



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

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR DE LA EMPRESA AUTOMERCADO EL HATO C.A. VALENCIA.  
ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado para optar al Título de  
Licenciado en Contaduría Pública

**Autor:**

Lampe Carmyn Alejandra  
C.I.: V- 19.890.217

**Tutor:** Lcda. Cristina Arias

San Diego, enero del 2018



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR  
LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS  
POR COBRAR DE LA EMPRESA  
AUTOMERCADO EL HATO C.A.  
VALENCIA. ESTADO CARABOBO**

Autor:  
Lampe Carmyn Alejandra  
C.I.: V- 19.890.217

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 CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, Cristina Arias, portador(a) de la cédula de identidad N° V-17.776.640, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por el (la) ciudadano(a) Carmyn Lampe, portador(a) de la cédula de identidad N° V-19.890.217, titulado **ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA AUTOMERCADO EL HATO, C.A.**, presentado como requisito parcial para optar al título de Contador Público, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 30 días del mes de Julio del año dos mil 2018.

---

Cristina Arias  
V-17.776.640

## **DEDICATORIA**

A Dios primeramente, gracias por haberme dado la oportunidad de culminar una parte de mis estudios brindándome salud, estabilidad, firmeza y evolución.

A mi madre Marlene J. Lampe Capriles, por darme la vida, por educarme, orientarme, formarme, gracias a su amor, comprensión y apoyo incondicional, es que he podido cumplir esta meta tan importante, a mi hermana, por su apoyo en los momentos difíciles, gracias le doy a Dios por tenerlas presentes en mi día a día, siendo un estímulo a seguir adelante, a mis sobrinas y demás familiares que serán siempre parte importante en mí y a todas aquellas personas que formaron parte directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

A mi novio Alfredo Cumare, con su amor y comprensión fue el pilar de mis estudios, a mis amigas Rosana Villamediana, Luisana Rodríguez, gracias por sus consejos, por sus apoyos que me dieron en todo momento con la fortaleza suficiente para seguir luchando.

**Carmyn**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco esta obra de Trabajo de Grado, a la empresa AUTOMERCADO EL HATO, C.A., quienes contribuyeron de una u otra forma en la parte técnica e informativa, a que elabora el presente informe, recibiendo de ellos toda la colaboración suministrada.

A mi tutora académica Cristina Arias quien me orientó en todo momento a la realización de este proyecto, que enmarca un escalón más hacia el futuro, en donde sea participe en el mejoramiento del proceso de enseñanzas y aprendizajes del país.

A todos los profesores, quienes de una u otra forma aportaron un granito de arena para los conocimientos adquiridos.

A nuestra casa de estudios JOSE ANTONIO PAEZ por haberme dado la oportunidad de ingresar al sistema de Educación Superior y cumplir con este gran sueño.

**Carmyn**

## ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	RESUMEN INFORMATIVO .....	7
	INTRODUCCIÓN.....	8
	CAPÍTULO	
I	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
	1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
	1.2. OBJETIVOS .....	11
	1.3. JUSTIFICACIÓN .....	11
II	MARCO TEÓRICO .....	13
	2.1. ANTECEDENTES.....	13
	2.2. BASES TEÓRICAS.....	17
	2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	22
III	MARCO METODOLÓGICO .....	24
	3.1.1 FASE I .....	24
	3.1.2 FASE II .....	25
	3.1.3. FASE III .....	25
IV	RESULTADOS .....	26
V	PROPUESTA.....	39
	REFERENCIAS .....	47



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

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR DE LA EMPRESA AUTOMERCADO EL HATO C.A. VALENCIA.  
ESTADO CARABOBO**

Autor(a): Autor: Lampe Carmyn Alejandra C.I.: V- 19.890.217

Tutor(a): Lcdo.

Fecha: enero2018

**RESUMEN INFORMATIVO**

En el presente trabajo de investigación se basa en Proponer estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A. Valencia. Estado Carabobo, ya que por medio de ella se busca implementar soluciones factibles que ayuden a la organización. La metodología a utilizarse es un tipo de investigación descriptiva, con un diseño de campo y como instrumento de recolección de datos la encuesta, la investigación se desarrollara en tres fases: Fase I; Diagnosticar la situación actual en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A. Fase II: -Determinar debilidades y fortalezas en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A y Fase III: Desarrollar Estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A. Valencia. Estado Carabobo

Descriptores: Estrategias, gestión, cuentas por cobrar.

## INTRODUCCION

Actualmente, las empresas nacionales estan presentando el problema de la inflación diaria, lo que no permite qu mantengan los costos y al momento de realizar la reposición de inventarios, el valor obtenido por la venta no logra cubrir los costos de reposición, esto ha generado que la empresa deba mantener una reposición rapida de los productos para la venta. De esta manera al aceptar negociaciones a credito con sus clientes, estan trabajando con muy poco margen de ganancias y si la cobranza de las facturas no se realiza en el tiempo estipulado, la obtención del manejo de la factura no lograra cubrir los gastos generados por la gestion de venta. Es necesario implementar estrictos controles que permitan recuperar la inversión de acuerdo a lo planificado, para evitar perdidas. Esto ha originado la necesidad de la empresa de estudio de evaluar su actividad del departamento de cuentas por cobrar, ya que el incremento de facturas vencidas puede causar gran impacto negativo en la liquidez de la organización

Por lo cual, se hace necesario desarrollar la presente investigación así, para alcanzar el propósito de esta investigación, el estudio se estructuró en cuatro (4) capítulos desarrollados de la siguiente manera: Capítulo I: El Problema. Contiene el planteamiento, formulación del problema. Objetivo general y objetivos específicos de la investigación. Justificación de la Investigación. Capítulo II: Marco Teórico. Se presenta mediante los antecedentes de la investigación relacionados con el tema, las bases teóricas que soportan a la investigación y la definición de términos básicos. Capítulo III: Marco Metodológico. Comprende la descripción de la metodología aplicada durante el desarrollo de la investigación de la empresa de estudio. Capítulo IV: Recursos y las Referencias o Fuentes citadas o comentadas en la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del Problema**

El presente trabajo de investigación se lleva a cabo en la empresa de servicios Automercado El Hato, C.A., la cual es una organización de capital nacional, fundada en el año 1.994. Automercado El Hato, C.A. Cuenta con una amplia trayectoria y experiencia en el área de Carnicería, Charcutería, Víveres, atendiendo a sus clientes a con una excelente atención y servicio, que hoy en día los caracteriza especialmente en la región central.

La importancia de las cuentas por cobrar, radica en un sistema de ventas a créditos, que permite a los clientes a realizar sus compras con otorgamiento de créditos, generando una alta facturación. Afirma, Díaz (2013; 58), en ese sentido, “las cuentas por cobrar son activos que dependiendo de su exigibilidad en el tiempo son relativamente líquidos y que generalmente en un corto plazo se convierten en efectivo en un periodo de 30 a 60 días”. Por ende las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general después del efectivo. En tal sentido, el periodo normal requerido para cobrar las cuentas por cobrar constituye parte del ciclo operacional de la compañía. Como lo expone Meigs (1998; 236), “el crédito se ha extendido en los negocios modernos y ya es casi imposible sostener un volumen razonable de ventas sin concederlo”. El vendedor tiene que financiar a su comprador y la deuda debe permanecer en los libros contables hasta que se cobre o se cancele por incobrable.

El origen de esta partida es la venta a crédito de mercancías, servicios y otros, donde se carga a la cuenta del cliente, el precio de las mercancías despachadas o de

los servicios prestados, a la cual se le abonan los pagos recibidos, representando esto un derecho legítimo de la empresa a percibir el dinero por él expresado. Puesto que la flexibilización de las políticas de crédito, normas crediticias para aceptación de cuentas, términos de crédito, plazo, límites de crédito, descuentos otorgados, así como otros términos especiales, puede estimular la demanda, pero genera un costo por llevar cuentas por cobrar adicionales, y un mayor riesgo de pérdidas por cuentas incobrables. En el mismo sentido, indica el autor citado, es necesario que al establecer estas políticas se tomen en consideración de manera equilibrada tres variables fundamentales, en primer lugar, el mercado, ya que las acciones de los otros competidores no pueden ser ignoradas puesto que representan una influencia en el impacto que tienen los cambios de las políticas de crédito sobre las ventas.

