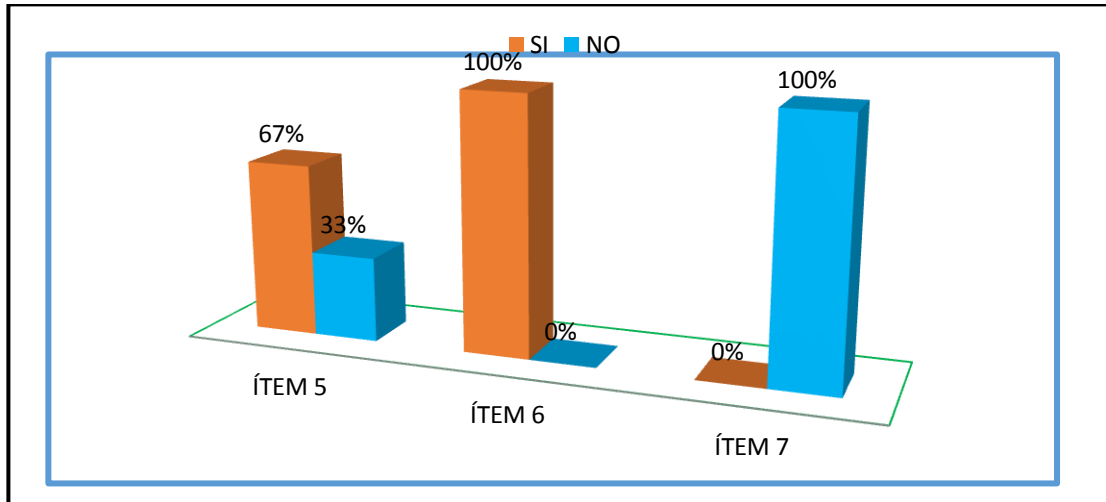


Gráfico 2. Gestión de Cobros
Fuente: Arráez y Gómez (2021)

Análisis de los Resultados

Ítem Cinco. Los resultados obtenidos muestran que el 67% de los encuestados considera que no se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas. Por otra parte, el 33% de los trabajadores señalan que se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas. Es importante señalar, que el control interno en el rubro de cuentas por cobrar, se aplica con el fin de prevenir pérdidas por distintas razones que incluyen los créditos otorgados a los clientes y que no sean recuperables

Ítem Seis. Como se observa en los resultados obtenidos en este ítem, el 100% del personal encuestado considera que la morosidad de las cuentas por cobrar influye sobre la liquidez de las empresa, al no realizarse el proceso de cobranza correspondiente a las cuentas por cobrar, de manera efectiva, genera que se debilite la liquidez financiera de la empresa, y como consecuencia se presenten retrasos en el pago de sus deudas y obligaciones.

Ítem Siete. 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., así lo manifiesta el 100% del personal encuestado. Cabe destacar, que la gestión de cobro es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes.

Cuadro 3. Control de las Cobranzas

Ítem	Contenido	Alternativas			
		SI		NO	
		F	%	F	%
8	¿Se manejan controles internos para una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar?	-	-	3	100%
9	¿Se realiza un monitoreo y control de las actividades de crédito y cobranzas	1	33%	2	67%
10	¿Considera necesario diseñar un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.?	3	100%	-	-

Fuente: Moreno (2021).

