

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA  
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO  
EXTENSIÓN BARQUISIMETO**

**POLITICA DE CREDITO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES  
SEGÚN LA NIIF 9 EN LA EMPRESA MAQUINARIAS EL IMÁN C.A.**

**Autores:**

Jonathan Sequera V-27.831.498

Damelis Carrillo V-29.561.799

**Tutor:** Amaranta Rodríguez

Barquisimeto, diciembre 2022

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA  
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO  
EXTENSIÓN BARQUISIMETO**

**POLITICA DE CREDITO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES  
SEGÚN LA NIIF 9 EN LA EMPRESA MAQUINARIAS EL IMÁN C.A.**

Trabajo Especial presentado como requisito para optar al grado de  
Técnico Superior en Contaduría.

**Autores:**

Jonathan Sequera V-27.831.498

Damelis Carrillo V-29.561.799

Barquisimeto, diciembre 2022

## VEREDICTO

### VEREDICTO

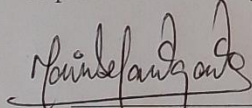
Quienes suscribimos, Prof. Amaranta Rodríguez C.I.: V-12.434.245 (Asesor Académico); y Profe. Marisabel Gallardo C.I.: V-13.566.864 (Jurado), Prof. Libia Colombo (a) C.I.: V-7.323.305 (Jurado), designados por la Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, para examinar el Trabajo Especial de Grado de la Carrera: Contaduría de (la) Br.: Damelis Eloisa Carrillo Vargas C.I.: V-29.561.799

**Titulado: POLÍTICA DE CRÉDITO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES SEGÚN LA NIIF 9 EN LA EMPRESA MAQUINARIAS EL IMÁN C.A.**

Hacemos constar que hoy, 15 de Diciembre del 2022.

Nos reunimos en la sede del instituto para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (100) equivalente a Veinte (20) puntos

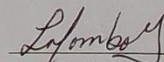
Expresión Cualitativa: Excelente



Prof. (a) Marisabel Gallardo  
Jurado  
C.I.: V-13.566.864



Prof. Amaranta Rodríguez  
Asesor  
C.I.: V-12.434.245

  
Prof. (a) Libia Colombo  
Jurado  
C.I.: V-7.323.305

## VEREDICTO



### VEREDICTO

Quienes suscribimos, Prof. Amaranta Rodríguez C.I.: V-12.434.245 (Asesor Académico); Profe. Marisabel Gallardo C.I.: V-13.566.864 (Jurado), Prof. Libia Colombo (a) C.I.: V-7.323.305 (Jurado), designados por la Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, para examinar el Trabajo Especial de Grado de la Carrera: Contaduría de (la) Br.: Jonathan Gabriel Sequera Hernández C.I.: V-27.831.498

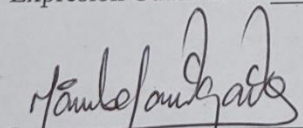
Titulado: **POLÍTICA DE CRÉDITO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES SEGÚN LA NIIF 9 EN LA EMPRESA MAQUINARIAS EL IMÁN C.A.**

Hacemos constar que hoy, 15 de Diciembre del 2022.

Nos reunimos en la sede del instituto para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (100) equivalente a

Quinte (50) puntos

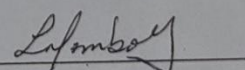
Expresión Cualitativa: Excelente

  
Prof. (a) Marisabel Gallardo

Jurado

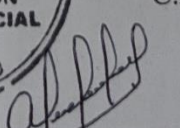
C.I.: V- 13.566.864



  
Prof. (a) Libia Colombo

Jurado

C.I.: V-7.323.305

  
Prof. Amaranta Rodríguez

Asesor

C.I.: V-12.434.245

## **DEDICATORIA**

*Dedico este trabajo, principalmente a Dios* por darnos la oportunidad y habernos guiado a lo largo de este camino y por cada una de sus bendiciones.

*A nuestros padres*, nuestros pilares en todo momento, ya con su apoyo incondicional pudimos terminar con éxito este camino de aprendizaje.

*A nuestros hermanos*, por motivarnos cada día a ser mejores que ellos.

*A cada uno de nuestros tíos*, que con su ayuda y cada granito de arena estamos aquí.

*Espero estén muy orgullosos de nosotros, esto lo hicimos también por ustedes.*

**Damelis Carrillo y Jonathan Sequera**

## AGRADECIMIENTO

*Ante todo, a Dios* por permitirnos llegar hasta este momento y por permitirnos alcanzar este logro bajo su dirección.

*A nuestros padres y familia*, por el amor y el apoyo brindado a lo largo de nuestras vidas y a impulsarnos a estudiar esta hermosa carrera, sin su incondicional acompañamiento no hubiese sido posible.

*Al Instituto Universitario Jesús Obrero (IUJO) Barquisimeto* por ser nuestra casa de estudio, y brindarnos la oportunidad de cumplir en nosotros su objetivo, formándonos como excelentes profesionales, auténticos cristianos y ciudadanos comprometidos y capaces, y también así a todo su personal.

*A nuestros profesores*, por habernos compartido sus conocimientos y años de experiencia, siendo eso la pieza más importante de nuestra formación profesional.

*A nuestra Asesora Amaranta Rodríguez*, por su dedicación, acompañamiento y trabajo en todo este proceso, aparte por su constante motivación y apoyo, en base a su experiencia y sabiduría ha sabido direccionar nuestros conocimientos.

*A nuestros amigos y compañeros de clases*, que a pesar de todas las dificultades encontradas en el camino en todo momento nos brindaron su apoyo y comprensión. Además de que nos alegraba el día con sus ocurrencias.

*A Maquinaria El Imán*, por darnos la oportunidad de poder cursar nuestro tiempo de pasantías y más, además de su ayuda y apoyo en todo momento, también al área de administración por su paciencia y por los valiosos conocimientos que nos aportaron.

*Muchas gracias a Todos...*

**Damelis Carrillo y Jonathan Sequera**

## INDICE GENERAL

|  |             |
|--|-------------|
| <b>VEREDICTO.....</b>                                  | <b>iii</b>  |
| <b>DEDICATORIA .....</b>                               | <b>v</b>    |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>                            | <b>vi</b>   |
| <b>INDICE GENERAL.....</b>                             | <b>vii</b>  |
| <b>LISTA DE CUADROS.....</b>                           | <b>viii</b> |
| <b>LISTA DE GRAFICOS .....</b>                         | <b>ix</b>   |
| <b>RESUMEN.....</b>                                    | <b>x</b>    |
| <b>INTRODUCCION.....</b>                               | <b>1</b>    |
| <b>MOMENTO I: SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....</b>     | <b>2</b>    |
| Objetivos de la Investigación .....                    | 6           |
| Justificación e Importancia.....                       | 7           |
| Alcance de la Investigación.....                       | 8           |
| <b>MOMENTO II: SOPORTE CONCEPTUAL .....</b>            | <b>10</b>   |
| Antecedentes.....                                      | 10          |
| Bases Teóricas .....                                   | 14          |
| Bases Legales .....                                    | 21          |
| Operacionalización de Variables .....                  | 26          |
| <b>MOMENTO III: ORIENTACION PROCEDIMETAL.....</b>      | <b>29</b>   |
| Naturaleza de la investigación.....                    | 29          |
| Población y Muestra .....                              | 30          |
| Técnica de recolección y análisis de datos .....       | 32          |
| Diseño de la investigación.....                        | 33          |
| <b>MOMENTO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....</b> | <b>35</b>   |
| ELABORACIÓN DE POLITICA .....                          | 47          |
| <b>MOMENTO V: CONCLUSIONES.....</b>                    | <b>50</b>   |
| RECOMENDACIÓN .....                                    | 51          |
| <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>                               | <b>53</b>   |
| <b>ANEXOS .....</b>                                    | <b>55</b>   |
| CUESTIONARIO.....                                      | 56          |

## LISTA DE CUADROS

|                   |  |           |
|-------------------|--|-----------|
| <b>Cuadro 1.</b>  | <b>Sistema de Variables .....</b>                                      | <b>27</b> |
| <b>Cuadro 2.</b>  | <b>Población .....</b>   | <b>31</b> |
| <b>Cuadro 3.</b>  | <b>Muestra .....</b>   | <b>31</b> |
| <b>Cuadro 4.</b>  | <b>Información de cliente. ....</b>                                    | <b>36</b> |
| <b>Cuadro 5.</b>  | <b>Pagos dentro de la fecha establecida .....</b>                      | <b>37</b> |
| <b>Cuadro 6.</b>  | <b>Procedimiento para la gestión de cobro. ....</b>                    | <b>38</b> |
| <b>Cuadro 7.</b>  | <b>Beneficios de políticas de crédito. ....</b>                        | <b>39</b> |
| <b>Cuadro 8.</b>  | <b>Funciones definidas para el proceso de cobranza a crédito. ....</b> | <b>40</b> |
| <b>Cuadro 9.</b>  | <b>Rotación de cuentas por cobrar. ....</b>                            | <b>41</b> |
| <b>Cuadro 10.</b> | <b>Análisis para toma de decisiones.....</b>                           | <b>42</b> |
| <b>Cuadro 11.</b> | <b>Retardo de pago acordado .....</b>                                  | <b>42</b> |
| <b>Cuadro 12.</b> | <b>Recargos de intereses.....</b>                                      | <b>43</b> |
| <b>Cuadro 13.</b> | <b>Supervisión del personal .....</b>                                  | <b>44</b> |
| <b>Cuadro 14.</b> | <b>Disminución de morosidad en base a políticas.....</b>               | <b>45</b> |
| <b>Cuadro 15.</b> | <b>Aplicación de políticas.....</b>                                    | <b>46</b> |
| <b>Cuadro 16.</b> | <b>Política Crediticia .....</b>                                       | <b>49</b> |



## LISTA DE GRAFICOS

|                    |  |           |
|--------------------|--|-----------|
| <b>Grafico 1.</b>  | <b>Información de cliente. ....</b>                                    | <b>36</b> |
| <b>Grafico 2.</b>  | <b>Pagos dentro de la fecha establecida .....</b>                      | <b>37</b> |
| <b>Grafico 3.</b>  | <b>Procedimiento para la gestión de cobro. ....</b>                    | <b>38</b> |
| <b>Grafico 4.</b>  | <b>Beneficios de políticas de crédito. ....</b>                        | <b>39</b> |
| <b>Grafico 5.</b>  | <b>Funciones definidas para el proceso de cobranza a crédito. ....</b> | <b>40</b> |
| <b>Grafico 6.</b>  | <b>Rotación de cuentas por cobrar. ....</b>                            | <b>41</b> |
| <b>Grafico 7.</b>  | <b>Análisis para toma de decisiones.....</b>                           | <b>42</b> |
| <b>Grafico 8.</b>  | <b>Retardo de pago acordado.....</b>                                   | <b>43</b> |
| <b>Grafico 9.</b>  | <b>Recargos de intereses. ....</b>                                     | <b>44</b> |
| <b>Grafico 10.</b> | <b>Supervisión del personal .....</b>                                  | <b>45</b> |
| <b>Grafico 11.</b> | <b>Disminución de morosidad en base a políticas.....</b>               | <b>46</b> |
| <b>Grafico 12.</b> | <b>Aplicación de políticas.....</b>                                    | <b>47</b> |

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA  
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO  
EXTENSIÓN BARQUISIMETO**

**POLITICA DE CREDITO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES  
SEGÚN LA NIIF 9 EN MAQUINARIAS EL IMÁN C.A.**

**Autores:** Jonathan Sequera  
Damelis Carrillo

**Tutor:** Amaranta Rodríguez

**Fecha:** diciembre 2022

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer una política de crédito utilizando como base las orientaciones emanadas por las NIIF 9 en la empresa Maquinaria El Imán C. A, localizada en la autopista vía Quíbor km 11. Barquisimeto, Estado Lara. Metodológicamente, se basa en un enfoque cuantitativo con una modalidad tipo descriptiva apoyada en una investigación de campo. La población estuvo representada por cinco (5) personas que integran el departamento administrativo-contable de dicha entidad, (1) gerente de administración y finanzas, (1) coordinadora de ventas, (1) analista de ventas, (1) analista de cuentas por cobrar y (1) analista de cuentas por pagar. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de preguntas de estilo dicotómicas como alternativa de respuesta SI o NO, constituido por doce (12) ítems. Ejercido el análisis de los resultados obtenidos, se procedió a elaborar la representación gráfica mediante cuadros y gráficos de los resultados recolectados, dichos reflejaron como conclusión que la entidad enfrenta múltiples debilidades en cuanto a la rotación de cuentas por cobrar, y no tiene normas definidas para el tratamiento que se le debe dar a los clientes que se retrasan constantemente en los pagos. Por tal motivo se sugirió formular una política de crédito para mejorar la situación actual de este rubro tan importante de la empresa en estudio, buscando alcanzar, armonizar y homogenizar las concesiones de crédito a los clientes teniendo criterios claros y bien definidos basados en las normas ven-niif de obligatorio cumplimiento, así como también adaptadas a las necesidades y exigencias de la organización.

**Palabras claves:** Política crediticia, cuentas por cobrar, plazos de cobro.

## INTRODUCCION

Es un hecho muy resaltante los constantes cambios y variaciones que se presentan en el mundo, ocasionando que las entidades se vean enfrentadas a una constante alteración y necesidad de adaptación que les permita mantenerse dentro de los mercados. Creando estrategias para utilizar de una manera más eficiente todos sus recursos, con el fin de hacer que sus procesos sean más eficaces, permitiendo así optimizar sus operaciones. Por lo tanto, la presente investigación tiene como objetivo proponer una política de crédito utilizando como base las orientaciones emanadas por las NIIF 9 en la empresa Maquinaria El Imán C. A. Debido a que la empresa no cuenta con una política adecuada de crédito, impidiendo la correcta administración y control de las cuentas por cobrar. Por ende, la investigación se estructura en cinco (5) momentos descritos a continuación:

Momento I, comprende la situación objeto de estudio, en el cual se describe las problemáticas que se presentan en el área de estudio, es decir, la rotación de cuentas por cobrar, así como también se definen el objetivo general y los específicos, por otro lado, se presentan la justificación e importancia, finalizando con el alcance.

Momento II, Se caracteriza por ser el momento que le da exactitud y relevancia a la investigación, lo hace mediante soportes conceptuales, donde se pueden apreciar los antecedentes, los cuales son precedentes históricos que apoya la temática abordada, las bases teóricas y legales, los cuales interceden con estudio realizado. De esta manera las operacionalizaciones de las variables, que funcionan para indagar en el conocimiento sobre el tema.

Momento III, el presente momento se aprecia la orientación procedimental, esta incluye la naturaleza de la investigación realizada: paradigma, enfoque, tipo y diseño de investigación. Agregado a esto se incluye la población y muestra elegida, las técnicas e instrumentos empleados para llevar a cabo la recolección de información.

Momento IV, está constituido por el análisis y discusión de los resultados obtenidos del instrumento aplicado, el cuestionario, a la muestra seleccionada que labora en los departamentos escogidos de la empresa Maquinarias el Imán, C.A.

Momento V, para finalizar, en este momento se plasman las conclusiones que se consiguieron al analizar todos los datos recolectados, también se aprecian las recomendaciones pertinentes que pretenden solucionar la problemática y a su vez mejorar el rendimiento del objeto de estudio.

## **MOMENTO I**

### **SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO**

#### **Descripción Detallada de la Situación Objeto de Estudio**

Desde los tiempos muy antiguos, seis mil años antes de Cristo, en civilizaciones como Egipto y Mesopotamia, se reflejaban en tablillas de barro los registros de entradas de dinero de la época, de esta manera surgen diferentes métodos de cobranza que con el pasar del tiempo han evolucionado. Según Aranda, (2010) define las cuentas por cobrar como “aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios.” (pag.17).

Por consiguiente, las cuentas por cobrar tienen como objetivo manejar y controlar todas las ventas a crédito o cualquier cuenta por cobrar generada a clientes, empleados o accionistas. Por ende, juegan un papel importante para las entidades y representan los activos exigibles de la entidad y son los derechos con los que se cuentan para obtener beneficios por los productos o servicios ofrecidos.

En este sentido, las pequeñas, medianas y grandes empresas desempeñan un papel indispensable en la economía del mundo, donde han logrado mantenerse a través de los diferentes procesos económicos y distintas maneras de financiamiento. Según García Julio y Casanueva Cristóbal (2011), definen la empresa como una "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados." (pag.03).