En ese sentido, la empresa Automercado el Hato C.A. es una carnicería y charcutería. Cuenta con una cartera de clientes regulares, entre los que se encuentran droguerías, frigoríficos, entre otros. Estos clientes se les realizan las ventas a crédito de 30 días, y hasta el momento se habían mantenido al día en sus pagos. El problema se presenta, por el incremento del precio y la irregularidad de la entrega de los productos, ya que las facturas cada vez más altas, se les hace difícil cancelar las mismas en el tiempo acordado. Igualmente la empresa ha sufrido una baja de la nómina de personal. Lo que ha ocasionado que las responsabilidades se hayan debido asignar a otros cargos, sin entrenamiento previo, por lo cual la gestión de cobranza ha sido una de las actividades que no se está llevando con un riguroso control, lo que ha incrementado las facturas vencidas, debido a la ausencia de las cobranzas ocasionando que la empresa disminuya sus ingresos afectado en ese sentido el pago de sus obligaciones

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Qué aporte traerá a la empresa Automercado el Hato C.A desarrollar estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A. Valencia. Estado Carabobo

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A
- Determinar debilidades y fortalezas en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A
- Desarrollar Estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A. Valencia. Estado Carabobo

## **1.4 Justificación de la Investigación**

La presente investigación tiene importancia desde el punto de vista práctico para la empresa Automercado el Hato C.A por cuanto de la revisión y análisis de las cuentas por cobrar. Por lo cual se desarrolla buscando solucionar el problema detectado en la empresa de estudio.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación se justifica desde el punto de vista práctico y social por el manejo del conocimiento y desarrollo de ideas tanto en el área contable como administrativa, ofreciendo a las empresas similares la oportunidad de mejorar sus controles contables en cuanto a las Cuentas por cobrar,

por consiguiente procesos más específicos, lo cual implica un aumento de sus utilidades provenientes de las ventas así como mayor eficiencia en el manejo de dichas cuentas, beneficiando a la empresa junto a todos sus actores involucrados, es decir, empleados, accionistas, proveedores, miembros claves, quienes logro optar por un mejor servicio y variabilidad en las condiciones de pagos. Y para la Universidad José Antonio Páez, tendrá trabajos e investigaciones que podrán ser tomados como referentes a investigaciones similares.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Primeramente, Goyo y Oliveros (2014), **Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.** de la Universidad de Carabobo. La presente investigación tiene como objetivo principal proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, debido a que propone una solución viable a un problema práctico se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo. La población y la muestra quedó integrada por cuatro personas del departamento de Cuentas por Cobrar.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada con un cuestionario elaborado por 15 ítems con respuestas dicotómicas (Escala sí - no). Concluyendo los investigadores que en la empresa Dimo, C.A, aunque se han definido políticas para el otorgamiento de créditos y todo el personal tiene conocimiento de las mismas, éstas no son cumplidas cabalmente en el departamento, lo que disminuye la calidad y eficiencia de los procesos que en éste se llevan. La investigación referida, entre sus variables, analiza las cuentas por cobrar, siendo este mecanismo contable, objeto del presente estudio, como se evidencia de lo establecido en el objetivo general, el cual consiste en analizar las cuentas por cobrar y la rentabilidad en la empresa Automercado el Hato C.A.

En ese orden de ideas se tiene la de Díaz (2013), con su trabajo titulado **Cuentas por cobrar y el margen de utilidad en las empresas procesadoras de productos cárnicos en el municipio Maracaibo del estado Zulia** de la Universidad del Zulia. El presente trabajo de grado tiene como propósito analizar las cuentas por cobrar y el margen de utilidad en las empresas procesadoras de productos cárnicos en el Municipio Maracaibo del Estado Zulia. El tipo de investigación es descriptivo, de campo correlacional, con un diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por dos (2) gerentes de administración y dos (2) gerentes de contabilidad, pertenecientes a empresas procesadora de productos cárnicos en el Municipio Maracaibo del Estado Zulia, Para la recolección de los datos, se utilizó la observación mediante encuesta, y como instrumento el cuestionario, el mismo, se construyó de acuerdo a los indicadores de las variables de estudio. Como conclusión se obtuvo, que es fundamental para las empresas en estudio cuenten con normas y políticas para el otorgamiento de créditos, y posterior a ello clasifique las cuentas por cobrar, con el fin calcular la rotación de las mismas.

Como conclusión se obtuvo que el estado, por medio de entes encargados de la regulación y supervisión, obliga a las empresas a administrar el riesgo de crédito de manera eficiente, exigiendo un efectiva evaluación de la capacidad de pago o de cumplimiento del deudor y el reconocimiento de las pérdidas tanto esperadas como inesperadas que el incumplimiento de éste puedan generar en la institución crediticia. Este antecedente ha sido un aporte importante, en el entendido que tiene como objeto de investigación, la rentabilidad, concepto este que forma parte de los objetivos del presente estudio, referidos a identificar los indicadores de rentabilidad utilizados en las empresas procesadoras de productos cárnicos y establecer la relación entre las cuentas por cobrar y la rentabilidad la misma

Por su parte, Perozo (2013), en su trabajo titulado **Control contable de las cuentas por cobrar en las empresas del sector ferretero de la parroquia Domitila**

**Flores, municipio San Francisco de la** Universidad Rafael Urdaneta. El presente trabajo tiene como propósito analizar el Control Contable de Cuentas por Cobrar en las empresas del Sector Ferretero de la Parroquia Domitila Flórez del municipio San Francisco, Estado Zulia. El tipo de investigación es descriptiva con un diseño de campo, no experimental, y transversal o transeccional. La población está conformada por cinco (05) empresas del sector ferretero que funcionan en esta parroquia, según datos suministrados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) (2011), de las cuales solo tres (03) empresas cuentan con las condiciones de ventas a créditos. Para la investigación el cuestionario está conformado por cuarenta (40) Ítems cerradas con escala de Likert. Como conclusión se determinó que al momento de otorgar un crédito se solicita información financiera para realizar un proceso de evaluación de créditos buscando referencias crediticias al evaluar la solicitud de crédito.

El mencionado estudio sirve de apoyo a la presente investigación por lo que describe la importancia de las cuentas por cobrar, su óptimo manejo para el control de los ingresos, la cual es planificada en el Estado de Flujos de Efectivo, encargado de proporcionar información apropiada a la gerencia, siendo esto un aspecto a abordar en la investigación cuando se calcule la rotación de los estados financiero

En ese orden de ideas, Rodríguez y Siso (2013), titulado **Evaluación del sistema del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa de Servicios LCC Ingenieros Consultores C.A. de la Universidad Nacional Experimental De Guayana**. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo primordial evaluar el sistema del control interno de las cuentas por cobrar que se lleva en la empresa de servicios LCC Ingenieros Consultores, C.A., la cual maneja un alto volumen de operaciones, que requieren ser controladas a través de normas y procedimientos previamente establecidos, ya que las cuentas por cobrar constituyen uno de los ingresos más significativos, obtenidos por esta organización. En tal

sentido, se realizó una investigación descriptiva de campo, aplicando ciertos instrumentos de recolección de datos al personal del área crédito y cobranzas, determinándose deficiencias en el manual de normas, procedimientos y políticas aplicados al proceso de las cuentas por cobrar. Por tal razón, es necesario actualizar el mencionado manual con el fin de que las actividades se desarrollen en función del alcance de los objetivos de la empresa.

El trabajo del autor antes mencionado fue tomado como antecedente, debido a que se vincula con el trabajo de investigación aplicado a la empresa en estudio, en cuanto a políticas de cobranza, de igual manera se aplicará el método descriptivo y evaluativo, el cual permitirá utilizar los instrumentos necesarios para la recolección de datos, tales como: entrevistas, cuestionarios, análisis de documentación material teórico, relacionado con el tema, entre otros.

Y por último Silva y Sevilla (2013), titulada **Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A.**, ubicada en el estado Miranda. De la universidad José Antonio Páez. Este trabajo se realizó con la finalidad de mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A., debido a que existen clientes en la empresa cuyo servicio se ha prestado, sin embargo la facturación que emiten tienen tiempo sin cancelarse, lo que ha repercutido negativamente en la cancelación de la nómina del personal, ya que en ocasiones no han contado con la liquidez monetaria necesaria para cubrir sus obligaciones con el personal.

De esta manera para alcanzar los objetivos propuestos se seleccionó a una población constituida por cinco (05) personas que laboran en el área contable de la organización, al mismo tiempo que se determinó que la muestra, fue conformada por la misma cantidad de personas de la población, ya que se seleccionó al tipo de

muestreo censal. Se seleccionó como técnica de recolección de datos a la encuesta, basada en un cuestionario como instrumento. Al finalizar la investigación se pudo concluir que al personal de cuentas por cobrar le hace falta procedimientos y los formatos que les ayude a mejorar la contribución de este departamento, situación que fue solventada con los objetivos estratégicos que comprende el plan estratégico propuesto. Este antecedente guarda una estrecha relación con esta investigación ya que se pueden tomar en consideración los controles y lineamientos que permiten un proceso efectivo de Cobranza.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1. Estrategia.**

De acuerdo con Gómez (1997), la estrategia como término en general ha ido evolucionando progresivamente y adaptándose a los cambios en la coyuntura empresarial asumiendo varios matices, de tal manera que una estrategia representa el camino trazado para alcanzar las metas fijadas previamente por la organización.