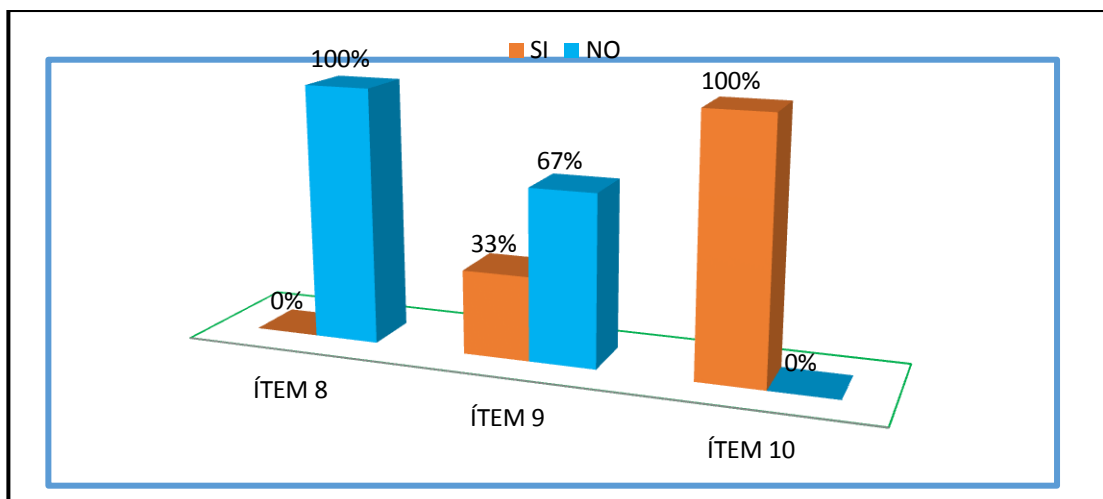


Grafico 3. Control de las Cobranzas

Fuente: Arráez y Gómez (2021)

Análisis de los Resultados.

Ítem Ocho. No se aplican no se aplican controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar, así lo señalan el 100% del personal encuestado, puesto que existen deficiencias en la aplicación de las políticas de crédito, existiendo retraso en el cobro de las facturas por parte de los clientes. Cabe señalar que control de la facturación de forma consecutiva es un elemento muy importante para evitar o minimizar grandes riesgos de fraudes y por lo tanto de detectarlos, ya que en una auditoria de cualquier índole se facilita la detección de problemas y desviaciones de los procesos

Ítem Nueve. Como se aprecia, el 67% de los encuestados, consideran que no se realiza un monitoreo y control de las actividades de crédito y cobranzas. No están previamente establecidos en la empresa como una medida para agilizar las cobranzas y recuperar los créditos que presenta moras. En contraposición con un 33% del personal que indican que si se llevan a cabo, pero solo se realizan cuando las circunstancias lo ameriten. Asimismo, no realizan revisiones de análisis de vencimiento de facturas, ya que no se lleva un monitoreo y control de las actividades de crédito y cobranzas como una medida para agilizar las cobranzas y recuperar los créditos que presenta moras puesto que se otorgan créditos a clientes que tienen facturas pendiente de pagos.

Ítem Diez. El 100% de los encuestados considera que necesario diseñar un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A. Se puede decir, que el adecuado manejo de cuentas por cobrar es muy importante para la saludable operación de una empresa y para evitar situaciones críticas o problemas financieros. Además, se determinan en forma clara, las funciones a seguir por cada uno de los miembros del personal conjuntamente con sus responsabilidades y deberes a cumplir. Igualmente, hay ahorro de tiempo en cuanto a que existen las

instrucciones escritas para la ejecución del trabajo, trayendo como consecuencia que las labores no se realicen en forma repetida.

4.3 Identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.

Cuadro 4. Diagnóstico Interno PCI

CALIFICACIÓN	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	A L T O	M E D I O	B A J O	A L T O	M E D I O	B A J O	A L T O	M E D I O	B A J O
CAPACIDAD									
Planificación del proceso de cobranzas				x			x		
Procedimientos y normas administrativas				x			x		
Reportes de registro y control de las cuentas por cobrar				x			x		
Políticas de cobranzas				x			x		
Controles internos				x			x		
Retrasos en las cobranzas				x			x		
Morosidad en las cuentas				x			x		
Imagen y relación con los proveedores y clientes	x						x		
Recursos tecnológicos		x						x	
Recurso humano		x						x	
Servicio de calidad	x						x		
Liquidez, disponibilidad de fondos internos				x			x		

Plan de acción de las cobranzas	x						x	x	
---------------------------------	---	--	--	--	--	--	---	---	--

Fuente: Arráez y Gómez (2021)

Análisis de los Resultados.

Con los resultados obtenidos, se realizó un análisis interno PCI para conocer las fortalezas y debilidades en los procesos requeridos para para la administración eficiente de de las cobranzas de la empresa CLX SAMSUNG C.A. Es una manera de hacer diagnóstico estratégico a una empresa, e involucrando todos los factores que afectan su operación corporativa. El perfil de fortalezas y debilidades, se representa mediante la calificación de la fortaleza o debilidad con relación a su grado en la escala de Alto (A), Medio (M), y Bajo (B), para luego ser valorada con respecto a su impacto en la escala de Alto (A), Medio (M), y Bajo (B).

La empresa posee como debilidad de alto impacto la planificación de las cobranzas, los procedimientos y normas administrativas, así deficiencia en los registros y control de las cobranzas. Además deficiencia en el manejo de los controles internos, retrasos y morosidad de las cuentas por cobrar. Así como la Liquidez y disponibilidad de fondos internos. Esta situación incide de manera negativa en la gestión interna del departamento de cuentas por cobrar.