Resulta necesario destacar que, desde su aparición hasta nuestros días, las cuentas por cobrar en relación a los créditos se han convertido en un elemento indispensable en el progreso económico de las empresas. En el contexto global y como parte de las competencias empresariales, nace el deber de la utilización de estrategias en ventas y dentro de ello, nos conseguimos con la emisión de plazos o créditos otorgados por parte de la empresa a sus clientes, los mismos que a su vez varían entre un producto y/o servicio, evaluando la posibilidad que tienen para efectuar pagos

de diferentes formas, permitiendo así el consumo de sus productos en el momento actual y facilitando su pago en fechas futuras, de cuentas por cobrar.

De acuerdo con lo expuesto, las empresas son indispensables para la economía de cualquier nación, y como tal es el caso de la empresa Maquinarias el Imán, C.A, que desde sus inicios ha podido mantenerse operativa en el mercado obteniendo beneficios y aportando al Estado por su existencia y función que en toda entidad las cuentas por cobrar son una parte fundamental al ser un derecho de cobro a terceros en un determinado tiempo, generado principalmente por sus ventas y/o servicios que ofrece, siendo una gran parte de las transacciones realizadas a crédito. De allí que sus constantes evoluciones atienden las necesidades de una sociedad en movimiento permanente; sin embargo, todo depende de la organización y control que se posea de este rubro: mientras más este organizado, más beneficios puede generar a las finanzas de la empresa.

Dentro de este orden de ideas, las Normas Internacionales de Información Financiera 9 (2020), mejor conocida por (NIIF por sus siglas en español), definen las cuentas por cobrar, como:

...el derecho que tiene la entidad de exigir a terceros, el pago de un importe en efectivo en una fecha específica. Así entonces, las entidades agrupan en cuentas de activo estos derechos, usualmente en función del tercero deudor, como, por ejemplo: los clientes, los empleados, las partes relacionadas y otros deudores identificados como particulares (pag.3).

En base a la definición anterior, se infiere que las cuentas por cobrar son las deudas a crédito que un cliente, empleados y partes relacionadas, contrae con el proveedor por un bien o servicio ofrecido, aunque también son aquellas herramientas financieras en la que una empresa tiene por finalidad optimizar y multiplicar el dinero, cuidando siempre y analizando constantemente el índice de rotación de las mismas, en busca del mayor provecho posible a los recursos disponibles logrando en un futuro generar ganancias. En este particular, la empresa Maquinarias el Imán, C.A ha convenido ofrecer a sus clientes desde sus inicios, operaciones crediticias al momento de adquirir los bienes, pero sin ningún tipo de cobro de intereses, es decir aplicando solamente el desplazamiento de pago.

En este sentido, podemos decir que la empresa el IMAN, C.A, mantiene una política crediticia flexible, o con desplazamientos de pagos, sin cobro de intereses, como parte de la política para mantener sus volúmenes de venta. En otras palabras, el otorgamiento de crédito por parte de

la empresa al momento de ofrecer una venta y/o servicio es un tema actual que resulta común en cuanto su utilización, pero complejo y desfavorable para las entidades que se mueven en economías tan cambiantes y con características inflacionarias, cuando el comprador no paga sus deudas en los lapsos de flexibilización que previamente se otorga como parte de una política flexible, dejando al vendedor con una obligación insatisfecha y generando una pérdida.

Este tema resulta indispensable para las empresas, el crear y evaluar las políticas de crédito que sirvan de guía para determinar cómo manejar los diferentes tipos de escenarios que se les manifiesten, la empresa evaluada en este proceso investigativo, tiene las mismas inquietudes, lo que la ha mantenido siempre en la constante búsqueda de formas y maneras de minimizar los riesgos y con ellos las posibles pérdidas.

Por lo tanto, la política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste, sobre esto nos dice; Gitman (2003), “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder” (pag.230). Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis, no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos que le permitan tomar decisiones para su otorgación, en donde deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito.

Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa, y así esta pueda obtener resultados óptimos. En relación a la idea anterior, el estudio de las políticas o normativas proporcionaría a la empresa EL IMAN, C.A, información eficiente que nos permita acercarnos a un método efectivo de créditos ofrecidos al momento de otorgar sus ventas y servicios a créditos.

Tal y como se ha afirmado, toda actividad empresarial se maneja bajo normas que orientan la posible variabilidad de actividades comerciales que se van dando en el mercado, desde la práctica mercantil donde es bastante complicado tener la certeza absoluta de que todos los clientes realizarán el pago de sus deudas en la fecha pactada, puesto que siempre existen factores imprevistos que provocan el impago de la deuda, como por ejemplo; cuando el cliente intenta demorar el pago lo máximo posible para crear salud financiera de su propio negocio: cobrar temprano y pagar tarde. Otro motivo es cuando el cliente no tiene presente el pago o simplemente

recibe la factura retardada generando atraso en la cancelación de su deuda, como también puede existir la posibilidad de que el cliente no tenga capacidad o voluntad para realizar el pago.

En Venezuela, teniendo una economía tan inestable como la que se vive diariamente, las empresas han tenido que ajustarse al fenómeno inflacionario y a las políticas restrictivas implementadas por el Ejecutivo Nacional. Esto ha perjudicado la economía de las organizaciones, afectando el desarrollo del sistema económico nacional, tal y como lo resalta Esteves, J. (2021) en su artículo, La Inflación en Venezuela. En el precitado artículo, expresa como hoy en día la inflación en Venezuela es la más alta de todos los años tanto así que ya no se categoriza como inflación sino hiperinflación, además de que esta genera inestabilidad en la economía produciendo así un descontrol total en el incremento de los precios, también nos reseña las causas de la misma y varias estrategias para su posible solución. Esto produce que las entidades generen políticas para el mejoramiento del control administrativo-contable de las cuentas por cobrar, proporcionando eficiencia de las gestiones con la finalidad de generar el fortalecimiento institucional y liquidez en las empresas.

A su vez en el estado Lara en la ciudad de Barquisimeto, hay un gran número de emprendimientos, microempresas, organizaciones e industrias, entre ellas Maquinarias El Imán, C.A, localizado en la autopista vía Quíbor km 11. Barquisimeto, Estado Lara. Esta empresa se dedica al alquiler, reparación, mantenimiento y repotenciación de montacargas, así como la venta de repuestos, equipos nuevos o repotenciados, asegurando la prestación de servicios hacia otras empresas.

Por consiguiente, mediante el proceso de investigación, luego de una serie de entrevistas a la coordinadora y a la analista de ventas, ambas del Departamento de Administración, además del análisis del entorno, se identificaron ciertas debilidades en el área administrativo-contable, involucrando directamente las cuentas por cobrar, lo cual ha generado una incertidumbre de cómo se están viendo afectado los ingresos y la rentabilidad de la empresa, debido a no poseer una normativa firme, es decir hasta la fecha ha mantenido una flexibilidad absoluta de sus cuentas otorgadas a crédito, con extensión de los plazos de cobranzas a crédito ofrecidos a la clientela, además de no poseer tasas de interés que se apliquen a la mora de esas obligaciones de terceros con la empresa, y desconociendo o no llevando un control de la rotación de las cuentas por cobrar.

Por ende, al no contar con una política crediticia adecuada, la correcta administración y control de las cuentas por cobrar es limitada o nula, lo que ocasiona resultados inciertos y pocos

favorables debido a la falta de normas al momento de otorgar un crédito, donde se debe considerar evaluar con mayores detalles, al cliente, como por ejemplo: su situación financiera, historial crediticio y capacidad de pago, ya que esto pudiera disminuir los riesgos, trabajar con mayor certidumbre, lo que se traduce en beneficios tales como; capital de trabajo, flujo de efectivo libre de deudas, facilidad en los procesos y oportunidad de crecimiento.

Por consiguiente, se ha verificado que no se puede administrar de manera eficiente las cuentas por cobrar debido a la fragilidad de sus normas, entre las que destacamos desconocimiento de su rotación, falta de información y documentación del cliente, lo que genera administrativamente no tener un expediente o información por cada uno de ellos, que ayude a la gerencia a toma de decisiones oportunas sobre el proceso de cobro del crédito otorgado, ocasionando que se dificulte un seguimiento oportuno y se trabaje en base a lo incierto con riesgos inherentes a este tipo de transacción, así como enfrentarse a deudas incobrables, situación que permitirá solventarse a través del diseño e implementación de una política crediticia que pueda responder a las necesidades e intereses de la entidad y al entorno.

En base a la problemática expuesta, se plantean las siguientes incógnitas:

¿Cómo se manejan las cuentas por cobrar actualmente en la empresa Maquinarias El Imán, CA?

¿Cuáles son los criterios que se deberían aplicar para establecer los plazos de cobro y créditos a clientes en Maquinarias El Imán, CA?

¿Qué política crediticia puede implementar la empresa El Imán, CA al momento de otorgar sus cuentas comerciales por cobrar?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***General***

Proponer una política de crédito utilizando como base las orientaciones emanadas por las NIIF 9 en la empresa Maquinaria El Imán C. A, localizada en la autopista vía Quíbor km 11. Barquisimeto, Estado Lara.

### ***Específicos***



Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa Maquinaria El Imán C.A.

Determinar los criterios que se deben aplicar para establecer los plazos de cobro y créditos a clientes de Maquinarias El Imán, CA atendiendo a lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF 9).

Formular una política crediticia en la empresa Maquinaria El Imán C.A utilizando como base las orientaciones emanadas por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF 9).

### **Justificación e Importancia**

Los procedimientos de cobranza son los encargados de establecer los criterios de registro de los activos más líquidos de la entidad, representando las ventas o prestación de algún bien o servicio del cual se recuperará en dinero en sumas parciales. Se registran por el valor reflejado en la factura o documento de cobro equivalente. El presente estudio se efectúa porque se evidencia una necesidad, la cual requiere agilizar el proceso de cobranzas de la entidad, esto siendo un futuro aporte directo a la rentabilidad de la empresa, podemos llegar a ello analizando diferentes aspectos de las cuentas por cobrar cómo, por ejemplo: definir las cuentas por cobrar, cuales tienen desplazamiento de pago y cuales se les va a implementar cobro de intereses.

En base a ello se pretenden proponer unas políticas crediticias adaptadas a la realidad empresarial de cuentas por cobrar, que ayuden a generar un incremento en la rentabilidad y la recuperación de esas cuentas atrasadas por parte de los clientes, además de que esto produciría un aumento en el flujo de caja, logrando así poder sustentar todos los compromisos que posea la empresa. Bernal C. (2010), plantea que: “la justificación en el campo de la ciencia atiende a la resolución de algún problema, algún vacío científico que deba cubrirse total o parcialmente, y que amerite con argumentación contundente su desarrollo.” (Pag 107). En relación a lo antes aportado, se detecta que la Empresa Maquinarias El Imán no cuenta con lineamientos que faciliten el proceso de cobranza efectiva, sumándole la hiperinflación que presenta el país, junto con los diferentes métodos de cobro y monedas que se manejan actualmente.

Por tal motivo la presente propuesta se justifica al considerar que es necesario realizar una mejora en el sistema de crédito que permita dar solución a la problemática planteada,

implementando-mejorando normas y procedimientos con respecto a los planes de cobro a crédito, estructuras de clientes que permitan manejar las ventas, de tal modo que puedan simplificar y agilizar sus procesos de cobro para obtener efectividad en los mismos.

Desde el punto de vista metodológico, este trabajo aporta diferentes aspectos investigativos, sociales e individuales, y se justifica desde el punto de vista cuantitativo permitiendo dar un sentido claro y preciso, centrado en analizar las diferentes estadísticas que serán contestadas por los trabajadores de la empresa, asimismo, este estudio se centra en la línea de investigación de la contabilidad de gestión, que se basa principalmente en el análisis de la información financiera y no financiera con el fin de suministrar datos importante para la toma de decisiones, además ayuda a mejorar o añadir lineamientos necesarios enfocándose en eje de los procedimientos aplicados en la empresa con sustento en las NIIF 9, también está soportado por una serie de teorías contables y administrativas, aplicando técnicas y análisis enfocado en los datos recolectados de la realidad donde ocurren los hechos investigados.

En la actualidad la competitividad en el mercado obliga a las empresas de cualquier ramo a buscar la excelencia e innovación de todos sus procesos, a fin de perdurar en el tiempo, facilitándole las herramientas necesarias para lograr un mejoramiento continuo que afiance las fortalezas de la empresa en sus procesos. Finalmente, la presente investigación busca soluciones y propuestas óptimas que cubran todo lapso inapropiado o no beneficioso para la entidad al tratarse créditos o lapsos de pagos ofrecidos a los clientes.

### **Alcance de la Investigación**

El presente trabajo de investigación tiene como alcance proponer una política de las cuentas por cobrar bajo la NIIF 9, con respecto a créditos y plazos emitidos por la empresa hacia los clientes, dirigido principalmente al departamento de administración de la empresa Maquinarias el Imán ubicada en la autopista vía Quíbor kilómetro 11. Siendo una empresa dedicada al alquiler, reparación, mantenimiento y repotenciación de montacargas, así como la venta de repuestos y equipos nuevos o repotenciados, el tiempo para la ejecución de los objetivos será de 45 días (2 meses) lo equivalente al lapso de duración de las pasantías.

En resumidas cuentas, la investigación pretende generar ciertas estrategias que optimicen la gestión actual de cobranzas, las políticas o lineamientos pautados, estos serán de cumplimiento

para los colaboradores de la empresa, con excepciones debidamente autorizadas por la máxima gerencia con el fin de que permita tomar mejores decisiones, competir en el mercado de maquinaria pesada y mantener en marcha la empresa con su actividad económica. Cabe a resaltar que las estrategias se ejecutarán e implementarán solo si la empresa y dicho departamento así lo decide.

## **MOMENTO II**

### **SOPORTE CONCEPTUAL**

Todo trabajo de investigación requiere un soporte conceptual que le dé una dirección clara a todos sus aspectos de investigación, fundamentando los puntos de vista del estudio y la perspectiva que se tiene del problema abordado en la investigación, no solo desde el criterio del investigador sino también basándose en trabajos de investigación precedentes en el área objeto de estudio así como las Normas Internacionales de Información Financiera, que proporcionan información determinante para la propuesta y que a su vez genera valiosos aportes al conocimientos científicos sobre las diversas variables que son importantes para el trabajo de investigación.

De acuerdo con Hernández (2008) “es una de las fases más importantes de un trabajo de investigación, consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado.” (pág. 26). Lo anterior señala que, éste se fundamenta por abordar los aspectos básicos y estudios previos en lo que respecta a lo teórico que guardan relación con el tema a tratar, lo cual otorga una visión completa. Por ende, se agregan antecedentes, las bases teóricas, las bases legales, así como también el sistema de variable y su operacionalización.

#### **Antecedentes**

Como antecedente se denomina aquello que antecede, que precede o que es anterior a una cosa, asimismo, se referirse a una acción, hecho, dicho o circunstancia que permite comprender o valorar hechos posteriores. En este sentido, Ruiz (2017) afirma que los antecedentes: “Se refiere a los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el objetivo de estudio.” (pág.67). Por ende, este término puede utilizarse para hablar de una circunstancia o acción que sirve como referencia para comprender con mayor exactitud un hecho posterior; además, son los que iluminan el camino

para llegar a un buen resultado y es todo aquello que sirve de referencia para analizar o hablar sobre el proyecto actual. En otras palabras, representa la base de partida para todo proyecto.

En el Nivel Internacional, Rivera Kellys (2020), realizó su trabajo de grado titulado *“Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S”*, investigación ejecutada para optar al título de Contador Público, en la Universidad de La Salle, presentado en Bogotá, Colombia. Su objetivo consiste en formular una propuesta que responda a los riesgos y deficiencias del sistema de control interno respecto a las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS, mediante un seguimiento al modelo COSO, para la gestión eficiente de la gestión financiera. La investigación propuesta fue de tipo descriptiva, con un diseño en acción, en cuanto a la técnica e instrumentos de recolección de datos se aplicó la observación, la entrevista y la encuesta, con una población y muestra conformada por los trabajadores del departamento contable, para un total de cinco (5) personas y un cuestionario constituido por 10 ítems.