Este sentido, la estrategia puede considerarse un acto creativo, el cual se concreta en un patrón o proceso de decisiones con el fin de generar un conjunto de acciones dirigidas a lograr los objetivos fijados por la empresa, mediante una acción prioritaria de los recursos manejados por la organización para alcanzar una posición competitiva en el mercado.(p.258)

#### **2.2.1.1. Estrategias para la administración de las cuentas por cobrar.**

Según Perdomo (2000), la administración de las cuentas por cobrar es la parte de la administración financiera del capital de trabajo que tiene por objeto coordinar los elementos de un empresa para maximizar su patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de las variables de políticas de crédito comercial concedido a los clientes y políticas de cobro. (p.23)

Antes de generarse las cuentas por cobrar, se debe establecer la política de ventas de la empresa; dentro de las cuales el mismo autor expone las siguientes (ver figura 1):

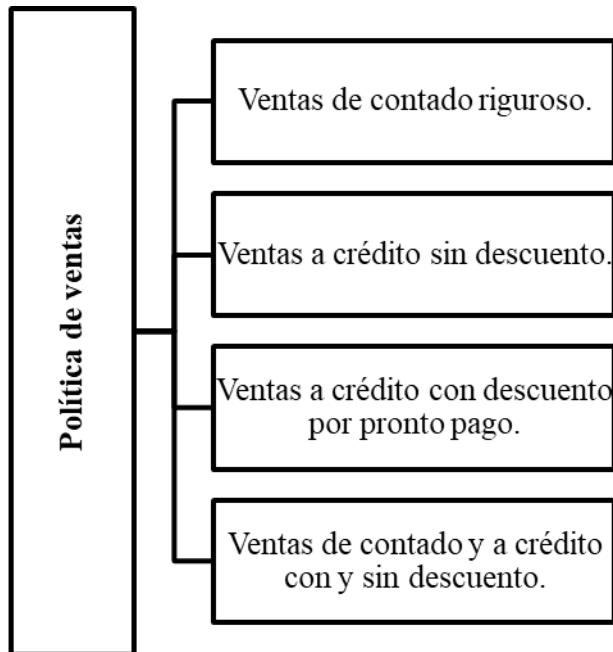


Figura 1. Política de ventas. Perdomo, Abraham. (2000). Administración del Capital de Trabajo. Editorial International Thompson Editores

Siguiendo las ideas de Besley y Brighman (2001; 236), ellos establece que existen cinco criterios utilizados para la emisión de los créditos: (Ver figura 2). La evaluación del riesgo del crédito y la fijación de estándares razonables se basan en la capacidad para obtener información y el subsiguiente análisis. Existen bases de datos con gran cantidad de información, incluyendo reportes de puntaje de créditos que resumen la experiencia crediticia de los clientes, con lo cual la empresa puede usar como referencia para poder determinar si el riesgo es aceptable.

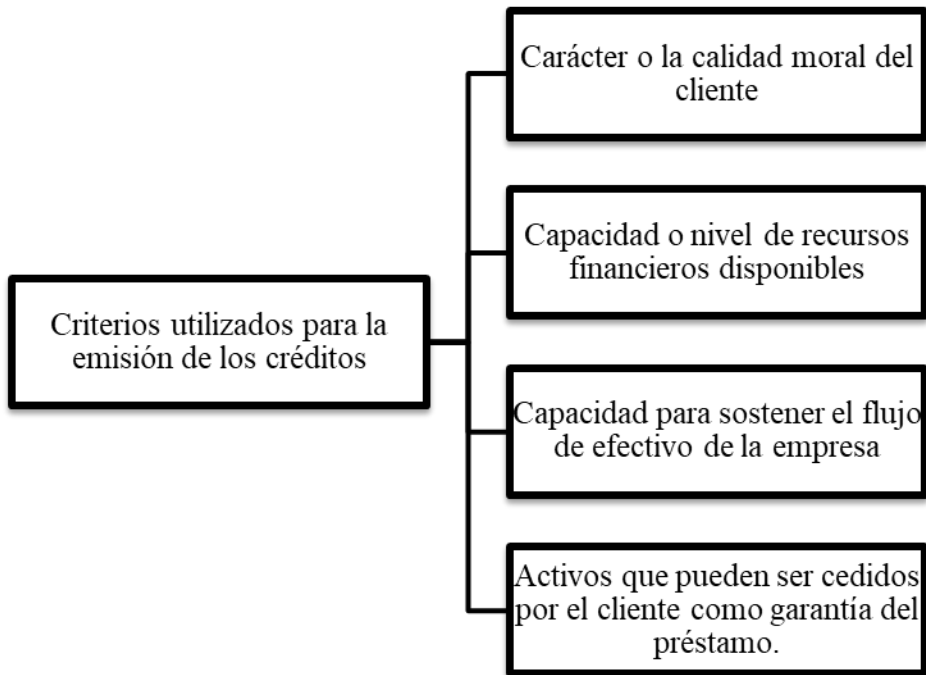


Figura 2. Criterios utilizados para la emisión de los créditos. Besley, y Brigham, (2001). Fundamentos de Administración Financiera. Décima segunda edición. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana

Los términos comerciales determinan la duración de los préstamos y representan un fuerte impacto sobre el tamaño final del saldo de las cuentas por cobrar.

### **2.2.2 Políticas de Cobranza**

Existen varias medidas cuantitativas para determinar las políticas de cobranza. Las cuales de acuerdo a Perdomo (2000) son las siguientes:

- (a) Período promedio de cobranza: Un incremento en este indicador puede ser el resultado de una administración deficiente del crédito o de un plan determinado para ampliar sus términos.
- b) Razón de estimación de cuentas incobrables o ventas de crédito: Puede indicar una gran cantidad de cuentas debido a una política agresiva de expansión del mercado.

c) Antigüedad en las cuentas por cobrar: Permite descubrir si los clientes están pagando sus cuentas dentro del periodo prescrito en los términos del crédito. De no pagar a tiempo, los flujos de entrada de efectivo sufrirán las consecuencias y se tendrán que implantar políticas más exigentes de crédito y cobranza. (p.25-26)

En resumen, técnicas como el reporte de antigüedad de cuentas por cobrar y los días de ventas pendientes de cobro para dar seguimiento a la posición de la empresa en sus cuentas por cobrar y evitar un incremento de las deudas. La política de crédito debe evaluar factores como los plazos de pago, la política de cobranza, los clientes a quienes se les otorgará el crédito y el control de las cuentas por cobrar, y a la hora de hacer los cambios los mismos deben realizarse únicamente cuando los costos asociados sean inferiores a los beneficios obtenidos.

### **2.2.2 Cuentas por Cobrar**

Para Van Horne y Wachowicz (2002; 123), las cuentas por cobrar “son inversiones muy importantes que con frecuencia dominan las inversiones en activos fijos”. Aun cuando, las condiciones económicas y las políticas de crédito son los principales elementos que influyen sobre el nivel de las cuentas por cobrar de una corporación y están fuera de control del administrador financiero, éste puede variar el nivel de las cuentas por cobrar en relación con el intercambio entre la rentabilidad y el riesgo. El mismo autor destaca que dentro de las variables a considerar se incluyen: La calidad de las cuentas comerciales aceptadas, la duración del período de crédito, el descuento en efectivo y el programa de cobranzas de la empresa. Juntos estos elementos determinan el período promedio de cobranza y la proporción de pérdidas por cuentas incobrables.

### **2.2.3 Procedimientos básicos de control aplicables a las Cuentas por Cobrar**

De acuerdo a Van Horne y Wachowicz (2002) los procedimientos básicos para el control de las cuentas por cobrar son los siguientes;

- ( a.) Establecer límites de crédito, otorgamiento de descuentos y rebajas, y asignación de funcionarios asignados para otorgarlos.
- ( b.) Contar con un sistema que permita llevar el control de los créditos otorgados, cobros realizados y saldo de los clientes, así como un análisis de antigüedad de saldos.
- ( c.) Arqueos periódicos de facturas, documentos, títulos y/o contraseñas de pago.
- ( d.) Confirmación de saldos con clientes, por correo y/o con visitas personales.
- ( e.) Separación de labores de las personas que operan los registros auxiliares, con personal de ventas y cobros.
- ( f.) Verificación de registros auxiliares con el mayor.
- ( g.) Investigación periódica de saldos morosos. (p. 130)

### **2.2. 4 Análisis de Antigüedad de Saldos**

De acuerdo al autor antes citado, El análisis de saldos, consiste en el estudio de los movimientos de las cuentas para determinar que las operaciones sean correctas, se realizó con el fin de establecer si las políticas de crédito aplicadas actualmente se cumplen a cabalidad. (p. 131)

### **2.2.5 Confirmación de Saldos**

Ibídem (2002; 133) Conocida también como circularización, consiste en enviar una carta a los deudores, donde se solicite confirmar si están de acuerdo con el saldo de la cuenta, caracterizándose por ser positiva cuando el deudor está de acuerdo con

el saldo reportado, y negativa cuando el deudor manifiesta no estar de acuerdo con ella-

### **2.2.6 Inflación**

Señala Indacochea (1992; 45) la inflación la define como el aumento continuado y sostenido en el nivel general de los precios de los bienes y servicios de una economía .Sin embargo, en sentido estricto, el alza de precios es la consecuencia de la inflación, y no la inflación misma. La inflación es el aumento circulante (cantidad de dinero que maneja el país sin un crecimiento correspondiente de bienes y servicios.