Por otra parte, se observan fortalezas de alto y medio impacto, entre las cuales están crecimiento sostenido en el tiempo, imagen y relación con los proveedores y clientes, recursos tecnológicos, recurso humano comprometido con la organización, servicio de calidad y la disponibilidad de la gerencia para llevar a cabo la propuesta de un un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.

Diagnóstico Externo POAM

El perfil de oportunidades y amenazas del medio (POAM) es la metodología que permite identificar y valorar las amenazas y oportunidades potenciales de una empresa. Dependiendo de su impacto e importancia. Es importantes destacar que, en

el entorno externo es el medio en el cual se pueden encontrar las amenazas y oportunidades de una empresa. Estas amenazas y oportunidades le pueden afectar de forma positiva o negativa a la organización y el impacto puede darse en grado alto, medio y bajo

Cuadro 5. Diagnóstico Externo POAM

CALIFICACIÓN	Oportunidad			Amenaza			Impacto		
	A L T O	M E D I O	B A J O	A L T O	M E D I O	B A J O	A L T O	M E D I O	B A J O
El índice de inflación				x			x		
Incremento de los precios por la inflación				x			x		
Política cambiaria y tasa de cambio						x			x
Nivel de desempleo						x	x	x	
La inseguridad					x			x	
La violencia					x			x	
Avances tecnológicos	x						x		
Telecomunicaciones	x						x		
Redes Sociales	x						x		
Las políticas de gobierno			x						x
Incertidumbre política						x			x

Fuente: Arráez y Gómez (2021)

Análisis de los Resultados

En este análisis se tienen en cuenta las variables externas de la organización que se refieren a las oportunidades y amenazas que se encuentran en el entorno. Se tiene que el índice inflacionario, política cambiaria y el incremento de los precios por la inflación constituyen son factores amenazantes que generan un alto impacto en la empresa. Por otra parte, el incremento del índice de desempleo es considerado una amenaza de grado bajo con un impacto medio, ya que debido a los altos estándares de desempleo la demanda de sus productos puede disminuir, por tanto si el cliente final no tiene ingresos no tendrá dinero para comprar sus productos. La inseguridad y la violencia son amenazas de grado medio con un impacto medio, pues determina la incidencia que estos dos fenómenos pueden ocasionar en la empresa,

Los avances tecnológicos implican, el reconocimiento y aprovechamiento de las ventajas que los avances a nivel mundial se están dando con el fin de utilizarlos y aplicarlos en los procesos inherentes a la empresa, para sacar de ellos el mejor provecho en cuanto a competitividad, calidad y bajos costos. Las políticas de gobierno y la incertidumbre política hacen referencia a todas aquellas acciones propias del Estado, dentro de un marco de cumplimiento de sus metas y que por normatividad constitucional deben cumplir dentro de un plan de gobierno. Este factor, permite prever situaciones a futuro que podrían ocasionar algún impacto a la organización, en forma positiva o negativa, permitiéndole a ésta trazar rumbos de acción, correctivos, planes, proyectos y programas concernientes a minimizar la incidencia o efecto de esas políticas gubernamentales sobre el accionar lógico de la empresa.

Análisis de la Matriz DOFA

El análisis DOFA ayuda a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio (oportunidades y amenazas) y las capacidades internas (fortalezas y debilidades) de la empresa. Este análisis permitirá formular estrategias para

aprovechar las fortalezas, prevenir el efecto de las debilidades, utilizar a tiempo las oportunidades y anticipar los efectos de las amenazas

Cuadro 6. Matriz DOFA

Factores Internos	
Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Buena imagen de la empresa ante sus clientes y proveedores. (F1)	No se planifican las actividades de cobranzas (D1)
La confianza ofrecida al cliente, favorece a la negociación frente a otros competidores (F2)	Los procedimientos administrativos para el control de las cobranzas no son efectivos (D2)
Personal dispuesto a aceptar los cambios que .que genere la propuesta (F3)	Las políticas para la gestión de cobranzas no están definidas (D3)
Disponibilidad de la gerencia, así como de los trabajadores para llevar a cabo la propuesta(F4)	No se monitorean las actividades de cobranzas (D4)
	La información de las cobranzas no está actualizada (D5)
	Existe atraso y morosidad en las cobranzas (D6)
Factores Externos	
Oportunidades	Amenazas
Permanente desarrollo tecnológico e innovación para los clientes (O1)	Empresas (Competencia) del mismo ramo que ofrecen productos de calidad. (A1)
Trabajo colaborativo para alcanzar un solo objetivo: la eficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar. (O2)	La inflación incrementa los costos de los productos, lo que se traduce en baja rentabilidad (A2)
Mantener la satisfacción de los clientes (O3)	Los clientes pueden emigrar hacia la

