

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

**PLAN DE PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO Y REGISTRO DE  
FACTURAS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE  
LA EMPRESA EMPAQUES 15 C.A.**

**Autor: Emmanuel A. Hernández M.**

**Asesor: Betty Peña**

**Barquisimeto diciembre 2022**

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

**PLAN DE PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO Y REGISTRO DE  
FACTURAS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE  
LA EMPRESA EMPAQUES 15 C.A.**

**Autor: Emmanuel A. Hernández M.  
Asesor: Betty Peña**

**Barquisimeto diciembre 2022**

VEREDICTO

Quienes suscribimos, Prof. Betty Peña C.I.: V- 9.544541 (Asesor Académico); y  
Profe. Ramón Hernández C.I.:V-9.558.478 (Jurado), Prof. Angélica Pérez (a)  
C.I.:V-16.867.989 (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.: Emmanuel Antonio Hernández Morles C.I.:V-27.868.651

Titulado: **PLAN DE PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO Y REGISTRO DE  
FACTURAS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA  
EMPAQUES 15 C.A.**

Hacemos constar que hoy, 13 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) Ramón Hernández  
Jurado  
C.I.: V- 9.558.478



  
Prof. (a) Angélica Pérez  
Jurado  
C.I.: V-16.867.989

  
Prof. Betty Peña  
Asesor  
C.I.: V-9.544.541

**APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO**

**DEL MOMENTO II-III**

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por el (la) (los) Ciudadano(a) (s) Emmanuel Antonio Hernández Morles C.I. N° V-27.868.651 para optar al Grado de TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO en Contaduría, considero que el MOMENTO II-III del Trabajo Especial de Grado Titulado: PLAN DE PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO Y REGISTRO DE FACTURAS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA EMPAQUES 15 C.A. , reúne los requisitos suficientes para ser sometido a la evaluación de los jurado académico y metodológico para su aprobación y darle continuidad al siguientes momentos.

En la ciudad de Barquisimeto, a los 14 días del mes de Noviembre de 2022.

Nombre: Betty Peña

Firma:



C.I.: V-9544541

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Antonio José Hernández Navarro y Sara Marisol Morles Vizcaya, por brindarme su apoyo incondicional en todas las actividades que emprendo, en función de adquirir un perfil profesional altamente calificado.

A mis abuelos paternos, Antonio Hernández y Blanca Navarro de Hernández, por el amor que me han brindado siempre y representar un pilar fundamental en mi vida y en todo lo que emprendo.

Gracias Dios por mis padres y mis abuelos, sin ellos, lo que estoy logrando hoy no sería posible.

A mi amigo incondicional y hermano de vida, Luigi Vertuchi, por estar siempre a mi lado desde pequeño y apoyarme en las decisiones que pueda tomar.

A mi familia, por estar siempre a mi lado, recibiendo de ellos el apoyo incondicional.

A mi equipo de pasantías de la empresa Empaques 15, C.A., no sólo por brindarme la oportunidad de trabajar con ellos sino por apoyarme en mis pasantías, orientando mi experiencia laboral.

A las Lcdas. María Pérez y Marima Colmenárez, quienes representan un apoyo profesional de gran importancia para mis pasantías.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, a Dios, por el don de la vida y darme la capacidad intelectual para llevar a cabo mis estudios.

A mis padres Antonio Hernández y Sara Morles, a mis abuelos paternos Antonio y Blanca, pilar fundamental en mi vida, quienes me sirven no sólo de apoyo sino de ser ejemplos de vida y de empuje emocional para lograr mis metas.

A mi amigo y hermano de vida, Luigi, quien ha sido una persona muy importante en mi vida, siendo un soporte espiritual y amistoso para todas las decisiones que he tomado.

Al personal administrativo, de Contabilidad y trabajadores en general, de la empresa empaques 15 CA, por ser mis guías en todo momento.

## INDICE GENERAL

	Página
Aprobación del asesor	iii
Veredicto	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General	vii
Índice cuadros	viii
Índice gráficos	ix
Resumen	x
Introducción	1
Momento I Situación Objeto de Estudio	2
Descripción detallada situación de estudio	2
Objetivos	3
General	3
Específico	3
Justificación e importancia	4
Alcance	4
Momento II soporte Conceptual	6
Antecedentes	7
Bases teóricas	10
Sustentación legal	17
Sistemas de variables	21
Momento III Orientación Procedimental	23
Naturaleza de la investigación	23
Estrategias procedimentales de desarrollo de la investigación	25
Población y muestra	26
Técnica de recolección y análisis de datos	26
Instrumento de recolección de datos	26
Confiabilidad del instrumento	27
Validación del instrumento	27
Análisis de datos	28
Momento IV Resultados de la Investigación	29
Análisis de resultados	29
Plan de procedimiento	50
Objetivo	51
Alcance	51
Responsabilidades	51

	Procedimiento	52
	Control interno del departamento	53
Momento V		67
	Conclusión y recomendaciones	67
	Conclusión	67
	Recomendación	68
Referencias		69
Anexos		71

## ÍNDICE CUADROS

Numero		Pagina
1	Sistema de variables	22
2	Confiabilidad del instrumento	28
3	Respuestas emitidas por los empleados ítems 1	30
4	Respuestas emitidas por los empleados ítems 2	31
5	Respuestas emitidas por los empleados ítems 3	32
6	Respuestas emitidas por los empleados ítems 4	33
7	Respuestas emitidas por los empleados ítems 5	34
8	Respuestas emitidas por los empleados ítems 6	35
9	Respuestas emitidas por los empleados ítems 7	36
10	Respuestas emitidas por los empleados ítems 8	37
11	Respuestas emitidas por los empleados ítems 9	38
12	Respuestas emitidas por los empleados ítems 10	39
13	Respuestas emitidas por los empleados ítems 11	40
14	Respuestas emitidas por los empleados ítems 12	41
15	Respuestas emitidas por los empleados ítems 13	42
16	Respuestas emitidas por los empleados ítems 14	43
17	Respuestas emitidas por los empleados ítems 15	44
18	Respuestas emitidas por los empleados ítems 16	45
19	Respuestas emitidas por los empleados ítems 17	46
20	Respuestas emitidas por los empleados ítems 18	47
21	Respuestas emitidas por los empleados ítems 19	48
22	Respuestas emitidas por los empleados ítems 20	49
23	Tabla de registro de cuentas por cobrar	53
24	Respuestas emitidas por los empleados ítems 1	54
25	Respuestas emitidas por los empleados ítems 2	55
26	Respuestas emitidas por los empleados ítems 3	56
27	Respuestas emitidas por los empleados ítems 4	57
28	Respuestas emitidas por los empleados ítems 5	58
29	Respuestas emitidas por los empleados ítems 6	59
30	Respuestas emitidas por los empleados ítems 7	60
31	Respuestas emitidas por los empleados ítems 8	61
32	Respuestas emitidas por los empleados ítems 9	62
33	Respuestas emitidas por los empleados ítems 10	63
34	Respuestas emitidas por los empleados ítems 11	64
35	Respuestas emitidas por los empleados ítems 12	65
36	Respuestas emitidas por los empleados ítems 13	66

## ÍNDICE GRÁFICOS

Número		Página
1	Valores en porcentajes del ítem Nº 1	30
2	Valores en porcentajes del ítem Nº 2	31
3	Valores en porcentajes del ítem Nº 3	32
4	Valores en porcentajes del ítem Nº 4	33
5	Valores en porcentajes del ítem Nº 5	34
6	Valores en porcentajes del ítem Nº 6	35
7	Valores en porcentajes del ítem Nº 7	36
8	Valores en porcentajes del ítem Nº 8	37
9	Valores en porcentajes del ítem Nº 9	38
10	Valores en porcentajes del ítem Nº 10	39
11	Valores en porcentajes del ítem Nº 11	40
12	Valores en porcentajes del ítem Nº 12	41
13	Valores en porcentajes del ítem Nº 13	42
14	Valores en porcentajes del ítem Nº 14	43
15	Valores en porcentajes del ítem Nº 15	44
16	Valores en porcentajes del ítem Nº 16	45
17	Valores en porcentajes del ítem Nº 17	46
18	Valores en porcentajes del ítem Nº 18	47
19	Valores en porcentajes del ítem Nº 19	48
20	Valores en porcentajes del ítem Nº 20	49
21	Valores en porcentajes del ítem Nº 1	54
22	Valores en porcentajes del ítem Nº 2	55
23	Valores en porcentajes del ítem Nº 3	56
24	Valores en porcentajes del ítem Nº 4	57
25	Valores en porcentajes del ítem Nº 5	58
26	Valores en porcentajes del ítem Nº 6	59
27	Valores en porcentajes del ítem Nº 7	60
28	Valores en porcentajes del ítem Nº 8	61
29	Valores en porcentajes del ítem Nº 9	62
30	Valores en porcentajes del ítem Nº 10	63
31	Valores en porcentajes del ítem Nº 11	64
32	Valores en porcentajes del ítem Nº 12	65
33	Valores en porcentajes del ítem Nº 13	66

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

**PLAN DE PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO Y REGISTRO DE  
FACTURAS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE  
LA EMPRESA EMPAQUES 15 C.A.**

**Autor: Emmanuel A. Hernández M.**

**Asesor: Betty Peña**

**Fecha diciembre 2022**

**RESUMEN**

El presente estudio tuvo como finalidad, de proponer un plan de procedimientos para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A. El proyecto corresponde al paradigma cuantitativo, e investigación de campo de carácter descriptivo en la modalidad de proyecto factible, y estuvo orientada a través de la aplicación de tres fases: fase I: Diagnosticar la situación real del cobro y registro de facturas de las cuentas por cobrar en la empresa Empaques 15 C.A. Para ello se diseñó un instrumento tipo cuestionario, contentivo de 20 ítems, elaborado en escala con alternativas de respuesta dicotómicas, validado por expertos y aplicado a 6 trabajadores del departamento de cobranza de la empresa, quienes representaron la población en estudio. En la fase II: Diseñar un plan de procedimiento para el cobro y registro de facturas para el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A., Acá se desarrolla el segundo objetivo específico el cual se elaboró un formato de registro en Excel con datos de la facturación con columnas automatizadas que reflejaban el estatus actualizado del cliente, la fase III: Validar el diseño del plan para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza realizadas por la empresa Empaques 15 C.A., Acá se desarrolla el tercer objetivo específico de la investigación. En la cual se implementó el uso de la tabla de registro diseñado en donde se demostró de una manera fácil y rápida el status del cliente. Se concluyó que automatizar el sistema de cobranza dela empresa empaques 15 CA por medio de un registro de facturas por cobrar ayuda a la empresa a recuperar sus ingresos cartera de clientes.