En el estudio se concluye que la Empresa Pharmacid S.A.S con respecto a su control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la compañía se encuentran falencias, es decir, no cumplen con las políticas y los procedimientos definidos en los manuales. Como la otorgación de créditos sin requisitos completos, aparte no tienen programas de cobro, no llevan el control de vencimientos de las facturas, tampoco tienen en cuenta el riesgo de facturar al cliente que tienen facturas a más de 180 días. A pesar de que cuentan con un sistema contable como es el SAP, que proporciona información detallada y con mayor rapidez, cabe destacar que es información importante para la toma de decisiones de la gerencia, no lo toman en cuenta porque su propósito era de vender y salir de la mercancía.

Este antecedente se vincula con esta investigación debido a la problemática que expone sobre mal manejo del control interno con respecto a las cuentas por cobrar, donde se presentan la otorgación de créditos sin los requisitos completos de los clientes, además de que no tienen un programa de cobro, ni de control de vencimientos de las facturas. Tampoco toman en cuenta el riesgo de facturar al cliente que poseen facturas vencidas de más de 180 días, debido a no tener tareas administrativas definidas para el funcionamiento del departamento de cobranza. Por ende, las recomendaciones presentadas en el estudio sirven de guía para solucionar la problemática presentada en esta investigación.

En el Contexto Nacional, se expone el trabajo presentado por Bohórquez y Olivares (2017), quienes presentaron el trabajo especial de grado titulado ***“Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa C.E.I Luisa del Valle Silva”***, en Carabobo, Venezuela, como parte de los requisitos exigidos por Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública Campus Bárbula, de la Universidad de Carabobo. para optar por el título de Licenciatura en Contaduría Pública. El objetivo general del estudio consistió en proponer un plan estratégico para optimizar la gestión de cobranza en la unidad educativa C.E.I Luisa del Valle Silva ubicada en Naguanagua. La investigación expuesta fue de tipo descriptiva, con un diseño de campo cuya población y muestra estuvo conformada por once (11) personas. Cabe destacar que a investigación no ameritó estimación del tamaño de muestra por ser la población conocida, identificable, accesible y pequeña.

Dentro de la técnica y recolección de datos se utilizó la observación, la entrevista y la encuestas. Una vez analizando los resultados se concluye que la institución no cuenta con una gestión de cobranza efectiva que le permita obtener los ingresos monetarios para garantizar la autogestión y funcionamiento óptimo debido a los altos índices de morosidad que se presentan en la actualidad. Así el resultado arrojó que, con el un desarrollo de una propuesta que pretende contribuir a mejorar la eficiencia en la gestión de cobranza de la institución, tomando como base un control estricto en todas las operaciones. La investigación mantiene similitud con la investigación presentada, debido a que poseen en común la problemática en cuanto al déficit en las cuentas por cobrar, y el funcionamiento de la cobranza, buscando así implementar estrategias para mejorar la gestión de cobranza.

A Nivel Nacional también se encuentran, Aranguren, Pérez y Pérez (2017), con su trabajo de grado titulado: ***“Estrategias gerenciales para optimizar el sistema de cobranzas en la empresa Cosan, en San Carlos estado Cojedes.”*** ante la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, para optar por el Título de Licenciado en Contaduría. Su objetivo general consiste en proponer estrategias gerenciales para optimizar el sistema de cobranzas en la empresa Cosan, C.A, en San Carlos Cojedes. La investigación propuesta se enmarca en un enfoque cuantitativo de tipo proyectiva con un diseño no experimental de campo, para la recolección de datos se utilizaron técnica e instrumentos tales como la encuesta, con un cuestionario constituido por 15 ítems de tipo dicotómica, es decir, SI y NO, asimismo con una población y muestra conformada por diez (10) trabajadores del departamento contable.

Ahora bien, de acuerdo a los resultados encontrados, se puede señalar que en COSAN, C.A. no planifica debidamente ningún proceso para realizar la cobranza a los clientes, así como no se prepara anualmente una revisión de estas cuentas a fin de solventar inconvenientes financieros a largo plazo, lo que resulta bastante negativo para esta organización puesto que la cobranza representa la recuperación de dinero de la empresa, ya que no incentivan a sus clientes con algún tipo de oferta, a fin de estimular el pago de la deuda contraída por estos. Con bastante preocupación se observa que no desarrolla procesos de seguimiento y control para la cobranza, aspectos bastante negativos dentro de la organización, ya que de ello depende en gran medida la recuperación del dinero del crédito otorgado de manera eficaz.

Entonces podemos decir, que esta investigación está relacionada con la presente investigación al no contar con un sistema de cobranza, donde especifique los clientes deudores y no deudores, además, de que no existe un seguimiento adecuado, como por ejemplo no realizar llamadas a sus clientes recordándole sus obligaciones, ocasionado esto incumplimientos en los pagos de ellos y elevando la cartera vencida, así mismo, sirve de guía al presentar posibles soluciones.

A nivel local, se encuentra Romero Sneider (2022), presentó un trabajo especial de grado titulado ***“Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Morosidad durante el año 2022 en Condominio el Recreo III Etapa, Barquisimeto Estado Lara”*** en el Instituto Universitario Jesús Obrero Extensión Barquisimeto, para optar por el título de Técnico Superior Universitario en Contaduría. Su objetivo general consistió en realizar un análisis de la gestión de cobranzas y sus incidencias en los índices de morosidad en el Condominio El Recreo III Etapa, C.A.

La investigación presentada fue de tipo descriptiva, con un diseño de campo. En cuanto a la población y muestra está conformada por 3 personas, la investigación, como técnica de recolección de datos fue la observación, la entrevista y encuestas, una vez estudiado los resultados se concluye que la problemática se presenta en la institución debido a la inexperiencia del departamento de cobranzas, el cual enfrento una rotura de contrato con la firma de consultores que se encargaba de la gestión de cobranzas, no contaba con ningún lineamiento o política definida, así como tampoco se contaba con data de los clientes.

Así el resultado arrojó, que la gestión de cobranza incide en gran medida al elevado índice de morosidad con el que cuenta la empresa en estudio, esto debido a la falta de procesos que se ejecutan correctamente y ausencia de herramientas tecnológicas, retrasando tareas que podrían

hacerse con mayor eficiencia. La investigación tiene similitud con la investigación presentada, debido a que existe un débil control en el manejo de las cobranzas y no controlan ningún tipo de plazos para las mismas teniendo en común el aumento de morosidad de clientes con la empresa.

Finalmente, es de importancia resaltar que cada uno de los trabajos aludidos anteriormente aportan información importante al trabajo de investigación realizado, desde criterios de evaluación basados en temáticas muy similares, aportes en el ámbito local, nacional e internacional, dándonos a conocer la perspectiva de otra entidades que comparten problemáticas relacionadas, también son un gran apoyo al momento de crear estrategias, medidas de planeación y tomar decisiones adecuadas debido a que no solo tendremos el punto de vista sino también el de otros investigadores.

### **Bases Teóricas**

Un trabajo de investigación debe apoyarse en trabajos que estén orientados al mismo tema o similares, dicho requiere que sea fundamentado por aspectos teóricos con el fin de permitir un mejor entendimiento del mismo. Según Pérez, (2006) las bases teóricas son "el conjunto actualizado de conceptos, definiciones, nociones, principios que explican las teorías principales del tópico a investigar." (pág. 69). De acuerdo con el concepto anterior las bases teóricas son todas aquellas teorías, conceptos, características, funciones que están relacionadas con el tema de estudio, la cual permiten al investigador recopilar y analizar información.

### ***Cuentas por cobrar.***

Las cuentas por cobrar se encuentran dentro de los activos corrientes, este tipo de cuenta se genera por los créditos otorgados a los clientes al momento de generarse la venta del bien o la prestación de servicio. La no recuperación de las mismas conlleva un riesgo para la empresa, ya que cuenta con dicho flujo para cubrir otras operaciones a corto plazo. Al no lograr la recuperación en determinado tiempo, puede llegar a desfinanciar a la empresa.

Según Guajardo (2012) las cuentas por cobrar:

...se originan de las ventas realizadas a crédito a clientes que adquieren servicios o bienes que las compañías ofertan o por préstamos concedidos a tercero incluidos sus



empleados. Toda empresa para tener el rubro de cuentas por cobrar debe haber generado anteriormente una producción y para poder tener una producción debe tener activos corrientes (pág2).

También Chiriboga, (2008) las define como las que:

...registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe programas para llevar a cabo las operaciones (pág. 63).

Cabe a resaltar que esta cuenta presenta el derecho exigible que tiene la entidad de ordenar a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo documentado derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundadamente esperado.

### ***Crédito.***

Para Catacora (1996), el crédito se define como “la confianza dada o recibida a cambio de un valor, el derecho de disponer de un dinero ajeno o de retrasar, por un cierto plazo, el pago de cantidades debidas cambio de un cierto interés” (pág. 30). Lo que quiere decir que la finalidad del crédito es incrementar las ventas a través de la captación de clientes con la procura de facilidades de pago en un periodo determinado, considerando las necesidades de los clientes y de la organización que implementa esta política.

### ***Política de crédito***

Según Gitman (2003) manifiesta que: “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder” (pag.230). En resumen, son una guía para el gerente o personal encargado de la otorgación de crédito, donde le permite determinar el tipo de crédito, las condiciones y el lapso de duración.

### ***Pagos estrictos***

Dupichot, J. (2019) en su libro, indica que el pago, en sentido estricto “es una convención por lo cual el deudor (llamado solvens) ejecuta una prestación debida de cualquier naturaleza, aunque generalmente consiste en entregar dinero, mientras el acreedor (llamado accipiens) recibe esta última.” (pag.4). Es decir, es la entrega de un dinero de forma estricta del cliente o deudor al proveedor, esto en común acuerdo con el mismo.

### ***Activo corriente.***

Fernández & Gutiérrez (2014) indica que “el activo corriente es el conjunto de inversiones que generan flujos de caja en un periodo no superior a un año” (pág. 4). Es de importancia resaltar que el activo corriente se encuentra en constante variación y no poseen una permanencia prolongada en la empresa. La recuperación de los activos corrientes es a corto plazo debido a su consumo inmediato, ya que está destinado a cumplir un ciclo específico. Dentro de este grupo se encuentran:

- Materias primas, envases, mercadería, etc.
- Deudores comerciales, otras cuentas a cobrar: clientes, deudores varios, etc.
- Inversiones en empresas pertenecientes al grupo a corto plazo.
- Inversiones financieras a corto plazo.

### ***Cliente***

Se dice que los clientes son parte fundamental de una empresa ya que son quienes hacen que el negocio crezca en el mercado. Si no hay clientes, el negocio difícilmente crecerá y dando así a futuro un posible quiebre del negocio. Se utiliza el término cliente cuando se trata de importes adeudados por entidades como consecuencia de ventas a crédito. Por otro lado, Guajardo (2012) menciona que “los clientes representan las facturas que están pendientes de cobros por las ventas o por prestación de servicios, estas son las actividades básicas que realiza la empresa.” (pag.8).

### ***Capacidad de pago histórica.***

Según Castro (2014), la capacidad de pago histórica es la que:

...implica analizar la capacidad de pago histórica que tiene el cliente con el fin de evaluar la habilidad de generarlos recursos necesarios para llegar a cumplir con sus objetivos financieros a través del análisis cuantitativo del riesgo financiero y los recursos para cumplir con sus compromisos financieros (pág. 30).

En este punto se puede contemplar el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para que así se pueda corroborar que el cliente tiene la capacidad de pago.

### ***Cuentas incobrables.***

Según Guajardo & Andrade (2017) las cuentas incobrables:

...están representadas por la mercancía o servicio que vendió algún negocio y no fue pagado por el cliente, estas cuentas incobrables se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables, en la sección de gastos generales / gastos de venta del estado de resultados (pág. 333).

En otras palabras, las cuentas incobrables son aquellas que una empresa ya no puede recuperar luego de haber realizado una venta a crédito, dichas corresponden a las ventas o prestaciones de servicio que los clientes o deudores no llegan a pagar.

### ***Política de cobranza***

Por su parte según Brachfield (2005), señala que "las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagos" (pág. 4). Es fundamental que estas sean diseñadas tomando en consideración las condiciones del mercado que lo rodea, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas y necesidades de los clientes demandantes.

### ***Mecánica de cobranza.***

Revelo (2013) define: “que el éxito encargado de la cobranza no ha de medirse por la forma en que va disminuyendo el activo representado por las cuentas por cobrar” (pág. 1). Es de relevancia mencionar que lo difícil del cobro es realizarlo y así mantener en un buen nivel a la empresa, en cuanto a los montos y a la fecha de vencimiento se refiere, sin dañar el buen nombre de la empresa y la buena reputación de los clientes hacia ella.

A continuación, podemos concluir que el buen cobro está basado en:

- Políticas (procedimientos).
- Gestión de Cobro (cobro pronto de acuerdo a las fechas de vencimiento).
- Control de operaciones (ayudar a la gestión de ventas).

Para la mayoría de los mercados competitivos que ofrecen créditos a sus clientes, la cobranza se convierte no en un procedimiento de forma continua, sino esporádico, el cual requiere de un seguimiento y control de las acciones para poder recuperar el monto de las cuentas por cobrar.

### ***Morosidad.***

Recuerda (2012) indica que “la morosidad es una situación jurídica que nace cuando existe retraso en el cumplimiento de una obligación de dar o de hacer, vencida, líquida (en su caso) y exigible.” (pag.5). Dicho de otra manera, es la persona natural o jurídica que acusa o presenta un retraso de pago soportado por medio de un contrato, factura, cheque o cualquier documento de cobro general que lo comprometa donde se reflejen las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes.

### ***Sistemas Contables***

Chiavenato (2022) indica que "los sistemas físicos o concretos; compuestos de equipos, instalaciones, objetos y elementos reales. reciben el nombre de hardware y se pueden describir en términos cuantitativos de desempeño”. (pág. 12) Tal como lo describe el autor, en el desarrollo de las actividades es vital el uso de los sistemas, en este caso contables, los cuales reciben, procesan

y emiten información certera para la toma de decisiones en términos cuantitativos. De esta manera, por medio de estas técnicas informáticas se controla el orden y registro de las operaciones financieras de la empresa.

### ***Venta***

Cabe a decir que son un proceso de intercambio mediante el cual una parte, el vendedor, satisface la necesidad de otra, el comprador, en contrapartida de una suma de dinero o crédito que le da, a esta última, derecho de propiedad o usufructo sobre el bien, servicio o activo financiero pagado. Según Ricardo Romero (2018), define a la venta como:

...la cesión de una mercancía mediante un precio convenido, la venta puede ser:

- 1) Al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla.
- 2) A crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición.
- 3) A plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas (pág. 4).

### ***Tabla de datos.***

Según Senn (2015) es donde la información puede ser clasificada de acuerdo a las necesidades que satisfacen al usuario. (pág. 10). En otras palabras, una tabla de datos de clientes es un sistema de gestión que se encarga de recopilar y procesar la información de los usuarios para crear un perfil completo de los mismos ayudándonos a tener la información actualizada y confiable.

### ***Procedimientos para la Gestión de Cobro***

Según Besley, (2008), Se refiere a los procedimientos para la gestión de cobro como: Los pasos que la empresa sigue para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. La empresa debe determinar la fecha y la manera en que dará notificación de la venta a

crédito al comprador, cuanto más pronto recibe un cliente una factura, tanto más pronto se pagará la cuenta (pág.598).

En relación a lo descrito por el autor, la gestión de cobro es fundamental en toda empresa, además, la aplicación de estos procedimientos le generara a la empresa orden y profesionalismo para administrar el cobro de deudas.

### ***Sistema de Cobranza***

Montaño (1993), establece que un sistema de cobranza se define como: “el proceso administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha de vencimiento de las cuales dependen los ingresos para las empresas.” (pág. 58). Brevemente, es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una deuda en la fecha de vencimiento, determinados también por las políticas de la empresa.

### ***Rotación de Cuentas por Cobrar***

Relata Pandoyo (2019) la rotación de cuentas por cobrar como: “una medida de la cantidad de veces, en el que una empresa realiza sus cobranzas durante el periodo contable; esto se logra calcular dividiendo las ventas con las cuentas por cobrar en cada año de investigación.” (pág. 03). Resaltamos que la rotación de cuentas por cobrar es importante para las empresas porque permite conocer la cantidad de veces que la empresa recibe los pagos de sus clientes en un periodo contable, es decir, las veces que logra convertir estos activos en líquido.

### ***Toma de Decisiones***

Según Dougherty & Pfaltzgraff (1993) “La toma de decisiones simplemente es el acto de elegir entre alternativas posibles sobre las cuales existe incertidumbre” (pág.19). En conclusión, es la elección entre diferentes opciones para resolver posibles diferencias.