Aplicación de tecnologías más eficaces (O4)	competencia (A3) La competencia puede absorber personal de la entidad (A4)
---	---

Fuente: Arráez y Gómez (2021)

Una vez realizado el análisis DOFA, se presentan las estrategias que sirven de marco para el de acción plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.:

- Determinar los aspectos fundamentales para para la agilización y efectividad de la Cobranza
- Establecer mecanismos estratégicos para el proceso de cobranzas
- Elaborar controles internos para la gestión de los cobros en la empresa

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

La gestión de cobranza es un proceso de gran relevancia para la organización, puesto que según los resultados que generen se logrará cumplir con los objetivos propuestos. Es así, como las cuentas por cobrar 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 otra parte, la cobranza es aquella mediante la cual, la organización ejerce una acción de recuperación sobre el sujeto de crédito a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa. Esta acción de recuperación debe estar contenida en las políticas de empresa, con respecto al proceso del cobro, estableciendo de esta forma adecuados procedimientos y planes estratégicos.

Es así como un adecuado proceso de cobranzas juega un papel importante en la organización, ya que facilita su desarrollo y crecimiento; destacando así, que una 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.

Por lo tanto, la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la empresa

depende de una gestión eficaz de la cobranza como resultado del manejo adecuado de nuestros ingresos. En este contexto, se presenta la propuesta de un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A., para lo cual se establecen los los aspectos fundamentales para para la agilización y efectividad de la Cobranza, así como mecanismos estratégicos y controles internos para la gestión de los cobros

5.2 Justificación de la Propuesta

La propuesta se justifica, ya que se tomarán decisiones acertadas y oportunas encaminadas al buen desarrollo de actividades y funciones a los fines de satisfacer los procesos de cobro, control del nivel de morosidad, e información financiera acertada, dando respuesta a las exigencias de la empresa y del medio en el cual se encuentra inmersa; en términos de efectividad y eficiencia, como garante de calidad y permanencia.

Se garantizará la información veraz y oportuna sobre las cobranzas de la empresa, facilitando las operaciones administrativas y contables para así agilizar los procesos internos, de esta manera maximizar los beneficios. Por otro lado, al establecer el proceso formal del control de las cuentas por cobrar en la empresa, se constituye en un instrumento idóneo para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de dichas cuentas

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

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General

- Diseñar un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar los aspectos fundamentales para para la agilización y efectividad de la Cobranza
- Establecer mecanismos estratégicos para el proceso de cobranzas
- Elaborar controles internos para la gestión de los cobros en la empresa

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional: Desde el punto de vista institucional, la propuesta es factible, ya que existe la disponibilidad de la gerencia, así como del personal de la empresa involucrado en el proceso de cobranzas de poner en práctica el plan de acción para el control de las cuentas por cobrar.

Factibilidad Operacional: El recurso humano de la empresa tiene un gran potencial operativo, y resultaría sencillo reforzar sus aptitudes para crear una verdadera cultura de control interno, basada en principios y valores personales e institucionales. Por ello, están conscientes y apoyan la necesidad de llevar a efecto el plan de acción para optimizar la de las cuentas por cobrar en la empresa.

Factibilidad Tecnológica: Se cuenta con tecnología aprovechable, como equipos informáticos y de comunicaciones. La empresa cuenta con las herramientas necesarias que le permite implementar de manera rápida las estrategias propuestas facilitando comodidad y equipos tecnológicos para dar inicio a los controle.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Para el desarrollo de la propuesta se presenta la estructura del plan de acción para el control de las cuentas por cobrar de la empresa CLX SAMSUNG C.A.