Según Samuelson (1990), es importante resaltar que no es lo mismo establecer las causas o presiones inflacionarias y los mecanismos de Departamento de Administración, Economía y Finanzas propagación, que este último, sin ser una causa u origen de la inflación la difunden, pueden mantenerla y aún contribuir a darle carácter acumulativo. (...) (p. 365)

Esta situación afecta la recuperación del capital en el tiempo estipulado si no se realiza la gestión de cobranza en el tiempo acordado.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

**Cheque:** título de crédito expedido a cargo de una institución de crédito, por quien esté autorizado por ella, al efecto, conteniendo la orden incondicional de pagar una suma de dinero a la vista, al portador o a la orden de una persona determinada.

**Cliente:** individuo u organización que realiza una operación de compra

**Cobranzas:** es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documento para que los pague o acepte

**Cobro:** presentación para el pago de una obligación

**Control de gestión:** sistema de administración que permite el seguimiento integral de las acciones que se planean y ejecutan; determina el avance periódico de las mismas,

a fin de ejercer acciones de retroalimentación y correlación en caso de incumplimiento o desviación

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

**Crédito comercial:** privilegio de posponer los pagos e crédito comercial: privilegio de posponer los pagos en las compras otorgados a los clientes por los vendedores de los bienes y servicios

**Descuentos:** cantidad de dinero deducido a partir del valor nominal

**Documentación del crédito:** es el mecanismo legal mediante el cual se documenta una operación de crédito, pudiendo ser: a través de bonos, pagares, entre otros

**Venta a crédito:** venta a la que se le concede al comprador un plazo de tiempo para poder pagar las mercancías adquiridas. Normalmente se produce un pago extra para poder conseguir este privilegio.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva, ya que según Hurtado (2007; 45), “tiene como objetivo la descripción precisa del objeto de estudio”. Este tipo de investigación se asocia al diagnóstico. En la investigación descriptiva el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características. En tal sentido, Hernández (2003), enuncian que se está en presencia de una investigación no experimental toda vez que la misma se realiza sin manipular deliberadamente las variables objeto de estudio. Es decir, se trata de una investigación donde no se hace variar intencionalmente la variable de estudio, se limita el investigador a observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, en su realidad para después someterlo a análisis

#### **3.2 Fases Metodológicas**

##### **3.2.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A**

Señala Sierra Bravo (2004; 241) como una investigación a los sujetos o protagonistas de los hechos estudiados”. Además que se puede realizar mediante cuestionarios escritos, entrevistas y escalas sociométricas. De igual manera Castañeda (2003; 75) expone: “la encuesta es la mejor técnica de recolección usada con mayor frecuencia por los investigadores. Consiste en diseñar un cuestionario de

preguntas como instrumento de registro de opiniones que servirán para verificar hipótesis es por eso que para recolectar la información se seleccionó como instrumento, el cuestionario, el cual se conformó, según los indicadores de las variables de estudio. Vale referir, que Chávez (2007; 173), define los cuestionarios, como "documentos estructurados o no, que contienen un conjunto de reactivos (relativos a los indicadores de una variable) y a las alternativas de respuestas". Asimismo, Chávez (2007; 162), expresa, que "la población de un estudio es el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados. Está constituida por características o estratos que permiten distinguir los sujetos, o no de los otros" en la presente investigación la población se encuentra conformada por los trabajadores del departamento de cuentas por cobrar, siendo un total de diez (10) personas.

### **3.2.2. Fase II. Determinación de las debilidades y fortalezas en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A**

Matriz FODA: es una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización. Esta matriz es ideal para enfrentar los factores internos y externos, con el objetivo de generar diferentes opciones de estrategias. (F) Fortaleza; (O) Oportunidades; (D) Debilidades; (A) Amenazas.

### **3.2.3. Fase III. Desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A. Valencia. Estado Carabobo**

La propuesta presentada en esta fase se estructurara de la siguiente manera: Presentación, Objetivos, Justificación, Factibilidad y Desarrollo de la propuesta.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

Este capítulo consiste en desarrollar cada una de las fases metodológicas requeridas para alcanzar el propósito general de este trabajo de investigación; en este sentido el desarrollo de este capítulo comprende los resultados emitidos de la aplicación de la encuesta al personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar, para el cumplimiento de la Fase I. Diagnóstico de la situación actual en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A

1) ¿La empresa mantiene una cartera de clientes crediticios actualmente?

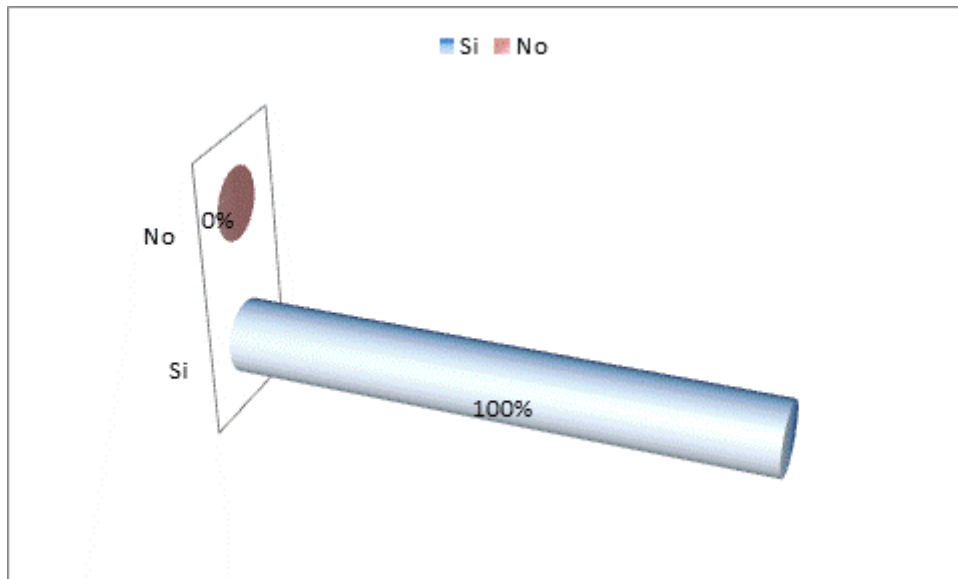


Gráfico 1. Cartera de clientes crediticios.

Fuente: Lampe (2018)

Analisis: El 100% de los entrevistados señalo que la empresa cuenta actualmente con una cartera de clientes crediticios, que han mantenido relaciones comerciales y no habian tenido onconvenientes en sus pagos, hasta el momento que los cliente estan presentando atraso en los pagos.

2) ¿Los clientes han manifestado problemas de liquidez para realizar los pagos de las facturas en el tiempo acordado?

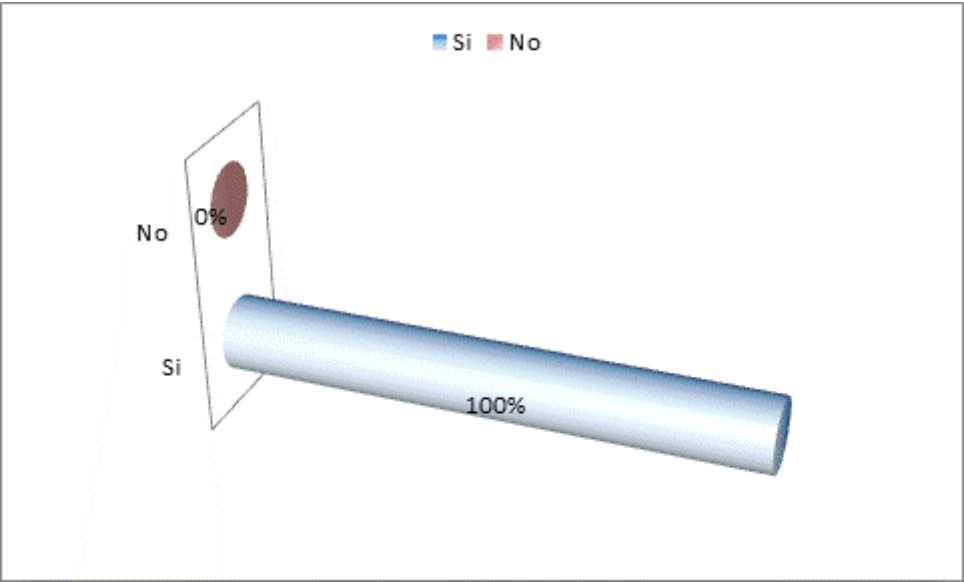


Gráfico 2. Problema de liquidez.