Descriptores: Plan de procedimiento, cobro y registro de facturas, departamento de cobranza.

## INTRODUCCION

Hoy en día, y según la situación económica de nuestro país, las empresas se han visto en la imperiosa necesidad de aumentar sus activos corrientes representados por sus cuentas por cobrar, todo esto con el compromiso de dar mayor volumen a su nivel de ventas. En función a la naturaleza de cada organización y al medio en el cual se desenvuelven, cada empresa debe plantearse nuevos métodos para garantizar su existencia en el mercado, incorporando la modalidad de otorgar créditos, con el fin de conservar a sus clientes y atraer nuevos compradores de sus productos o servicios.

En consideración a esta situación, el presente estudio tiene como objetivo Proponer un plan de procedimientos para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A., con la finalidad, de ofrecer mejoras que favorezcan la optimización de la gestión la cobranza de la empresa, sirviendo como guía de posible aplicación y consulta a los integrantes del Departamento.

El Primer Momento, indica situación objeto de estudio de la forma más clara posible, sus causas, consecuencias, pronóstico, alternativas de solución, se cuenta con los objetivos de la investigación general y específicos, también con su justificación y alcance. El Segundo Momento, hace referencia al soporte conceptual, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la sustentación legal necesarias para apoyar la investigación, así como también el sistema de variables.

El Tercer Momento, presenta orientación procedimental, señalando lo más exacto y detallado posible la naturaleza de la investigación, además de indicar la población, de la cual se tomó una muestra para identificar la viabilidad de la consecución de los objetivos propuestos. En el Cuarto Momento se presenta el análisis y resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta detallando su frecuencia absoluta y porcentual, acompañados de representaciones graficas que facilitan su interpretación, dichos resultados conllevo a la elaboración del plan de procedimientos de registro por último el Quinto Momento se redactó las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **MOMENTO I**

### **SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO**

#### **Descripción detallada de la situación objeto de estudio**

Actualmente el mundo de los negocios avanza a grandes pasos, y este a su vez va de la mano con los cambios que surgen en la tecnología, las nuevas demandas de información, los cambios sociales, culturales y económicos existentes en este nuevo entorno. Significa entonces, que dichas transformaciones las debe considerar tanto la dirección de la contabilidad como el profesional contable, pues es quizás una de las actividades más importante dentro del campo de los negocios, dada su naturaleza de informar acerca del incremento de la riqueza, la productividad y el posicionamiento de las organizaciones en los ambientes competitivos. En este sentido, la contabilidad se puede llevar según la necesidad y manejo de la empresa, también toda información requerida por esta sirve de herramienta en un momento determinado tanto para los usuarios internos y como externos de dicha entidad.

Hoy en día, a raíz de la situación económica de nuestro país, las industrias en general se han visto en la imperiosa necesidad de aumentar sus activos corrientes representados por sus cuentas por cobrar, todo esto con el fin de dar mayor volumen a su nivel financiero, en este sentido y en función a la naturaleza de cada organización y al medio en el cual se desenvuelven, cada una de estas debe plantearse nuevos métodos para garantizar su existencia en el mercado, incorporando la modalidad de otorgar créditos, con el fin de conservar a sus clientes y atraer nuevos compradores.

Ahora bien, toda empresa que incluya dentro de sus actividades regulares el otorgamiento de créditos, debe ajustarse a una serie de políticas y normas, las cuales le permitirán controlar efectivamente el retorno oportuno de las deudas ocasionadas mediante la concesión de dichos créditos, este cobro estricto y oportuno de dichas cuotas o pagos permitirá a cualquiera de estas contar con la liquidez necesaria y suficiente para mantenerse a flote en el mercado en el cual se desenvuelve.

En el caso de la empresa Empaques 15 C.A, organización larense, inscrita en el Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos, (SENCAMER) bajo el número 38353, fundada en el año 2011. Ubicada en carrera 4 entre calles 3 y 4, Zona Industrial I, detrás del Centro Comercial El Recreo, Barquisimeto, Estado Lara. Es pionera en la producción de mangueras para riego agrícola, tuberías para electricidad, con altos estándares de calidad, resistencia y durabilidad que contribuyen y enaltecen en todos los planos involucrados de sus clientes enmarcados en la compra, venta, importación, exportación, comercialización y distribución de todo tipo de sacos, hilos, mecates, cabuyas, sogas de sisal, polipropileno, polietileno, y sus derivados.

Cabe destacar que actualmente en el departamento de crédito y cobranza, se encontraron facturas vencidas de clientes que se le siguen otorgando crédito, no existe el reporte de antigüedad de saldos en mora, tampoco se realiza informe de las últimas gestiones realizadas en el cobro por cada cliente, por lo que se hace necesario la revisión periódica de los mismos, para determinar los últimos pagos, la cartera de cliente no se actualiza a diario, sino de forma mensual, aunque las ventas se realizan diariamente, el procedimiento no está establecido, lo que origina improvisación por parte de los trabajadores del departamento, esta problemática se debe a la falta de personal en el departamento y debido a esto el seguimiento de los mismo y la ausencia de coordinación administrativa.

Es por ello que los procesos de cobranza son relevantes, ya que permitirán a la empresa obtener el dinero de las ventas realizadas de sus productos, dinero con el cual se mantiene la operatividad de la misma y se devengaran las ganancias, es aquí que la empresa Empaques 15 C.A., ha experimentado deficiencia en su proceso de cobranza, y de no mejorar estas formas de control y registro de cobro, traerá como consecuencia que en un momento determinado pueda

tener problemas de liquidez o rentabilidad impactando el aspecto financiero y la sustentabilidad de la misma.

De lo anterior surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación real del cobro y facturación de las cuentas por cobrar que lleva el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 CA?, ¿Cuáles son los elementos que intervienen en el proceso de cobranza en la empresa Empaques 15 CA? ¿Cuáles acciones han funcionado para el departamento de cobranza conllevar a un mejor manejo del cobro y facturación de las cuentas por cobrar de la empresa Empaques 15 CA?

## **Objetivos**

### *General*

Proponer un plan de procedimientos para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A.

### *Específicos*

Diagnosticar la situación real del cobro y registro de facturas de las cuentas por cobrar en la empresa Empaques 15 C.A.

Diseñar un plan de procedimiento para el cobro y registro de facturas para el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A.

Validar el diseño del plan para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza realizadas por la empresa Empaques 15 C.A.

## **Justificación e importancia**

Cualquier tipo de empresa y/o microempresa deben tener sus propias políticas y procedimientos, ya que es importante desarrollar la eficiencia y la eficacia operativa, así como tener seguridad razonable al momento de recuperar la cartera por cobrar. Este tipo de entidades poseen un alto nivel de participación de las cuentas por cobrar en relación a sus activos; por lo cual

es conveniente, revisar los controles del área de cobranza con el fin de mitigar riesgos de incobrabilidad. Las cuentas por cobrar, representan el crédito y una facilidad de adquirir los productos que ofrece la empresa a sus clientes, sin más garantía que la promesa de pago, en un plazo determinado por la empresa o por mutuo acuerdo entre comprador y vendedor según sea el caso.

En este sentido una política de crédito y de cobro con los lineamientos para otorgar tal crédito y establecer los procedimientos para recuperar la cartera vencida, es parte fundamental para que la rotación de las cuentas por cobrar se lleve a cabo; evitando que las cuentas incobrables sean mayores a las estimadas. La revisión del rubro de cuentas por cobrar o el estudio de este rubro beneficia a la empresa de tal manera que puedan evidenciar de manera más clara y específica los problemas que se presentan en la cobranza y por ende el motivo de la lenta recuperación de cartera mejorando así el procedimiento de cobro que aplica la empresa a sus clientes.

Por esta razón la investigación será de gran utilidad para la empresa debido a que conlleva a plantearse y desarrollar la evaluación de las cuentas por cobrar a fin de determinar su efecto sobre la liquidez y rentabilidad, con la finalidad de aplicar a tiempo las medidas correctivas necesarias, que permita recuperar la cartera de clientes para lograr las metas de la organización.

Desde el punto de vista del impacto social que tiene este estudio en los miembros de la organización, es que se beneficiaran con el conocimiento de la realidad de la empresa iniciando el fortalecimiento del sentido de pertenencia con la organización y el logro de los objetivos comunes. En la parte académica ayuda a poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el estudio de la carrera, y servirá de referencia a futuros investigadores que deseen ampliar dicha temática.

### **Alcance**

El presente trabajo especial de grado será realizado en la empresa Empaque 15 C.A., el cual comprende la descripción de las actividades que realiza el o los responsables del departamento de cobranza, específicamente en el cobro de las cuentas por cobrar, es decir las carteras de crédito,

dicha información será suministrada mediante la aplicación de una encuesta la cual permitirá determinar la manera más efectiva de realizar y registrar las cobranzas de esas cuentas a créditos que están por cobrar.