Cuadro 7. Plan de Acción para el control de las cuentas por Cobrar

Objetivo General: Diseñar un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A.			
Objetivos Específicos	Contenido	Tiempo	Metodología/ Recursos
Determinar los aspectos fundamentales para la agilización y efectividad de la Cobranza	Políticas de crédito y cobranzas. Normas generales de cobranzas. Análisis y Evaluación del cliente	Revisión cada 3 meses	Recursos Humanos: Personal de la empresa Recursos Materiales:
Establecer mecanismos estratégicos para el proceso de cobranzas	Conocimiento del cliente. Evaluación de la solvencia crediticia. Revisión de las Cuentas por Cobrar. Gestión del monitoreo de las cuentas por cobrar. Registro de los Ingresos. Documentación de las Cobranzas	Permanente	computadoras, papelería, trípticos, etc. Metodología: Charlas informativas al personal de la empresa para dar a
Elaborar controles internos para la gestión de	Supervisar y verificar. Mantener un seguimiento y control de los registros y soporte de los créditos	Permanente	conocer la propuesta

los cobros en la empresa	concedidos. Controlar las cuentas por cobrar de acuerdo a las políticas de crédito.		
--------------------------	--	--	--

Fuente: Arráez y Gómez (2021)

Objetivo 1. Determinar los aspectos fundamentales para para la agilización y efectividad de la Cobranza

1. Políticas para el control del Proceso de Cobranzas

- Conceder montos y condiciones de crédito distintos para cada cliente en particular tomando en cuenta las condiciones establecidas en el contrato.
- El plazo máximo para cancelar la deuda se establece dependiendo del servicio solicitado por el cliente
- Los días de toleración son adicionales a las condiciones de crédito, asea se cuentan después del día de vencimiento. Así lo establece la empresa con el fin de ofrecerles a los clientes flexibilidad y comodidad en cuanto al pago de las deudas adquiridas.
- En caso de que el cliente no cancele a la fecha prometida el departamento de Administración y deberá efectuar un seguimiento inmediato, para evitar el retraso prolongado de la cancelación de la factura, que ocasione incumplimiento de contrato y trámites legales entre el cliente y la empresa.
- Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros
- Las cuentas por cobrar vencidas se mantendrán en la sección cuentas por cobrar por 60 días, después de este lapso y previa verificación de su imposibilidad de cobro será enviada a asesoría jurídica para que procesa de acuerdo el caso
- Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte

2. Normas Generales para el Proceso de Cobranzas

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

3. Análisis y Evaluación del cliente

- 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 establecer el monto sugerido de crédito que será sometido a la gerencia para su revisión, aprobación o rechazo.

- Para la evaluación de la solvencia crediticia del cliente se le solicitará información económica financiera, esta va depender de los montos del crédito. El análisis de la información recopilada es lo que va permitir considerarlo como un buen crédito o desaprobarlo.
- Una vez aprobado el crédito es necesario manejar una base de datos físicas (archivos) y digitales donde se almacene toda la información correspondiente a los créditos, de tal modo que permitan el registro en el auxiliar de las cuentas por cobrar todas las operaciones crediticias que se llevan a cabo en determinado momento del ejercicio económico de la empresa