Fuente: Lampe (2018)

Analisis: El 100% de los encuestados que al llamar a los clientes para indicarles la morosidad de las facturas, han señalado problemas de liquidez para realizar los pagos de las facturas en el tiempo requerido. Esto debido a la inflacion que se esta manejando en el pais, lo que ha generado que el ingreso de las ventas no logre cubrir las necesidades de la empresa, en especial sus obligaciones.

3) ¿Actualmente la empresa cuenta con un encargado de la gestión de cobranza?

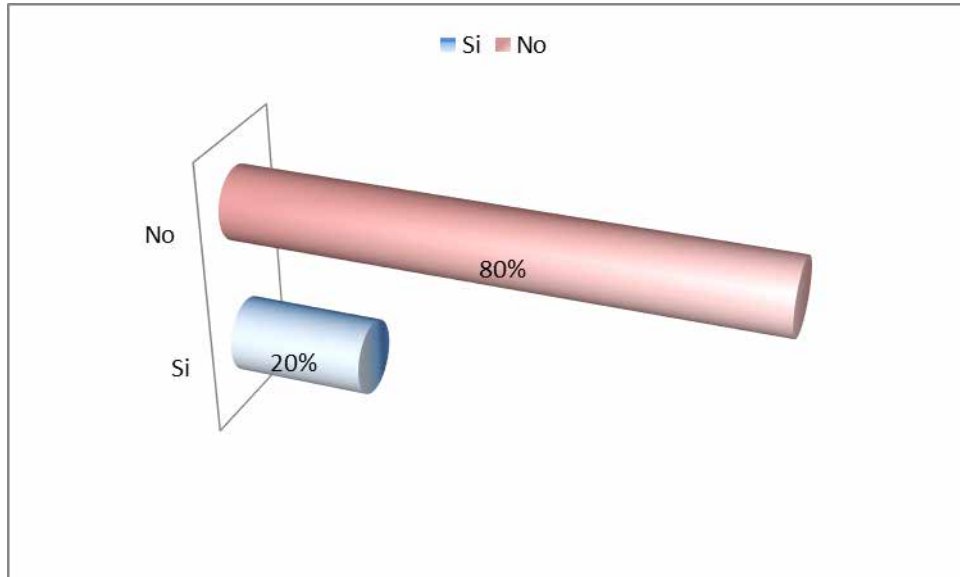


Grafico 3. Encargado de gestión de cobranza.

Fuente: Lampe (2018)

Analisis: El 80% de los entrevistados indico que la empresa No cuenta con un encargado de la gestión de cobranza, que no hay una persona que tenga específicamente esa responsabilidad. El 20% restante señalo que todo el personal debe realizar la gestión de cobranza cuando es necesario, ya que es una de las funciones del departamento.

4) ¿Considera que los controles de las facturas por cobrar están optimizados?

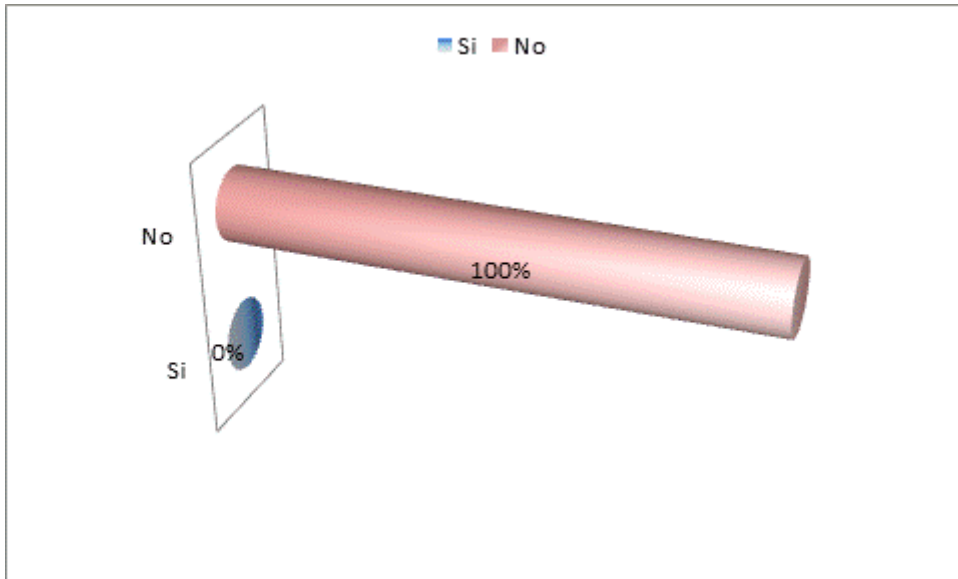


Gráfico 4. Optimización de los controles de facturas.

Fuente: Lampe (2018)

Analisis: El 100% de los encuestados señalo que los controles de las facturas por cobrar No se encuentran optimizados, ya que los mismos están presentando fallas, especialmente debido a que no se están cumpliendo y además, se encuentran desactualizados, debido a la realidad económica que la empresa actualmente presenta. El incremento de los montos en las facturas a los clientes y el atraso de estos al pago de las mismas demuestra que se debe actualizar y ajustar los controles para que cumplan una mejor eficiencia.

5) ¿Se ha incrementado en los últimos meses las facturas morosas?

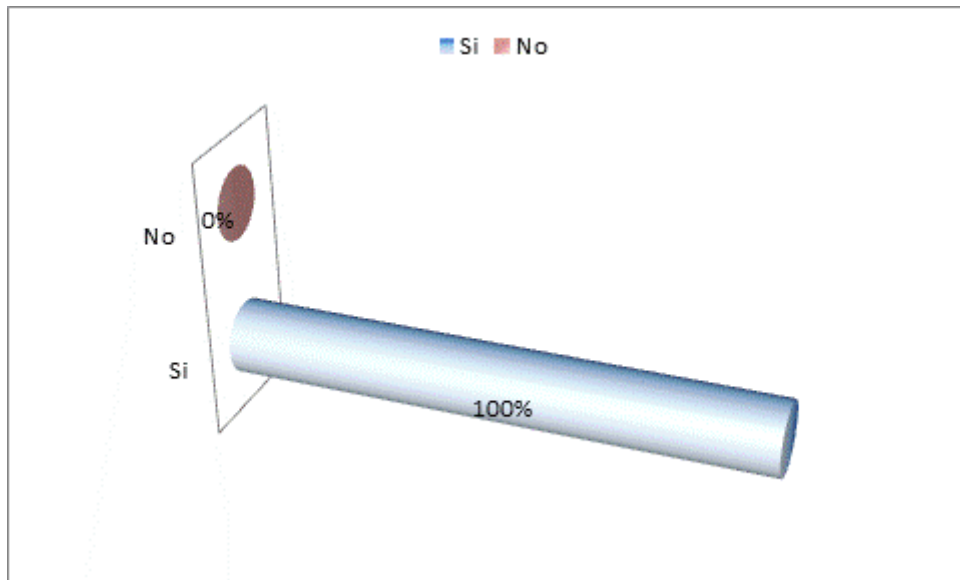


Gráfico 5. Incremento de facturas morosas.

Fuente: Lampe (2018)

Analisis: El 100% de los entrevistados señalo que Si se han incrementado las facturas morosas de la cartera crediticia, esto debido al aumento de los montos facturados, el cual es originado por el incremento de los costos, que afectan los precios de ventas, consecuencia de la inflacion. Esta situacion ha motivado que los clientes no dispongan con rapidez la liquidez para realizar los pagos en el tiempo acordado, de acuerdo a lo informado por los clientes, al momento de realizarse la gestion de cobranza.

6) ¿La empresa ha presentado problemas de liquidez para cumplir con sus obligaciones?

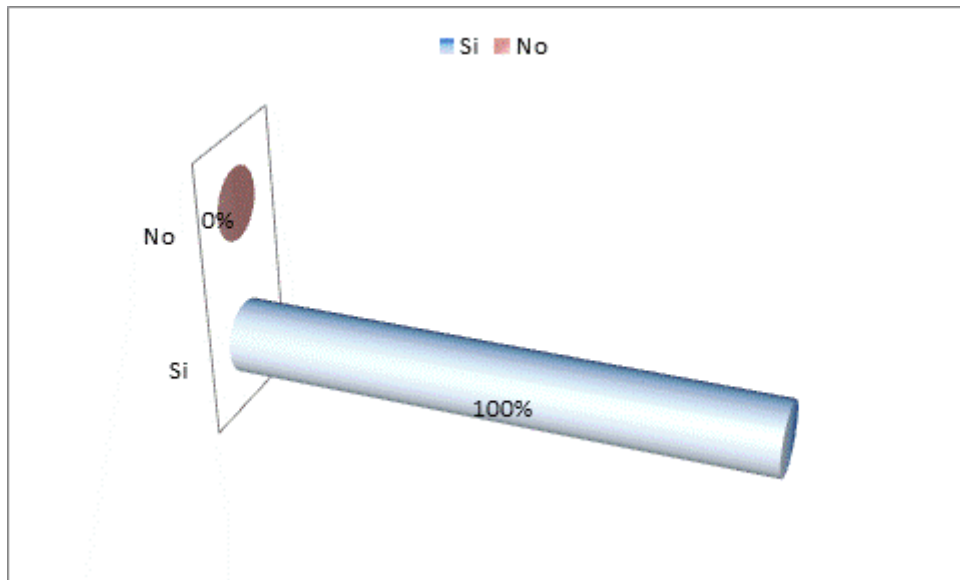


Gráfico 6. Liquidez para cumplir con sus obligaciones  
Fuente: Lampe (2018)

Analisis: El 100% de los encuestados indico que Si se han presentado problemas de liquidez en la empresa de estudio, esto es debido a que al no realizarse la cobranza de una manera efectiva, los ingresos obtenidos por las ventas a creditos disminuyen si no existe un efectivo flujo de caja producido por el atraso del pago de las facturas, la cual depende directamente del cobro de las facturas a tiempo. Esta situacion origina que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones y mantener sus inventarios para realizar las negociaciones comerciales.

