



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES PARA
OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE
LAS CUENTAS POR COBRAR
DE LA EMPRESA
INVERSIONES EL
CREPÚSCULO, C.A.**

Autoras: Gutiérrez C., María I.

Martínez R., María A.

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



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

**LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA
OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA INVERSIONES EL CREPÚSCULO, C.A.**

Trabajo de Grado presentado para optar al título de
Licenciadas en Contaduría Pública

Autoras: Gutiérrez C., María I.

Martínez R., María A.

Tutora: Lic. Altagracia Táriba

San Diego, Noviembre de 2015

Anexo copia entregada por coordinación



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

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Lic. Altagracia Tariba, portador de la cédula de identidad Nro.13.103.493, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por las ciudadanas: María Isabel Gutiérrez C, portadora de la cédula de identidad Nro.13.756.931 y María Alejandra Martínez R, portadora de la cédula de identidad Nro.14.070.105, titulado **LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INVERSIONES EL CREPÚSCULO, 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 designe.

San Diego, a los veinticinco días del mes de noviembre del año dos mil quince.

Lic. Altagracia Tariba

C.I.13.103.493

Tutor Académico

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		pp.
Resumen Informativo		V
Introducción		1
CAPÍTULO		
	El Problema	
I	2
	1.1. Planteamiento del Problema	5
	1.2. Objetivos	5
	1.3. Justificación	6
	Marco Teórico	8
II	2.1. Antecedentes	8
	2.2. Bases Teóricas	13
	2.3. Definición de Términos	27
	Marco Metodológico	31
III	3.1. Tipo de la Investigación.....	31
	3.2. Fases de la Investigación.....	32
	3.2. Fases I	32
	3.2.1 Fases II	33
	3.2.1 Fases III.....	34
	Análisis y Presentación de los Resultados	36
IV	4.1. Presentación de los Resultados	36
	4.2.1 Diagnostico del proceso.....	36
	4.2.2 Análisis de los procesos	38
	4.2.3. Diseño de lineamientos administrativos y contables.....	46
	Propuesta	48
V	5.1. Objetivos de la Propuesta	49

5.2. Justificación de la propuesta	49
5.3. Análisis de factibilidad.....	50
5.4. Estructura de la Propuesta	50
Conclusiones.....	56
Referencias	59



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

LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INVERSIONES EL CREPÚSCULO, C.A.

Autores: Gutiérrez C., María Isabel, Martínez R., María Alejandra.
Tutor(a): Lic. Altagracia Tariba

San Diego, Junio de 2015

RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A., la cual presenta debilidades en la gestión de las cuentas por cobrar. En tal sentido, se planteó como objetivo general proponer lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar. Metodológicamente, el estudio se orientó hacia la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental. La población objeto de estudio estuvo conformada por 8 trabajadores que laboran en el área Administrativa y ventas de la empresa, ya que son los que están directamente relacionados con la problemática planteada. Como técnicas de recolección de datos se empleó la observación directa, a través de una lista de cotejo para diagnosticar la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa. También se empleó la encuesta mediante un cuestionario, el cual permitió describir los procesos administrativos y contables relacionados con la gestión de las cobranzas. Los resultados obtenidos, luego de la aplicación de los instrumentos, permitieron concluir que no existe un proceso adecuado de las cobranzas, puesto que se carece de un departamento de crédito y cobranzas que permita llevar un control de todas las actividades relacionadas con la gestión de los cobros, es por ello, que se diseñaron lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar, a través de la creación de una sección de crédito y cobranzas, así como políticas, normas administrativas y contables para mejorar la gestión de cobranzas

Descriptor: Lineamientos Administrativos y Contables, Gestión de las cuentas por Cobrar, Cartera Crediticia, Riesgo, Perfil del Cliente, Historial Crediticio

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADROS		pp.
1	ITEM N° 1	39
2	ITEM N° 2	40
3	ITEM N° 3 XXXXXX XXXXX XXXXXXX	41
4	ITEM N° 4 XXXXXX XXXXX XXXXXXX	42
5	ITEM N° 5 XXXXXX XXXXX XXXXXXX	43
6	ITEM N° 6 XXXXXX XXXXX XXXXXXX	44
6	ITEM N° 6 XXXXXX XXXXX XXXXXXX	45
8	Controles para una adecuada cobranza	55

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICOS		pp.
	Grafico N° 1	
1	39
	Grafico N° 2	
2		40
	Grafico N° 3	
3		41
	Grafico N° 4	
4		42
	Grafico N° 5	
5		43
	Grafico N° 6	
6		44
	Grafico N° 7	
7		45
	Flujograma	
6		53

INTRODUCCIÓN

Los actuales escenarios en los que se desarrollan las empresas, caracterizados por cambios a nivel financiero, económico, tecnológico, los cuales se están desarrollando a una velocidad impresionante en todos los estratos financieros de las grandes organizaciones, conllevan una significativa modificación en lo que a la gestión empresarial se refiere, resultando esencial en este sentido, el papel del control de gestión, que como elemento del proceso de dirección, es el que más contribuye a mejorar las actuaciones de cualquier sistema. Al respecto, la gestión administrativa de las cuentas por cobrar y las políticas de crédito están estrechamente relacionadas con el giro del negocio y la competencia del mercado en que la empresa opera.

Se puede señalar, que 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.

En este contexto, se presenta la investigación, específicamente en la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A., cuya finalidad es la prestación de servicios previsivos. Actualmente, esta organización trabaja con ventas al contado, disminuyendo al mínimo las actividades de cobranzas. Sin embargo, sus ingresos se han mermados, por lo que requiere establecer herramientas de gestión para revisar y evaluar la gestión de cobranzas en pro de mejores beneficios económicos. En tal sentido, la investigación tuvo como objetivo general diseñar lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A. La investigación se estructura en los siguientes capítulos:

Capítulo I: se contempla el problema objeto a este estudio, el objetivo general, objetivos específicos y la justificación de la investigación.

Capítulo II: corresponde al marco teórico referencial, el cual está conformado por los antecedentes de la investigación, los fundamentos teóricos y la definición de los términos básicos

Capítulo III: este se refiere al tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra, las técnicas de recolección de información, las técnicas de análisis de datos y el cuadro de Operacionalización de las variables.

Capítulo IV: aquí se contemplan los análisis correspondientes a los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos, representados con gráficos circulares para cada ítem.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Actualmente, las organizaciones están en la búsqueda de mejores prácticas sobre la base de la eficiencia y eficacia, lo cual se traduce en la consecución exitosa de los objetivos propuestos, por lo cual se han visto en la necesidad de expandir sus productos y áreas de servicio hacia nuevos y mayores mercados, esta situación ha traído como consecuencia que todas y cada una de sus áreas tengan que perfeccionarse para aceptar el reto de ser cada día más competitivas.

Es ante tal situación es que cobra mayor importancia el diseño y establecimiento de lineamientos, mecanismos y procedimientos que a nivel organizacional que regulen y garanticen una evaluación constante de sus procesos y operaciones, ello con el objeto de verificar el adecuado desempeño y apego a las políticas y normativas establecidas; a fin de comprobar que todo se está desarrollando de acuerdo a lo planeado.

En este orden de ideas, el medio ambiente económico de las empresas venezolanas, y sus nuevos elementos de gestión, están demandando un enfoque integral dirigido a desarrollar y fortalecer la capacidad competitiva del negocio. Un proceso fundamental a nivel gerencial y administrativo, que por su importancia requiere ser concebido y ejecutado de manera eficiente, es el inherente a las cuentas por cobrar, y en los cuales intervienen diversos elementos tanto internos como

externos a la organización. Según Olmedo (2005) considera 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 y servicios.” (p. 73). Cabe destacar, que de las cuentas por cobrar de la empresa dependen el patrimonio y la rentabilidad del negocio en sus respectivos mercados.

Por tanto, el proceso de cobranza es fundamental para la empresa, ya que del mismo depende la captación de los recursos financieros y, en consecuencia, la rentabilidad económica de la misma, destacándose que así se dispondrá del dinero necesario para la operatividad empresarial, así como la eficiente aplicación de procedimientos administrativos y contables que se desarrollan en un área tan fundamental como lo es las cuentas por cobrar, y de cuya eficiencia depende toda la organización para obtener los recursos financieros que permitan cumplir con sus pasivos laborales, así como con los compromisos adquiridos con proveedores, y diversos prestadores de servicios; los cuales son necesarios para llevar a cabo los procesos inherentes a cada organización.

Desde esta perspectiva, se hace necesario darle una mayor relevancia al tratamiento de las ventas – ingresos, en especial cuando se trate de ventas a crédito; en cuyo caso debe darse una correcta administración de las cuentas por cobrar, a fin de evaluar constantemente la veracidad de los procesos llevados a cabo durante las etapas de facturación y cobranza, de lo cual dependerá los flujos de efectivo disponibles para el ejercicio de sus operaciones y la confiabilidad de la información generada.

De lo señalado anteriormente, se deriva la importancia de valerse de mecanismos que permitan gerenciar y administrar eficientemente las gestiones de cobranzas; al respecto las organizaciones requieren mantener procedimientos administrativos y contables adecuados para minimizar los riesgos en que se incurren con políticas de cobranzas incorrectas, ya que es improductivo abusar de las prácticas

crediticias para evitar tener pérdidas por efecto inflacionario y por cuentas incobrables. Por lo tanto, es indispensable que éstas vayan de la mano con estrategias eficaces que conduzcan a mantener continuamente el proceso desde que se inicia con la venta a crédito hasta que se cierra con la cobranza.

Visto de esta forma, la presente investigación se lleva a cabo en la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A. ubicada en la Av. 97C c/c Av. 96B Edificio Centro Tarbes, Piso PH2 y PH3 Ofic. PH2 y PH3. Urbanización San José de Tarbes. Valencia, estado Carabobo; cuyo objetivo principal es la prestación de servicios de previsión familiar, (servicios exequiales / funerarios). Esta organización presenta una problemática relacionada con las cuentas por cobrar, puesto que posee retardos en la gestión de los cobros, la cual era llevada por los vendedores de la empresa, quienes eran los encargados de gestionar las cobranzas. Sin embargo, no se manejaba la información actualizada, dado que los vendedores no realizaban de manera oportuna los reportes de cobros, sino hasta un mes después, presentando recibos de cobranza acumulados.