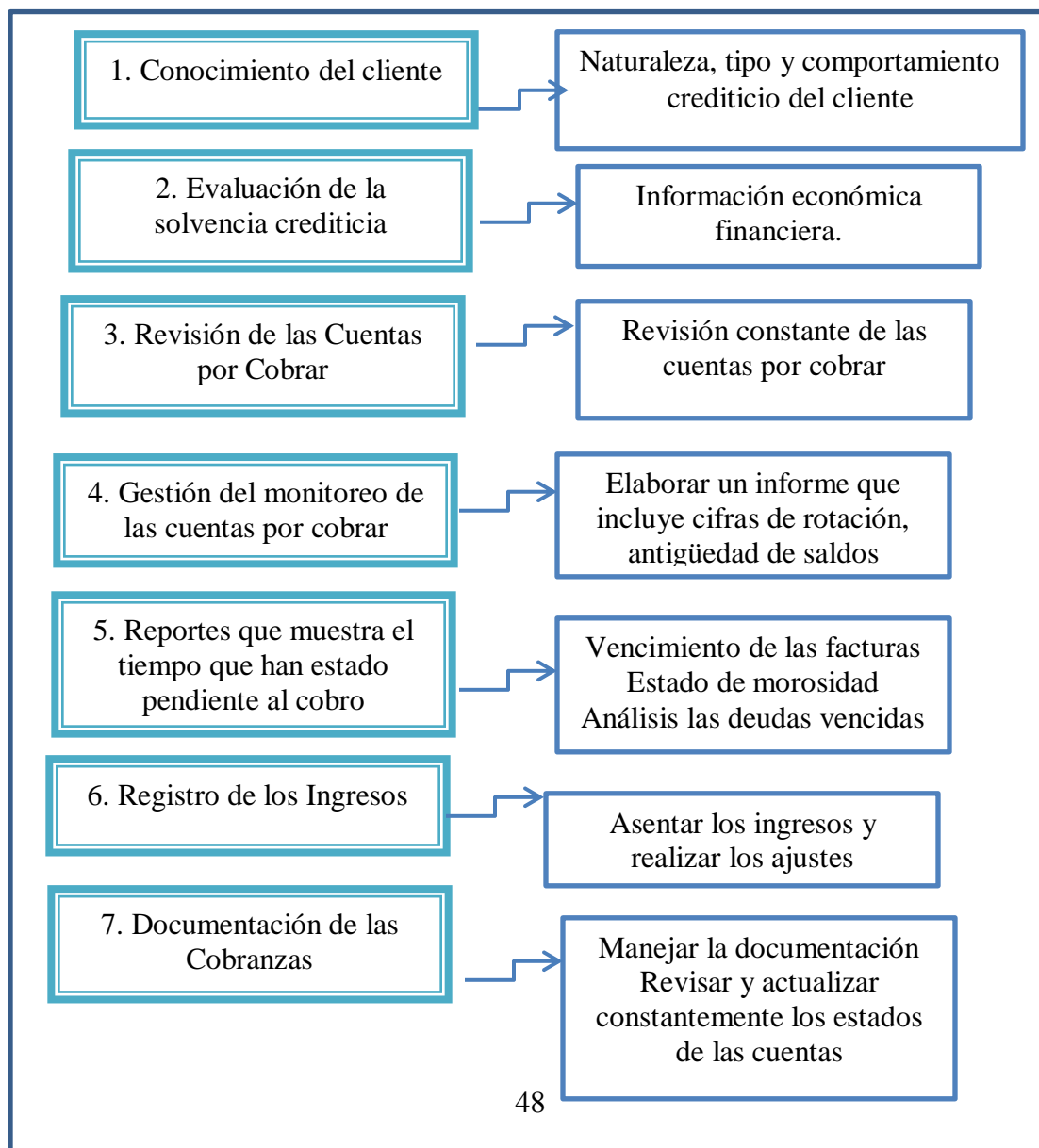
Objetivo 2. Establecer mecanismos estratégicos para el Proceso de Cobranzas

1. Conocimiento del Cliente: Antes de la aprobación de un crédito, el área de administración debe estudiar de acuerdo con las normas y políticas establecidas para ello, la naturaleza, tipo y comportamiento crediticio del cliente
2. Evaluación de la solvencia crediticia: Para la evaluación de la solvencia crediticia del cliente se le solicitará información económica financiera, esta va depender de los montos del crédito. El análisis de la información recopilada es lo que va permitir considerarlo como un buen crédito o desaprobarlo
3. Revisión de las Cuentas por Cobrar: Mantener una revisión constante de las cuentas por cobrar a través del diseño de procedimientos cíclicos que permitan al personal del departamento de cobranzas optimizar el proceso
4. Debe generarse un submayor de clientes y conciliar mensualmente los totales de los saldos individuales del cliente con el saldo de la cuenta control del mayor general
5. Gestión del monitoreo de las cuentas por cobrar: Elaborar un informe que incluye cifras de rotación, antigüedad de saldos, tendencia de los saldos en relación con las ventas y condiciones de créditos, relación entre cuentas atrasadas y cobradas,

que reflejan la gestión de cobranzas

6. Registro de los Ingresos: Corresponde al departamento de administración asentar los ingresos y realizar los ajustes necesarios en cada cuenta para que dichos ingresos se vean reflejados correctamente en los registros de la empresa
7. Documentación de las Cobranzas: Manejar la documentación necesaria para ejecutar las cobranzas en cada caso específico. Revisar y actualizar constantemente los estados de las cuentas.

Proceso de los Lineamientos administrativos para las Cobranzas



Fuente: Arráez y Gómez (2021)

Objetivo 3. Elaborar controles internos para la gestión de los cobros en la empresa

Controles Internos para las Cobranzas

Controles	Actividad
Supervisión y verificación del otorgamiento de crédito	<p>Supervisión periódica de las de las actividades para otorgar créditos.</p> <p>Verificar el manejo de los libros y registros relacionados con las cuentas por cobrar.</p> <p>Mantener una supervisión constante y verificar las actividades inherentes a las actividades para otorgar créditos.</p> <p>Realizar inspecciones físicas sorpresivas de los registros contables y los documentos.</p>
Seguimiento y control a los créditos	<p>Revisar las políticas de crédito utilizadas por el Departamento de Administración.</p> <p>Realizar una relación detallada de los clientes. Donde esté reflejado por escrito los criterios y procedimientos de aceptación del crédito.</p> <p>Elaborar un registro de control de cobrabilidad de los clientes, en el que se reflejará las deudas a cobrar y las fechas de vencimiento.</p>
Controlar las cuentas por cobrar de acuerdo a las políticas de	<p>Conciliar el total de los saldos individuales de cada cliente con el total recibido por la empresa.</p> <p>Enviar periódicamente estados de cuentas a los</p>

crédito	clientes, como instrumento de verificación y comprobación de que las cuentas por cobrar son efectivamente reconocidas por los clientes y evitar sean usadas para ocultar sustracciones.
----------------	---