### ***Intereses de Deudas Nacidas***

Expresa Busso, E. (1944) que los intereses de deudas nacidas de una convención son: “Los aumentos que las deudas pecuniarias devengan en forma paulatina durante un tiempo dado, sea como precio por el uso de un dinero ajeno o como una indemnización por un retardo en el cumplimiento.” (pág. 267). En otras palabras, son el porcentaje referido al total de una inversión o crédito, que también sirve para medir la rentabilidad de los ahorros o lo invertido.

### *Supervisión*

Según Galindo, M. (1991), la supervisión consiste en “vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente.” (pag.165). En efecto, son la inspección o control de un trabajo o cualquier tipo de actividad.

### **Bases Legales**

Las bases legales son las leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto, también son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite. En este orden de ideas Pérez, (2002) define las bases legales como: "El conjunto de leyes, reglamentos, normas, decretos, etc.; que establecen el basamento jurídico que sustenta la investigación." (pág.60). En resumen, son el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación que se realiza.

Dentro del aspecto legal que sustentara esta investigación está en primer orden la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su Artículo 112 y 308, el cual establece:

**Art 112:** Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país. (pág. 23)

**Art 308:** El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, la

microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, el ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular. Se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno. (pág. 84)

Como se puede observar, con estos artículos el estado establece que cualquier persona en sus capacidades puede dedicarse a la actividad económica que desee y a su vez le garantiza al desarrollo empresarial velar y proteger a las empresas desde el mismo momento de su fundación, creando para ellos, planes de capacitación y al mismo tiempo planes de inversión.

Asimismo, el Código de Comercio, publicado en la Gaceta Extraordinaria N° 475 del 21 de diciembre de 1955, Título Preliminar, Disposiciones generales en él: Artículo 1. El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

**Art 34:** En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día. No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas. (pág. 09)

Título XII. De Las Cartas De Crédito, Art 495: La carta de crédito tiene por objeto realizar un contrato de cambio condicional celebrado entre el dador y el tomador cuya perfección depende de que éste haga uso del crédito que aquél le abre. (pág. 107)

Los artículos antes mencionados del Código de Comercio especifican las obligaciones que adquiere un comerciante al establecerse una actividad económica, además, el objeto de la realización de un contrato entre un proveedor y el cliente con condición a crédito. Todo esto para poder cumplir con los requerimientos del código de comercio, donde se incluye el que se debe llevar una contabilidad precisa, clara y organizada; y el departamento de Cuentas por Cobrar es fundamental para tal fin, ya que nos permite tener control sobre activos y pasivos de la empresa.

En el Código Civil Venezolano (1982), en el artículo 1.133 sobre el contrato: se contempla que “es una convención entre dos o más personas para constituir, reglar, transmitir, modificar o



extinguir entre ellos un vínculo jurídico” (pag.190). Como se puede observar, este es un convenio que se realiza entre dos o más personas o instituciones para la celebración de un contrato.

Providencia N°/Snat/2011/00071 – Normas Generales De Emisión De Facturas Y Otros Documentos. Gaceta Oficial 39.795 del 8 noviembre 2011

**Art 13:** Las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Contener la denominación de “Factura”.
2. Numeración consecutiva y única.
3. Número de Control preimpreso.
4. Total de los Números de Control asignados, expresado de la siguiente manera “desde el N°. hasta el N°.”.
5. Nombre y Apellido o razón social, domicilio fiscal y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del emisor.
6. Fecha de emisión constituida por ocho (8) dígitos.
7. Nombre y Apellido o razón social y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), del adquirente del bien o receptor del servicio, en cuyo caso deberá expresarse, como mínimo, el número de cédula de identidad o pasaporte, del adquirente o receptor.
8. Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y monto...al lado de la descripción o de su precio, el carácter E separado por un espacio en blanco y entre paréntesis según el siguiente formato: (E).
9. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.
10. Especificación del monto total de la base imponible del impuesto al valor agregado, discriminada según la alícuota, indicando el porcentaje aplicable, así como la especificación del monto total exento o exonerado.
11. Especificación del monto total del impuesto al valor agregado, discriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable.
12. Indicación del valor total de la venta de los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde.

13. Contener la frase “sin derecho a crédito fiscal”, cuando se trate de las copias de las facturas.

14. En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable.

15. Razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de la Providencia Administrativa de autorización.

16. Fecha de elaboración por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.

En primera instancia, para llevar a cabo el proceso de cobro, con anterioridad se debe optimizar el proceso de facturación, puesto que, si este posee cualquier tipo de fallas, el cobro de las operaciones puede sufrir dilaciones innecesarias. La factura es un documento de suma importancia en la realización de una venta o prestación de un servicio, debido que es el respaldo que tiene la entidad con esa cuenta, debe ser emitida con la mayor precisión, claridad y exactitud.

En el contenido de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF 9) establece un nuevo punto de vista basado en los préstamos y cuentas por cobrar, incluyendo así: cuentas por cobrar comerciales. Este nuevo modelo se enfoca en el riesgo de que el instrumento pueda estar en las futuras pérdidas esperadas en lugar de considerar únicamente las pérdidas que han sido incurridas.

En el párrafo 5.5.16 menciona que “la entidad podrá seleccionar su política contable para las cuentas a cobrar comerciales, las cuentas a cobrar por arrendamientos y los activos por contratos de forma independiente entre sí.” (pág. 14). En resumen, esta norma permite que una entidad elija como su política contable aplicar los requerimientos de la contabilidad de coberturas de la NIIF 9 o continuar utilizando los requerimientos de la contabilidad de la NIC 39. Sus párrafos indican lo siguiente:

5.5.3 Con sujeción a lo establecido en los párrafos 5.5.13 a 5.5.16, en cada fecha de información la entidad calculará la corrección de valor por pérdidas de un instrumento financiero en un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante toda la vida del activo, si el riesgo de crédito de ese instrumento financiero ha aumentado de forma significativa desde su reconocimiento inicial

5.5.5 Con sujeción a lo establecido en los párrafos 5.5.13 a 5.5.16, si, en la fecha de información, el riesgo de crédito de un instrumento financiero no ha aumentado de forma significativa desde el reconocimiento inicial, la entidad valorará la corrección de valor por pérdidas de ese instrumento financiero en un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas en los siguientes doce meses

5.5.15 No obstante lo establecido en los párrafos 5.5.3 y 5.5.5, la entidad calculará siempre la corrección de valor por pérdidas en un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante toda la vida del activo en el caso de:

(a) Las cuentas a cobrar comerciales o los activos por contratos que se deriven de transacciones que estén dentro del alcance de la NIIF 15 y que:

(i) no tengan un componente de financiación significativo (o cuando la entidad aplique la solución práctica en relación con contratos de un año o menos) de acuerdo con la NIIF 15); o

(ii) tengan un componente de financiación significativo de acuerdo con la NIIF 15, si la entidad ha adoptado la política contable de calcular la corrección de valor por pérdidas en un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante la total vida del activo. Esa política contable se aplicará enteramente a estas cuentas a cobrar comerciales y a todos estos activos por contratos, pero podrá aplicarse por separado a las cuentas a cobrar comerciales y los activos por contratos.

En los párrafos antes mencionados se resalta que dichos están relacionados entre sí, además indican en primer lugar que en cada fecha de información la entidad calculará la corrección del valor por pérdida, también que si hasta la fecha de información el instrumento financiero no ha aumentado su valor la entidad valorara la corrección como una pérdida de ese instrumento financiero en los siguientes doce meses con un importe igual que las pérdidas crediticias esperadas. Así mismo, se calculará en los casos de los activos o las cuentas por cobrar se deriven de las transacciones dentro de las NIIF 15 (2016) y que no tenga un componente financiero significativo o que este lo tenga, pero basado en las NIIF 15 aplicándose por separado a las cuentas por cobrar comerciales y a los activos por contrato.

5.5.28 Las pérdidas crediticias esperadas son una estimación, ponderada en función de la probabilidad, de las pérdidas crediticias (es decir, el valor actual de todos los déficits de efectivo) durante la vida esperada del instrumento financiero. Se define como déficit de efectivo la diferencia entre los flujos de efectivo que se adeudan a la entidad de acuerdo con el contrato y los flujos de efectivo que esta espera recibir.

Puesto que en las pérdidas crediticias esperadas se toma en consideración tanto el importe como el calendario de los pagos, existirá pérdida crediticia si la entidad espera cobrar íntegramente pero después de lo acordado contractualmente. Es de importancia resaltar que el modelo de pérdidas crediticias esperadas se utiliza para determinar

el deterioro de valor de los instrumentos financieros suponiendo así que los instrumentos traen implícita una probabilidad de no pago, por eso la pérdida crediticia esperada debe reconocerse desde el momento de la contabilización inicial. (pág. 15)

En el caso de la investigación planteada, cada uno de los artículos antes mencionados se relacionan con ella debido a que, estos fundamentos legales son el soporte que le otorga carácter oficial, así como también orientara a los investigadores a formular las políticas a ser desarrolladas siempre enmarcadas en lo que establezca la norma, donde se proyecta la importancia que la actividad crediticia que otorga una empresa así lo requiere.

### **Operacionalización de Variables**

La operacionalización de variables es el procedimiento que elabora instrumentos de medida, transformando conceptos y proposiciones teóricas en variables precisas. Este proceso es importante ya que guía al investigador durante la elaboración del trabajo y lo protege de cometer errores frecuentes en los procesos investigativos.

Según Carrasco (2009), la operacionalización de variables:

es el proceso metodológico consistente en descomponer deductivamente las variables que contienen el problema de investigación, iniciándose de lo más general a lo más específico; estas variables si son complejas se dividen en dimensiones, áreas, indicadores, aspectos, subíndices, índices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, ítems e índices (pág. 226).

En relación a lo antes mencionado, podemos concluir que forman parte de una investigación con la intención de hacerlas menos abstractos y más útiles para el proceso investigativo. Por ende, se elegirá el instrumento de medición más apropiado en función a las variables consideradas, con el propósito de que se tomen en cuenta cada variable en el sistema operacional que se construya, a fin de que se pueda alcanzar y concretarse el objetivo general del presente estudio: Proponer una política de crédito utilizando como base las orientaciones emanadas por las NIIF 9 en la empresa Maquinaria El Imán C. A, localizada en la autopista vía Quíbor km 11. Barquisimeto, Estado Lara

**Cuadro 1. Sistema de Variables**

| <b>Objetivo general:</b> Proponer una política de crédito utilizando como base las orientaciones emanadas por las NIIF 9 en la empresa Maquinaria El Imán C. A, localizada en la autopista vía Quíbor km 11. Barquisimeto, Estado Lara. |   |   |  |  |              |
|---|---|---|--|--|--------------|
| <b>Objetivos Específicos</b>  | <b>Variables</b>  | <b>Dimensiones</b>  | <b>Indicadores</b>                     | <b>Técnicas</b>  | <b>Ítems</b> |
| Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa Maquinaria El Imán C.A.  | Proceso para diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar.                | Proceso administrativo  | ● Procesos.                            | <b>C<br/>U<br/>E<br/>S<br/>T<br/>I<br/>O<br/>N<br/>A<br/>R<br/>I<br/>O</b> | 1            |
|   |   |   | ● Mecánica de cobranza.                |  | 2            |
|   |   | Proceso contable  | ● Créditos.                            |  | 3            |
|   |   |   | ● Registros contables.                 |  | 4            |
|   |   |   | ● Morosidad.                           |  | 5            |
| Determinar los criterios que se deben aplicar para establecer los plazos de cobro y créditos a clientes de Maquinarias El Imán, CA atendiendo a lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF 9).        | Criterios a establecer basado a las NIIF 9 relacionado a los plazos de cobro y crédito. | Proceso de facturación según la venta y prestación de servicio. | ● Soporte en físico y en el sistema.   | 6  |              |
|   |   |   | ● Capacidad de pago histórica.         | 7  |              |
|   |   |   | ● Validación y control de información. | 8  |              |
|   |   |   | ● Recursos humanos.                    | 9  |              |
|   |   |   | ● Sistema contable.                    | 10   |              |
|   |   |   | ● Tareas para empleados.               | 11   |              |
|   |   |   | ● Supervisión de actividades.          | 12   |              |

Formular una política crediticia en la empresa Maquinaria El Imán C.A utilizando como base las orientaciones emanadas por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF 9).

## **MOMENTO III**

### **ORIENTACION PROCEDIMENTAL**

Cuando se realiza una investigación, se debe estar apoyado en el tipo de estrategia metodológica que debe seguir para el desarrollo del tema de estudio y análisis de los datos recolectados. La investigación no solo se centra en aportar teoría, sino también busca la solución de los problemas presentados. Según Hernández & otros (2010), la investigación:

...es aquella que disipa dudas con el uso del método científico, es decir, clarifica las relaciones entre variables que afectan al fenómeno bajo estudio; de igual manera, planea con cuidado los aspectos metodológicos, con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados (pág. 88).

De esta manera se establecen las variantes a donde va dirigido en foco de la investigación, relacionando al tipo y diseño ejecutado para la estructuración del estudio, población y muestra, para la recopilación de información, instrumentos de recolección de datos, así como el resultado de los procesos mediante los cuales se otorgan respuestas a las interrogantes que el investigador planteó.

#### **Naturaleza de la investigación**

En este apartado se refleja el paradigma, el enfoque, el diseño utilizado, la población y muestra junto con las técnicas para la recolección y análisis de los datos. Es decir, se describirá el conjunto de acciones ordenadas secuencialmente, encaminadas al logro del objetivo de esta investigación titulada Política de Crédito de las Cuentas por Cobrar Comerciales según la NIIF 9 en la empresa Maquinarias El Imán C.A.

El paradigma para Rosental, M (1981) es el “conjunto de premisas teóricas y metodológicas que determinan la investigación científica concreta, el cual se plasma en la práctica científica en una etapa dada.” (pág. 88). Este constituye el fundamento de la elección de los problemas y un modelo para cumplir las tareas de la investigación. Esta investigación está basada en un paradigma positivista que según Ricoy (2006) “El paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico.” (pág.

14). Así mismo, este se utiliza para demostrar datos de una investigación en números y luego de ellos estos son analizados para interpretar la situación que se estudia.

En ese sentido, se plantea orientar la investigación para ubicar y caracterizar el conocimiento, la investigación y la intervención social, bajo la perspectiva del enfoque cuantitativo que según Arias (2006):

Es aquel en que se plantea el método científico, es decir, el que se prevé una serie de pasos inmodificables e inflexibles que van desde la formulación de un problema, la identificación de un sistema teórico con el cual puedan establecerse las hipótesis respectivas, un sistema de comprobación de esas hipótesis, la definición de las técnicas necesarias para la recolección, organización, análisis e interpretación de los datos (pág. 3).

Igualmente, el enfoque cuantitativo se encarga de recolectar y analizar los datos para así poder constatar la investigación probando hipótesis establecidas previamente, además se centra en las mediciones objetivas junto con el análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados mediante encuestas, cuestionarios y entrevistas para así poder establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Por lo tanto, la investigación está catalogada en el nivel descriptivo, que según Tamayo & Tamayo (2009), "comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos." (pág. 52). En otras palabras, es el método de investigación observacional ya que ningún de las variables es influenciada, además, trabaja sobre la realidad de hechos, encargándose de la creación de preguntas y análisis de datos para así presentar una interpretación correcta.

En este sentido, por medio de las prácticas profesionales en la empresa se realizará una intervención para recomendar una propuesta que ayude a solucionar su problemática que involucran directamente las cuentas por cobrar, ocasionado por no poseer una normativa firme en su flexibilidad absoluta de sus cuentas otorgadas a crédito, con extensión de los plazos de cobranzas ofrecidos a la clientela, además de no poseer tasas de interés que se apliquen a la mora de esas obligaciones de terceros con la empresa, y desconociendo o no llevando un control de la rotación de las cuentas por cobrar. Siendo así, una investigación que implica indagación disciplina, estudiando una problemática social específica que requiere solución.