Una vez establecido los aspectos relevantes respecto al proceso de cobro de estas cuentas por cobrar, se determinará por aquellos que más se adapten a la empresa para luego proceder a diseñar un plan de procedimiento para el cobro y registro de facturas para el departamento de cobranza, una vez elaborado se procederá a comprobar si es factible y se comparara con los meses anteriores para así verificar su aplicabilidad.

## **MOMENTO II**

### **SOPORTE CONCEPTUAL**

#### **Antecedentes de la Investigación**

Para realizar la presente investigación fue necesario, la revisión bibliográfica de todos aquellos conceptos y fundamentos teóricos, que sirven de base para analizar y abordar el tema del estudio. Es por estas razones, que a continuación se detallan lo más exactamente posible, algunos antecedentes y bases teóricas que sirvieron como apoyo documental para la realización de este trabajo especial de grado.

Los antecedentes constituyen información referencial sobre trabajos, investigaciones y hechos acaecidos con anterioridad que sirven de soporte y son afines al tema de investigación a desarrollar. Evidentemente surge la necesidad de analizar la relación entre las investigaciones anteriores y las actuales. Según lo explicado, para la investigación se tomarán como antecedente los siguientes estudios:

En el ámbito internacional, Muñiz y Mora (2018) de la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Contaduría Pública Autorizada, desarrollo una *“Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters”*, para obtener el título de Contador Autorizado. La metodología aplicada abarca un estudio cuantitativo y cualitativo en las actividades realizadas, con un método descriptivo que aplica instrumento de observación y entrevista en la misma organización contentivo de doce ítems. La investigación la desarrollaron considerando la muestra de estudio en dos ejecutivos que manejan la problemática

planteada como es el contador y gerente de ventas de la empresa los cuales permitirán obtener información confiable y real.

El resultado obtenido abarca la creación de un manual de crédito y cobranza que permita el ampliar la solvencia y rentabilidad, llegando a la conclusión de que el área de venta requiere de estrategia de crédito a un mínimo riesgo, además de la captación de una base de datos referencia que permita el buen manejo de los clientes.

Unocc (2021) de la Universidad Nacional del Centro del Perú Facultad de Contabilidad, desarrollo su tesis de grado para optar el título profesional de Contador Público que lleva como título “*Administración de cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas Comercializadoras de Combustible de la Provincia de Huancayo*”. Desde el punto de vista metodológico la investigación es de diseño no experimental transeccional descriptivo, puesto que se detalla, describe las características y los componentes del objeto de estudio para someterlos a un análisis.

La población estuvo conformada por 36 estaciones de grifo y la muestra calculada fue de 33 empresas. El instrumento de medición utilizado fue la observación y la encuesta esta última conste de veinte ítems. Las conclusiones a la que llego el investigador es que el modelo de gestión de la administración de cuentas por cobrar, permite el incremento de liquidez y eficiencia adecuada en las empresas comercializadoras de combustible de la provincia de Huancayo, por consiguiente, la estructura corporativa tiene la posibilidad de poder crear y montar mejores resultados en el mercado de competencia.

A nivel nacional, Bohórquez y Olivares (2017) Presentó en la Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales específicamente de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública Campus Bárbula, un trabajo denominado “*Propuesta de un Plan estratégico para mejorar la gestión de cobranza en la Unidad Educativa C.E.I. Luisa del Valle Silva*”, para obtener el título de licenciado en contaduría pública. Los investigadores observaron que los procesos de cobranza para el manejo óptimo de las cuentas por cobrar no es el más adecuado, con la investigación se espera aportar ideas y soluciones para la búsqueda de mejoras en las deficiencias existentes. Su trabajo tuvo como objetivo proponer un plan estratégico para optimizar la gestión de cobranza en la Unidad Educativa C.E.I. Luisa del Valle Silva ubicada en

Naguanagua Estado Carabobo. El estudio posee un diseño de campo a nivel descriptivo, bajo la modalidad de proyecto factible.

El instrumento de recolección de datos fue la observación directa y un cuestionario de preguntas cerradas, aplicado a las personas que laboran en el área administrativa contable de la institución, obteniendo así información precisa de la situación actual que se presenta en la misma para determinar las fallas existentes en el área de cobranza. Los resultados obtenidos fueron analizados y graficados con el objeto de indicar las bases que sustentan la propuesta. Concluyendo que con el desarrollo de la propuesta se contribuirá a mejorar la eficiencia en la gestión de cobranza de la institución, tomando como base un control estricto en todas las operaciones que se relacionan en la mencionada área.

Baptista y otros (2017) en su tesis titulada “*Diseño de un sistema de control interno de los rubros cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Supply Arepas CA*” de la Universidad Rafael Beloso Chacín. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Contaduría de Maracaibo; para obtener el título de licenciado en Contaduría Pública. El estudio realizado por los investigadores fue en el área temática de gestión financiera de control interno según enfoques teóricos de varios autores. La misma es de tipo descriptiva y de campo con modalidad proyecto factible, cuyo diseño es no experimental, transversal-descriptivo. La población estuvo conformada por cuatro sujetos que conforman el departamento de contabilidad de la empresa

La técnica de recolección de datos utilizada fue la observación mediante la aplicación de una encuesta, conformada por sesenta y dos ítems. Los investigadores llegaron a la conclusión de recomendar que se tome en consideración la implementación del ejemplar para la ejecución de actividades de manera eficiente y eficaz en la empresa y así lograr una incidencia positiva en las decisiones que en un momento pudiesen estar tomando el departamento de contabilidad.

Garrido, (2018) de la Universidad Nueva Esparta Facultad de Ciencias Administrativas Escuela de Administración cuyo trabajo se enfocó en un “*Sistema de control del proceso de cobranza automatizado de Alimentos Polar Comercial*”, para optar al título de licenciatura en administración. La metodología aplicada fue bajo la modalidad de proyecto factible, tipo de investigación descriptiva con diseño de campo – documental. Así mismo se utilizó como técnica

la encuesta y la entrevista como instrumento de recolección de datos consta de cuestionarios, estos forman parte de las entrevistas y están dirigidos a los 27 clientes seleccionados para la aplicación de esta prueba y a sus respectivos 7 vendedores distribuidos entre las ciudades Acarigua y Maturín.

Los investigadores concluyeron que el área administrativa debe notificar cada cierto tiempo la cobranza o recolección de esta información, debido a que gracias a este se organiza y se realizan ajustes pertinentes que puedan influir en el cumplimiento de los objetivos empresariales a largo y corto plazo, recomienda crear un manual de procedimientos para saber cómo llenar la información necesaria en el sistema de control y como buscar esa información. El aporte de esta a la investigación es la ventaja de manejar un sistema de control y registro de la cartera de clientes en la recuperación de sus cuentas por cobrar.

Se relacionan con la presente investigación por la simple razón de que ellos buscan optimizar el área de crédito y cobranzas de las empresas objeto de estudio, sus aportes son importantes debido a la similitud entre las necesidades y la solución, también sirven de aporte desde el punto de vista metodológico la cual aportan valiosa información en materia de estrategias.

### **Bases Teóricas**

En el siguiente apartado se presentan consultas de varios autores que sustentan la fundamentación teórica de esta investigación relacionadas con las variables principales: Cuentas por cobrar y Plan de procedimientos, permitiendo con esto construir con bases firmes la ejecución de esta investigación.

#### ***Cuentas por Cobrar***

Según Legis Editores (2007) Las cuentas por cobrar están formadas por aquellas cuyo origen es generalmente, la venta a crédito de bienes o servicios y están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente.

Según Varenzuela (2001) son derechos legítimos adquiridos por la empresa que llegado el período de ejecutar o ejercer ese derecho recibirá a cambio efectivo o cualquier clase de bienes o servicios.

En este sentido las cuentas por cobrar son derechos de cobro que posee una entidad sobre terceros hasta una fecha determinada, por ende, se considera un activo al poder convertirse posteriormente en dinero y representar beneficios económicos a su propietario. Estas cuentas por lo general se emiten en documentos, los cuales contienen la información correspondiente a dicho derecho, por ejemplo, el valor total del importe, fechas de vigencia o tiempo de plazo, datos del deudor, datos del benefactor, entre otros. Las cuentas por pagar pueden estar pactadas para un pago total en un plazo determinado, o también para pagos en sumas parciales, todo depende de las condiciones estipuladas al momento de la suscripción de las cuentas por cobrar.

En relación a lo anterior básicamente, la gestión de cuentas por cobrar obliga a la persona encargada de esta finanza de la empresa empagues 15 CA, a contrarrestar el costo de otorgar crédito y el beneficio procedente de ello. Toda organización cuenta con políticas de crédito y cobranza de acuerdo a su negocio, que son características únicas de cada rubro de las organizaciones; no obstante, existen varios métodos o técnicas generales de control de crédito.

### ***Características de las cuentas por cobrar***

Las principales características de las cuentas por cobrar son las siguientes:

Los derechos son cobrados durante el plazo acordado, ya sea un corto o largo plazo.

Antes de hacer el préstamo se debe evaluar el historial crediticio y financiero del cliente.

En el estudio de crédito se solicitan referencias para la aprobación de las cuentas.

Deben establecerse ciertos términos de pagos de interés y beneficios por pago puntual.

Se pueden emplear varios métodos de pago durante el proceso.

### ***Tipos de cuentas por cobrar***

A continuación, se relacionan los principales tipos de cuentas por cobrar:

**A corto plazo:** aquellas que se emiten en consecuencia de alguna prestación de servicio, venta de algún tipo de bien o incluso el préstamo de alguna cuantía monetaria y cuya obligación económica deberá ser pagada en un plazo temporal corto, el cual no deberá superar un año.