Como se observa, no existe un control adecuado en el área de cobranzas, lo que ocasiona retraso evidente y limita la disposición de los ingresos por los servicios prestados, imposibilitando el manejo del capital; en función de los planes de inversión de la empresa, esto ha afectado su liquidez, y ha ido en aumento el período promedio de cobros, ya que muchas veces los clientes aparecían como morosos en el sistema, puesto que los vendedores no reportaban los pagos en el período correspondiente, de allí que se tiene que recurrir a mecanismos para que sean cumplidas las políticas establecidas por la empresa para el otorgamiento del crédito.

Con el objeto de solucionar la problemática planteada, la empresa decidió minimizar las cuentas por cobrar desde enero del año en curso contratando un personal que se encargue únicamente de la gestión de cobranza (cobradores), eliminando la

figura del vendedor/cobrador, considerándolo solamente como vendedores, lo que le ha permitido permanecer en el mercado y poder cumplir con las obligaciones contraídas.

En tal sentido, requiere establecer los parámetros administrativos y contables para revisar y evaluar la gestión de cobranzas para así optimizar la eficacia y efectividad de la gestión crédito y cobranza, orientando los esfuerzos de todo el personal hacia la satisfacción de las necesidades del cliente.

1.1.1 Formulación del Problema

Una vez analizada la problemática, se presenta la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían los lineamientos administrativos y contables que se requieren para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A.?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A.
- Describir los procesos administrativos y contables relacionados con la gestión de

las cobranzas en la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A.

- Diseñar lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A.

1.3 Justificación

El área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera. De igual forma, es el departamento encargado de gestionar y efectuar el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados.

Además, es de suma importancia que la organización cuente con un óptimo sistema de cobranza a manera de poder obtener mayor liquidez que les permita la normal fluidez de sus actividades, y alcanzar de esta forma, los objetivos propuesto por la gerencia de la empresa. De igual manera, es necesario destacar que el propósito de este estudio es el de lograr el máximo aprovechamiento de los recursos físicos, monetarios, materiales y humanos que se involucran en el proceso económico.

Esta investigación es de gran importancia por cuanto, los procesos que se vienen desarrollando en la empresa, tendientes a lograr la permanencia en los mercados, asumiendo mejoras en la competitividad, que lo obliga que en el interior de

la organización se produzca cambios; para ello hay que considerar las debilidades que estas tenga y posteriormente, reestructurar el actual sistema de crédito y cobranzas, de tal manera que puedan normalizar el flujo de efectivo, con el fin de ofrecerle a los clientes soluciones factibles, que permitan mejorar la problemática que atraviesan actualmente.

Además expone alternativas que permita mantener actualizado y con fácil acceso a los registros de cuentas por cobrar, mejorar la administración del dinero en el tiempo, optimizar el sistema de cobro y atención al cliente, mejora el control interno de las cuentas por cobrar; así, utiliza las bases para una adecuada política de crédito lo cual permite proporcionar información actualizada para la toma de decisiones. Este trabajo es actual y pertinente, puesto que ayuda al nivel empresarial a no tomar riesgos en sus políticas de ventas a crédito y gestión de cobranza; tomando en consideración elementos que ayudan a evaluar el tipo de clientes que reúnen una liquidez estable y que en consecuencia el nivel de negociación permita concretarse en oportunidades de desarrollo a futuro para el negocio. Por lo tanto, contribuye a la toma de decisiones de la empresa haciendo frente a las posibles causas de un retraso en pago.

Desde el punto de vista académico, el estudio se justifica porque podría convertirse en un nuevo elemento de consulta e información en la Universidad José Antonio Páez, para aquellos estudiantes que en el futuro deseen realizar investigaciones relacionadas al tema objeto de estudio. A nivel investigativo este trabajo es de gran importancia, ya que permite establecer lineamientos que optimizan la gestión de las cuentas por cobrar, igualmente brinda la oportunidad de desarrollar la fase de investigación inherente a cada individuo, la cual es necesaria que todo profesional amplíe, en especial aquellos que ejerzan la carrera de contaduría y administración.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

De acuerdo con Arias (2004) se refiere a:

Los estudios previos; trabajos y tesis de grado, trabajo de ascenso, artículo e informes científicos relacionados con el tema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guarda alguna relación con el problema de estudio, no debe confundirse con la historia del objeto en cuestión.(p. 94).

Una vez planteada la problemática en la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A., es necesario desarrollar el marco de referencias teóricas, ya que el mismo servirá de guía para el desarrollo de este proyecto, permitiendo determinar desde otra perspectiva la problemática existente. El marco teórico está compuesto por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y términos básicos. El crédito y la cobranza han sido estudiados en diferentes aspectos y se han presentado en anteriores investigaciones, observándose informes de trabajo de grado que guardan relación con nuestro estudio.

2.1. Antecedentes de la Investigación

A continuación se presentan breves características de las investigaciones realizadas en el país con el propósito de darle solidez a la investigación. Las referencias a las cuales se van hacer mención sólo cubren los últimos cinco (5) años, debido a que se pretende mantener una posición de absoluta actualidad en cuanto a los antecedentes para el trabajo.

En primer lugar, se consultó el trabajo de Guevara y Delgado (2013), titulado: **“Estrategias para el mejoramiento en el Control de la Gestión de Cuentas Por Cobrar de la empresa Real Medical C.A.”**, realizado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. La empresa no tiene definidas estrategias en la gestión de cuentas por cobrar lo que hace menos efectivo el control de las mismas, por lo que se planteó como objetivo general diseñar estrategias que permitan mejorar el control de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa.

Este trabajo se ubica bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo de tipo descriptivo con apoyo documental. La población objeto de estudio estuvo conformada por 10 trabajadores que laboran en la empresa. La investigación se desarrolló en tres fases metodológicas, utilizando como técnicas de recolección de información la observación directa a través de una lista de cotejo y la encuesta en la modalidad de cuestionario. Una vez analizado los resultados se concluye que no se realiza una adecuada gestión de las cobranzas porque no existen políticas y procedimientos para ejecutar las actividades. Asimismo, no se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas, lo que trae como consecuencia problemas de liquidez, generando retrasos en el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Es por ello, que se propone el diseño de estrategias para mejorar el control de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa.

Este trabajo se toma como antecedente, porque hace mención al control interno de las cuentas por cobrar, el cual se establece para asegurar que estas se encuentran registradas, valoradas y clasificadas en los estados contables, por lo tanto, constituye un importante aporte para el desarrollo de la investigación presentada en cuanto a los lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A.

Por su parte Gallofre y González (2012), elaboraron una investigación

denominada **“Estrategias para Mejorar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar en los Procesos Contables de la Empresa Alcoven, C.A.”**, presentada en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Contador Público. La situación que se presentó en esta empresa es que existe un control interno dirigido a las cuentas por cobrar, pero cuyos lineamientos no se están cumpliendo a cabalidad; lo que ha traído como consecuencia que los créditos que la empresa tiene, no se estén cumpliendo dentro de los plazos establecidos y por ende existe mucha morosidad en las cobranzas.

En tal sentido, para solucionar esta problemática se realizó una investigación tipificada como proyecto factible, de nivel descriptivo, amparada en un diseño de campo y no experimental. A su vez se escogió como población y muestra a las tres (3) personas que laboran para el Departamento de Cuentas por Cobrar y a la documentación inherente del departamento, a través de las cuales se recopiló la información utilizando como técnica de recolección de datos a la encuesta, la observación directa y la revisión documental apoyada en el cuestionario y la lista de cotejo respectivamente, como instrumentos de recolección de datos. A su vez para poder realizar las estrategias requeridas se clasifican los resultados del diagnóstico a través de una matriz FODA, de la cual se extrajeron los objetivos estratégicos requeridos para solucionar la problemática planteada. Asimismo, para culminar la investigación diseñaron estrategias para regular las cuentas por cobrar en la empresa Alcoven, C.A.

Esta investigación guarda relación con el presente trabajo especial de grado, debido a que muestra cuales son las medidas que se deben implementar para regularizar las actividades inherentes al proceso de cuentas por cobrar.

Otro trabajo consultado fue el de Méndez (2012), quien elaboró una investigación denominada **“Control Interno para la Optimización d las Cuentas por Cobrar en la empresa Venezolana de Camiones, C.A.”**, presentado en la Universidad José

Antonio Páez para optar al título de Contador Público. Este trabajo surgió debido a que se evidenció que la gestión de este departamento poseía debilidades y esto ocasionó descontrol de las deudas que los clientes adquirieron con la empresa.

En tal sentido el tipo de investigación fue considerada como un proyecto factible, enmarcado bajo diseño de campo. Al mismo tiempo para recopilar la información fue necesario seleccionar a una población de siete (7) personas encargadas de los registros contables en la organización en estudio; en el mismo orden de ideas, se utilizaron como técnicas de recolección de datos la revisión documental y la encuesta, apoyada en los formularios y procedimientos del Departamento de Cuentas por Cobrar de la citada organización y un cuestionario de las respuestas cerradas y dicotómicas (SI-NO), como instrumento para recopilar la información respectivamente. De igual forma para poder seleccionar las actividades de control, fue necesario realizar una matriz FODA y un diagrama causa-efecto, a través de los cuales se generaran estrategias que permitan controlar a las cuentas por cobrar de la empresa en estudio.

Esta investigación guarda relación con el presente estudio debido a que muestra cómo deben ser las acciones que pueden implementarse para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en una organización con el fin de mejorar los procesos y permitir el adecuado equilibrio en la organización.