## **Población y Muestra**



En toda investigación existe una población finita, la cual es el número total de unidades o individuos cuyas características se van a estudiar, la cual estará representada por un grupo de personas que desempeñan funciones directamente con el sector de estudio, además se tomó esta población por su condición de especialistas en la temática abordada y por su vinculación con el estudio, según Barrera (2008), la población es un: “conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión.” (pág. 140). Asimismo, Palella & Martíns (2012) la definen como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones (...) es el conjunto finito o infinitos de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación.” (pág. 93). En resumen, los autores expresan que la población es la totalidad de elementos, individuos, entidades con características similares utilizadas en el muestreo, en este trabajo se toman como población y muestra a las licenciadas del departamento de administración, siendo en su totalidad cinco (5), divididas de la siguiente manera:

**Cuadro 2. Población**

| <b>CARGO</b>                         | <b>N° DE TRABAJADORES</b> |
|--------------------------------------|---------------------------|
| Gerente de Administración y Finanzas | 1                         |
| Coordinadora de Ventas               | 1                         |
| Analista de Ventas                   | 1                         |
| Analista de Cuentas por Cobrar       | 1                         |
| Analista de Cuentas por Pagar        | 1                         |
| <b>TOTAL, MUESTRA</b>                | <b>5 TRABAJADORES</b>     |

**Fuente:** Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)

La muestra es la parte de la población que se selecciona para la obtención de la información y con ella se realizara las mediciones u observaciones de las variables de estudio. Según Arias F. (2006): “es el subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (pag.121). En resumen, es una pequeña parte de los miembros de la población tomada de acuerdo por ciertos procedimientos, al ser esta una muestra pequeña por el tamaño de la población del departamento de administración se cataloga como un muestreo censal que, López (1998), define como “aquella porción que representa toda la población”. (pag.123)

**Cuadro 3. Muestra**

| <b>CARGO</b> | <b>N° DE TRABAJADORES</b> |
|--------------|---------------------------|
|--------------|---------------------------|

|                                      |                       |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Gerente de Administración y Finanzas | 1                     |
| Coordinadora de Ventas               | 1                     |
| Analista de Ventas                   | 1                     |
| Analista de Cuentas por Cobrar       | 1                     |
| Analista de Cuentas por Pagar        | 1                     |
| <b>TOTAL, MUESTRA</b>                | <b>5 TRABAJADORES</b> |

**Fuente:** Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)

### **Técnica de recolección y análisis de datos**

Una vez fijado el tipo de investigación, su naturaleza, la población y muestra, se establecen los medios por los cuales se va a obtener la información necesaria para el proceso de dar cumplimiento a los objetivos, según Arias (2006), expone que, “representan los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información.” (pág. 53). Estos, son procesos que permiten la recolección de información relevante relacionada con la investigación, logrando así los objetivos establecidos o planteados, una vez definido el problema de estudio y concretado en los en objetivos, el investigador ha de decidir quiénes son los sujetos u objetos de estudio.

En relación a lo anterior, en este trabajo de investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, Sabino (2009) establece que “se trata por tanto de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio, para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos.” (pag.12). En relación a lo antes citado, la técnica es una serie de procedimientos estandarizados, a partir de cuya aplicación se recogen, procesan y analizan un conjunto de datos de una muestra estimada como representativa de una población, al cual se extrapolarán los resultados que de ella se obtengan.

En continuación a las técnicas de recolección de datos aplicadas en esta investigación, se encuentra la observación que para Zapata (2006) son “procedimientos que utiliza el investigador para presenciar directamente el fenómeno que estudia, sin actuar sobre él, esto es, sin modificarlo o realizar cualquier tipo de operación que permita manipular.” (pág. 145). Dicho a otras palabras, dentro de la técnica de observación se analiza el fenómeno, hecho o evento y en base a ello se apoya el investigador para obtener mayor cantidad de datos como sea posible.

De esta misma manera, el instrumento utilizado para la recolección de datos, fue la entrevista tipo cuestionario, que según Pardinas (2005), “consiste simplemente en plantear las preguntas tan rápidamente como el entrevistado sea capaz de comprender y de responder.” (pag.115); también señala que “Es una conversación generalmente oral, entre dos seres humanos, de los cuales uno es el entrevistador y el otro el entrevistado. Todas las entrevistas tienen alguna finalidad y la finalidad es la que da el carácter de la entrevista.” (pag.112). Entonces, la entrevista es una forma específica de interacción entre el investigador y las personas que constituyen fuentes de información a fin de recolectar datos para una indagación, esta a su vez puede ser individual o colectiva.

Se ha tomado la decisión de trabajar con esta técnica ya que la misma pretende resolver problemáticas en los propios contextos de los colectivos que estén presentes en el entorno trabajado, a partir del conocimiento de las personas basado en sus reflexiones, análisis e intereses por la superación de la situación.

Es de importancia mencionar que un punto fundamental en la investigación es la validez y la confiabilidad que como la define Chávez (2001) “es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende” (pág. 71). Sin ella no tienen ninguna utilidad y los resultados arrojados por instrumentos de poca validez y poca confiabilidad, no tienen ninguna aplicación científica, es fundamental para garantizar que los instrumentos de recolección de datos y la información recopilada sean consistentes y precisas a la hora de obtener las ideas derivadas del análisis de las variables de un estudio.

### **Diseño de la investigación**

Una vez identificada y definida la problemática a estudiar y establecidos los objetivos el investigador debe elegir a los sujetos u objetos de estudio de la investigación abordada. De acuerdo con Palella & Martín (2012) exponen qué: “el diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio.” (pág. 80). En otras palabras, representa una serie de pasos que sirven como guía al investigador, ya que son los métodos y técnicas elegidos por el mismo, para así concluir con un plan estructurado y específico de acción, dónde el problema de la investigación sea manejado de

manera eficiente, el presente estudio se clasificó como un diseño de campo basándose en la definición que presenta Tamayo y Tamayo (2009)

Cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas. (pág.114)

En resumen, el autor categoriza el diseño de campo en el manejo metodológico como único ya que este recoge directamente de la realidad y a su vez facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas. Cabe a resaltar que en base a ello se realizará una propuesta dirigida al personal de administración de la empresa Maquinarias el Imán C.A.

## MOMENTO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

En el presente momento se resume y se compara la información obtenida a través de la aplicación del instrumento de investigación, con el propósito de sustentar el estudio, además de ello refleja los alcances de cada uno de los objetivos definidos al inicio del trabajo de investigación, esto con el fin de formular una política de crédito para la rotación de cuentas por cobrar de la empresa Maquinarias el Imán, C.A. Cabe mencionar que al respecto establece Balestrini, M. (2004) que:

El propósito del análisis e interpretación es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. Este proceso implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación (pag.149).

Para ello se efectuó el respectivo análisis de los resultados obtenidos en el instrumento creado para la obtención de información respecto a la rotación de cuentas por cobrar a través de un cuestionario aplicado en la empresa Maquinarias el Imán C.A. Dicho cuestionario generó una visión amplia sobre la problemática que enfrenta la entidad a nivel administrativo-contable en el área de cobranzas, logrando de esta manera observar ciertos motivos que lo originan, estas serán de provecho para establecer medidas correctivas y que den pie a una solución.

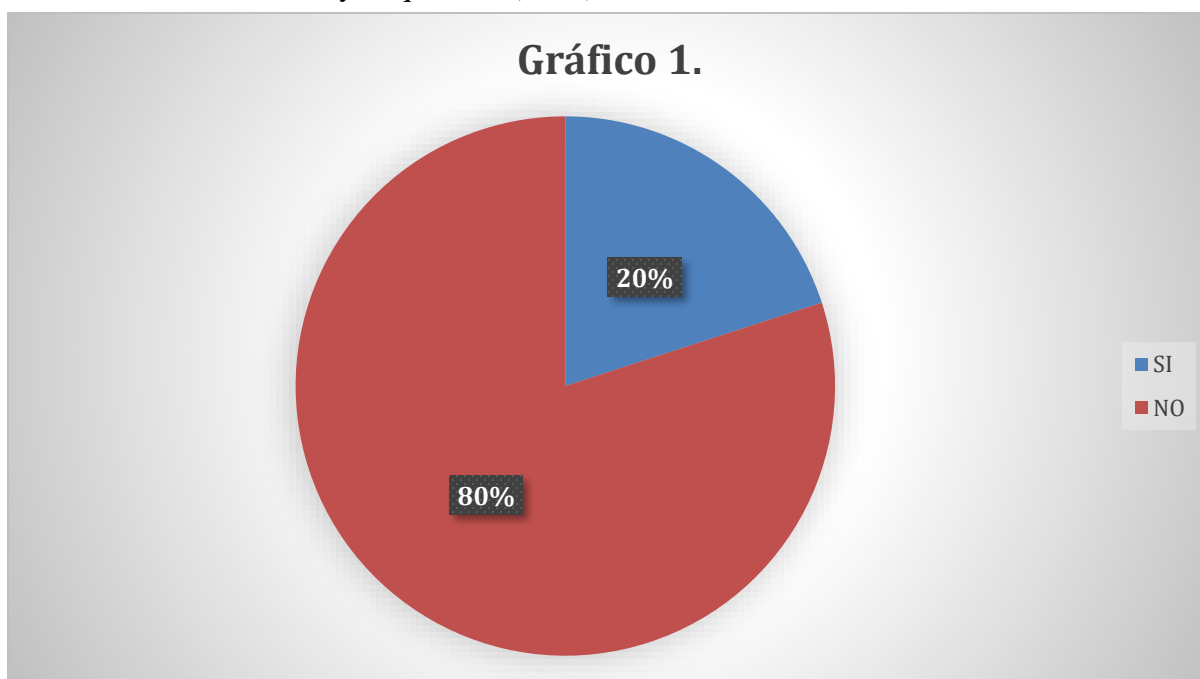
De acuerdo a lo exhibido, se pasó a elaborar tablas y gráficos expresados de manera porcentual para facilitar el entendimiento de los resultados, conservando el orden de las preguntas que posee el instrumento de recolección de datos, se aplica una encuesta tipo cuestionario cuyas opciones de respuestas son SI y NO, luego se procedió a la tabulación de resultados por medio de cuadros demostrativos que incluyen: la identificación de ítems, categorías de respuestas (SI - NO) con su correspondiente frecuencia y porcentaje de los datos recolectados, para obtener los siguientes resultados.

**Ítem N.º 1:** ¿Cree usted que la entidad lleva un expediente con una completa información de los clientes al momento de otorgarles un crédito?

**Cuadro 4. Información de cliente.**

| Opción de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| SI                  | 1          | 20%        |
| NO                  | 4          | 80%        |
| TOTAL               | 5          | 100%       |

**Fuente:** Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)



**Gráfico 1. Información de cliente.**

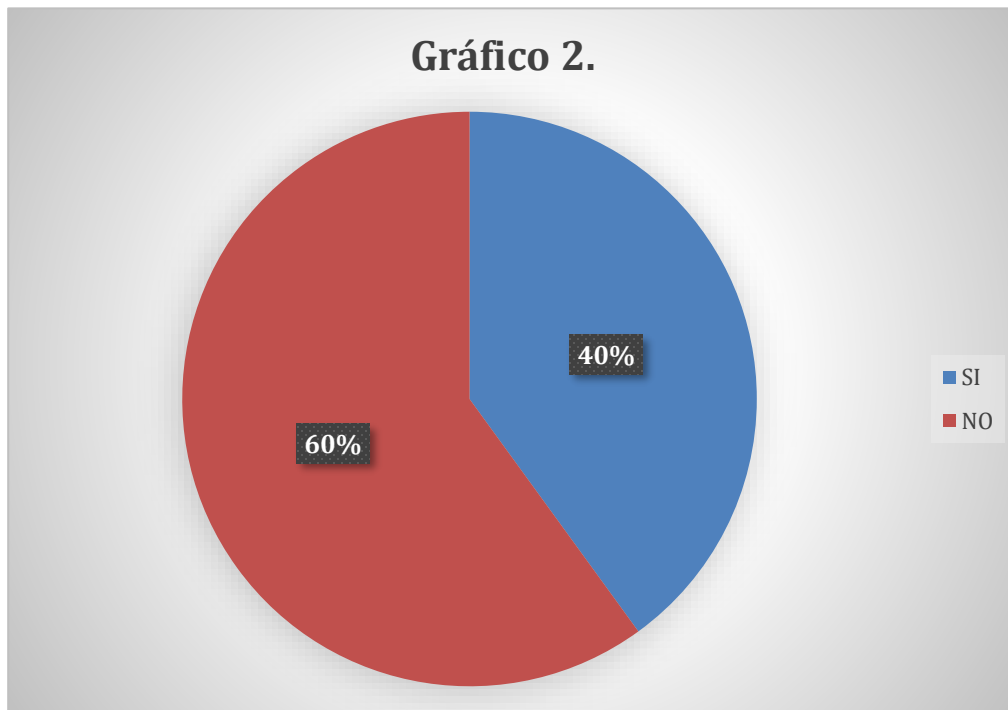
**Análisis e interpretación:** Información de cliente, de acuerdo al gráfico presentado, de las personas entrevistadas, el veinte por ciento (20%) de los sujetos encuestados consideran que la empresa lleva un expediente con información completa en cuanto a la otorgación de créditos. Sin embargo, más de la mitad, es decir el ochenta por ciento (80%) consideran que no se maneja la información necesaria del cliente para que el mismo tenga una aprobación de crédito. Los expedientes de clientes son un soporte muy importante con que debe contar toda organización, en este caso en la empresa en estudio es una debilidad existente en ocasiones no se dispone de datos completos ni actualizados lo que genera atraso en diferentes procesos no solo el de cobranza, sino que también se corren altos riesgos en el de cumplimiento de otras obligaciones como las tributarias por falta de una información requerida para dar cumplimiento.

**Ítem N.º 2** ¿Considera usted que los clientes realizan sus pagos oportunamente en cuanto a la fecha que le corresponde?

**Cuadro 5. Pagos dentro de la fecha establecida**

| Opción de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| SI                  | 2          | 40%        |
| NO                  | 3          | 60%        |
| TOTAL               | 5          | 100%       |

**Fuente:** Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)



**Gráfico 2. Pagos dentro de la fecha establecida**

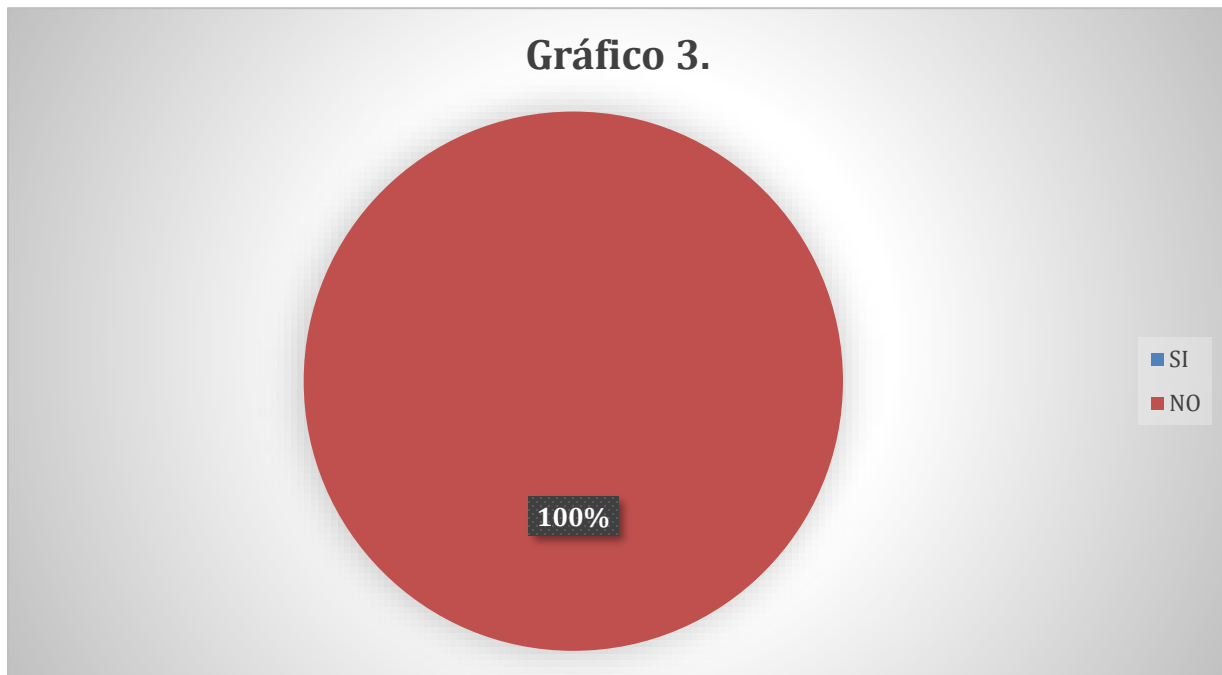
**Análisis e interpretación:** Pagos dentro de la fecha establecida, el sesenta por ciento (60%) de la población respondió que los clientes no realizan sus pagos de manera oportuna, es decir: dentro de la fecha que les corresponde, mientras que el cuarenta por ciento (40%) afirma que los clientes si pagan dentro de la fecha estipulada por la entidad. En relación a los resultados obtenidos, se hace mención a Dupichot, J. (2019) en su libro, indica que el pago, en sentido estricto “es una convención por lo cual el deudor (llamado solvens) ejecuta una prestación debida de cualquier naturaleza, aunque generalmente consiste en entregar dinero, mientras el acreedor (llamado accipiens) recibe esta última.” (pag.4). Podemos visualizar que no todos los clientes realizan sus pagos en las fechas pautadas, lo que a largo plazo puede causar que la empresa no pueda seguir financiándose, situación que amerita la implementación de políticas que pueda contrarrestar la impuntualidad de pago de los clientes.