**A largo plazo:** aquellas que se emiten en consecuencia de alguna prestación de servicio, venta de algún tipo de bien o incluso el préstamo de alguna cuantía monetaria y cuya obligación económica deberá ser pagada en un plazo temporal largo, extendiéndose a más de 1 año.

**Cuenta comercial:** aquella que comprende los derechos que posee una empresa sobre sus clientes o relacionados con el ámbito mercantil, es decir, aquellas personas o entidades que ejecutaron con dicha empresa previamente actividades mercantiles, ya sea, de intercambio de bienes y servicios, prestación de dinero, entre otros.

**Cuenta personal:** aquella que comprende los derechos económicos que posee una persona física sobre individuos o empresas, es decir, aquellas personas o entidades que ejecutaron con dicha persona física previamente actividades mercantiles, ya sea, de intercambio de bienes y servicios, prestación de dinero, entre otros.

### ***Importancia de las cuentas por cobrar***

Las cuentas por cobrar son de suma relevancia para una empresa, ya que representan los derechos que esta tiene sobre los clientes y de los cuales además obtiene beneficios, ya sea mediante la venta de mercancías o de servicios que la empresa ofrece. A través de este sistema, la entidad que registre las cuentas por cobrar obtendrá un inventario sobre dichos derechos, y con este será capaz de beneficiar a los clientes al ofrecerles nuevos métodos de pago como créditos u otras formas que también beneficiarán a la empresa.

### ***Crédito***

Secada, J. (2004), define el crédito como “la entrega de un valor actual, expresado en unidades monetarias, bienes o servicios, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en el futuro, pudiéndose generar un interés previamente pactado”. El crédito representa un elemento con efectos financieros y económicos decisivos de la liquidez monetaria de una empresa. El uso de la figura del crédito satisface las necesidades tanto comerciales, como de clientes debido a que representan unos fondos comprometidos o activos que facilitan las ventas y mejora los beneficios.

En este sentido el crédito representa un elemento con efectos financieros y económicos decisivos de la liquidez monetaria de la empresa Empaques 15 CA. El uso de la figura del crédito

satisface las necesidades tanto comerciales, como de clientes debido a que representan unos fondos comprometidos o activos que facilitan las ventas y mejora los beneficios

### ***Riesgo Crediticio***

El riesgo crediticio supone el costo posible de no recibir el pago de las cuentas por cobrar, o la perspectiva de incurrir en cuentas malas con retrasos en su cobro, que generen a la empresa pérdidas de consideración en el ejercicio económico, que afectarían indudablemente las actividades y el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa con agentes externos e internos de ésta. Por lo tanto, las organizaciones deben obtener e implementar un excelente sistema de gestión de cobro, a reclamo temprano de montos vencidos y otra serie de medidas que garanticen el retorno de la inversión producto de las operaciones comerciales a crédito

### ***Cobranza***

En toda organización debe existir una cobranza, tanto efectiva como rápida, ya que esto agiliza su proceso y de esta manera se obtienen los objetivos propuestos, donde hoy en día para las organizaciones mantener un margen de utilidad es factible para una empresa, ya que aumenta la eficiencia y la eficacia de los procesos operativos, flujo de efectivo, que deben entrar por las ventas realizadas.

Para Etienger y Goliet (2000) la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y frecuencia de reinversión de su capital.

A partir de la definición anterior se puede determinar la capacidad de liquidez con la que deben contar para realizar sus diferentes actividades de inversión.

### ***Políticas de Crédito y Cobranzas***

Toda organización que efectúe ventas que sean canceladas a crédito debe poseer a su disposición diversas herramientas que le permitan mantener un adecuado flujo de efectivo y dar así cumplimiento a las obligaciones que posea, para ello es necesario determinar no solamente técnicas que agilicen el cobro, si no también políticas que especifiquen la manera en que deben ser seleccionados los clientes para venderles a crédito. Este aspecto es de vital importancia puesto que

la fuente de ingresos de una organización son las ventas o los servicios prestados, por ello la gerencia debe estudiar las peticiones de crédito efectuadas por los clientes, determinar de acuerdo a una serie de requisitos exigidos al cliente si este se encuentra en capacidad de cancelar la deuda. Para ello Weston (1.984 p. 183), establece que: “Para evaluar el riesgo de crédito los gerentes de crédito consideran las cinco C de crédito: carácter, capacidad, capital, colateral o garantía y condiciones”.

A lo que se refiere el autor es a las condiciones económicas, el precio y la calidad del producto y las políticas de crédito de la empresa como las principales influencias sobre el nivel de las cuentas por cobrar de una empresa. Las políticas de crédito pueden ser iguales para todos los clientes, o de mayor rigurosidad para algunos, estas consisten en determinar el plazo a otorgar para cancelar las deudas, así como los descuentos que se conceden para incentivar al cliente a cancelar en menor tiempo. Cabe aclarar que, así como existen políticas de crédito, también existen de políticas de cobranza, que permiten el retorno del efectivo generado por las cuentas por cobrar, referente a esto Weston (1.984 p.186) señala que: “la política de cobro se refiere a los procedimientos que sigue la empresa para obtener el pago de las cuentas vencidas” Estas políticas generan gastos a la empresa puesto que requieren acciones diferentes a las actividades que normalmente son efectuadas, por lo que en algunos casos amerita la contratación de personal externo.

### ***Gestión de cobranza***

La gestión de cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranza, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

### ***Función de la gestión de cobranza***

El objetivo principal de cobranza es sintéticamente: “cobrar todo en el menor tiempo posible”, sin perder la visión de la importancia de conservar la relación comercial con los clientes. Es por ello que su labor es concentrarse en manejar todas las variables que participan en esa ecuación, que son: la logística integral de cobranza, el análisis de todos y cada uno de los clientes, y la lectura del mercado. Su función es el monitoreo permanente de estos 3 frentes de acción y,

consecuentemente, generar las acciones correctivas para disminuir los riesgos para cobrar en tiempo y forma.

### ***Políticas y Procedimientos de Cobro***

La empresa determina su política global de cobros mediante la combinación de los procedimientos de cobros que lleva a cabo. Estos procedimientos incluyen: cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal. Una de las principales variables de la política es importe gastado en los procedimientos de cobro. Dentro de una escala, mientras mayor sea la cantidad relativa gastada menor sería la proporción de pérdidas por cuentas incobrables y más corto el periodo promedio de cobro, si todos los demás factores permanecen sin cambios. Debido a que una cuenta por cobrar es solo tan buena como la probabilidad de que será pagada, una empresa no puede permitirse esperar demasiado, antes de iniciar los procedimientos de cobro.

Por otra parte, si la empresa inicia los procedimientos de cobro demasiado pronto puede molestar a clientes razonablemente buenos que, por algún motivo, dejan de hacer los pagos en la fecha de vencimiento. Los procedimientos, cualquiera que sea, deben ser firmemente establecidos. Por lo general, primero se envía una carta seguida tal vez por cartas adicionales cuyo contenido se hace cada vez más firme. Después puede ser una llamada telefónica de parte del gerente de crédito y entonces, quizás, una del abogado de la empresa. Algunas empresas tienen personal de cobranzas y realizan llamadas personales relacionados con las cuentas.

### ***Matriz de acción de cobranza***

Es un conjunto de partes relacionadas entre sí con el objetivo de administrar la gestión de cobranza. La matriz de acción de cobranza es una herramienta que automatizará la asignación de las actividades de los responsables de las acciones y de la misma forma servir como herramienta de soporte para documentar los resultados de dichas acciones y en cuanto exista un compromiso de pago por parte del cliente, coordinar el recaudo de dichos fondos a través de los cobradores o vendedores.

### ***Funciones de la matriz de acción de cobranza***

La matriz de acción de cobranza es una matriz de dos ejes: antigüedad y monto. Dicha matriz establece que mientras mayor es el monto y mayor es la antigüedad de la deuda, mayor presión se

realiza al cliente. Se establecieron los siguientes tipos de acciones: llamada, carta de cobro normal (carta 30, 60 y 90), visita, carta de cobro judicial y asignación a cobro jurídico, las cuales serán automatizadas por este sistema.

La principal función del sistema es:

Gestionar y llevar el control detallado del cobro de créditos a favor de la empresa, administrar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, mediante un eficiente trabajo en equipo.

### ***Plan de Procedimientos***

Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.

Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

### ***Tipos de plan***

Un plan económico se encarga de la gestión de la actividad económica de una empresa, un sector o una región. Un plan de inversiones, en tanto, establece el destino que se les dará a los recursos financieros de una empresa. Un plan de obras permite prever y ejecutar obras por parte de los técnicos y de las administraciones públicas. La noción de plan de servicios tiene un significado similar. Un plan de pensiones, por otro lado, organiza los aportes para percibir una renta periódica al momento de la jubilación, invalidez, viudedad, orfandad o supervivencia, mientras que un plan de estudios es el conjunto de enseñanzas y prácticas que deben cursarse para completar un ciclo de estudios y obtener un título.

En este sentido la determinación del plan de procedimientos o estándares de crédito adecuados para la empresa, Empaques 15 CA se basa prácticamente en la comparación de costos marginales (implícitos al implementar una nueva política de crédito), con las utilidades marginales provenientes del aumento en ventas. Los costos marginales incluyen costos de producción, de ventas, y de crédito. Estos costos de crédito incluyen: Pérdidas por incumplimiento de pago. Costos de cobranzas. Costos asociados por la introducción de cuentas nuevas.

### **Sustentación Legal**

La presente investigación se apoya bajo ciertos aspectos legales que influyen en el desarrollo de este sistema de cobranza. Para que una empresa pueda cobrarles las facturas a los clientes estas deben firmar unos contratos donde indiquen ciertas normas y condiciones para el cobro de las mismas. Todas estas normativas legales se encuentran especificados en los siguientes documentos:

#### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

Artículo 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.