Fuente: Arráez y Gómez (2021)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de analizar los resultados se presentan las conclusiones, las cuales se establecen de acuerdo a los objetivos específicos. Primeramente se diagnosticó la situación actual del proceso de control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A. según lo analizado en este objetivo se concluyó que el proceso de cobranzas no se realiza de manera efectiva, puesto que no se cuenta con normas y procedimientos definidos para el manejo de las cuentas por cobrar.

Asimismo, observan altos índices de morosidad, debido a que no se lleva a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva. Esta situación, influye sobre la liquidez de la empresa, ya que no se realiza el proceso de cobranza de manera efectiva.

Con respecto al objetivo dos, se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A. entre las debilidades se tiene que la empresa no tiene una política de crédito bien identificada y definida, lo incide en el cobro oportuno de los créditos concedidos a los clientes, tampoco se lleva a cabo un control de todas las facturas para asegurar que sean registradas en las cuentas de control de las cuentas por cobrar, dado que no se monitorean las actividades de cobranzas.

De igual forma, no se aplican controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar y no se realiza un monitoreo y control de las actividades de crédito y cobranzas. Sin embargo, la empresa presenta fortalezas

tales como, buena imagen ante sus clientes y proveedores, así como la disponibilidad de la gerencia y de los trabajadores para llevar a cabo la propuesta.

Por último, según el objetivo tres, se considera necesario diseñar un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A., lo que permitirá incrementar los ingresos con un adecuado método de cobranza efectiva, con una nueva forma de recuperación, ágil y oportuna de las cuentas por cobrar, ya que contribuirá a efectividad y eficiencia de las operaciones de cobranzas; confiabilidad de los reportes financieros dado que se planificarán adecuadamente las cobranzas y realizará un exhaustivo seguimiento de las diferencias detectadas.

Recomendaciones

Una vez establecida las conclusiones, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Implementar el plan de acción propuesto, evitando así la aplicación de procedimientos empíricos y controles ineficientes, debido que a través de dicho plan se estaría garantizando el fortalecimiento del control interno en el departamento de cobranzas.
- Desarrollar políticas que promuevan la eficiencia y eficacia en todas las actividades de la empresa, así como implementar controles internos como herramienta útil y eficaz que permita controlar, a través de sus técnicas y procedimientos, los créditos que se otorgan en la empresa, minimizar pérdidas e incrementar los ingresos.
- Dirigir las funciones de los trabajadores que integran el área contable, con el objeto que la planeación y organización puedan ser eficaces y complementadas por la orientación objetiva que debe darse mediante una comunicación efectiva.
- 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.

- También se recomienda enviarle al cliente un estado de cuentas mensual, para mantenerlo informado desde el saldo inicial de la deuda, los pagos efectuados por el mismo, así como la fecha en que los realiza y mostrar el saldo final pendiente de pago; de esta manera, el cliente podrá decidir el tipo de adjudicación que más le convenga, ya sea si quiere adelantar el pago de varias de las cuotas o de ofertar por escrito el pago adelantado de las mismas.
- Proceder con la elaboración de un manual de normas y procedimientos para el área administrativa, de forma que se cuente con un instrumento organizativo formal que contribuya con el mejor desempeño del personal
- Evaluar la efectividad del proceso de cobranza, a los fines de establecer una nueva política en esta materia, que contribuya a la prontitud y eficacia en la recuperación de recursos, evitando así dificultades para disponer oportunamente del flujo de efectivo.
- Dar a conocer al personal el contenido de la propuesta, informando la importancia que significa respetar y acatar las normas y procedimientos establecidos para el logro de una mayor funcionalidad y eficacia, del proceso de cobranzas.