También se consultó el trabajo de Quintero (2012), titulado: **“Diseño de Estrategias para la conducción de las Cuentas por Cobrar dirigidas a optimizar la Rentabilidad Financiera en las empresas Inversoras de Seguros ubicadas en Los Colorados Valencia”**, presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Magíster en Administración de Empresas Mención Finanzas. Las empresas Inversoras de Seguros exigen cambios en las políticas de crédito para el mejoramiento de sus procesos administrativos y financieros, es por ello que el objetivo principal de

esta investigación consistió en el diseño de estrategias para la conducción de las cuentas por cobrar dirigidas a optimizar la rentabilidad financiera en dichas empresas.

El estudio se desarrolló bajo una investigación de campo tipo descriptiva y las técnicas e instrumentos que se emplearon para la recolección de datos fue la encuesta formulada en la modalidad de preguntas bajo la escala Likert. La población estuvo representada por 10 personas, realizando muestreo no probabilístico. El análisis condujo a determinar que existe un ineficiente manejo en las cuentas por cobrar que incide en la información contable y financiera, por lo que fue preciso diseñar estrategias con la finalidad de elevar el rendimiento de la empresa en sus operaciones de corto plazo.

Este antecedente se tomó como referencia para la presente investigación, puesto que establece los lineamientos estratégicos para la conducción de las cuentas por cobrar, así como los procedimientos administrativos, políticas, normas de crédito para una efectiva gestión de cobranza.

Por último se consultó a Cruz, Rivas y Rodríguez (2011), titulado: **“Lineamientos de control interno para el proceso de crédito y cobranza de la empresa Hidrolab Toro Consultores, C.A.”**, cuya investigación fue presentada para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública y Administración Comercial en la Universidad de Carabobo. El objetivo general de este estudio fue establecer lineamientos de control interno para el proceso de crédito y cobranza de la empresa Hidrolab Toro Consultores, C.A.

Mediante la investigación se consiguió diseñar lineamientos de control interno para el proceso de Crédito y Cobranzas de la empresa Hidrolab Toro Consultores, C.A.; para ello se han realizado una serie de procedimientos establecidos a través de los objetivos específicos, con esta propuesta se pretende mejorar los lineamientos de

control interno para el proceso del Departamento de Crédito y Cobranza, la cual se basó en una investigación de campo, descriptiva. Llegando a la conclusión de que los procedimientos internos no se aplicaban de forma correcta, por esta razón buscaron una solución que permitiera desarrollar un control efectivo, con un enfoque en el verdadero resguardo de los activos de la empresa en estudio.

2.2. Bases Teóricas

A fin de generar conocimiento a través de esta investigación, se requiere que se muestren los aspectos que a nivel de referencia se despliegan para dar sustentación teórica a los resultados, con el propósito de establecer un punto de vista orientado a explicar el problema planteado; ubicando bibliográficamente autores como Catácora, Redondo, Tamayo y Tamayo, entre otros.

Tamayo y Tamayo (2009; p. 121), define las bases teóricas como: “la descripción del problema que integra la teoría del mismo y tiene como fin ayudarnos a su descripción, de tal manera que pueda ser manejada y convertida en acciones concretas”. En esta parte de la investigación se establecen ejes temáticos que encierran en sí las bases del tema en estudio. Es decir, las teorías y enfoques relacionados con los puntos que conforman los objetivos de esta investigación. Entre ellos se encuentran:

2.2.1 Proceso Administrativo

El proceso administrativo reúne un conjunto de actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, materiales, técnicos entre otros, con los que cuenta la empresa.

Kinicki (2003; p. 32), afirma que el proceso administrativo: “es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral”; de manera que se puede decir que no es más que el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo. Según Koontz y Weihrick (1998), las funciones del administrador

son: Planificación, Organización, Dirección y Control, que conforman el Proceso Administrativo, por lo que se definen de la siguiente manera:

- **Planeación:** Es la primera función que se ejecuta dentro de la administración, una vez que los objetivos han sido determinados, los medios necesarios para lograr dichos objetivos son presentados como planes.
- **Organización:** Para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos han sido preparados, es necesario crear una organización, es preciso establecer el tipo de organización a utilizar para llevar a cabo el plan previamente preparado.
- **Dirección:** Esta tercera función envuelve a los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar que estos términos tienen una connotación diferente, nos indica que esta función administrativa está relacionada con los factores humanos de una organización.
- **Control:** Esta última fase del proceso administrativo, tiene como propósito medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encause la ejecución en líneas con las normas establecidas.

Por tanto, los procesos administrativos son relevantes para la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A., ya que a través de la gestión administrativa se garantiza la disposición de determinadas capacidades y habilidades de los gerentes, por ejemplo, la capacidad de liderazgo, la de dirección, y en especial, la capacidad de motivación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo, lo cual incide favorablemente en la gestión de cobranzas de la organización.

2.2.2 Lineamientos Administrativos

El proceso administrativo es un modelo teórico que pretende englobar las actividades que conforman la gestión del administrador. En la realidad estas actividades, muchas veces son difíciles de separar y no se presentan en un orden o secuencia claramente definido, no obstante, para facilitar su comprensión, Solano (2012), señala los siguientes lineamientos:

- La definición de objetivos, políticas, planes y otros lineamientos específicos que sirven para marcar los cursos de acción por seguir.
- El establecimiento de una estructura para distribuir y coordinar el trabajo de la organización.
- La integración del personal idóneo y su dirección, hacia el logro de los objetivos predeterminados. Esto principalmente por medio del liderazgo, la coordinación y la motivación.
- Una comparación de los resultados obtenidos con lo planeado, el estudio de las diferencias y la toma de acciones correctivas pertinentes.
- En toda actividad, este conjunto de lineamientos deben estar claramente definidos bajo ciertos requisitos mínimos de calidad, ser divulgados, entendidos por el personal y se debe verificar permanentemente su acatamiento.

En este orden de ideas, queda claro que los lineamientos ordenan y orientan la ejecución del proceso administrativo, mediante la adecuada aplicación de los conceptos administrativos y principios aplicables, así como la debida consideración de las características y contenido mínimo, se obtendrá una alta calidad de cada uno de los procedimientos que se formulen, en este caso de la gestión de las cuentas por cobrar.

2.2.3 Procesos Contables

De acuerdo a Catacora (2008; p. 71), los procedimientos contables se definen:

“como todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad”. Desde el punto de vista del análisis, se pueden establecer procedimientos contables, para el manejo de cada uno de los grupos generales de cuentas de los estados financieros.

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

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

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

De acuerdo a lo planteado, con la aplicación de los procesos contables la empresa en estudio puede llevar controles precisos del proceso que las cuentas por

cobrar proporcionan, debido a que son la base en que se sustenta permanentemente la toma de decisiones que se produce en todos los niveles y en todas las áreas de la empresa.

2.2.4 Lineamientos Contables. Características

De acuerdo a Redondo (2004; p. 30): “para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, el proceso contable debe ser comprensible, sistemático y útil y en ciertos casos requiere que además la información obtenida sea comparable y confiable”. La información es útil cuando es pertinente y sus fuentes sean fidedignas. Es comprensible cuando sea fácil de interpretar y analizar; y la información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en que represente fielmente los hechos económico.

Por ello, la necesidad de aplicar procesos en la contabilidad es la de llevar una contabilidad veraz ya que los estados financieros son vitales para el adecuado desenvolvimiento de la empresa. Por lo tanto, para la empresa en estudio, es importante llevar una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos. Esto le permitirá llevar una adecuada gestión del proceso de cuentas por cobrar y cumplir con los objetivos o metas propuestas.

2.2.5 Cuentas por Cobrar

Las Cuentas por Cobrar representan activos de la empresa que son originados por ventas a crédito, servicios prestados y préstamos, los cuales son créditos a cargo de clientes, que se convierten en bienes o valores líquidos y por lo tanto pueden ser cobrados. Con el fin de conservar los clientes actuales y además atraer nuevos, la mayoría de las empresas conceden créditos. Para la mayoría de las empresas las Cuentas por Cobrar representan una inversión, la cual se determina por medio de las ventas al crédito realizadas.

Al respecto, las cuentas por cobrar, según Guajardo (2002), son definidas al igual que cualquier activo, como recursos económicos propiedad de una empresa a la cual generan un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante y entre las principales cuentas que están incluidas se encuentran las cuentas por cobrar.

Por su parte, Gómez, (2002; p. 61), establece que las cuentas por cobrar: “son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas n que comercia Suelen estar amparadas por facturas, recibos y documentos similares.”

A su vez, Pérez (2003; p. 28), considera que: “las cuentas por cobrar comprenden todos los derechos de cobro que se presentan en los balances bajo distintas clasificaciones y terminología”. En términos generales, es la representación financiera de la relación deudor-acreedor que otorga el derecho legítimo de recibir efectivo u otra clase de bienes o servicios.

Con lo anterior se puede decir que existen diversas definiciones sobre las cuentas por cobrar, las cuales se refieren al cobro de las ventas a crédito efectuadas por una empresa en un ejercicio económico. De esta forma las cuentas por cobrar para la empresa objeto de estudio, son una inversión muy importante, ya que representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo, por ello el administrador financiero debe ejercer un control directo sobre las cuentas por cobrar.

2.2.5 Objetivo de las Cuentas por Cobrar

Su objetivo primordial es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. 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)

Por lo que 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. Así como estimular las ventas y ganar clientes, considerando un medio para vender productos y superar a la competencia, ofreciendo facilidades crediticias como parte de la empresa para favorecer a sus clientes.

2.2.6 Cobranza

Los diversos métodos de cobros y pagos mediante los cuales una organización mejora la eficiencia de la administración de su efectivo constituyen dos caras de la misma moneda. En este sentido, Rondón (2001) aclara:

Producen repercusión conjunta sobre la eficiencia global de la administración del efectivo. La idea general consiste en hacer efectivas las cuentas por cobrar tan pronto sea posible y diferir lo más que se pueda el pago de las cuentas por pagar, pero manteniendo el mismo

tiempo la imagen de crédito de la organización con los proveedores. En la actualidad la mayor parte de las organizaciones de cierto tamaño utilizan técnicas sofisticadas para acelerar los cobros y controlan en forma estrecha los pagos (p. 136).