Artículo 115. Se garantiza el derecho de propiedad. Toda persona tiene derecho al uso, goce, disfrute y disposición de sus bienes. La propiedad estará sometida a las contribuciones, restricciones y obligaciones que establezca la ley con fines de utilidad pública o de interés general. Sólo por causa de utilidad pública o interés social, mediante sentencia firme y pago oportuno de justa indemnización, podrá ser declarada la expropiación de cualquier clase de bienes.

Artículo 116. No se decretarán ni ejecutarán confiscaciones de bienes sino en los casos permitidos por esta Constitución. Por vía de excepción podrán ser objeto de confiscación, mediante sentencia firme, los bienes de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, responsables de delitos cometidos contra el patrimonio público, los bienes de quienes se

hayan enriquecido ilícitamente al amparo del Poder Público y los bienes provenientes de las actividades comerciales, financieras o cualesquiera otras vinculadas al tráfico ilícito de sustancias psicotrópicas y estupefacientes

Artículo 118. Se reconoce el derecho de los trabajadores y trabajadoras, así como de la comunidad para desarrollar asociaciones de carácter social y participativo, como las cooperativas, cajas de ahorro, mutuales y otras formas asociativas. Estas asociaciones podrán desarrollar cualquier tipo de actividad económica, de conformidad con la ley. La ley reconocerá las especificidades de estas organizaciones, en especial, las relativas al acto cooperativo, al trabajo asociado y su carácter generador de beneficios colectivos

En relación a los artículos de la constitución reseñados anteriormente señalados refieren a que todo ciudadano puede ejercer actividad económica bajo las reglas y normativas establecidas en las leyes que así lo establezca, esto tiene relación con la investigación en estudio ya que la empresa Empaques15 AC está legalmente constituida

### **Código de comercio**

Artículo 107° En las obligaciones mercantiles se presume que los codeudores se obligan solidariamente, si no hay convención contraria. La misma presunción se aplica a la fianza constituida en garantía de una obligación mercantil, aunque el fiador no sea comercial. Esta presunción no se extiende a los no comerciantes por los contratos que respecto de ellos no son actos de comercio.

Artículo 109° Si un contrato es mercantil para una sola de las partes, todos los contratantes quedan, en cuanto a él, sometidos a la Ley y jurisdicción mercantiles, excepto a las disposiciones concernientes a la cualidad de comerciante y salvo disposición contraria de la ley. Sin embargo, si la parte no comerciante fuere la demandada, los lapsos judiciales no podrán acortarse sino en los casos previstos por el Código de Procedimiento Civil.

Artículo 110° Para que la propuesta verbal de un negocio obligue al proponente, debe necesariamente ser aceptada inmediatamente por la persona a quien se dirige; y en defecto de esa aceptación, el proponente, queda libre.

Artículo 111° La puesta hecha por escrito debe ser aceptada o desechada dentro de veinticuatro horas, si las partes residieren en la misma plaza. Vencido este plazo, la proposición se tendrá como no hecha.

Artículo 112° El contrato bilateral entre personas que residen en distintas plazas no es perfecto, si la aceptación no llega a conocimiento del

proponente en el plazo por él fijado o en el término necesario al cambio de la propuesta o de la aceptación, según la naturaleza del contrato y los usos del comercio. El proponente puede dar eficacia a una aceptación extemporánea, dando inmediatamente aviso al aceptante. Cuando el proponente requiera la ejecución inmediata del contrato sin exigir respuesta previa de aceptación, y ésta no sea necesaria por la naturaleza del contrato y según los usos generales del comercio, el contrato es perfecto al comenzar la otra parte su ejecución. En los contratos unilaterales las promesas son obligatorias al llegar a conocimiento de la parte a quien van dirigidas.

Artículo 113° Mientras el contrato no es perfecto, la propuesta y la aceptación son revocables; pero, aunque la revocación impide el perfeccionamiento del contrato, si ella llega a noticia de la otra parte después que ésta ha comenzado la ejecución, el revocante debe indemnizarle los daños que la revocación le apareja.

Artículo 114° La aceptación condicional o las modificaciones a la propuesta, se tendrán como nueva propuesta.

Artículo 115° Cuando las partes residan en distintas plazas, se entenderá celebrado el contrato para todos los efectos legales, en la plaza de la residencia del que hubiere hecho la promesa primitiva a la propuesta modificada y en el momento en que la aceptación hubiere llegado a conocimiento del mismo.

Artículo 116° Todos los actos concernientes a la ejecución de los contratos mercantiles celebrados en país extranjero y cumplidos en Venezuela, serán regidos por la ley venezolana, a menos que las partes hubieren acordado otra cosa.

Artículo 117° El deudor que paga tiene derecho a exigir un recibo y no está obligado a contentarse con la simple devolución del título de la deuda sin la nota de pago.

En relación a los artículos señalados sirven de soporte a esta investigación motivado a que señala la obligatoriedad de emitir un documento mercantil que comprometa el pago de lo que compra en determinada empresa, del mismo modo cabe destacar que en todas las ventas que realiza Empaque 15 AC a sus clientes, se le aporta su comprobante de compra donde aparecen los datos de los productos con sus respectivos precios, así mismo señala el periodo que se le otorga el crédito.

### **Código de ética profesional Contadores Públicos de Venezuela.**

Capítulo I artículo 2.- Tiene las siguientes obligaciones: a) El Contador Público deberá, ofrecer a quienes preste sus servicios el concurso de sus

conocimientos, actuando con la diligencia, confiabilidad y estricto apego a la ética. b) El Contador Público deberá mantener en forma permanente su colaboración para el fortalecimiento de los estudios universitarios de contaduría. c) El Contador Público que acepte realizar una actividad incompatible con el ejercicio independiente de la profesión, deberá abstenerse en su actividad como profesional independiente. d) El Contador Público se abstendrá de hacer comentarios públicos o privados que lesionen la reputación de otro Contador Público o el prestigio de la profesión en general.

Tiene relación con esta investigación puesto que el gerente y/o dueño de una empresa debe depositar toda su confiabilidad a una persona con preparación profesional, ética, honestidad, y este no es más que el contador público, persona que se debe caracterizar por dominar a la perfección todo lo concerniente a la carrera.

### **Bases Normativas NIIF para las PYMES**

Sección 3 Presentación de los Estados Financieros Esta sección explica la presentación razonable de los estados financieros, los requerimientos para el cumplimiento de la NIIF para las PYMES y qué es un conjunto completo de estados financieros. Es decir, Los estados financieros presentarán razonablemente, la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una entidad. La presentación razonable requiere la representación fiel de los efectos de las transacciones, otros sucesos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos establecidos en la Sección. La información adicional a revelar es necesaria cuando el cumplimiento con requerimientos específicos de esta NIIF es insuficiente para permitir entender a los usuarios el efecto de transacciones concretas, otros sucesos y condiciones sobre la situación financiera y rendimiento financiero de la entidad.

### **Normas Internacionales de Contabilidad N.I.C.-**

Presentación de Estados Financieros. Esta norma establece las formas de presentación de los estados financieros, determinando a los postulados de contabilidad. Determina diversas políticas contables a seguir que permiten comparar un ejercicio económico con otro en una organización, lo reflejado en los estados financieros de una empresa con respecto a otra en cualquier lugar donde esta norma sea aplicada y por último la estructura que deben seguir, las cuentas básicas a mostrar y su respectiva denominación.

Se relaciona con la investigación puesto que toda pequeña y mediana empresa debe presentar sus estados financieros ante la junta directiva o junta de asociados, en el lapso establecido, ya que permite la información del avance o no de una empresa.

### **Sistema de variables**

Sampieri (2003 p143) define variable como “la propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”, en este sentido a continuación se desarrolla las variables de esta investigación

## Cuadro N° 1

### Variables de la investigación

**Objetivo General:** Proponer un plan de procedimientos para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A.

Objetivo Especifico	Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems
Diagnosticar la situación real del cobro y registro de facturas de las cuentas por cobrar en la empresa Empaques 15 C.A.	Situación real del cobro y registro de facturas de las cuentas por cobrar	Cuentas por cobrar	Observación o evidencias en cuanto a omisiones o fallas en el manejo de la cartera de clientes Control de las ventas Control de las cuentas por cobrar Control del registro de las cuentas por cobrar Control del efectivo Procesos y procedimientos a seguir en las cuentas por cobrar	1,2,3,4, 5,6,8,9, 11,14,18
Diseñar un plan de procedimiento para el cobro y registro de facturas para el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A.	Plan de procedimientos de cobro y registro de facturas	Estructura del plan Elaboración de pautas para cobro de facturas y el procedimiento para registrarlo	Políticas de normas y procedimientos	7,10,12, 13,15,16, 17,19,20
Validar el diseño del plan para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza realizadas por la empresa Empaques 15 C.A.	Validación del plan de procedimientos			

## **MOMENTO III**

### **ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL.**

Esta sección comprende la selección de los métodos más apropiados para lograr los objetivos de la investigación. Este abarca, la naturaleza, el paradigma, el enfoque, el tipo y diseño de investigación, la selección de unidades de estudio, la población, la técnica y el instrumento de recolección de datos, así como la validez y la confiabilidad del instrumento.