REFERENCIAS

- Alfaro, Daniela (2019). **Lineamientos de Control Interno para el Proceso de Ventas, Cuentas por Cobrar y Cobros de la empresa Inter.M.D.F.Net, C.A.** trabajo de Grado no publicado. Presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Arias Fideas (2016). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 8va Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Balestrini, Miriam (2014). **Elaboración de Proyectos de Grado.** Caracas – Venezuela.
- Bisquerra, Rafael (2012). **Metodología de la Investigación Educativa.** Madrid: La Muralla.
- Catacora, Fernando (2013). **Sistemas y Procedimientos Contables.** (4ta Edición) Editorial Mc Graw Hill Interamericana de Venezuela.
- Celis, Miguel. (2012). **Artes y Secretos del Crédito.** México: Ediciones Tillas.
- Chapman Alan (2005). **Análisis Dofa.** (En línea). [www. degerencia. Com /tema /analisis_ dofa -0 33k.](http://www.degerencia.com/tema/analisis_dofa-033k)
- Defliese, Philip., Jaenicke, Henry., Sullivan, Jerry. y Gnospeluis, Richard. (2012). **Auditoría** Montgomery. (5a. ed.). México: Limusa.
- Doria, Carlos (2018). **Estrategias operacionales para el proceso de Cobranzas en períodos Hiperinflacionarios de la empresa Caprolim, C.A.** Trabajo de Grado no publicado, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Franklin, Enrique (2007) **Auditoria Administrativa.** 2da Edición. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. México.

- Gitman, Lawrence (2007). **Principios de Administración Financiera**. Prentice Hall México. 10ª Edición.
- Hernández, Roberto Sampieri.Fernandez-Collado, Carlos y Baptista, Pilar Lucio (2013) **Metodología de la Investigación**. Cuarta Edición Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Holmes, Arthur (2013), **Auditoría principios y procedimientos**. Tomo I. Editorial Limusa. Caracas.
- Hurtado, Jacqueline (2012). **Metodología de la Investigación Holística** (2a. ed.). Caracas: SYPAL.
- López (2013). **2Procesos de Investigación”**. Caracas. Editorial Panapo.
- Machado Yulimer (2018). **Control Administrativo para optimizar el Proceso de Cuentas Por Cobrar en la empresa FLAMUKO, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Meigs Robert y Meigs Walter (2012). **Contabilidad: La base para decisiones gerenciales**, 11va Edición. Colombia. Edición Editorial: Mcgraw – Hill.
- Ramírez, Vanesa (2016), **Modelo de Crédito-Cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos**, “Universidad Regional Autónoma de los Andes”. Trabajo de grado no publicado. Santo Domingo, Ecuador.
- Robbins Stephen y Mary Coulter (2013). **Administración**. Edición: 12a. Editorial Peearson.
- Sabino, Carlos (2014). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.
- Santillana, Juan (2012). **Auditoría Interna Integral**. Segunda Edición. International Thomson Editores S.A. de C.V.
- Serna, Humberto. (2010). **Gerencia Estratégica**. 9na Edición. Panamericana editorial. Bogota, D.C. Colombia.
- Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la investigación científica**.4ta Edición Ediciones Limusa.. México.
- Tumbaco, Lisette (2017). **Plan Estratégico para la Gestión De Cobranza en Disan Ecuador S.A.”**, presentado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Trabajo de

Grado no publicado.

Universidad pedagógica Experimental Libertador (2018). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.

Urquiola, Jose., (2009). Gerencia / **Gestión Estratégica**. Tesis de Maestría publicada, Universidad de Yacambú, Venezuela. Disponible en: <http://es.geocities.com/urquiola5/ger/.htm>.

ANEXO 1

CUESTIONARIO

ÍTEM	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿En la actualidad la empresa tiene definidas normas y procedimientos para el manejo de cuentas por cobrar?		
2	¿Considera usted, que las políticas de crédito empleadas en la empresa permiten el cobro oportuno de los créditos concedidos a los clientes?		
3	¿Cree usted, que en la empresa se lleva al día el registro de cuentas por cobrar, ordenado por fechas de vencimiento?		
4	¿Cuenta la empresa con periodos establecidos para efectuar las cobranzas?		
5	¿Considera usted que se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas?		
6	¿Considera usted que la morosidad de las cuentas por cobrar influye sobre la liquidez de las empresa?		
7	¿La gestión de cobro que se realiza, permite mantener liquidez para cumplir con los compromisos y el desempeño de las actividades diaria?		
8	¿Se manejan controles internos para una eficiente y efectiva gestión en de las cuestas por cobrar?		

9	¿Se realiza un monitoreo y control de las actividades de crédito y cobranzas		
10	considera necesario diseñar un plan de acción para el control de las cuentas por cobrar en la empresa CLX SAMSUNG C.A		