Debido a que la gran mayoría de las operaciones mercantiles se realizan sobre la base del crédito, los establecimientos mercantiles y las instituciones que operan con crédito, se ven en la obligación de efectuar procedimientos de cobranzas. Por ello, las cobranzas son consideradas de gran importancia, ya que para llevarlas a cabo, se ha de prestar singular atención en los medios, formas y oportunidades de hacerlo. De acuerdo con Duque (1999; p. 333) las cobranzas son: “el medio adecuado para recobrar todo cuanto se encuentra disperso en manos de clientes, amigos y favorecedores”. Asimismo, dicho autor señala que la naturaleza de las cobranzas es tan singular que para cumplir las dos funciones que se les ha asignado, obtener el pago y no perder el cliente, simultáneamente ha de desplegarse un cuidado extremo, una habilidad especial, una inteligencia tal, que puede deshacer el antagonismo que su ejercicio siempre presenta.

Es así como la diversidad de las causas que originan los retrasos en el pago de las deudas, a criterio del autor, hace que el procedimiento que se adopte no sea siempre el mismo. Se debe tener presente, que no es lo mismo cobrar a un buen cliente, pero olvidadizo, que a otro tachado de insolvente o malintencionado. En este orden de ideas, Duque (1999) sugiere que:

Para efectuar el cobro a los buenos clientes, habrán de adoptarse procedimientos sencillos, como un simple recordatorio, mientras que con los otros, la táctica habrá de ser mucho más convincente y enérgica, y, si fuere necesario, llegar hasta la demanda judicial, con todas las secuelas que tal procedimiento acarrea. (p. 332)

Por su parte, la cobranza se traduce en una importante e incómoda tarea del área de crédito y cobranza, para lo cual en la presente investigación, se hacen algunas

recomendaciones y se plantean algunas de las estrategias enfocadas hacia ése tópico. De igual forma, parte de las estrategias propuestas son dirigidas a evitar los procedimientos indeseables.

2.2.7 Políticas de Crédito y Cobranza

Van Horne y Wachowicz (2003; p. 152), sostienen que las políticas de crédito pueden tener una influencia importante sobre las ventas. Las condiciones económicas, el precio y la calidad del producto y las políticas de crédito de la empresa son las principales influencias sobre el nivel de las cuentas por cobrar de una empresa. Las políticas de crédito y cobranzas se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones (para la empresa en su conjunto), las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito. Las políticas de crédito y cobranzas afectan a la empresa en su conjunto, y estas deberán ser formuladas e implantadas oficialmente por el nivel gerencial más alto.

En este sentido, la aplicación de los estándares de crédito puede estimular la demanda de un producto, lo cual a su vez conlleva a mayores ventas y utilidades, pero existe un costo al mantener las cuentas por cobrar adicionales, que se debe tomar en cuenta. Si los competidores conceden el crédito en forma amplia y la empresa no, la política puede disminuir el esfuerzo de mercadotecnia. El crédito es uno de los factores que influyen sobre la demanda de un producto de una empresa. Por consiguiente, el grado hasta el cual el crédito puede estimular la demanda depende de cuáles otros factores se están utilizando.

Por tanto, a fin de que las políticas de crédito y cobranzas sean más efectivas como guías generales para la toma de decisiones, la empresa Inversiones el Crepúsculo,

C.A. deberá expresarse en lineamientos más específicos aplicables a la actividad cotidiana. Estos lineamientos pueden asumir diversas formas, y se les denomina comúnmente práctica, métodos, procedimientos, entre otros, los cuales expresan en detalle la forma cómo el personal de crédito debe llevar a cabo la política del departamento correspondiente.

2.2.8 Procedimientos de Cobranza

De acuerdo a lo señalado por Celis (2006; p. 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 aún 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.

Por lo tanto, los procedimientos de cobranza deben ser diseñados de tal manera que propendan a la recuperación de las cuentas tomando en consideración el tiempo futuro, que por siguiente incluye el elemento riesgo, así como también las necesidades de fondos de la empresa. Al respecto, Villaseñor (2007; p 222) señala que: “el verdadero trabajo de cobranza empieza al vencer una cuenta, pues diversos sistemas pueden utilizarse para determinar esta situación aunado a un personal administrativo capaz que pueda hacer un seguimiento de las cuentas por cobrar de manera efectiva, eficaz y eficiente”.

En tal sentido, este autor indica en su teoría que existen etapas, en donde se

aplica una técnica que debe corresponder a las actividades que se realizan en cada una de ellas; sin embargo, antes de que una empresa inicie el procedimiento de cobranzas, debe tener dentro de sus prácticas de control actividades como envío de estados de cuentas mensuales a los deudores y un sistema de recordatorio del departamento de cobranzas.

Es así, como el uso del estado de cuenta, representa el esfuerzo de cobro más generalizado, ya que en él aparecen las facturas pendientes y próximas a vencerse; pues muchas empresas se apoyan en este medio para solicitar a los clientes la liquidación de sus saldos vencidos. Este documento debe contener toda la información básica suficiente que permita al cliente verificarla y proceder con las emisiones futuras de pago.

Desde el punto de vista financiero, las cuentas por cobrar constituyen fondos comprometidos. Esto significa una ampliación de los mismos en forma directa del efectivo que debería percibirse de las ventas al crédito concedido para facilitar las ventas y mejorar los beneficios. Esto a su vez afecta el flujo de caja de una empresa, en vista de los efectos que tienen las políticas relativas de la concesión de créditos y a las políticas de cobranzas en la rapidez con que entren los fondos a la empresa. Por lo tanto, para la empresa en estudio los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar.

2.2.9 Procedimientos de Control de las Cuentas por Cobrar

En cuanto a los procedimientos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, Defliese et al (2005) consideran que éstos pueden clasificarse en procedimientos contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado

procesamiento y autorización previa de las operaciones de ventas, y procedimientos administrativos que abarcan el proceso de aprobación, procesamiento y autorización de las operaciones de venta. De igual manera, Redondo (2004) y Santillana (2001) coinciden con el citado autor, los cuales se detallan:

1. Procedimientos Administrativos: Santillana (2001) menciona entre los procedimientos administrativos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, los siguientes:

- Deben efectuarse arquezos 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.

Por su parte Redondo (2004) menciona dentro de estos procedimientos establecer el principio de separación de funciones, en especial las labores de ventas, registro de la cuenta por cobrar y recepción del efectivo. De manera que el personal que maneja por ejemplo el área de ingresos no intervengan en las labores de elaboración de auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, manejo de documentos base para factura, manejo y autorización de notas de crédito y documentación soporte, aprobación de rebajas y devoluciones en ventas, preparación,

comprobación de los registros en el diario general, Intervención en el registro final, es decir, el libro mayor.

De lo antes expuesto, puede mencionarse que los procedimientos administrativos dirigidos a las cuentas por cobrar están dirigidos a regular y controlar el adecuado desenvolvimiento del proceso de ventas desde el momento en que se establecen las políticas de crédito, se genera la venta del bien o prestación del servicio, se factura, y se llevan a cabo las labores de cobranza; todo ello con la finalidad de garantizar su adecuado cumplimiento y apego a los lineamientos prescritos.

2. Procedimientos Contables: Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Santillana (2001) 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.

Por su parte, Redondo (2004) considera que deben aplicarse como procedimientos contables los siguientes:

- Es conveniente comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general, en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones a que haya lugar.
- Los documentos dados de baja en libros, deberán ser controlados y chequeados periódicamente.

- Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los clientes, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que contablemente aparezcan pendiente de cobro sean reconocidas por los deudores. Esta debe llevarla a cabo una persona independiente de la que maneja las cuentas por cobrar.

En función de lo anteriormente expuesto, se respalda el establecimiento de procedimientos de control administrativo y contable que garanticen que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente.

2.3. Definición de Términos Básicos

Acreedores: es cualquier persona u organización a la cual el deudor debe dinero que tiene un cargo financiero agregado al saldo no cubierto, ó está programado para pagarse en abonos.

Análisis de Crédito: Es el que está ligado a una operación crediticia y que supone la posibilidad de que no se pague el principal o intereses de la misma

Análisis Financiero: Es la presentación en forma procesada de la información de los estados financieros de una empresa y que sirve para la toma de decisiones económicas, tales como nuevas inversiones, fusiones de empresas, concesiones de crédito entre otras.

Cartera de clientes: Conjunto de clientes que tiene una empresa o un vendedor.

Cliente: es un término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía.

Cobro: Es la liquidación de una deuda, el pago de una responsabilidad.

Control contable: Planes de organización y procedimientos y normas de registros que se ocupan de proteger las cuentas y asegurar la veracidad de los registros financieros.

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

Crédito: Cambio de una prestación presente por una contra prestación 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 más tardes.

Deudor: Un deudor es una persona física ó moral que debe dinero ú otra obligación a alguien más.

Estados Financieros: Documentos que contienen información relativa a la situación financiera en que se encuentra la empresa, a los resultados de operaciones realizadas y otros aspectos también, relacionados con la obtención y el uso del dinero.

Estándares de Razones Financieras: Son normas de comparación con los resultados obtenido en la aplicación de las diferentes razones financiera, para partir de un numero.

Estrategias: Es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr u obtener un objetivo en común o un fin determinado.

Factura: es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa.

Financiamiento: es el mecanismo el cual tiene por finalidad obtener recursos con el menor costo posible. Tiene como principal ventaja la obtención de recursos y el pago en años o meses posteriores a un costo de capital fijo llamado interés, por lo general.

Gestión: Proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimientos de los factores que en él intervienen. Diligencia que conduce al logro de un negocio o satisfacción de un deseo.

Índice Financieros: Serie numérica que expresa la evolución en el tiempo de una determinada variable o magnitud financiera. Toma como referencia o base uno de los datos de la muestra y el resto se expresa en relación a él.

Liquidez: En economía, la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor.

Normas contables: Son especificaciones contables en constante renovación identificadas por las instituciones que las ponen en circulación, pudiendo ser generales (con rango de ley) o sectoriales.

Optimización: Es el proceso de modificar un sistema para mejorar su eficiencia o también el uso de los recursos disponibles.

Rentabilidad: En economía, el concepto de rentabilidad se refiere a obtener más ganancias que pérdidas en un campo determinado.