7) ¿La empresa ha realizado algún tipo de control de las facturas que están por vencerse?

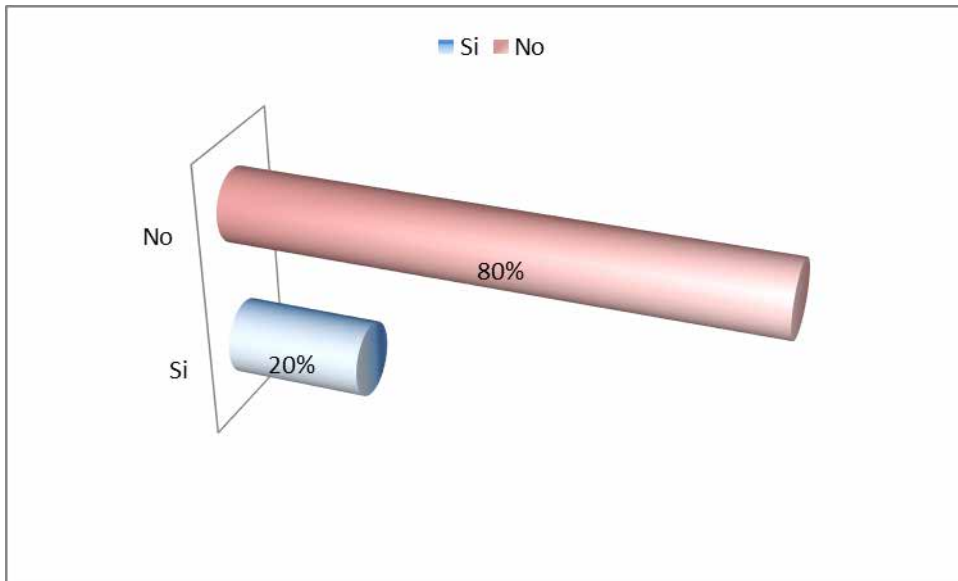


Grafico 7. Control de las facturas que están por vencerse.

Fuente: Lampe (2018)

Analisis: el 80% de los entrevistados señalo que No existe un control de las facturas que esta por vencerse, el 20% señalo que si lo hay, solo que no existe una persona encargada de realizarle el seguimiento a esta facturas y no actualiza la informacion de manera semanal. El trabajo se realiza de forma mensual o cuando lo solicita el gerente.

8) ¿Se ha realizado evaluación del historial de los créditos de los clientes para determinar el comportamiento en las cancelaciones en los últimos 6 meses?

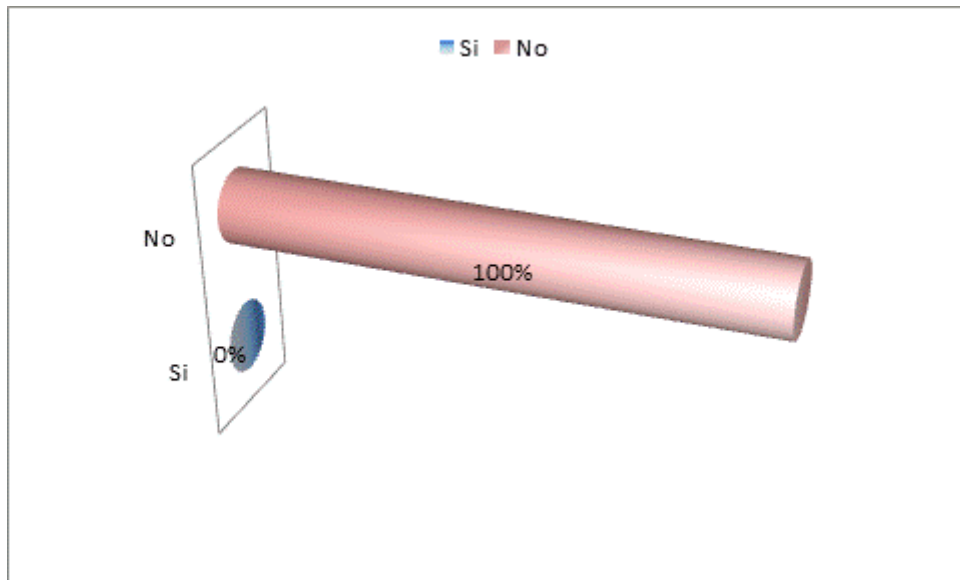


Gráfico 8. Evaluación del historial de los créditos  
Fuente: Lampe (2018)

Analisis: El 100% de los encuestados señalo que No se realiza la evaluación del historial de los créditos de los clientes para determinar el comportamiento en las cancelaciones en los últimos 6 meses, esto debido a que para efectuar estos análisis es necesario que haya una persona que se encargue solamente de manejar estos datos, por lo cual, es difícil debido al volumen del trabajo que actualmente maneja el departamento.

9) ¿Se han actualizado las informaciones de los estados financieros de la empresa de acuerdo a la morosidad presentada por la cartera de clientes?

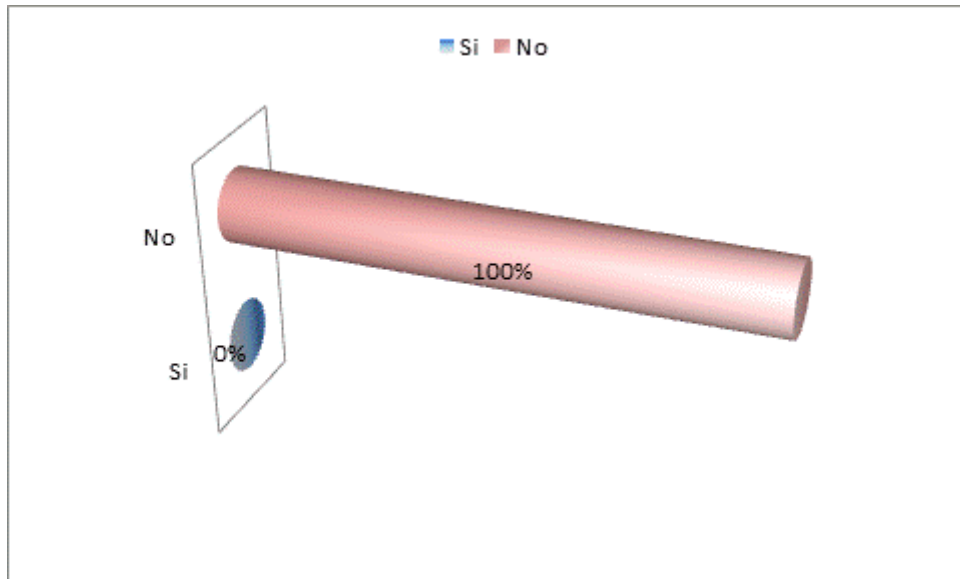


Gráfico 9. Actualización de la información de los estados financieros.

Fuente: Lampe (2018)

Analisis: El 100% de los encuestados señalo que No se han actualizado las informaciones de los estados financieros de la empresa de acuerdo a la morosidad presentada por la cartera de clientes, de acuerdo a la información suministrada por el contador de la empresa, lo que ha generado incertidumbre en la gerencia y al mismo tiempo desconfianza en los accionistas. Por lo cual es necesario buscar solucionar el problema que se está presentando.

10) ¿Se ha realizado seguimiento a su historial crediticio actual (últimos 6 meses) antes de otorgar nuevos créditos a los clientes?