En tal sentido señala Tamayo (2009) que la metodología constituye la medula del plan (p114), por lo que el marco metodológico de una investigación recoge fundamentalmente los pasos a seguir desde que se inicia el estudio hasta su culminación, es decir, la fase donde se sustenta el tema por lo cual constituye métodos, estrategias, técnicas e instrumentos que serán aplicados durante el proceso de la investigación, con el fin de lograr los objetivos propuestos y la temática abordada sobre el cobro y registro de facturas,

#### **Naturaleza de la Investigación**

Los paradigmas de la investigación han variado a lo largo de la historia. Un paradigma es un conjunto de actitudes, de creencias, de maneras de ver la realidad con las que los investigadores deciden abordar el estudio de lo que les rodea. Por tanto, es un modelo a seguir. En este estudio se trabajará bajo el paradigma positivista debido a que utilizará técnicas para recolectar datos: cuestionarios, listas de verificación, inventarios o pruebas estandarizadas (para medir diferentes parámetros como, por ejemplo, la satisfacción laboral, niveles de estrés, tipos de personalidad).

En este orden la presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, ya que se basa en la recolección de datos para probar la hipótesis, por medio de la aplicación de una encuesta al

personal involucrado, lo cual se pretende resolver en este tipo de investigación el grado de deficiencia existente en el área de registro de cobranzas de la empresa Empaques 15 CA

El estudio del presente trabajo se desarrolla bajo la modalidad proyectiva, ya que se basa en el diseño de un plan de procedimiento para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza de la empresa empaques 15 C.A. Para lo cual Hurtado (2010), señala que: “la investigación proyectiva está basada en elaborar una propuesta, como medida de respuesta a un problema de grupo social o área particular del conocimiento, comenzando en un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, procesos explicativos y tendencias futuras” (p.325) En otras palabras, una investigación proyectiva aborda la solución de una problemática mediante la formulación de una propuesta y requiere tres (3) etapas para su ejecución, ellas son:

-Etapa descriptiva o diagnóstico. En esta etapa, se concreta una problemática que necesite solución, estableciendo el contexto donde se encuentre. En lo que respecta a este estudio, son los procedimientos para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A

-Etapa proyectiva o elaboración de la propuesta. En esta fase, se expone el diseño de herramientas y el plan para la recolección de datos, esto conlleva al análisis por medio de técnicas estadísticas que permite establecer conclusiones finales. En esta investigación es el diseño del plan de procedimiento para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza.

-Etapa de validación de la propuesta. En este espacio, se realiza el proceso de aceptar la solución como repuesta a la problemática existente, el cual se ejecuta mediante la aprobación de expertos en la materia. En cuanto al, plan de procedimiento para el cobro y registro de facturas se determinará mediante el proceso de juicio de experto

También es importante mencionar que el estudio se apoya en un diseño de campo de carácter descriptivo la cual permite la obtención de la información requerida a través de fuentes primarias, señala Tamayo y Tamayo (2009) “los datos se recogerán directamente en la realidad, por lo cual los denominamos primarios y su importancia radica en el hecho de que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido estos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas, ya que para analizar las variables se efectuará en el lugar donde se desarrollan los hechos”, sea el caso de la empresa Empaques 15 CA., específicamente en el departamento de cobranzas. Este diseño se realizará para describir los sucesos y comprender los factores, las causas

y los efectos de los problemas que se encuentren en la empresa para registrar los cobros, además de ofrecer una propuesta que siendo aplicada ayudará a mejorar la situación financiera que mantiene en la actualidad.

### **Estrategias procedimentales de desarrollo de la investigación**

La presente investigación se desarrolló en el orden de las siguientes fases, tomando como punto partida los objetivos específicos que orientan la investigación:

**Fase I.** Diagnosticar la situación real del cobro y registro de facturas de las cuentas por cobrar en la empresa Empaques 15 C.A

En esta primera fase el diagnóstico realizado a la empresa Empaques 15 C.A, detalla la exploración del sistema contable en específico las cuentas por cobrar, en la cual, a través de la observación, se pudo detectar deficiencias en cuanto a este registro. Una vez identificado la situación, se procedió a determinar la población y muestra, se aplicó la encuesta a seis personas que conforman el departamento de cobranza, los resultados se analizaron e interpretaron con sus respectivas tablas y gráficos, por último, se elaboró las conclusiones y recomendaciones.

**Fase II.** Diseñar un plan de procedimiento para el cobro y registro de facturas para el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A.

En esta fase, se procede analizar acerca de argumentos teóricos que fundamenten desde una perspectiva aceptada las acciones a ser incorporadas en el plan de procedimientos para el cobro y registro de facturas. Este plan contiene un formato en hoja Excel por cada mes, formado por 14 columnas 7 de ellas usan fórmula del “si condicional” y todas entre si están concatenadas, además de una celda señalada con el nombre de utilidades y perdidas. Para el llenado de esta tabla se necesita, las copias de las notas de entrega y las facturas que sean generadas al cliente que hace la compra. Se procede a vaciar la información como; fecha de emisión, razón social, tipo de cliente, Rif, número telefónico, número de factura o nota de entrega, monto, todo esto es cargado manualmente, el resto de la información lo refleja de forma automática. Para saber los resultados una vez cargada la información la celda de utilidades o perdidas cambiara de color según sea el resultado verde – ganancia, rojo – perdida. Allí mismo se determina cual, cuantos clientes tienen deuda pendiente con la empresa e iniciar el proceso de cobranza.

**Fase III.** Validar el diseño del plan para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza realizadas por la empresa Empaques 15 C.A

En esta fase, se evidenciará la certeza del plan de procedimiento para el cobro y registro de facturas para el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A, mediante la revisión y aprobación de personas especialistas en el área quienes deben considerar si la propuesta es factible para aplicarla en la empresa.

### **Población**

Según Tamayo y Tamayo (2009) la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. En este sentido la población en este estudio está conformada por 6 personas que se encargan del proceso de control y cobranza de la empresa Empaques 15 CA.

### **Muestra**

En relación a la población pequeña o finita no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados. En este caso, en la investigación se estudiará la totalidad de la población, por ser una población finita; asimismo, no se aplicará fórmulas para determinar el tamaño de la muestra. La población y muestra para este caso son iguales.

Al respecto la muestra desde un punto de vista matemático se dice que una muestra es aquella en la cual cada posible combinación de  $n$  elementos de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado, por tal motivo para lograr examinar la información y orientar a la organización a una adecuada administración de un sistema de procedimientos contables para el manejo de las cuentas por cobrar en Empaques 15 CA, la población estuvo representada por el Gerente, el Contador, Jefe de Crédito, Asistente de cobranza, el vendedor y el despachador, los cuales fueron objeto de una entrevista que se realizó con el propósito de obtener información más detallada en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar.

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

En la búsqueda y recolección de la información existen diferentes técnicas, entre ellas: la observación, entrevistas y las encuestas; que son procedimientos que permiten la obtención de información importante y relacionada con la investigación para así lograr los objetivos planteados.

En el presente trabajo especial de grado, la técnica o procedimiento utilizado para la recolección de datos fue por medio de la técnica de la encuesta a través de un cuestionario, ya que este facilita el poder entender los resultados de la aplicación del diseño de cobranzas.

En este sentido utilizando esta técnica de recolección de datos, y aprovechando las ventajas que otorga, la investigación se desarrolla en un ambiente certero y oportuno, para así cumplir con las expectativas de la institución de lograr optimizar la gestión de cobranza, esta técnica servirá para conocer la opinión del personal objeto de estudio.

### **Instrumento de recolección de datos**

Se diseñó un cuestionario compuesto por veinte preguntas cerradas, respecto a las variables de investigación a medir, que contiene respuestas dicotómicas (si/no), la aplicación de este cuestionario de preguntas cerradas es ventajosa, porque presenta a los entrevistados las posibilidades de respuesta sin que tenga que redactar, otra ventaja es el ahorro de tiempo, la fácil codificación y preparación de su análisis. Este será aplicado al personal objeto de estudio lo cual servirá para conocer su opinión.

### **Confiabilidad del Instrumento**

Existen varios procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición, según señala Hernández (2000). Todos utilizan fórmulas de coeficientes de confiabilidad, estos pueden oscilar entre 0 y 1 en la que el coeficiente 0 significa nula y 1 confiabilidad total. Para la confiabilidad se utilizó el programa IBM SPSS versión 29.0.0.0. (Statistical Package for the Social Sciences) una vez introducida la información se hizo clic en análisis de fiabilidad, obteniendo el coeficiente alfa de cronbach de 0.481, la cual de acuerdo al resultado obtenido su confiabilidad es moderada.

## **Cuadro 2**

### **Confiabilidad del Instrumento**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,481	20

**Fuente: IBM SPSS version 29.0.0.0**

### **Validación del instrumento**

La validez de un instrumento se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretenderá medir. Para determinar esta característica debe tener en cuenta diferentes tipos de evidencias relacionadas con el contenido.

En este sentido el investigador se seleccionó el tipo de contenidos más conveniente, previa documentación a las fuentes metodológicas. La validez del contenido fue determinada por el juicio de expertos.

### **Análisis de datos**

El análisis e interpretación de los datos se empleó las técnicas propias de la estadística descriptiva, por cuanto el análisis e interpretación de los datos se efectuó tomando como punto de referencia las tendencias porcentuales de las respuestas más significativas en relación a la percepción de los sujetos de estudio sobre el cobro y registros de las cuentas por cobrar de la empresa Empaques 15 AC.

## **MOMENTO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Análisis de resultados**

Este momento se refiere a lo concerniente al análisis de datos obtenidos luego de la aplicación de la encuesta en donde según Arias (2012), lo define como “el punto donde se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso” ( p.111), en tal sentido, con el propósito de presentar los resultados obtenidos, de los datos arrojados por el instrumento aplicado, se procedió a organizarlo, tabularlo y graficarlo, para su respectiva interpretación y análisis. A continuación, se presentan las manifestaciones cuantitativas adquiridas por los sujetos, tomando en consideración cada una de las fases que orientan las estrategias procedimentales de la búsqueda.