Riesgo: es aquella incertidumbre que puede afectar una decisión.

Riesgo Crediticio: El riesgo crediticio está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados a terceros y la recuperación de estos en los plazos definidos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se detallan los aspectos metodológicos que se utilizaron como base en la investigación, se describen a continuación los procedimientos y métodos experimentales a seguir, para el cumplimiento de los objetivos planteados. Balestrini (2008; p. 126) sostiene que: “El marco metodológico es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real”.

3.1 Tipo de la Investigación

El presente trabajo trata de una investigación, cuyo propósito está orientado hacia la propuesta de lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A. En

consecuencia, esta investigación se realiza bajo la modalidad de Proyecto Factible. En este orden de ideas, el Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL; 2013) lo define como:

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p. 7)

Por otra parte, la investigación es de carácter descriptivo, de acuerdo con Méndez (2007; p. 54) responde a: "... la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual...". Al respecto, se trabaja con realidades sobre un hecho, registro, análisis e interpretación; por lo cual, se describieron los procesos administrativos y contables relacionados con la gestión de las cobranzas en la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A.

3.2. Fases de la Investigación

3.2.1. Fase 1. Diagnóstico de la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A.

Para lograr el diagnóstico de la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A., el instrumento utilizado para recopilar los datos fue una lista de cotejo. Al respecto, Arias (2006; p. 70), señala que: "La lista de cotejo o de chequeo, también llamada lista de control o lista de verificación,

es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

Por lo que en el caso en estudio, se empleó la técnica de la Observación, la cual es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. (Pardinas, 2005:p-89), es necesario que llevar a cabo este instrumento para diagnosticar la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A.

3.2.2. Fase 2. Descripción de los procesos administrativos y contables relacionados con la gestión de las cobranzas en la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A.

Para describir los procesos administrativos y contables de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A, relacionados con la gestión de cobranzas, se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Las técnicas son un conjunto de procedimientos y métodos de una ciencia que lleva a obtener información, según Arias (2006), señala que: “las técnicas de recolección de datos son estrategias que permiten al investigador llevar a cabo el levantamiento de la información necesaria, con el fin de determinar las condiciones existentes”. (p. 79). Por lo que como ya se indicó en la fase I se utilizó como técnica de la observación directa y en esta fase la encuesta, siendo éstas las técnicas utilizadas en el presente estudio.

Para la realización de la encuesta se tomó como instrumento para la recolección de datos el cuestionario, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2000; P-93) Existen dos formas de cuestionarios para recabar datos: cuestionarios abiertos y cerrados., la decisión del tipo de cuestionario, o del tipo de pregunta obedece a las diferentes necesidades y problemas de investigación, lo que origina en cada caso una escogencia de preguntas diferentes. Por lo que éste está conformado por siete (7) ítems dicotómicos y será aplicado a las siguientes personas: Gerente de Administración, Analista de Administración, Vendedores, Gerente de Finanzas, con el propósito de indagar y recabar información necesaria para medir y determinar si realmente cuenta con un proceso óptimo, por lo que este grupo de individuos se asumen como la población en estudio de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A., por ser éstos el conjunto de individuos de la misma clase, indicados para realizar la recolección de información importante para el estudio.

Al respecto, Balestrini (2008; p. 137), plantea desde el punto de vista estadístico que: “una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de persona, casos o elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. De acuerdo a lo planteado, la población está conformada por 8 trabajadores que laboran en el área Administrativa y de ventas de la empresa, ya que son los que están directamente relacionados con la problemática planteada. Además, el citado autor señala que la muestra es: “Una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo” (1989 P. 123). Debido a que la población es de tipo finita y manejable, las investigadoras consideran que en este caso no es necesario muestras, razón por la cual se estudia a la totalidad de la población. En este sentido, la muestra se considera de tipo censal; por lo que López (1999; p. 12) define la muestra censal “como aquella porción que representa a toda la población, es decir la muestra es toda la población a investigar.”

3.2.3. Fase 3. Diseño de lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A.

Para el logro del diseño de una metodología de optimización en el proceso actual de evaluación se tomarán en cuentas los resultados de las fases anteriores para afinar detalles presentes en el desarrollo actual de los procesos relacionados con el tema en estudio; además, se establecerá en primera instancia un formulario donde se puede actualizar los datos básicos del cliente, con la finalidad de solicitar la información crediticia cuando se requiera a las personas contactos establecidas.

En segunda instancia, para poder llevar a cabo la actualización del expediente, se solicito la siguiente información a cada cliente: Estados Financieros de los dos últimos ejercicios económicos, referencias comerciales y bancarias en original, última Acta de Asamblea o Junta Directiva donde se indican las personas que actualmente obligan a la empresa, última Acta de Asamblea de aprobación de Balances y distribución de utilidades, documento constitutivo, fotocopia del R.I.F., fotocopia de las últimas declaraciones de impuesto.

En tercera instancia, se aplicará la evaluación del historial crediticio del cliente, se tomará en consideración para el caso de clientes potenciales las referencias comerciales y bancarias, y en el caso de clientes activos se tomará el record de su situación crediticia en los últimos tres meses de ventas y pagos.

En cuarta instancia, se aplicará un cuestionario llamado Perfil del Cliente, el cual permite conocer: la organización a la cual pertenecen, el mercado, promoción y la relación cliente proveedor.

En quinta instancia, se aplicará una matriz financiera la cual evalúa cinco razones financieras, determinadas según las necesidades de la empresa.

Como sexta instancia, se determinará el límite de crédito sugerido de acuerdo con los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas, con la finalidad de asignar un límite de crédito acorde a la situación crediticia del cliente.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de los Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos después de aplicar las diferentes técnicas de recolección de información. Hurtado (2000: p 187) señala que: “Una vez aplicados los instrumentos y finalizada la tarea de recolección de datos, el investigador deberá organizarlos y aplicar un tipo de análisis que le permita llegar a una conclusión, en función de los objetivos que se planteó al principio”.

En tal sentido, los resultados obtenidos en cada ítem, fueron tabulados en frecuencia y porcentaje y la gráfica se realizó mediante el diseño de gráficos, con el objeto de facilitar su análisis y comprensión.

4.2. Fases Metodológicas

4.2.1. Diagnóstico de la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones El Crepúsculo, C.A.

En primer lugar, se diagnosticó la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A., para lo cual se empleó una lista de cotejo como instrumento de la observación.

Cuadro 1. Lista de Cotejo

Ítem	Aspectos Observados	Si	No
1	El proceso de cobranzas llevado a cabo en la empresa permite una gestión eficiente para el pronto retorno de la cartera		X
2	Existen normas y procedimientos escritos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de cobranzas		X
3	El personal que maneja el área de las cobranzas tiene conocimientos administrativos y contables	X	
4	Se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas		X
5	Existe un registro y control de las cobranzas realizadas		X

Fuente: Gutiérrez y Martínez (2015).

Análisis: Como se observa, en el ítem uno, el proceso de cobranzas llevado a cabo en la empresa no permite una gestión eficiente para el pronto retorno de la cartera, esto es debido a que la gestión de los cobros era llevada por los vendedores, los cuales no reportaban las cobranzas en el periodo estipulado, lo que ocasionaba que el comportamiento de las cuentas por cobrar fueran en descenso, existiendo demoras en el cobro de las facturas.

Con respecto al ítem dos, se tiene que no existen normas y procedimientos escritos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de cobranzas, puesto que no se llevan procedimientos que orienten a los trabajadores para obtener un proceso eficiente en la gestión de las cuentas por cobrar, lo cual puede ser de gran utilidad para mejorar

la gestión interna de la empresa, dado que según el ítem tres, el personal que maneja el área de las cobranzas tiene conocimientos administrativos y contables. Sin embargo, no están establecidas de manera formal las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que desempeñan, las mismas son ejecutadas por experiencia, rutina y por costumbre, lo que conlleva en muchos casos no realizar una labor de cobranzas óptima.

Por otro lado, en el ítem cuatro se observa que en la empresa no se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas. En este sentido, se puede decir, que se tenía un periodo promedio de cobro de 30 días. Sin embargo, este ha ido en aumento, puesto que muchas veces los clientes aparecían como morosos en el sistema, puesto que los vendedores no reportaban los pagos. Para solucionar esta situación, la empresa disminuyó las cobranzas al mínimo estableciendo ventas al contado, pero han bajado los ingresos y por ende la rentabilidad de la empresa.

Finalmente, se observa de acuerdo al ítem cinco, que no existe un registro y control de las cobranzas realizadas, dado que actualmente la empresa se maneja con pocos créditos, por no decir ninguno, pero el rendimiento financiero de la organización no es el esperado por la gerencia, debido a que se redujo la cartera de clientes, así como la captación de nuevos compradores.

4.2.2. Descripción de los procesos administrativos y contables relacionados con la gestión de las cobranzas en la empresa Inversiones El Crepúsculo, C.A.

En segundo lugar, se describieron los procesos administrativos y contables relacionados con la gestión de las cobranzas en la empresa Inversiones El Crepúsculo, C.A. En este sentido, se aplicó un cuestionario estructurado con 7 preguntas de tipo cerradas aplicado a la población objeto de estudio.

Los análisis y tabulaciones del cuestionario se realizaron por indicador, debido a que cada uno posee un determinado número de ítems que se relacionan entre sí. Los

resultados obtenidos se resumieron en una matriz de tabulación, donde se obtuvo la frecuencia de las respuestas señaladas y se realizó el cálculo de los porcentajes de cada una. Para luego exponer la interpretación concisa de los datos.

Ítem 1 ¿La empresa tiene establecidas políticas para el proceso de cobranzas?

Cuadro 2. Políticas de Crédito

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Gutiérrez y Martínez (2015).