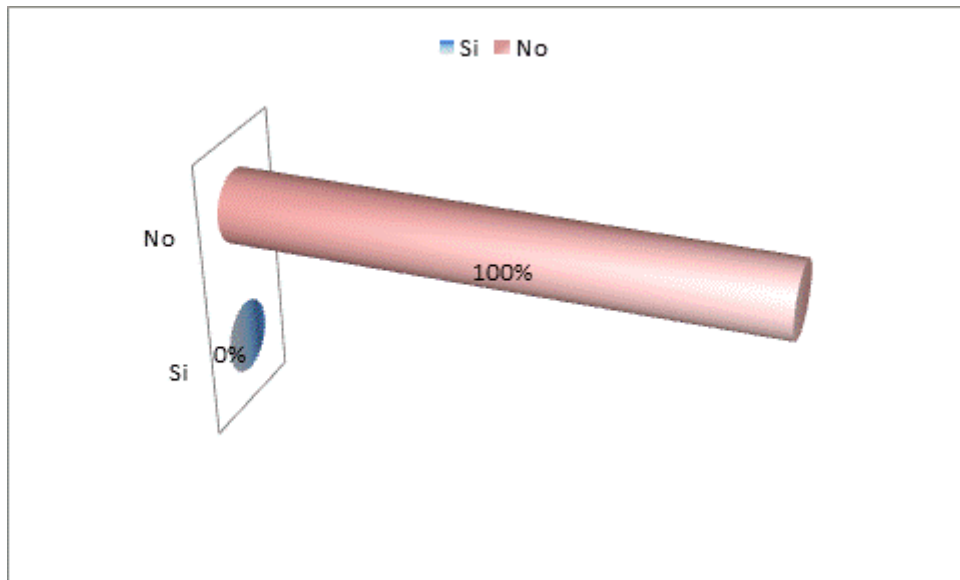


Gráfico 10. Seguimiento a su historial crediticio actual (últimos 6 meses)  
Fuente: Lampe (2018)

Analisis: El 100% de los encuestados indicaron que, como se señaló en la pregunta anterior, no se ha podido realizar seguimiento del comportamiento del cliente ya que no hay una persona encargada para tal fin y tampoco se evalúa la morosidad del mismo al momento de despacharse el material, lo que origina acumulación de facturas vencidas.

Con relación a la Fase II: Determinación de las debilidades y fortalezas en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A  
Se trabajó con una matriz DOFA, la cual se desarrolló a continuación:

Cuadro 1. Matriz DOFA

Debilidades	Oportunidades
<p>Ausencia de políticas efectivas de cobranza No existe en el departamento una persona que entre sus funciones, obligaciones y responsabilidades se encuentre la gestión y seguimiento de la cartera crediticia. No existen controles de facturas vencidas y por vencerse, por lo cual la información de las cuentas por cobrar no se encuentra actualizada La empresa ha presentado problemas de liquidez, lo que origina atraso en el pago de sus pasivos. No se realizan evaluación de los historiales crediticos, ya que no existe una persona que se encargue de esta actividad, por lo cual, se les despacha mercancía a los clientes morosos en muchas oportunidades generando más facturas pendientes por pago No cuenta con una planificación efectiva de cobranza, por lo cual, no se notifica a los clientes que sus facturas están por vencerse</p>	<p>La empresa puede mantenerse en el mercado con los clientes crediticos ya conocidos, si logra negociar los pagos de manera efectiva para ambas partes. Mantienen una buena imagen en el mercado y los proveedores le realizan los despachos de los productos de manera consecutiva a pesar de los escases existentes en el país</p>
Amenazas	Fortalezas
<p>Problemas de liquidez de los clientes debido a la inflación existente en el país Incremento de los montos de las facturas de venta, lo que disminuirá las negociaciones de la mercancía Incremento de las facturas morosas, produce que la empresa disminuyan sus ingresos económicos y no pueda cumplir con las operaciones propias de la misma El cierre de empresas medianas y pequeñas a nivel nacional, es una realidad que la compañía debe considerar al momento de realizar las ventas a crédito a aquellos clientes morosos</p>	<p>La empresa cuenta con una cartera crediticia solida con la que ha mantenido relaciones comerciales en algunos casos por varios años Los clientes cancelan sus obligaciones, ya que les interesa seguir siendo surtidos por la empresa Los trabajadores consideran que la gestión de cobranza está mal realizada, por lo cual, motiva a aceptar la tomas de decisiones necesarias para mejorar esta situación</p>

Fuente: Lampe (2018)

Análisis: de acuerdo a los resultados de las encuestas y lo conversado con los entrevistados se puede determinar que entre las fortalezas de la empresa se cuenta que mantiene una cartera crediticia sólida, con clientes fieles, que se han mantenido con la misma por el paso del tiempo y los trabajadores a su vez, reconocen las necesidades presentan una propuesta que ayude a disminuir los recientes problemas que el departamento está atravesando, producido por las políticas económicas nacionales que afectan a todo el comercio nacional, como es el aumento de los precios y la renuncia masiva de los trabajadores a la empresa, creando un vacío de los cargos que no pueden ser asumidos con facilidad por los que se mantienen en la empresa.

Entre las Oportunidades se encuentran que los clientes se atrasan pero no dejan de pagar, lo que las facturas incobrables no se han incrementado por lo cual, se requiere de realizar una evaluación a las políticas crediticias y llegar a acuerdos de pago con los clientes. Además los proveedores le dan prioridad a la empresa, por lo cual, logra abastecer a sus clientes a pesar del desabastecimiento progresivo que sufre el país.

En cuanto a las Amenazas, la empresa se ha visto afectada por problemas de liquidez de los clientes, lo que a su vez, repercute en ella, ya que el Incremento de las facturas morosas, produce que la empresa disminuya sus ingresos económicos y no pueda cumplir con las operaciones propias de la misma. Asimismo El cierre de empresas medianas y pequeñas a nivel nacional, es una realidad que la compañía debe considerar al momento de realizar las ventas a crédito a aquellos clientes morosos

Y con relación a las Debilidades, se encuentran que no existen políticas optimizadas de gestión de cobranza, además de una segregación efectiva de los cargos y responsabilidades de los trabajadores del departamento. La ausencia de controles internos de la cartera crediticia no permite prevenir el incremento de las facturas morosas, y la ausencias de evaluaciones de los historiales crediticos, no permite

controlar de manera efectiva los despachos a estos clientes, que deben realizar cancelaciones o abonos a las facturas para proceder a realizarme nuevas entregas de mercancía.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

De acuerdo a los análisis desarrollados se realiza la siguiente propuesta, desarrollándose la Fase III de la investigación. Desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A. Valencia. Estado Carabobo

#### **5.1 Presentación de la Propuesta.**

La siguiente propuesta busca solucionar el problema de un segmento específico de la empresa de estudio, en este caso específicamente la gestión de las cuentas por cobrar que está presentando debilidades y que puede llevar al cierre temporal o total de la organización si no logra realizar una solución viable al incremento de las facturas morosas producidas por el mal control interno que actualmente se está llevando a cabo dentro del departamento antes mencionado. La propuesta se conformó en un objetivo general y objetivos específicos, desarrollados en diversas actividades, los cuales se detallan a continuación:

#### **5.2 Objetivos de la Propuesta.**

##### **5.2.1 Objetivo General**

Desarrollar Estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Automercado el Hato C.A. Valencia. Estado Carabobo

### **5.2.2 Objetivos específicos**

- Proponer procedimientos control de las cuentas por cobrar
- Diseñar formato de control de pago
- Establecer proceso de seguimiento y control de la cartera

### **5.3 Justificación de la Propuesta.**

La propuesta se justifica ya que es un proyecto factible, debido a que la empresa no necesita incorporar personal nuevo y tampoco invertir en gastos para desarrollarla. La misma es desarrollada con la finalidad de dar herramientas de control a los dueños de la organización. A su vez, la misma será desarrollada por los autores de la investigación que permitirá aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera y ponerlos en práctica. La inversión debido a este apoyo de parte de los tesisistas es mínima, ya que solo se requiera tiempo y dedicación para ponerla en marcha y los resultados que se obtendrán con ella, lograra disminuir las pérdidas que se están generando actualmente en la empresa.

### **5.4 Factibilidad de la Propuesta.**

Factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar acabo los objetivos o metas señalados, la factibilidad se apoya en 3 aspectos básicos: Operativo, Técnico y Económico.

#### **5.4.1 Factibilidad Operativa**

Esta factibilidad comprende una determinación de la probabilidad de que un nuevo proyecto se use como se supone. Que tenga una operación garantizada y un uso

garantizado. En este caso se cuenta con el recurso humano necesario y con la propuesta se puede esperar de la operación y su uso.

#### **5.4.2 Factibilidad Técnica**

Esta factibilidad consiste en la disponibilidad de tecnología que satisfaga las necesidades para desarrollar el proyecto, por lo cual la empresa cuenta con software y equipos de computación, que se puede utilizar para llevar estos controles.

#### **5.4.3 Factibilidad Económico**

Los estudios de factibilidad económica incluyen análisis de costos y beneficios asociados con cada alternativa del proyecto. Con análisis de costos/beneficio, todos los costos y beneficios de adquirir y operar cada sistema alternativo se identifican y se hace una comparación de ellos. Entre ellos se encuentran: Tiempo del analista, costo de estudio, costo del tiempo del personal, costo del tiempo, costo del desarrollo / adquisición. De acuerdo a ellos, el analista se encuentra conformado por los investigadores, los cuales cubrieron todos los costos antes señalados.