***Fase I.*** Diagnosticar la situación real del cobro y registro de facturas de las cuentas por cobrar en la empresa Empaques 15 C.A

Para llevar a cabo esta fase se aplicó el instrumento-cuestionario, para ello se consideró que las preguntas fueran formuladas y jerarquizadas de tal forma que permitan conocer la realidad existente de los procedimientos que se llevan a cabo referentes al registro y cobranza de la empresa Empaques 15 C.A., el cuestionario de encuesta utilizado está compuesto por un total de 20 preguntas cerradas de respuestas dicotómicas (Si/No) la cual permite al encuestado la facilidad de responder y al encuestador de realizar el análisis. Fue aplicado a una población total de 6 individuos trabajadores de la empresa Empaques 15 C.A. entre personal del departamento de cobranza y la gerencia de la empresa.

Para el procesamiento de la encuesta se utilizó un software estadístico llamado IBM SPSS Statistics versión 29.0.0.0. (Statistical Package for the Social Sciences), en el cual muestran los resultados a nivel de cuadros y gráficos por cada uno de las interrogantes de este cuestionario, esto con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y dar a conocer el diagnóstico de la situación real del cobro y registro de facturas de las cuentas por cobrar en la empresa Empaques 15 C.A. Con esta investigación, se abre la posibilidad de aportar una propuesta concreta que permita el logro del objetivo general del estudio.

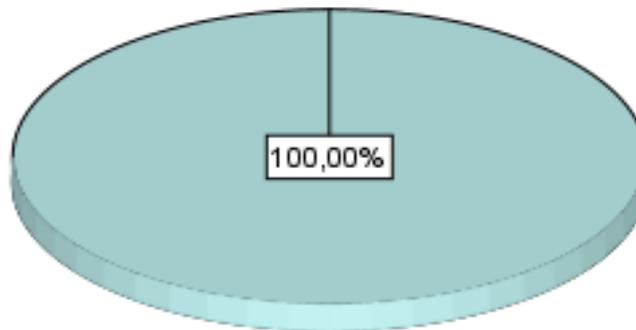
A continuación, los resultados tabulados detallando su frecuencia absoluta y porcentual, acompañados de representaciones graficas que facilitan su interpretación

### Cuadro N°3

#### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 1

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
1	¿Hay control de los registros de las cuentas por cobrar?	6	100			6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 1**  
Valores en porcentajes del ítem N° 1

#### Análisis del cuadro N° 3 Gráfico 1

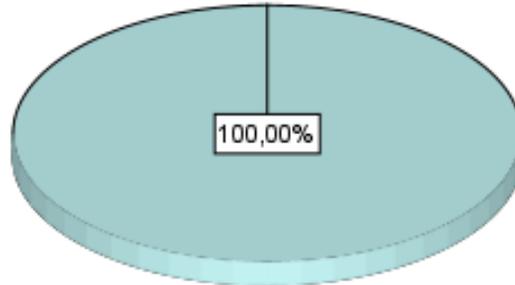
En el cuadro 3 y gráfico 1, se observa que el 100% de los encuestados indicaron que en el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A., se lleva control de los registros de las cuentas por cobrar, en este sentido Weston (1.984) señala que: “la política de cobro se refiere a los procedimientos que sigue la empresa para obtener el pago de las cuentas vencidas”( p.186), éste hecho asegura el retorno de las operaciones al crédito y, en consecuencia, es indispensable utilizar la política de cuentas por cobrar, para que el personal realice de manera eficiente sus responsabilidades.

**Cuadro N° 4**

**Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 2**

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
2	¿Utiliza formulario para registros de cuentas por cobrar?	6	100			6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 2**  
**Valores en porcentajes del ítem N° 2**

**Análisis del cuadro N° 4 Gráfico 2**

En el cuadro 4 y gráfico 2, se observa que el 100% de los encuestados manifestaron que el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A., utilizan formulario para registros de las cuentas por cobrar de sus clientes, pero esto no asegura el retorno de las operaciones al crédito y, en consecuencia, se ratifica lo indispensable de disponer con las políticas de cuentas por cobrar, que permitan mantener un adecuado flujo de efectivo y dar así cumplimiento a las obligaciones

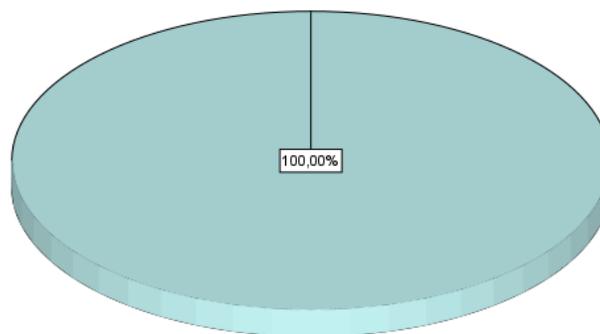
que posea en este sentido Etienger y Goliet (2000) señalan que la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y frecuencia de reinversión de su capital.

### Cuadro N° 5

#### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 3

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
3	¿Realiza comprobación de registros contables?	6	100			6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 3**  
Valores en porcentajes del ítem N° 3

#### Análisis del cuadro N° 5 Gráfico 3

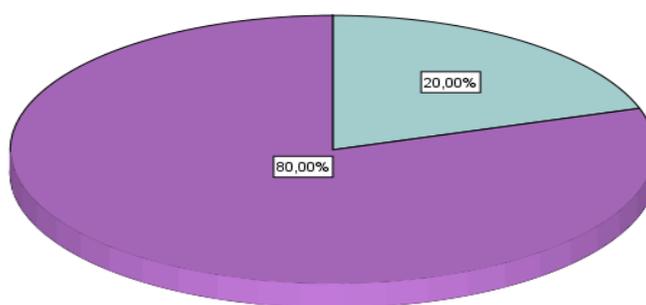
En el cuadro 5 y gráfico 3, también se observa que el 100% de los encuestados manifestaron que en el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A. realiza la comprobación de los registros contables, lo que permite visualizar los ingresos y gastos, sin embargo, no está garantizado el retorno de las operaciones de crédito otorgado, debido a que es la anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico. (Revista Definición.de)

## Cuadro N° 6

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 4

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
4	¿Realiza asientos resúmenes?	1	16,7	4	66,7	5	83,3

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 4**  
**Valores en porcentajes del ítem N° 4**

#### Análisis del cuadro N° 6 Gráfico 4

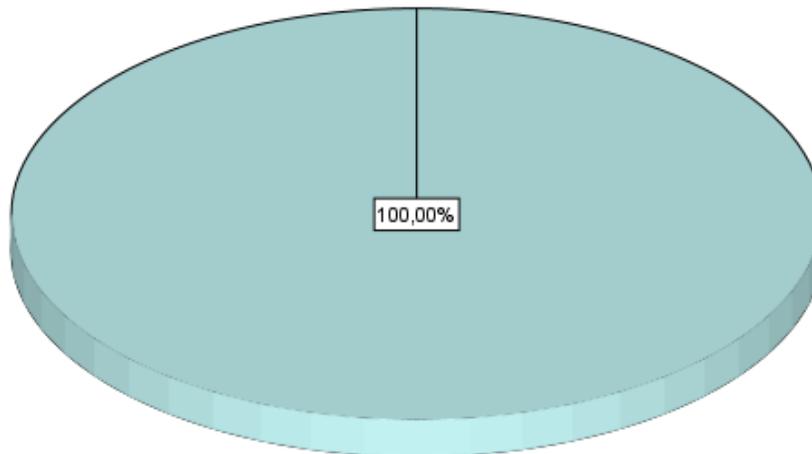
En el cuadro 6 y gráfico 4, se observa que los resultados de la interrogante a que, si la empresa realiza asientos resúmenes, se obtuvo que, el 16,7% que representa 1 persona manifestó que si realiza el asiento; el otro 16,7% no respondió la encuesta, de un total de 6 encuestados, sin embargo el 66,7% lo cual representa a 4 personas respondieron que en la empresa no se realizan estos asientos resúmenes, esta acción conlleva a una incertidumbre y desconocimiento dentro del proceso de cobranza, en este sentido, Etienger y Goliet (2000) señalan que la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y frecuencia de reinversión de su capital

## Cuadro N°7

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 5

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
5	¿se retrasan las cobranzas?	6	100			6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 5**  
**Valores en porcentajes del ítem N° 5**

#### Análisis del cuadro N° 7 Gráfico 5

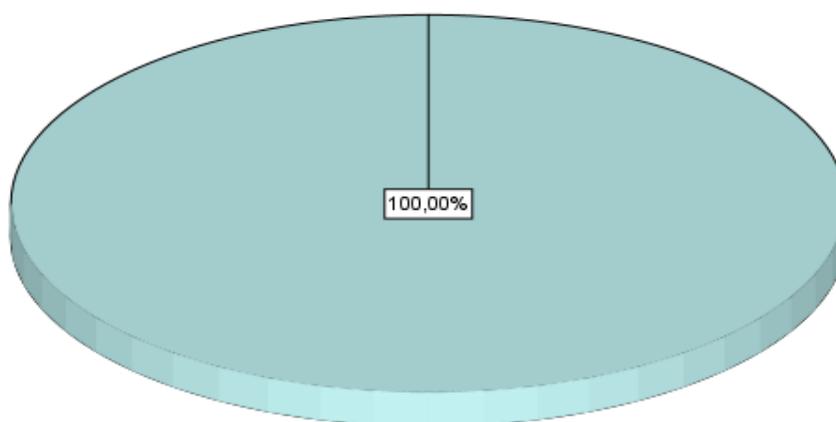
En el cuadro 7 y gráfico 5, se observa que el 100% de los encuestados respondieron que si existe retraso en las cobranzas de facturaciones a clientes de la empresa Empaques 15 C.A. manteniendo la morosidad de estas, generando clientes insolventes. Cabe resaltar que es importante cumplir con las políticas y procedimientos de cobranza. Según Varenzuela (2001) son derechos legítimo adquiridos por la empresa que llegado el periodo de ejecutar o ejercer ese derecho recibirá a cambio efectivo o cualquier clase de bienes o servicios.