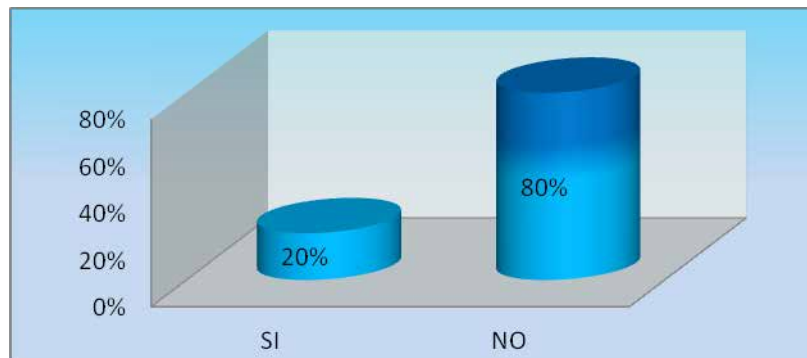


Gráfico 1. Políticas de Crédito

Fuente. Cuadro 2

Análisis: Los resultados que se muestran, indican que un 20% opina que si están establecidas las políticas de cobros, pero actualmente no se llevan a cabo, puesto que se ha reducido al mínimo las cuentas por cobrar. Por otra parte, el 80% de los encuestados considera que la empresa no tiene establecidas políticas para el proceso de cobranzas, ya que no existe un departamento que se encargue del establecimiento de las mismas, trayendo como consecuencia una pérdida considerable en el ingreso del efectivo a la empresa por consiguiente no existe liquides para cubrir los gastos ni para

proceder a una mayor inversión.

Ítem 2 ¿Considera que se debe evaluar el perfil económico de cada cliente antes de otorgarles el beneficio del crédito?

Cuadro 3. Otorgamiento de Crédito

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	100%
No	-	-
Total	5	100%

Fuente: Gutiérrez y Martínez (2015).

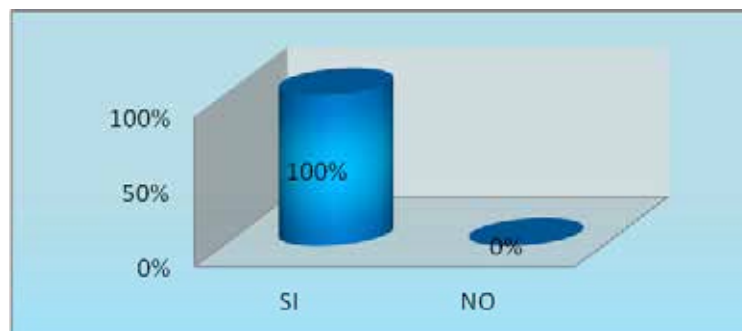


Gráfico 2. Otorgamiento de Crédito
Fuente. Cuadro 3

Análisis: Como se observa en los resultados obtenidos en el gráfico anterior, el 100% de los encuestados considera que se debe evaluar el perfil económico de cada cliente antes de otorgarles el beneficio del crédito. De esta manera, se podrán identificar los problemas y mejorar el control interno de las cuentas por cobrar, y también se determina el grado el estado de incobrabilidad o de actualización del cliente.

Ítem 3 ¿La gestión de cobranzas si se efectúa de manera adecuada genera la liquidez necesaria para cumplir con los compromisos adquiridos?

Cuadro 4. Cumplimiento de los compromisos.

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	100%
No	-	-
Total	5	100%

Fuente: Gutiérrez y Martínez (2015).

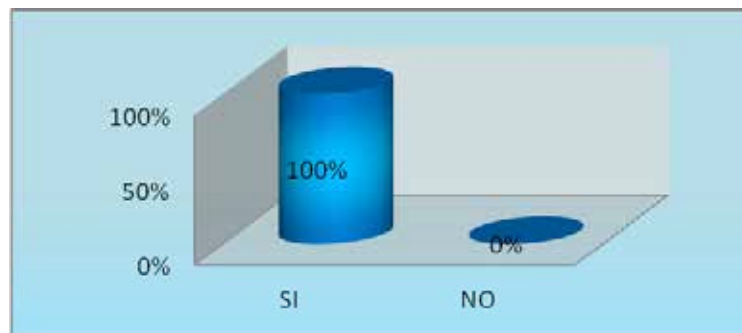


Gráfico 3. Cumplimiento de los compromisos

Fuente. Cuadro 4

Análisis: Los resultados arrojados en el gráfico anterior, señalan que el 100% de las personas encuestadas consideran que si la gestión de cobranzas se efectúa de manera adecuada genera la liquidez necesaria para cumplir con los compromisos adquiridos, de esta manera se mejorará la imagen de la empresa ante sus proveedores y distribuidores, por lo cual es necesario establecer herramientas de control para optimizar la gestión de los cobros. En tal sentido, se hace necesaria la creación de una unidad de cobranzas para establecer un proceso eficaz.

Ítem 4 ¿Cree que se debe llevar a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva?

Cuadro 5. Registros de cuentas incobrables

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	100%
No	-	-
Total	5	100%

Fuente: Gutiérrez y Martínez (2015).

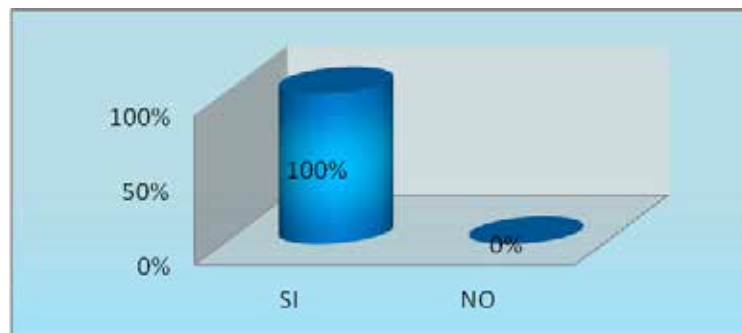


Gráfico 4. Registros de cuentas incobrables

Fuente. Cuadro 5

Análisis: El 100% de las personas encuestadas consideran que se debe llevar a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma segura, ya que si se hace efectiva la cuenta por cobrar ingresan los recursos estimados para poder cumplir con las metas y objetivos planteados, y así tener una mejor planificación financiera y operativa de la organización. Por lo tanto, se deben establecer políticas de incobrabilidad.

Ítem 5 ¿Se lleva a cabo un control de todas las facturas y notas de abonos para asegurar que sean registradas en las cuentas de control de las cuentas por cobrar?

Cuadro 6. Control de Facturas.

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Gutiérrez y Martínez (2015).

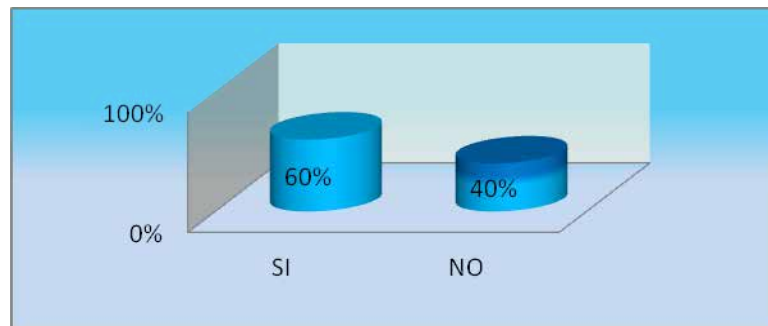


Gráfico 5. Control de facturas.

Fuente. Cuadro 6

Análisis: Se observa, que el 40% de las personas encuestadas considera que si se lleva a cabo un control de todas las facturas y notas de abonos para asegurar que sean registradas en las cuentas de control de las cuentas por cobrar. Por otra parte, un 60% opina que no se lleva un control de todas las facturas. Esto es debido, a que no se maneja la información actualizada, puesto que los encargados de las cobranzas no llevaban una oportuna gestión de cobros, presentando recibos de cobranza acumulados, y la información de la deuda de los clientes no es real al momento de realizar la gestión de cobranza, o emitir los estados financieros de la empresa.

Ítem 6 ¿Se emiten periódicamente estados de cuentas de los clientes para su evaluación?

Cuadro 7. Estados de cuentas

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Gutiérrez y Martínez (2015).

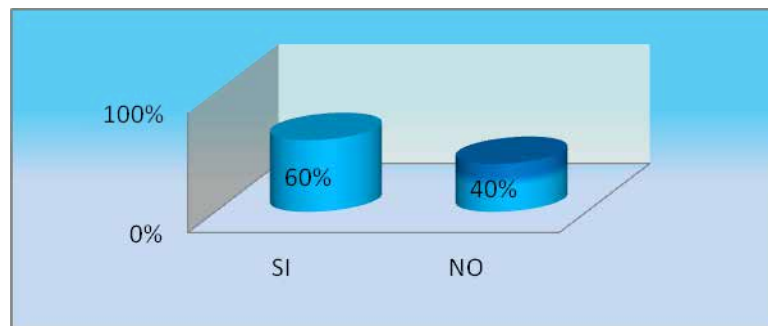


Gráfico 6. Estados de cuentas

Fuente. Cuadro 7

Análisis: Se observa, que el 40% del personal encuestado considera que se emiten periódicamente estados de cuentas de los clientes para su evaluación. Otro 60% opina lo contrario. Lo planteado, trae como consecuencia que se otorguen créditos a clientes indistintamente de la condición que presenten. Esta situación se genera porque todas las actividades de cobranzas se llevaban a través de los vendedores, puesto que no existe un departamento de cobranzas como tal, que se encargue de la gestión de las cuentas por cobrar

Ítem 7 ¿Considera necesario diseñar lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa?

Cuadro 8. Lineamientos.

Aspectos	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	100%
No	-	-
Total	5	100%

Fuente: Gutiérrez y Martínez (2015).

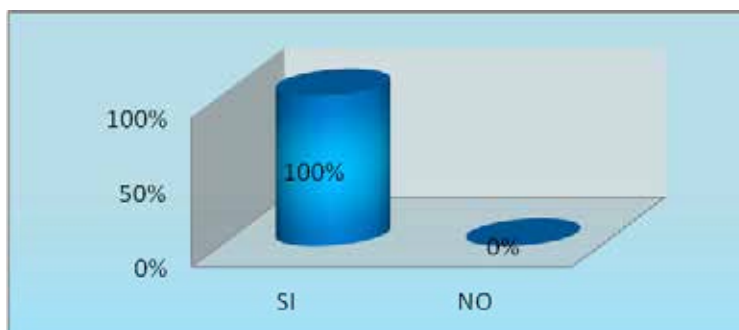


Gráfico 7. Lineamientos

Fuente. Cuadro 8

Análisis: El 100% del personal encuestado considera que es necesario diseñar lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa, lo cual coadyuvará a verificar el cumplimiento de los métodos, mecanismos y registros de las operaciones financieras y contables que se realizan en la gestión de crédito y cobranzas, para asegurar su idoneidad y transparencia, así como también en el logro de las metas y objetivos propuestos.