**Ítem N.º 3** ¿Considera usted que en el departamento de cobranza actualmente se cuenta con un protocolo o procedimientos que se apliquen al momento de gestionar el cobro a los clientes?

**Cuadro 6. Procedimiento para la gestión de cobro.**

| Opción de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------------|------------|-------------|
| SI                  | 0          | 0%          |
| NO                  | 5          | 100%        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)



**Gráfico 3. Procedimiento para la gestión de cobro.**

**Análisis e interpretación:** Procedimiento para la gestión de cobro, de acuerdo con el gráfico, se observa que cinco 5 personas equivalentes al cien por ciento (100%) de los encuestados, consideran que no existe un procedimientos o protocolo oficial el cual pueda seguirse o ejecutarse en cuanto a los cobros a clientes. Según Besley, (2008), Se refiere a los procedimientos como:

Los pasos que la empresa sigue para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. La empresa debe determinar la fecha y la manera en que dará notificación de la venta a crédito al comprador, cuanto más pronto recibe un cliente una factura, tanto más pronto se pagará la cuenta (pág.598).



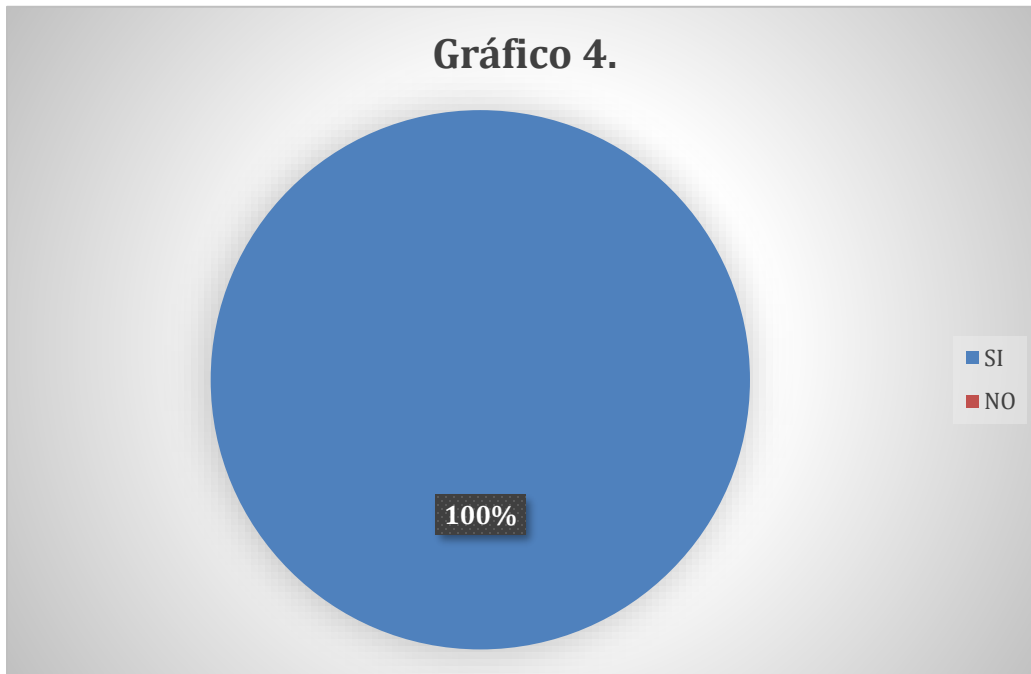
En la entidad objeto de estudio, no existe ningún procedimiento y tampoco personal específico asignado que realice y controle esta función, lo que nos da indicios de una mala distribución de las tareas a realizar en el departamento de cobranza.

**Ítem N.º 4** ¿Conoce usted los beneficios que puede traer unas políticas de crédito?

**Cuadro 7. Beneficios de políticas de crédito.**

| Opción de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| SI                  | 5          | 100%       |
| NO                  | 0          | 0%         |
| <b>TOTAL</b>        | 5          | 100%       |

**Fuente:** Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)



**Grafico 4. Beneficios de políticas de crédito.**

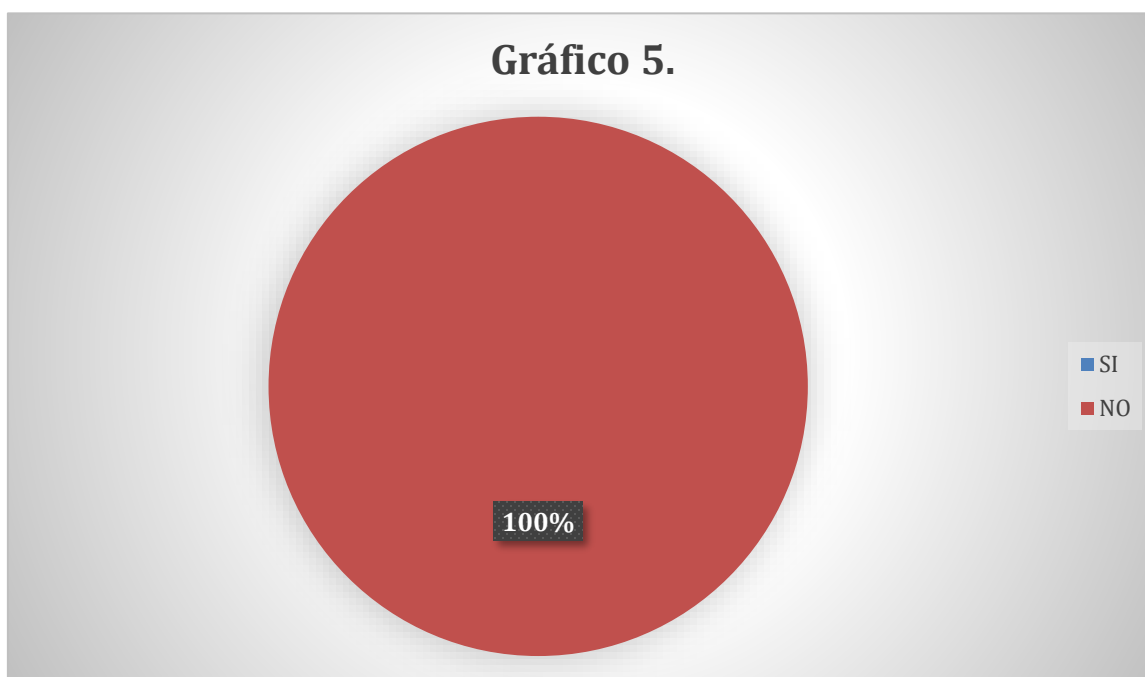
**Análisis e interpretación:** Beneficios de políticas de crédito, de acuerdo con el grafico se observa que las cinco (5) personas equivalentes al 100% de los encuestados considera que conocen los beneficios existentes que traería implementar unas políticas de crédito. Como lo explica Higuerey (2007), las políticas de crédito no son más que “los distintos procesos que utilizará el departamento de crédito y cobranza con la finalidad de agilizar el período promedio de cobro, así como la disminución en el periodo de morosidad y las pérdidas por incobrables.” (pág. 20). La totalidad de las personas encuestadas son conscientes de los beneficios que gozaría el departamento de cobranza al implementar políticas crediticias, lo que despierta interés en los entrevistados haciéndolos observar más de cerca el estudio realizado.

**Ítem N.º 5** ¿Están definidas las funciones propias para llevar a cabo el proceso de cobranza a crédito?

**Cuadro 8. Funciones definidas para el proceso de cobranza a crédito.**

| Opción de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------------|------------|-------------|
| SI                  | 0          | 0%          |
| NO                  | 5          | 100%        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)



**Gráfico 5. Funciones definidas para el proceso de cobranza a crédito.**

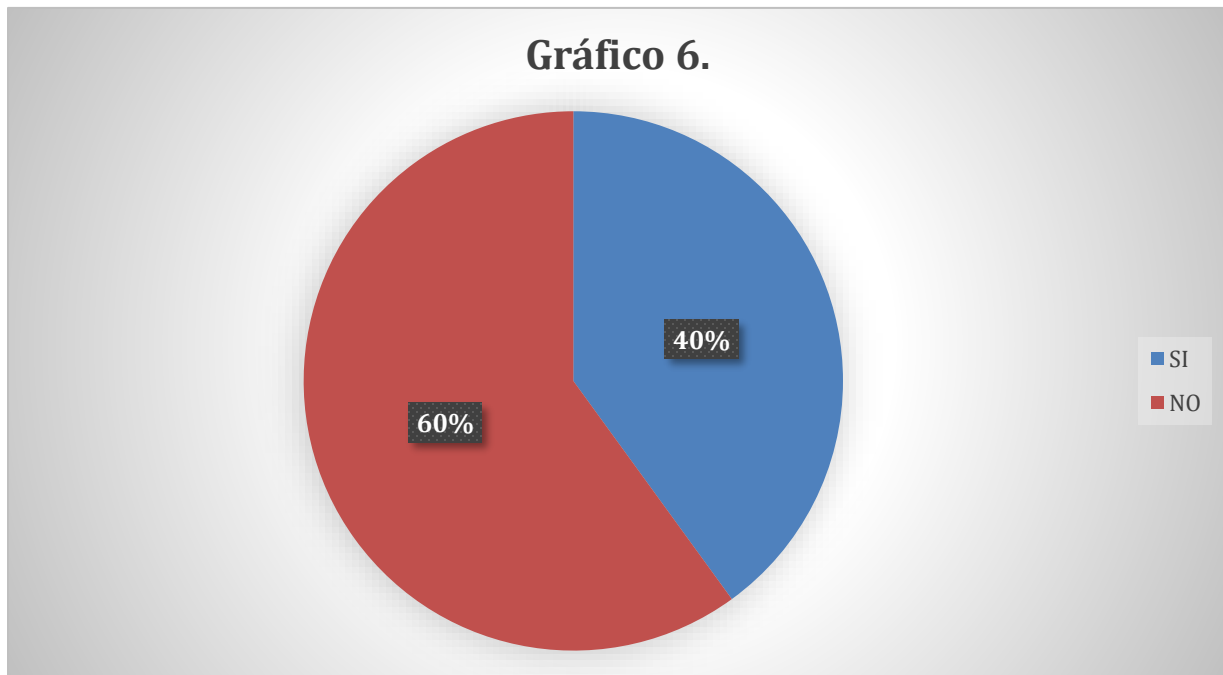
**Análisis e interpretación:** Funciones definidas para el proceso de cobranza a crédito, en el presente gráfico, el cien por ciento (100%) equivalente a las (5) personas encuestadas consideran que la entidad no tiene definidas funciones específicas para llevar a cabo el proceso de cobranza. Según Montaña (1993), establece que un sistema de cobranza se define como: “el proceso administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha de vencimiento de las cuales dependen los ingresos para las empresas.” (pág. 58). Como fue mencionado anteriormente, no están definidas las tareas o funciones que debe hacer un personal específico con respecto a las cobranzas a crédito, dejando esto un vacío en una función vital que aporta a la rentabilidad de la entidad, debilidad grave que necesita ser atendida con políticas crediticias y personal capacitado para atender el área.

**Ítem N.º 6** ¿Cree usted que la empresa actualmente mantiene una rotación de sus cuentas por cobrar que le sean favorable para su salud financiera?

**Cuadro 9. Rotación de cuentas por cobrar.**

| Opción de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------------|------------|-------------|
| SI                  | 2          | 40%         |
| NO                  | 3          | 60%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)



**Gráfico 6. Rotación de cuentas por cobrar.**

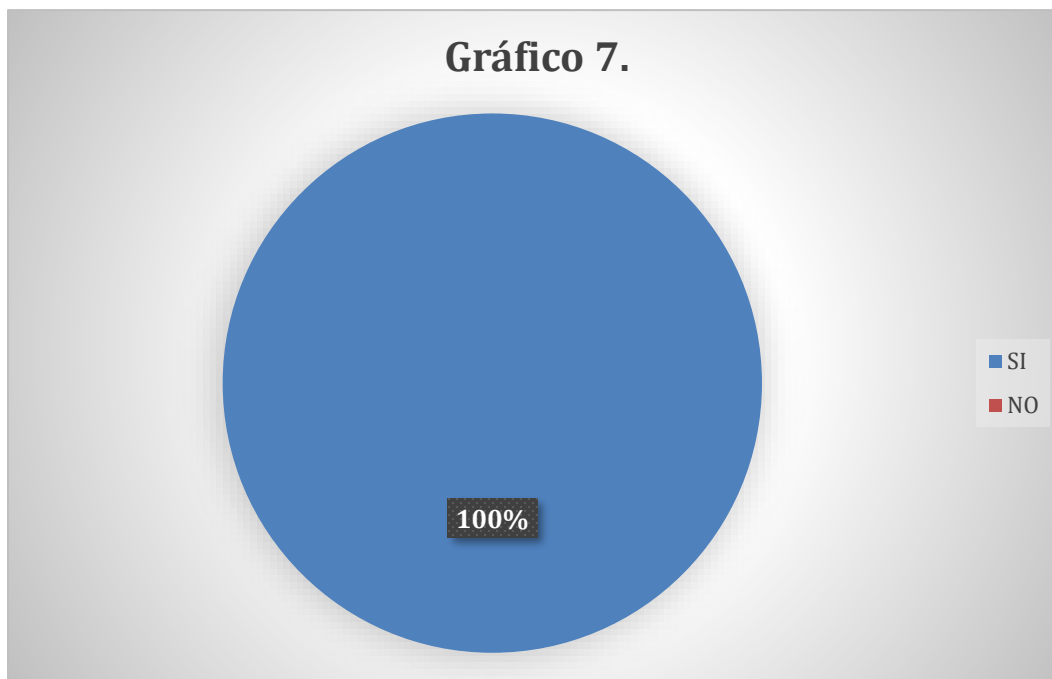
**Análisis e interpretación:** Rotación de cuentas por cobrar, un sesenta por ciento (60%) de la muestra, respondió que no se analiza con frecuencia la rotación de las cuentas de cobro dentro del periodo contable, por otro lado, el cuarenta (40%) de la población en estudio, respondió que si se analiza la situación de las cuentas de cobro. Pandoyo (2019) define a la rotación de cuentas por cobrar como: “una medida de la cantidad de veces, en el que una empresa realiza sus cobranzas durante el periodo contable; esto se logra calcular dividiendo las ventas con las cuentas por cobrar en cada año de investigación.” (pág. 03) Se concluye que en la empresa no se analiza con frecuencia la rotación de cuentas por cobrar generando que la empresa no tenga una salud financiera positiva.

**Ítem N.º 7** ¿Considera usted que en base a un análisis de rotación de cuentas por cobrar se puedan tomar mejores decisiones?

**Cuadro 10. Análisis para toma de decisiones.**

| Opción de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| SI                  | 5          | 100%       |
| NO                  | 0          | 0%         |
| TOTAL               | 5          | 100%       |

**Fuente:** Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)



**Gráfico 7. Análisis para toma de decisiones.**

**Análisis e interpretación:** Análisis para toma de decisiones, el cien por ciento (100%) de los encuestados afirmo que un análisis de la rotación de cuentas por cobrar si incrementaría mejoras notables en la toma de decisiones. Según Dougherty & Pfaltzgraff (1993) “La toma de decisiones simplemente es el acto de elegir entre alternativas posibles sobre las cuales existe incertidumbre” (pág.19). En base a los resultados, se concluye que se debería realizar un análisis de la rotación de cuentas por cobrar constantemente para así poder tomar mejores decisiones que produzcan un crecimiento en la empresa.