### **5.5 Desarrollo de la Propuesta.**

#### *Procedimientos control de las cuentas por cobrar*

- ( a.) Establecer límites de crédito, otorgamiento de descuentos y rebajas, y asignación de personal asignados para otorgarlos de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa.
- ( b.) Contar con un sistema que permita llevar el control de los créditos otorgados, cobros realizados y saldo de los clientes, así como un análisis de antigüedad de saldos.( por medio de un formato de control)
- ( c.) Arqueos periódicos de facturas, documentos, títulos y/o contraseñas de

pago, las cuales deben realizadas por el supervisor y el encargado de cuentas por cobrar

- (d.) Confirmación de saldos con clientes, por correo y/o con visitas personales.
- (e.) Separación de labores de las personas que operan los registros auxiliares, con personal de ventas y cobros.
- (f.) Verificación de registros auxiliares con el mayor.
- (g.) Investigación periódica de saldos morosos.

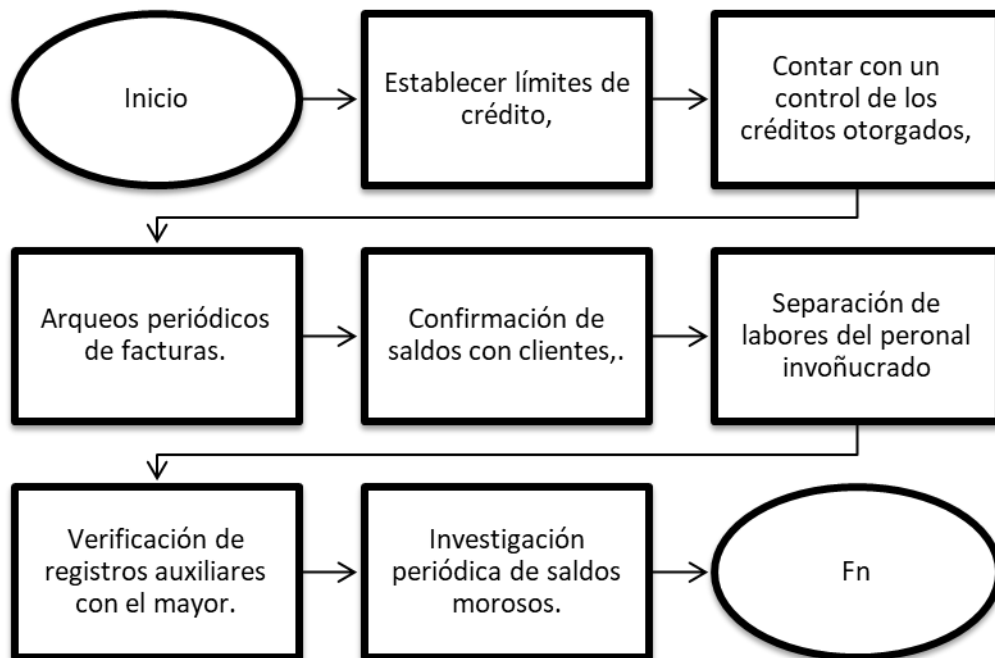


Figura 1. Procedimientos control de las cuentas por cobrar  
Fuente: Lampe (2018)

*Diseñar formato de control de pago*

Por medio de este formato se llevara el control de pago de las facturas, así como sus abonos y facturación que se realice. El mismo puede ser desarrollado manualmente o por medio de Excel

Fecha:				Nombre o razón social:			
Rif				<b>Dirección fiscal</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Factura nro.</b>	<b>Total de las ventas con IVA</b>	<b>Base imponible</b>	<b>Impuesto IVA</b>	<b>Fecha de vencimiento</b>	<b>Recibo nro</b>	<b>Saldo Pendiente</b>

**Figura 2.** Formato de control de pago

Fuente: Lampe (2018)

### *Proceso de seguimiento y control de la cartera*

Una manera de determinar las políticas de seguimiento y control de la cartera es cuando se implementa procesos para la administración eficiente de la misma

Categorización de la cartera por el nivel de riesgo

Calificación de la cartera por edad de vencimientos

Establecer periodos de evaluación de la cartera considerando aspectos tales como capacidad de pago, solvencia del deudor y solidarios, garantías y cumplimiento de los términos pactados

## **5.6 Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.6.1 Conclusiones**

Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos y realizar los análisis se emiten las siguientes conclusiones:

La empresa Automarcado el Hato C.A. es una carnicería y charcutería, que ha logrado mantener activa la cartera de clientes regulares y crediticios. Es un rubro que está presentando dificultad para conseguir los inventarios y al mismo tiempo, los precios de venta se encuentran afectados por la inflación que afecta el país.

Los clientes, quieren adquirir sus productos para la distribución de los mismos utilizando sus líneas crediticias, esto debido al alto costo de los productos, es casi imposible cancelarlos de contado, sin verse afectada su planificación financiera.

A los clientes se les otorga crédito a 30 días, sin embargo se ha observado el incremento de las facturas vencidas que no han sido canceladas por los clientes.

Debido a la inflación, las facturas de ventas son cada vez más alta, lo que repercute en el pago de las mismas por los clientes, alegando que no logran recuperar su inversión en el tiempo necesario para realizar el pago de las facturas.

Adicionalmente no se les realizan seguimiento a las facturas por vencerse y vencidas, debido a que la empresa ha tenido una fuerte rotación de personal y las personas que se retiran, los cargos no son ubicados por otro trabajador con experiencia en el área, originando retraso en la gestión de cobranza.

Esta situación afecta la liquidez de la empresa, no pudiendo cumplir con las operaciones propias de la misma.

Y por último la ausencia de controles internos de la cartera crediticia, que no se realizan las evaluaciones de los historiales crediticos, al momento de otorgarles más créditos, afectando el incremento de facturas vencidas e incobrables.

## **5.7 Recomendaciones**

Establecer controles internos que permitan el seguimiento de los procesos del departamento de cuentas por cobrar, además, de realizar supervisiones directas al personal que allí labora.

Efectuar auditorias constantes a la cartera crediticia, que permita controlar el incremento de las facturas vencidas.

Implementar la propuesta, realizando los seguimientos necesarios para ir ajustando en la medida que se perciben otras debilidades.

Contratar personal capacitado o con conocimiento para el cargo.

## REFERENCIAS

- Arias G. Fidias. (2006) "**Proyecto de Investigación**", a su 5ª Edición Editorial Espíteme.
- Besley, Scott y Brigham, Eugene (2001). **Fundamentos de Administración Financiera**. Décima segunda edición. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana
- Chávez, (2007) "**Introducción a la Investigación Educativa**". Visor Distribuciones, Caracas-Venezuela.
- Díaz (2013) Cuentas por cobrar y el margen de utilidad en las empresas procesadoras de productos cárnicos en el municipio Maracaibo del estado Zulia de la Universidad del Zulia.
- Díaz, Hilarion. (2001). **Contabilidad General. Enfoque Práctico con Aplicaciones Informáticas** Bogotá, Colombia: Editorial Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Gómez, F. (2002). **Análisis de los Estados Financieros**. Caracas, Venezuela: Ediciones Frigor
- Goyo y Oliveros (2014) **Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.** de la Universidad de Carabobo
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la Investigación**. Cuarta Edición. México. McGrawHill Interamericana.
- Hurtado, Iván. y Toro, Josefina (2004) **Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio**. Valencia, Carabobo,
- Hurtado, Iván. y Toro, Josefina (2004) **Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio**. Valencia, Carabobo,
- Indacochea C. Alejandro (1992) **Finanzas e Inflación** 1ª Edición Editorial: Peseon Educación
- Meigs, Robert F. (1998). "**Contabilidad: la base para decisiones gerenciales**". Editorial Mc. Graw Hill.
- Perdomo, Abraham. (2000). **Administración del Capital de Trabajo**. Editorial International Thompson Editores
- Perozo (2013) Control contable de las cuentas por cobrar en las empresas del sector ferretero de la parroquia Domitila Flores, municipio San Francisco de la Universidad Rafael Urdaneta
- Perozo (2013) Control contable de las cuentas por cobrar en las empresas del sector ferretero de la parroquia Domitila Flores, municipio San Francisco de la Universidad Rafael Urdaneta
- Redondo, Alfredo (1996). "**Curso Practico de Contabilidad General y Superior**". Centro Contable Venezolano
- Rodríguez y Siso (2013) **Evaluación del sistema del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa de Servicios LCC Ingenieros Consultores C.A.** de la Universidad Nacional Experimental De Guayana
- Samuelson Paul, Nordhaus William 1990 **Economía**, 13º Edicion, Ed. Mc Graw Hill
- Sierra Bravo R. (2004) **Técnicas de investigación Social Teoría y ejercicios**, Décima edición, Editorial Paraninfo
- Silva y Sevilla (2013) **Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A.**, ubicada en el estado Miranda. De la universidad José Antonio Páez.
- Van Horne, James y Wachowicz, Jhon (2002). **Fundamentos de Administración Financiera**. Undécima Edición. México Editorial Pearson Educación/ Prentice Hall