El seguimiento de los cobros es de vital importancia para la organización, por lo tanto hay que establecer condiciones de cobro claras y seguras para la empresa, pero otorgando a su vez, la necesaria flexibilidad a sus clientes que puedan requerir en situaciones especiales.

Dentro de este control es necesario comprobar que efectivamente se hayan realizado todos los cobros pertinentes según las previsiones de la gestión, ya que la falta de este tipo de seguimiento podría ocasionar una disminución de oportunidad financiera para la empresa.

4.2.3. Diseño de lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones El Crepúsculo, C.A.

A través de la evaluación de los resultados obtenidos, se pudo determinar cuáles son las oportunidades de mejoras en el proceso actual, Finalmente se presenta la propuesta a través de lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de Inversiones El Crepúsculo, C.A., las cuales se describen a continuación:

1.- Establecer un formulario donde se pueda actualizar los datos básicos del cliente, con la finalidad de solicitar la información crediticia cuando se requiera a las personas contactos establecidas.

2.- Estandarizar los requisitos para la creación y análisis del expediente, los cuales pueden ser: Estados Financieros de los dos últimos ejercicios económicos, referencias comerciales y bancarias en original, última Acta de Asamblea o Junta Directiva donde se indican las personas que actualmente obligan a la empresa, última Acta de Asamblea de aprobación de Balances y distribución de utilidades, documento constitutivo, fotocopia del R.I.F, fotocopia de las últimas declaraciones de impuesto.

3.- Se recomienda aplicar un modelo de cuestionario, el cual permitirá conocer el perfil del clientes, es decir, como es la organización, el mercado y la relación cliente proveedor, con el objeto de evaluar los resultados obtenidos y estos permitan sustentar la determinación en la evaluación crediticia.

4.- Aplicar una matriz de evaluación de riesgo y determinación del límite de crédito, la cual permitirá ponderar los siguientes aspectos: razones financieras, perfil del cliente y el historial crediticio, considerándose esta la información más importante obtenida del cliente y de alguna manera establecer lineamientos al momento de fijar los límites de créditos, acordes a la situación crediticia del mismo, con el fin de mitigar el ambiente de incertidumbre (Riesgos Crediticio) que se crea en este tipo de situaciones.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

La propuesta que se presenta surge de la necesidad de diseñar lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A. A través de ella se podrá llevar un

control interno adecuado de la gestión de crédito y cobranzas a fin de promover la seguridad y la eficiencia de las operaciones inherentes a facilitar las relaciones comerciales, así como disponer de los recursos financieros en forma eficiente

En base a lo expuesto, se desprende la importancia de los procesos de cobranzas, ya que con frecuencia representan la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de la empresa. Por lo cual, es indispensable llevar un correcto seguimiento de los cobros en vista de que en la mayoría de los casos, la capacidad para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor de la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

En tal sentido, los lineamientos que se proponen tienen como finalidad eliminar las fallas observadas, ya que se optimizará el proceso de crédito y cobranza cumpliendo de esta manera los requerimientos de la empresa, lográndose con ello la eficiencia en la ejecución de los procesos administrativos y contables en el área de estudio. Asimismo, se establecen las políticas y normativas administrativas y contables para mejorar la gestión de cobranzas y los controles necesarios para el manejo eficiente del proceso de cobranzas

5.1. Objetivos de la Propuesta

5.1.1. Objetivo General de la Propuesta

Diseñar lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A.

5.1.2. Objetivos Específicos

- Establecer las funciones y responsabilidades de los trabajadores de la Sección de Crédito y Cobranzas
- Diseñar normas Generales para el Proceso de Cobranzas
- Elaborar controles para una adecuada gestión de las cobranzas

5.2. Justificación de la propuesta

La administración de las cuentas por cobrar constituye la herramienta básica para las empresa, porque se refiere a las decisiones que toma una organización respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y a la evaluación de cada solicitante de crédito en particular. En este sentido, la propuesta se justifica, puesto que le asegurará a la empresa el cobro efectivo de las cobranzas en el tiempo estipulado, a través de controles efectivos que aseguren una adecuada administración de las cuentas por cobrar, de manera que la organización pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo sin que se vea afectada la solvencia y capacidad de pago.

De igual manera, permitirá el buen desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de todos los recursos utilizados en las operaciones del negocio. También, servirá como

guía práctica y confiable a la gerencia para planificar, ejecutar y controlar lo referente a los créditos otorgados a los clientes, agilizando los procesos y por ende los resultados, ya que con la aplicación de controles adecuados en el área de crédito y cobranzas 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

5.3. Desarrollo de la Propuesta

5.3.1. Descripción de la Propuesta

La presente investigación está dirigida a plantear una metodología para la evaluación del riesgo de la cartera crediticia en la empresa INVERSIONES EL CREPUSCULO, C.A., considerando los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos aplicados a la empresa, se conformó esta propuesta con el fin de minimizar el riesgo crediticio existente.

5.3.2. Estructura de la Propuesta

En función de dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados en esta propuesta y para culminar con la presente investigación, a continuación, se describirá los pasos a realizar en la aplicación de la metodología para la evaluación del riesgo de la cartera crediticia en la empresa INVERSIONES EL CREPUSCULO, C.A.

- **Establecer las funciones y responsabilidades de los trabajadores de la Sección de Crédito y Cobranzas**

·

Funciones del Jefe de Cobranzas

Solo se señalarán las funciones inherentes al proceso de crédito y cobranzas

Otorgamiento de los Créditos: Otorgar créditos a los clientes que deseen comprar en las condiciones que están establecidas por la empresa, teniendo en cuenta el análisis del mismo a través de la información recopilada, tratando en lo posible de sujetarse al reglamento existente.

Estudio de los Estado Financieros e Información anexa: Es recomendable proveerse de información económico financiera del cliente para tener una mejor posición en la decisión de otorgar el crédito. Para personas jurídicas es indispensable analizar los estados financieros, lo que permitirá considerarlo como un buen crédito o en caso extremo, desaprobarlo

Informes a Gerencia: Deberá presentar informes a Gerencia General, y al Director Administrativo referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o desaprobados, así como el número de clientes que los solicitarán, complementando este, con el informe que deberá pasar cada fin de mes de las cuentas en movimiento, que se tienen en cartera en la sección cobranzas, y el análisis de estas en cuanto al atraso.

Control de Personal a su Cargo: Como Jefe de la Sección y Cobranzas, está en la obligación de supervisar al personal a cargo, haciendo cumplir las normas y reglamentos establecidos por la empresa sobre el particular.

Funciones del Analista de Crédito y Cobranza

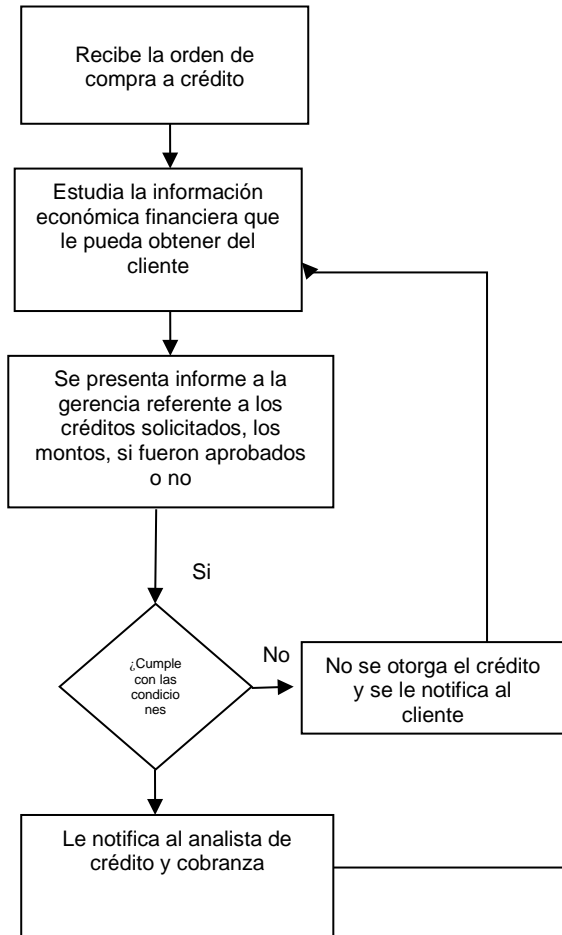
- Mantener al día la cobranza mediante visitas programadas a los clientes.
- Tramitar solicitudes de crédito
- Introducir datos al sistema para el registro o modificación de las cuentas de los clientes
- Establecer un record de cobranzas mensuales
- Responsabilidad de la custodia de los documentos de cobranzas
- Introducir al sistema los pagos de los clientes

- Velar porque se cumplan las políticas, normas y procedimientos de cobranzas
- Verificar la información de la solicitud de crédito para tener antecedentes históricos del cliente
- Determinar la antigüedad de los saldos de las cuentas por cobrar, el cual deberá hacerse por lo menos mensualmente
- Analizar diariamente el vencimiento de las facturas para agilizar la gestión de las cobranzas
- Elaborar diariamente los reportes de las cobranzas
- Comparar la cobranza efectuada con los estados de cuenta de los clientes
- Efectuar arqueos de facturas a fin de analizar y verificar las fechas de vencimiento

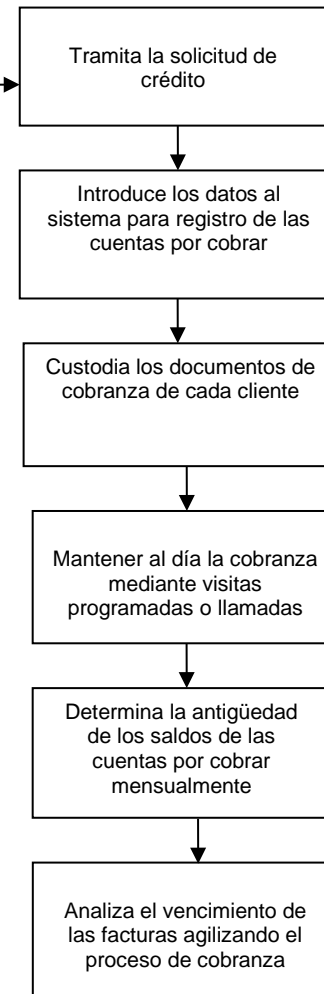
5.4. Análisis de factibilidad

En este aspecto, la empresa INVERSIONES EL CREPUSCULO, C.A., cuenta con el talento humano capacitado para el desarrollo de la propuesta, coordinado con la gerencia del área de finanzas para evaluar e implementar dicha propuesta.