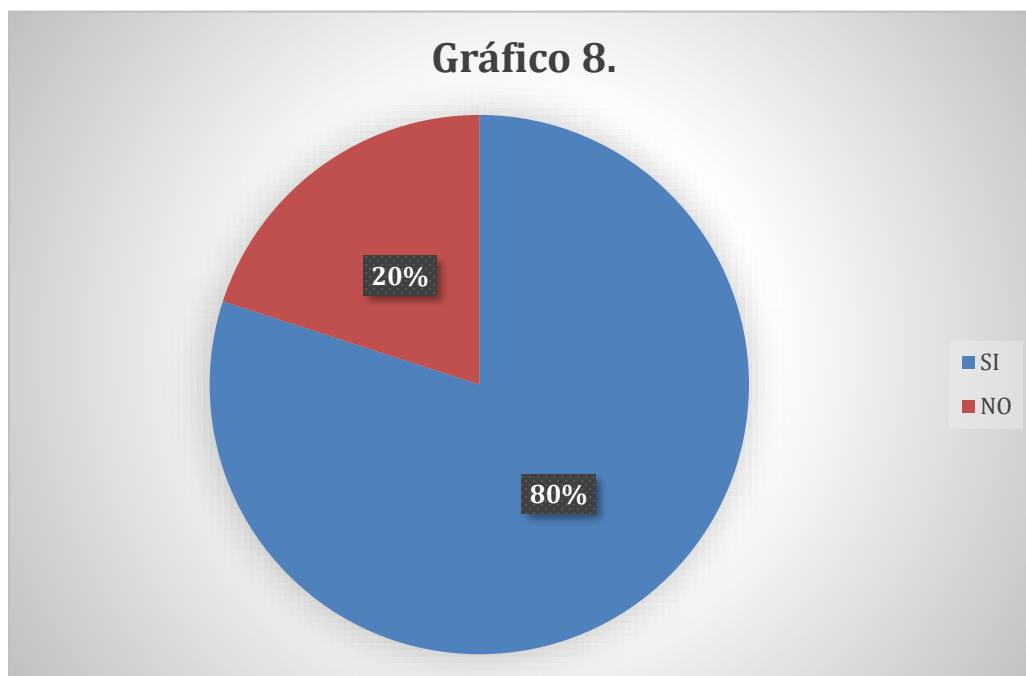
**Ítem N.º 8** ¿Considera usted que el pago retardado por clientes sucede con un previo acuerdo con la entidad?

**Cuadro 11. Retardo de pago acordado**

| Opción de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| SI                  | 4          | 80%        |

|              |   |      |
|--------------|---|------|
| <b>NO</b>    | 1 | 20%  |
| <b>TOTAL</b> | 5 | 100% |

**Fuente:** Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)



**Gráfico 8. Retardo de pago acordado**

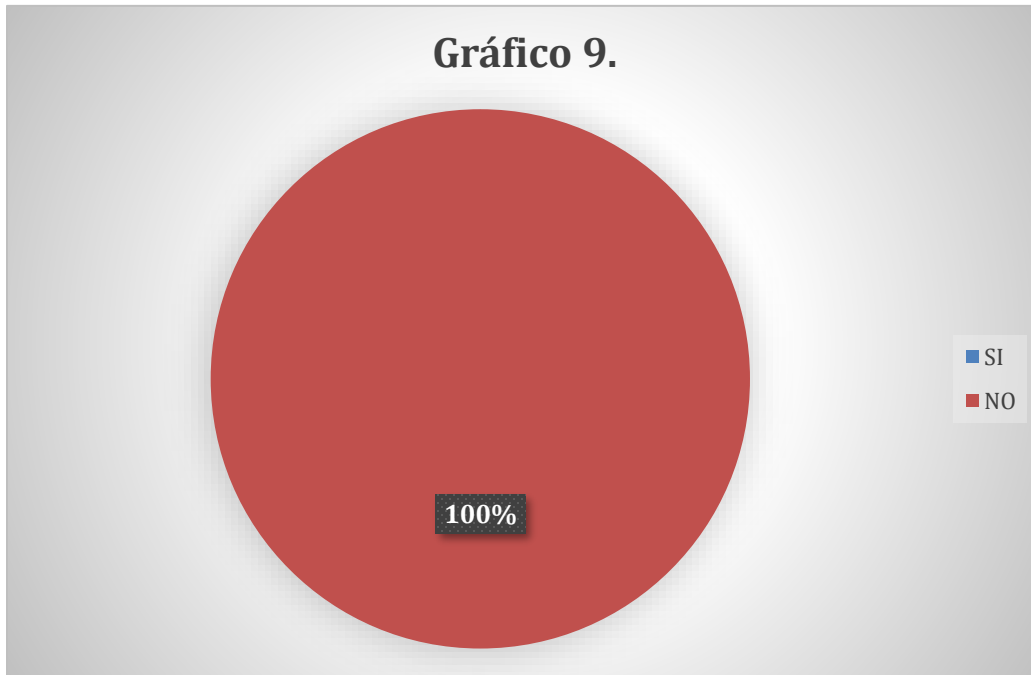
**Análisis e interpretación:** Retardo de pago acordado, en el presente gráfico, el 80% equivalente a cuatro (4) personas considera que el personal encargado realiza acuerdos para recibir pagos retardados, no obstante, el 20% correspondiente a cinco (1) persona, establecen que el personal no cumple de manera óptima con sus funciones. En relación al resultado, se evidencio que el personal accede a acuerdos con los clientes para que estos realicen los pagos retardados, teniendo como resultado una perdida en las cuentas cobradas debido a factores inflacionarios.

**Ítem N.º 9** ¿La empresa cuenta con recargos de intereses en caso de que el cliente no pague en el lapso estipulado?

**Cuadro 12. Recargos de intereses.**

| Opción de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| <b>SI</b>           | 0          | 0%         |
| <b>NO</b>           | 5          | 100%       |
| <b>TOTAL</b>        | 5          | 100%       |

Fuente: Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)



**Gráfico 9. Recargos de intereses.**

**Análisis e interpretación:** Recargos de intereses, en lo que hace referencia al ítem presentado, la tendencia del 100% asegura que la institución no cuenta con políticas de interés que se puedan aplicar a los clientes en caso de retraso de pago. Expresa Busso, E. (1944) que los intereses de deudas nacidas de una convención son: “Los aumentos que las deudas pecuniarias devengan en forma paulatina durante un tiempo dado, sea como precio por el uso de un dinero ajeno o como una indemnización por un retardo en el cumplimiento.” (pág. 267). Los resultados arrojan que la empresa no cuenta con una política de interés o merma que se le aplique los clientes en los casos de retardo de pago y esto ocasiona que al momento de la empresa recibir el pago del cliente fuera del plazo una reducción de los ingresos financieros y una reducción en la liquidez.

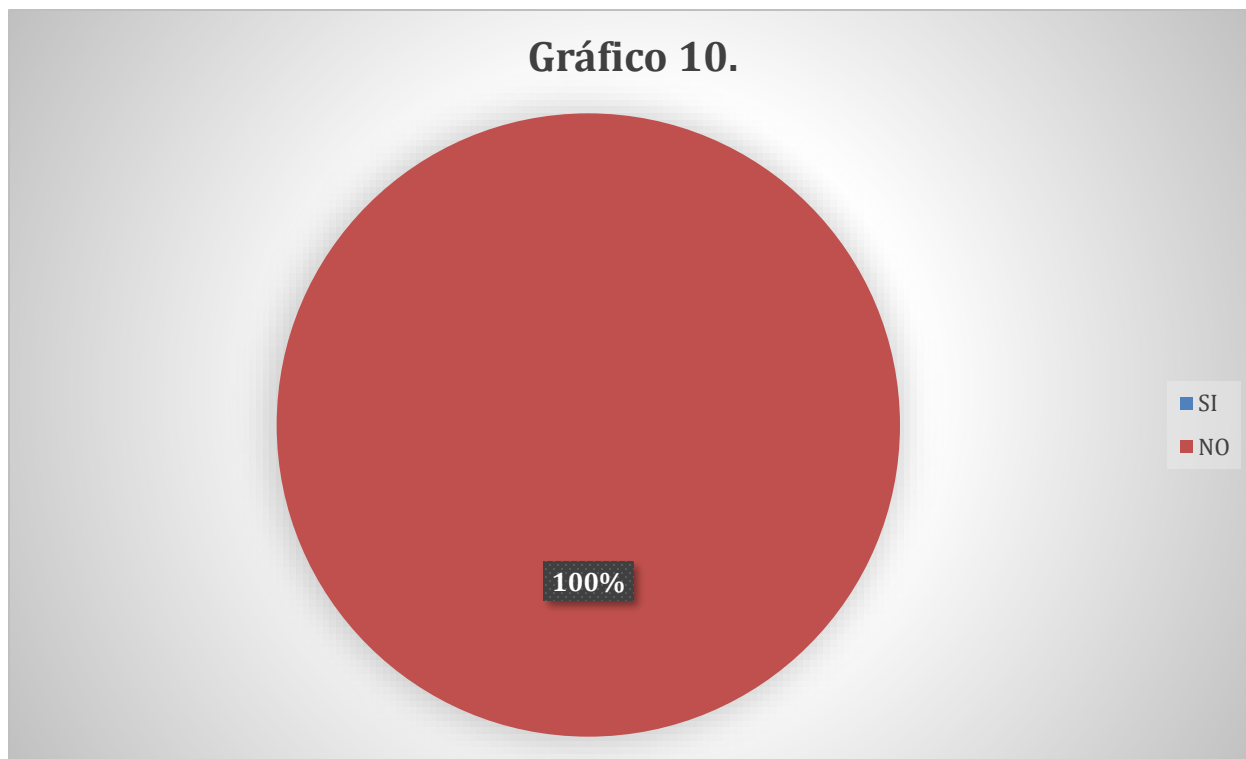
**Ítem N.º 10** En caso de ser afirmativo, ¿considera usted que existe una supervisión para verificar que los recargos de intereses están siendo interpretadas apropiadamente y se llevan a cabo por los trabajadores?

**Cuadro 13. Supervisión del personal**

| Opción de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------------|------------|-------------|
| SI                  | 0          | 0%          |
| NO                  | 5          | 100%        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)

**Gráfico 10.**



**Gráfico 10. Supervisión del personal**

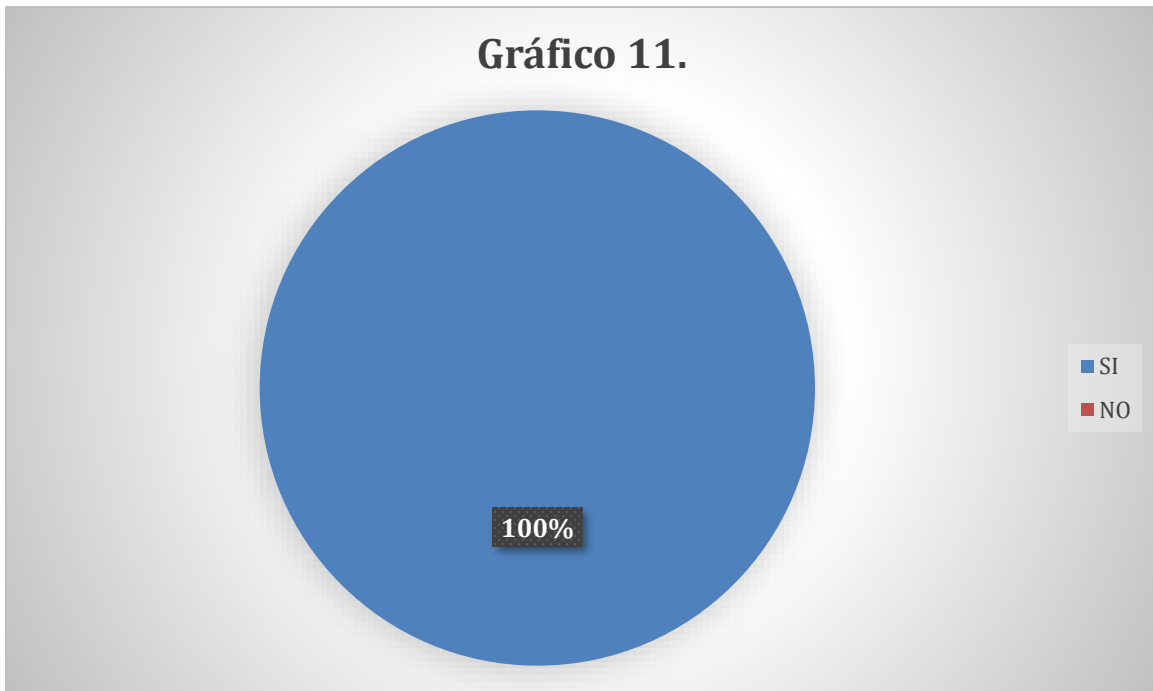
**Análisis e interpretación:** Supervisión del personal el resultado arrojado por este ítem se visualiza que el 100% (5 personas) dieron una respuesta negativa, exponiendo de esta manera que no existen políticas de intereses y tampoco un encargado que las supervise. Según Galindo, M. (1991), la supervisión consiste en “vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente. (pag.165).” Esto permite ver que, al no contar con una política de interés, no se puede establecer una supervisión constante del personal. Es por ello que la empresa debe establecer una política de interés y la asignación de personal capacitado para su aplicación.

**Ítem N.º 11** ¿Considera usted que las políticas crediticias son necesarias para disminuir la morosidad de los clientes con la empresa?

**Cuadro 14. Disminución de morosidad en base a políticas.**

| Opción de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| SI                  | 5          | 100%       |
| NO                  | 0          | 0%         |
| <b>TOTAL</b>        | 5          | 100%       |

**Fuente:** Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)



**Gráfico 11. Disminución de morosidad en base a políticas.**

**Análisis e interpretación:** Disminución de morosidad en base a políticas, el cien por ciento (100%) de la muestra respondió que sí es necesario implementar políticas las cuales respalden todas esas cuentas de cobranzas permitiendo así reducir la morosidad. Estudios como el de Recuerda (2012) indican que “la morosidad es una situación jurídica que nace cuando existe retraso en el cumplimiento de una obligación de dar o de hacer, vencida, líquida (en su caso) y exigible.” (pag.5). Esto permite ver que la mayoría está en acuerdo que al aplicar una política crediticia disminuiría de manera significativa la morosidad en la empresa.

**Ítem N.º 12** ¿La entidad estaría a disposición de poner en práctica nuevos criterios que le permitan aplicar una política de crédito de sus cuentas por cobrar bajo lo establecido en las NIFF 9?

**Cuadro 15. Aplicación de políticas.**

| Opción de Respuesta | Frecuencia | Porcentaje  |
|---------------------|------------|-------------|
| SI                  | 5          | 100%        |
| NO                  | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>5</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Carrillo, D. y Sequera, J. (2022)





**Gráfico 12. Aplicación de políticas.**

**Análisis e interpretación:** Aplicación de políticas, la muestra cotejada en este ítem es del 100% (5 personas) de manera afirmativa, toda organización debe estar en constante revisión y adaptación de sus procesos, por lo que queda en evidencia que la empresa en estudio presenta debilidades traducidas en riesgos al momento de otorgar sus créditos sin tener establecido ningún lapso, es decir debe formular una política crediticia atendiendo a las nuevas normas lo cual le permitirá una mejor gestión y alcance sobre las mismas. Para medir el alcance de las políticas, debemos analizar las partidas que la empresa incluye dentro del concepto “Cuentas por cobrar a comerciales” en el caso referido a clientes la NIIF 9, en resumen tienen origen en un contrato de venta o prestación de servicios, preferiblemente de forma escrita, estas cuentas, normalmente son a corto plazo con vencimiento entre 60 y 90 días y en casi todos los casos no incluyen intereses de forma explícita y la única garantía que tienen para mitigar el riesgo de cumplimiento es el conocimiento del cliente, en cuanto a su historial de crédito, por otro lado necesitan se incluyen las que manejan intereses de manera explícitas, producto de reestructuración de deudas y que suelen ser denominadas como “cuentas por cobrar financieras”.

**FORMULACIÓN DE POLITICA**

La formulación de la política que se presentará a continuación corresponde al cumplimiento del objetivo general del presente trabajo de investigación, la misma está orientada proponer una política de crédito utilizando como base las orientaciones emanadas por las NIIF 9 en la empresa Maquinaria El Imán C. A, localizada en la autopista vía Quíbor km 11. Barquisimeto, Estado Lara. Esta gestión incluye todas esas cuentas a las que se les otorga extensión de plazos sin recibir ningún interés adicional o ningún beneficio najo acuerdo al momento de realizar la cobranza.

## PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

### Maquinarias el Imán C.A.

**Misión:** Somos una empresa venezolana de excelencia cuyo propósito es garantizar el manejo óptimo y seguro de cargas y otras operaciones en la industria y el comercio, trabajando aliados con nuestros clientes, a través de un servicio confiable y de reconocida calidad.

**Visión:** Deseamos convertirnos en una corporación líder, sólida y rentable, orgullosa de su historia y desarrollada nacional e internacionalmente. Nos soñamos integrando una organización inteligente, visionarios, con propósitos y valores compartidos, alineados éticamente, corresponsables de una gestión estratégica que garantice las relaciones comerciales a largo plazo, anticipe los cambios y permita aprender e innovar continuamente, orientándonos a la excelencia de nuestros servicios y a las oportunidades de diversificación.

**Valores:** Se caracteriza por presentar los siguientes valores:



**Cuadro 16. Política Crediticia**

| <b>MAQUINARIAS EL<br/>IMÁN, C. A</b>                    | <b>POLÍTICAS</b>   | <b>BENEFICIO A OBTENER</b>  |
|---|--|---|
| <b>Tabla de datos.</b>                                  | Crear una tabla de datos donde se aprecie toda la información del cliente y su historial crediticio con la empresa en periodos anteriores. | Permitirá conocer toda la trayectoria del cliente teniendo en cuenta las interacciones pasadas con la entidad.  |
| <b>Personal asignado en el<br/>área.</b>                | Designar una persona que se encargue de filtrar y autorizar los créditos.  | Permitirá escoger clientes que puedan cumplir con las políticas de créditos que se establezcan en la entidad.   |
| <b>Porcentaje por mora<br/>culposa o injustificada.</b> | Aplicar porcentajes de morosidad del 5% a los créditos otorgados que salgan de su lapso de pago.   | Dicha política hará que los clientes se vean obligados a pagar dentro de los lapsos de créditos establecidos. Ya que los mismos al no cumplir sufrirán un incremento en su deuda por motivo de retardo culposo o injustificado. |
| <b>Revisión y análisis de<br/>información.</b>          | Realizar una revisión semanal sobre de todas las cuentas por cobrar y créditos otorgados por la entidad.                                   | Esta política mantendrá al tanto al personal de todas las fechas de caducidad de los créditos otorgados, permitiendo tener un mayor control en el área de cobranza.   |

## **MOMENTO V**

### **CONCLUSIONES**

Concluida la investigación que tuvo como objetivo general proponer una política de crédito utilizando como base las orientaciones emanadas por las NIIF 9 en la empresa Maquinaria El Imán C. A, localizada en la autopista vía Quíbor km 11. Barquisimeto, Estado Lara; empresa que se dedica al alquiler, reparación, mantenimiento y repotenciación de montacargas, así como la venta de repuestos, equipos nuevos o repotenciados, asegurando la prestación de servicios hacia otras empresas, se hallaron evidencias que son ampliadas de acuerdo a los objetivos específicos definidos.

En el momento de analizar las cuentas por cobrar de la empresa, se encontraron irregularidades basadas a los resultados obtenidos del cuestionario realizado al personal administrativo, en relación al primer objetivo “Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa Maquinaria El Imán C.A.”, no es trabajo fácil describir la situación por la que se encuentra la empresa, no obstante se lograron identificar diversas irregularidades, entre ellas, la otorgación de créditos sin los requisitos completos, además que no poseen programa de cobro y tampoco llevan el control de vencimiento de factura, estas identificadas gracias al apoyo del personal administrativo y a la observación directa, todo esto generando en la empresa una falta de liquidez, y no dispone de una guía que le permita el otorgamiento de crédito a sus clientes.

Con respecto al segundo objetivo “Determinar los criterios que se deben aplicar para establecer los plazos de cobro y créditos a clientes de Maquinarias El Imán, CA atendiendo a lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF 9).” se pudo detectar la deficiencia del sistema de crédito, aunque cuente con personal capacitado, se pudo divisar que la planificación, control y supervisión de las actividades del área de crédito son muy limitadas generado también por la falta de comunicación entre el personal de cuentas por cobrar y ventas, además de no contar con criterios claros y establecidos en los plazos de cobros y créditos que le permitan tener una política de crédito definida en base a las Normas Internacionales de Información Financiera 9.

En lo que se refiere al último objetivo “Formular una política crediticia en la empresa Maquinaria El Imán C.A utilizando como base las orientaciones emanadas por las Normas

Internacionales de Información Financiera (NIIF 9).” Determinando así que por no tener establecida una política de cobranza, donde actualmente se trabaja en base a escenarios inciertos y poco predecibles para la toma de decisiones, generando que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones, y al no conseguir un equilibrio, tendrá como resultado un cierre momentáneo o definitivo.

## **RECOMENDACIÓN**

En atención a las conclusiones antes expuestas, la intención de este apartado es de realizar propuestas que fortalezcan y consoliden la labor final de la investigación, dentro de estas recomendaciones más importantes para Maquinarias El Imán C.A encontramos:

Partiendo del primer objetivo, se le recomienda a la empresa realizar un seguimiento a los clientes con pagos pendientes y de la información completa que se poseen de este, tanto de los antiguos como los nuevos, evaluar la implementación de nuevas herramientas como lo es la tabla de datos, que permite recabar información, del cliente para procesos administrativos de cobranza y para cumplimiento tributario, además la implementación de la política crediticia formuladas y establecidas por los investigadores en el Momento IV, dando como resultado una mejor gestión del sistema de crédito, con el fin de poder seguir otorgándoles créditos sin que afecte la estabilidad de la empresa.

En lo que se refiere al segundo objeto, como recomendación en primer lugar proponemos una supervisión continua a el sistema de crédito para detectar las irregularidades que se presenten continuamente dándole así una solución inmediata, asimismo la realización de charlas y/o reunión que establezcan los lazos entre el personal de cuentas por cobrar y ventas para una mejor gestión, esto generando que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones fiscales y financieras.

Por último, se le recomienda a la empresa evaluar las políticas propuestas para fortalecer el otorgamiento de crédito a sus clientes cuidando siempre que se mantenga una salud financiera y operativa de la entidad pudiendo así contar con normas dictadas por la dirección de la empresa, consensuadas por los distintos departamentos que intervienen en el proceso comercial que especifican lo que se debe hacer en materia de créditos. Este conjunto de normas permite armonizar

y homogeneizar las concesiones de crédito a los clientes basándose en unos criterios claros y bien definidos. Dando una posible solución al retardo de pagos de los clientes donde es necesario verificar la capacidad adquisitiva que el mismo posee para poder presentarle opciones de cancelación viables a su alcance y capacidad económica.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2006). Introducción a la metodología científica. *En el proyecto de investigación*. (5º. ed. Pág. 3) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Bernal, C. A. (2010). Justificación y delimitación de la investigación. *Metodología de la Investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra. edición, pág. 107) México: Pearson Educación.
- Bohórquez y Olivares (2017, enero), *Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión de cobranza en la unidad educativa C.E.I Luisa del Valle Silva*, (Tesis de pregrado) Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública Campus Bárbula. Carabobo, Venezuela.
- Busso, E. (1944). Intereses, *Código Civil Anotado* (Tomo IV, Pág. 267) Editorial Alianza, Argentina.
- Código Civil Venezolano (1982, julio 26), Contrato, *artículo 1.133* (Gaceta N° 2.990, pag.190). Recuperado el 18 de noviembre 2022 de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.oas.org/dil/esp/codigo\\_civil\\_venezuela.pdf&ved=2ahUKEwj5sqmkn9H7AhUrmIQIHQ5WC3oQFnoECAoQAQ&usg=AOvVaw2HXIgPTUEoK5IFzKxJ0XY2](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.oas.org/dil/esp/codigo_civil_venezuela.pdf&ved=2ahUKEwj5sqmkn9H7AhUrmIQIHQ5WC3oQFnoECAoQAQ&usg=AOvVaw2HXIgPTUEoK5IFzKxJ0XY2)
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999 diciembre 30). Artículo 112 y 308. Recuperado el 18 de noviembre 2022 de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.oas.org/dil/esp/constitucion\\_venezuela.pdf&ved=2ahUKEwjkotzXrtH7AhXXVzABHfybCksQFnoECAsQAQ&usg=AOvVaw2bMQPNzQ67gW7caC60dwAo](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.oas.org/dil/esp/constitucion_venezuela.pdf&ved=2ahUKEwjkotzXrtH7AhXXVzABHfybCksQFnoECAsQAQ&usg=AOvVaw2bMQPNzQ67gW7caC60dwAo)
- De Barrera, J. (2005). Población. *Como formular objetivos de investigación*. (2da Edición, Pág. 140) Editorial Fundación Sypal. Venezuela
- Dougherty, J. y Pfaltzgraff, R. (1993). *Teorías en pugna en las relaciones internacionales*. (1era Edición, pág 19) Grupo Editor Latinoamericano. Buenos Aires, Argentina.
- Dupichot J. (2019) Pago Estricto, *Derecho de las Obligaciones*. (1 era Edición, pág. 4) Ediciones Olejnik, Brasil.
- Esteves, J. (2021, 2 febrero) La inflación en Venezuela”. Publicado por: El Nacional. Recuperado de: <https://www.elnacional.com/opinion/la-inflacion-en-venezuela/>
- Galindo M. (1991) Supervisión, *Lecciones de Políticas Macroeconómica* (Volumen 1, pág. 165) Editorial ESIC, España.
- García, J. & Casanueva, C. (2011) Prácticas de la Gestión Empresarial. *Definición de Empresa* (Pag 3). Recuperado de: <https://idoc.pub/documents/idocpub-5143ew62mjli>
- Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. Pearson educación. (Pag 230) Recuperado de: <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1660/3843>
- Herrera, Y. (2021, 8 de noviembre) Historia de la contabilidad: *así surgió y evolucionó*. Recuperado de: <https://blog.nubox.com/contadores/historia-de-la-contabilidad-asi-surgio-y-evoluciono>
- Lizárraga, K. (2010) “*Gestión De Las Cuentas Por Cobrar En La Administración Del Capital De Trabajo De Las Empresas De Fabricación De Plástico Del Distrito De Ate*” (Tesis de pregrado) Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Loconi, J. & Chávez, Y. (2018). *Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor SAC*,

2015. Propuesta de mejora (Tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- López (1998). Muestra. *Como realizar un proyecto de investigación*. (1era Edición, pag.123) Editorial Panapo. Caracas, Venezuela
- Montaño A. (1993). Sistema de Cobranza, *Administración de la Cobranza*. (Volumen 1, Pág. 58) Editorial. Trillas. México
- Normas Internacional de Contabilidad 8 (2014). “*Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores*” Recuperado de: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/NIC\\_008\\_2014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/NIC_008_2014.pdf)
- Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF 9 (2020, 11 de septiembre) “*Cuentas por Cobrar Comerciales*” Recuperado de: [https://www.rsm.global/venezuela/sites/default/files/media/Boletin/11-09-2020/niif\\_9\\_instrumentos\\_financieros\\_cuentas\\_por\\_cobrar\\_diseno\\_de\\_la\\_politica\\_contable\\_para\\_el\\_reconocimiento\\_y\\_medicion\\_de\\_la\\_perdida\\_crediticia\\_esperada.pdf](https://www.rsm.global/venezuela/sites/default/files/media/Boletin/11-09-2020/niif_9_instrumentos_financieros_cuentas_por_cobrar_diseno_de_la_politica_contable_para_el_reconocimiento_y_medicion_de_la_perdida_crediticia_esperada.pdf)
- Pandoyo, M. (2019). *The Influence of Account Receivable for Inventory of Income Before Tax*. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting*. (Pág.03) Recuperado de: <https://www.ilomata.org/index.php/ijtc/article/view/42/41>
- Providencia N° 00071 (2011 noviembre 8), Artículo 13. *Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos* (Gaceta Oficial 39.795) Recuperado el 18 de noviembre 2022 de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3\\_ven\\_anexo26.pdf&ved=2ahUKEwiLtLbhpNH7AhW1STABHbF0CFAQFnoECBQQAQ&usg=AOvVaw0cueSEAAAsCb2cexrHntdkg](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_ven_anexo26.pdf&ved=2ahUKEwiLtLbhpNH7AhW1STABHbF0CFAQFnoECBQQAQ&usg=AOvVaw0cueSEAAAsCb2cexrHntdkg)
- Reséndiz, F. (2020, 2 de noviembre) Administración de Cuentas por Cobrar. *Qué son y sus características*. Recuperado de: <https://fondimex.com/blog/administracion-cuentas-por-cobrar-que-son-y-sus-caracteristicas/#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20de%20cuentas%20por%20cobrar%20es%20la.que%20se%20recuperar%C3%A1%20en%20dinero%20en%20sumas%20parciales.>
- Ricoy, C. (2006), Paradigma Positivista, *Contribución sobre los paradigmas de investigación*, (vol. 31 núm. 1, pág. 14). Revista de Centro de Educación. Brasil
- Tamayo & Tamayo, Mario (2009). Tipo de Investigación, *El Proceso de la Investigación Científica*. (5ta Edición, pág. 52) Editorial Limusa. México
- Thompson, I. (2009) *Definición de cliente*. Recuperado el 18 de noviembre de 2022, de <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.htm>
- Torres, A; Guerrero, F. & Paradas, M. (2017-01-17) “*Financiamiento Utilizado Por Las Pequeñas Y Medianas Empresas Ferreteras*”. (Volumen 14 Edición No 2 marzo – agosto 2017) Trujillo, Venezuela: Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales



## **ANEXOS**

## CUESTIONARIO

**Institución:** Maquinarias el Imán.

**Departamento:** Cuentas por cobrar.

**Autores:** Damelis Carrillo y Jonathan Sequera.

A continuación, se puede visualizar una serie de once (11) preguntas, relacionadas con el trabajo de investigación, basado en las políticas y métodos de cobranza manejadas actualmente en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Maquinarias el Imán, C.A.

### Instrucciones

- ✓ Por favor, lea y analice cada uno de los ítems.
- ✓ Marque con una “X” la opción que según su criterio sea la más apropiada.
- ✓ Preguntas con opción de respuestas dicotómicas.
- ✓ No hay respuestas correctas ni incorrectas, será útil que responda apropiadamente.

| ITEM | PREGUNTA   | SI | NO |
|------|--|----|----|
| 1    | ¿Cree usted que la entidad lleva un expediente con una completa información de los clientes al momento de otorgarles un crédito?   |    |    |
| 2    | ¿Considera usted que los clientes realizan sus pagos oportunamente en cuanto a la fecha que le corresponde?  |    |    |
| 3    | ¿Considera usted que en el departamento de cobranza actualmente se cuenta con un protocolo o procedimientos que se apliquen al momento de gestionar el cobro a los clientes? |    |    |
| 4    | ¿Conoce usted los beneficios que puede traer unas políticas de crédito?  |    |    |
| 5    | ¿Están definidas las funciones propias para llevar a cabo el proceso de cobranza a crédito?  |    |    |

|           |   |  |  |
|-----------|---|--|--|
| <b>6</b>  | ¿Cree usted que la empresa actualmente mantiene una rotación de sus cuentas por cobrar que le sean favorable para su salud financiera?  |  |  |
| <b>7</b>  | ¿Considera usted que en base a un análisis de rotación de cuentas por cobrar se puedan tomar mejores decisiones?  |  |  |
| <b>8</b>  | ¿Considera usted que el pago retardado por clientes sucede con un previo acuerdo con la entidad?  |  |  |
| <b>9</b>  | ¿La empresa cuenta con recargos de intereses en caso de que el cliente no pague en el lapso estipulado?   |  |  |
| <b>10</b> | En caso de ser afirmativo, ¿considera usted que existe una supervisión para verificar que las políticas de intereses están siendo interpretadas apropiadamente y se llevan a cabo por los trabajadores? |  |  |
| <b>11</b> | ¿Considera usted que las políticas crediticias son necesarias para disminuir la morosidad de los clientes con la empresa?   |  |  |
| <b>12</b> | ¿La entidad estaría a disposición de poner en práctica nuevos criterios que le permitan aplicar una política de crédito de sus cuentas por cobrar bajo lo establecido en las NIIF 9?                    |  |  |