JEFE DE COBRANZA



ANALISTA DE CREDITO Y COBRANZA



- **Diseñar normas Generales para el Proceso de Cobranzas**
- Realizar el cronograma de cobros de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos que generan la misma. (Es responsabilidad del jefe de cuentas por cobrar)
- Mantener actualizado el libro auxiliar de cuentas por cobrar (El analista de cuentas por cobrar)
- Indicar al cliente que los pagos deben realizarse en la caja principal (El analista de cuentas por cobrar)
- Todo pago efectuado a través de depósito bancario en efectivo debe ser a nombre de la empresa.
- Deberá suministrarle mensualmente al departamento de contabilidad la situación de los clientes de la empresa. (El jefe de las cuentas por cobrar)
- Se emitirá mensualmente los estados de cuentas detallados de cuentas por cobrar y el resumen conciliado y enviarlos al departamento de administración (El jefe de cuentas por cobrar)
- Las notas de crédito deben estar siempre soportadas por la documentación comprobatoria y deben incluir autorización de un funcionario facultado
- Las notas de crédito deben ser enumeradas progresivamente, controladas o custodiadas tanto las usadas como las pendientes de uso y autorizadas por personal ajeno al efectivo
- Deberán efectuarse arqueos sorpresivos a los encargados de las cuentas por cobrar
 - **Elaborar controles para una adecuada gestión de las cobranzas**

Controles	Acciones	Responsable
<p>1. Verificación de la situación de los clientes que cumplan con los requisitos mínimos exigidos, lo que permitirá la actualización de los límites de crédito de cada cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Se procederá a llamar y conversar con los clientes que presenten alguna irregularidad con la empresa, haciendo énfasis en la magnitud de éstas, su persistencia y la reiteración de la misma. · De no proceder alguna negociación, estos clientes podrán ser objeto de: Suspensión por: <ul style="list-style-type: none"> - Facturas vencidas - Que hayan excedido su límite de crédito. - Cheques devueltos 	<p>Jefe de Crédito y Cobranza</p>
<p>2. Desarrollar una Política de Cobro</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Revisar mensualmente los resultados de las cobranzas · Establecer un control semanal que verifique las cobranzas de acuerdo a la fecha de vencimiento de las facturas 	<p>Analista de Crédito y Cobranza</p>

Fuente: Martínez y Gutiérrez (2015).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez analizado los resultados se presentan las conclusiones de acuerdo al alcance de los objetivos de la investigación. Con respecto al primer objetivo, el cual consistió en el diagnóstico de la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A., se concluye que no existe un proceso adecuado de las cobranzas, puesto que los encargados de las cobranzas, no reportaban los cobros en el período y tiempo estipulado por la empresa, originando descontrol en el proceso. Esta situación conlleva a un retraso en el promedio de cobros.

Por otro lado, se concluye que el personal tiene conocimientos para llevar a cabo las actividades, pero no están establecidas de manera formal las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que desempeñan, lo que no permite tener una eficiente labor de crédito y cobranzas.

Con respecto al segundo objetivo, se describieron los procesos administrativos y contables relacionados con la gestión de las cobranzas en la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A, entre los cuales se tiene que no están establecidas las políticas y normas de cobranzas, dado que se carece de unos lineamientos claros dentro del departamento de crédito y cobranzas que permita llevar un control de todas las actividades relacionadas con la gestión de los cobros, por lo cual no se maneja información actualizada. De igual forma, no se evalúa el perfil económico de cada cliente antes de otorgarles el beneficio del crédito.

Finalmente, se concluye la necesidad de diseñar lineamientos administrativos y contables para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones el Crepúsculo, C.A, en tal sentido se establecieron lineamientos para la planificación de las actividades para el manejo y control de las cuentas por cobrar, donde se establezcan las responsabilidades de las personas encargadas de manejar las

cobranzas. También se elaboraron políticas, normas administrativas y contables y controles para mejorar la gestión de cobranzas

Recomendaciones

Después de haber presentado el contenido de la investigación y un análisis detallado del mismo, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Implementar la presente propuesta, a fin de optimizar de una manera expedita el proceso de cobranzas, a fin de que logren las metas establecidas
- 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.
- Es importante crear, ejecutar, mantener y actualizar sistemas de control interno, ya que estos no se limitan exclusivamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras reflejadas en los estados financieros, si no también evalúa el nivel de eficiencia en procesos contables administrativos
- 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.
- Además es importante inspeccionar que la información suministrada por los documentos como nota de despacho, pedido del cliente y factura involucradas en

el proceso de ventas- cuentas por cobrar- cobranza sean confiable al momento de revisar los registros contables y cerrar cualquier contrato.

- Asimismo es vital mantener cuentas auxiliares de cuentas por cobrar para cada cliente y así examinar los movimientos y cotejar el saldo del libro mayor con el saldo de libros auxiliares.

En general debido a la suma importancia que representa la gestión de Crédito y Cobranza, por su manejo de los ingresos monetario de la entidad, es necesario que toda organización lleve un control de sus cuentas por cobrar, ya que trasformaría una situación conflictiva y de retrasos en soluciones inmediatas y efectivas, es por ello que se recomienda la implantación de estos lineamientos que optimicen la gestión de las cuentas por cobrar, garantizando una mejoría en la productividad de sus operaciones.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias F (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.**5ta Edición. Editorial Episteme.

Balestrini, M. (2008). **Elaboración de Proyectos de Grado.** Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela.

Catacora, F (2008). **Contabilidad**. MC Gran Hill. Colombia.

Celis, M. (2006). **Artes y Secretos del Crédito**. México: Ediciones Tillas.

Cretani, P y Cicero, M (2010). **Estrategias de Control Interno BAJO el Enfoque Coso para el ciclo de Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobros de la empresa RuggevecaImport, C.A. ubicada en San Diego, Estado Carabobo**, presentado en la Universidad de Carabobo.

Cruz, Rivas, Rodríguez (2011). **Lineamientos de control interno para el proceso de crédito y cobranza de la empresa Hidrolab Toro Consultores, C.A.** Universidad de Carabobo.

Cosio, M. (1998). **Administración financiera del circulante**. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Defliese, P (2005). **Auditoría Montgomery**. Tercera edición. Editorial Limusa. México.

Duque (1999). **Gestión de Cobranzas**. (En línea). Disponible en ar.linkedin.com/pub/ma-fernanda-duque/35/55/350. Consultado en Junio de 2014.

Espin, B y Pactona, R (2011). **Propuesta para implantar un sistema de control interno para el departamento de crédito y cobranzas de una empresa en el sector privado**.

Fernández, C. y Baptista, L. (2006). **Metodología de La Investigación**. Editorial Mc.Graw Hill. México.

Gitman, (2007). **Principios de Administración Financiera**. Prentice Hall Mexico. 10ª Edición.

Gómez, G (2002). **Planeación y Organización de las Empresas**. Editorial MC Gran Hill. México.

Guajardo, G (2002). **Contabilidad Financiera**. 3ra Edición. Editorial MC Gran Hill. México.

Guevara, M y Delgado, V (2013). **Estrategias para el mejoramiento en el Control de la Gestión de Cuentas Por Cobrar de la empresa Real Medical C.A.**, realizado en la Universidad José Antonio Páez.

Kinicki (2003). **Comportamiento de las Organizaciones**. Editorial HarcourtBrace de España, s.a.

Koontz, H y Wehrick, K (1998). **Administración Una Participación Global**. McGraw Hill Editores. México.

López (1999). **Procesos de Investigación**. Caracas. Editorial Panapo.

Méndez, C. (2007). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Editorial Mc.Graw Hill. Colombia.

Parella, S. y Martins, F. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Editorial Fedupel. Venezuela.

Pérez (2003). **Cuentas por Cobrar**. (Documento en Línea). Disponible en esis.ula.ve/pregrado/tde_arquivos/25/TDE.../perdomogregorio.pdf. Consultado en Junio de 2014.

Quintero, A (2012). **Diseño de Estrategias para la conducción de las Cuentas por Cobrar dirigidas a optimizar la Rentabilidad Financiera en las empresas Inversoras de Seguros. Ubicadas En Los Colorados Valencia**”, presentado en la Universidad de Carabobo.

Redondo, A. (2004). **Curso práctico de Contabilidad General y Superior**. Tomo I. Tercera edición. Corporación Marca. Venezuela.

Rondón, F (2001). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior**. Editorial Centro Contable Venezolano. Caracas-Venezuela.

Sabino, C (2008). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.

Solano, L (2012). **Lineamientos administrativos**. Universidad de Costa Rica. (En línea). Disponible en www.ocu.ucr.ac.cr/Boletines/1997-Boletin1-2.pdf. Consultado en Junio de 2014.

Tamayo y Tamayo M. (2009). **El proceso de la investigación científica**.4ta Edición Ediciones Limusa.. México.

Universidad pedagógica Experimental Libertador (2013). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.

Villaseñor, E. (2007). **Elementos de administración de crédito y cobranza**. (3ª ed.).México: Trillas.