## Cuadro N°8

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 6

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
6	¿Es idónea la persona que realiza la cobranza?	6	100			6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 6**  
Valores en porcentajes del ítem N° 6

### Análisis del cuadro N° 8 Gráfico 6

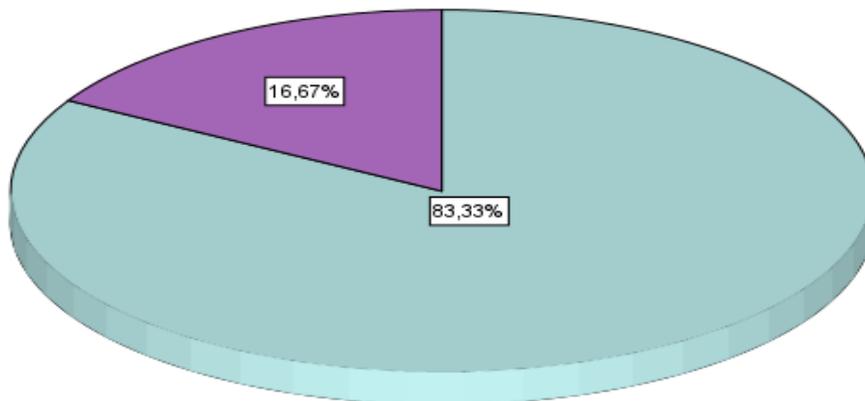
En el cuadro 8 y gráfico 6, se observa que el 100% de los encuestados coincidieron que la persona que realiza la cobranza es la indicada en la empresa Empaques 15 C.A. para realizar la cobranza, sin embargo, se debe tener en cuenta que la gestión de cobranza es el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas, y el encargado debe tenerlo presente, pues recae en esta la rentabilidad y liquidez de la empresa, al respecto para Etienger y Goliet (2000) la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio.

## Cuadro N°9

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 7

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
7	¿El procedimiento de cobranza es el más correcto?	5	83,3	1	16,7	6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 7**  
Valores en porcentajes del ítem N° 7

#### Análisis del cuadro N° 9 Gráfico 7

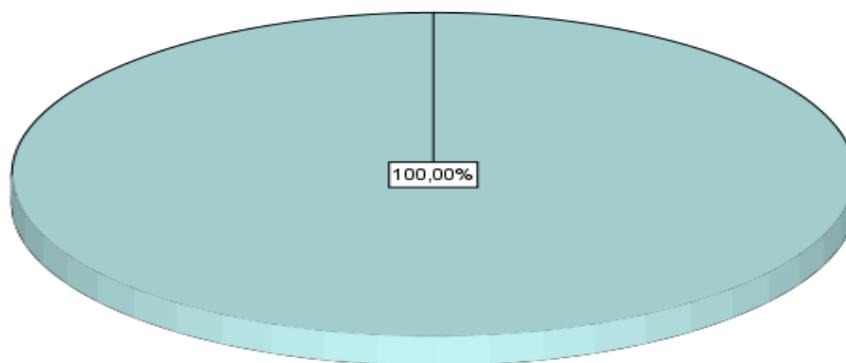
En el cuadro 9 y gráfico 7, se observa que el resultado de la interrogante a que, si la empresa realiza un correcto procedimiento de cobranza, se obtuvo que, de un total de 6 encuestados, el 83,3% que representa 5 personas respondieron que sí es el más ajustado según la necesidad de la empresa Empaques 15 C.A., sin embargo; se tuvo que el 16,7% que representa 1 persona manifestó que no, en vista de esto se debe hacer un cambio ya que los procedimientos, cualquiera que sea, deben ser firmemente establecidos para obtener mejor y mayores resultados. En este sentido Weston (1.984) señala que: “la política de cobro se refiere a los procedimientos que sigue la empresa para obtener el pago de las cuentas vencidas” (p.186)

## Cuadro N°10

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 8

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
8	¿El sistema de crédito adoptado es el más adecuado?	6	100			6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 8**  
**Valores en porcentajes del ítem N° 8**

#### Análisis del cuadro N° 10 Gráfico 8

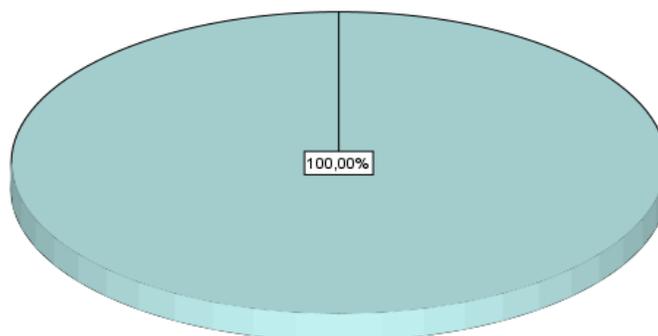
En el cuadro 10 y gráfico 8, se observa que el resultado arrojado en la aplicación de esta encuesta fue que el 100% de los encuestados, asegura que es el sistema de crédito más adecuado adoptado por la empresa Empaques 15 C.A. el cual hasta el presente le ha dado buenos resultados, es por ello que, una cuenta por cobrar es tan buena como la probabilidad de que será pagada, la empresa no puede permitirse esperar demasiado, antes de iniciar los procedimientos de cobro ni tampoco iniciar los procedimientos demasiado pronto. Una gestión de cobranza, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio (Blog Debitia)

## Cuadro N°11

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 9

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
9	¿Se tiene base de datos de los clientes?	6	100			6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 9**  
**Valores en porcentajes del ítem N° 9**

### Análisis del cuadro N° 11 Gráfico 9

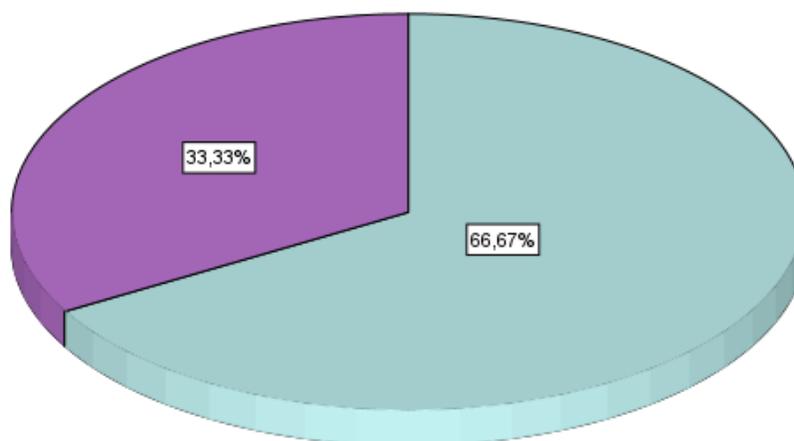
En el cuadro 11 y gráfico 9, se observa que el 100% de los encuestados del departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A. respondieron que, se lleva el registro de los clientes. Este aspecto es de vital importancia puesto que la fuente de ingresos de una organización son las ventas o los servicios prestados, por ello la gerencia debe estudiar las peticiones de crédito efectuadas por los clientes, determinar de acuerdo a una serie de requisitos exigidos al cliente si este se encuentra en capacidad de cancelar la deuda. Hay que tener bien claro que cada cliente es diferente y, por lo tanto, probablemente no funcionará la misma premisa para todos. (Blog Nubox.com)

## Cuadro N°12

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 10

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
10	¿La base de datos de los clientes está clasificada?	4	66,7	2	33,3	6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 10**  
**Valores en porcentajes del ítem N° 10**

#### Análisis del cuadro N°12 Gráfico 10

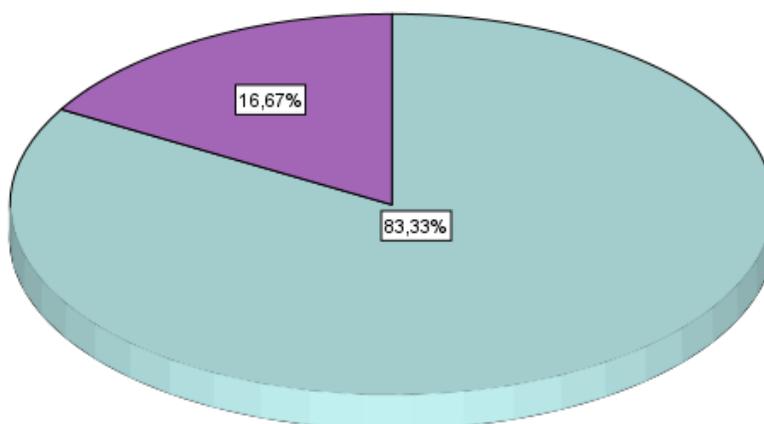
En el cuadro 12 y gráfico 10, se observa que el 66,67% de los encuestados manifestaron que la empresa Empaques 15 C.A. Maneja una base de datos de los clientes que está clasificada, permitiéndole tener un registro detallado a todo aquel que solicite un nuevo crédito o que ya lo tenga. Toda organización que efectúe ventas que sean canceladas a crédito debe poseer a su disposición diversas herramientas que le permitan mantener un adecuado flujo de efectivo y dar así cumplimiento a las obligaciones que posea, para ello es necesario determinar no solamente técnicas que agilicen el cobro, si no también políticas que especifiquen la manera en que deben ser seleccionados los clientes para venderles a crédito.

### Cuadro N°13

#### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 11

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
11	¿La información al facturar llega a tiempo al departamento respectivo?	5	83,3	1	16,7	6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 11**  
Valores en porcentajes del ítem N° 11

#### Análisis del cuadro N° 13 Gráfico 11

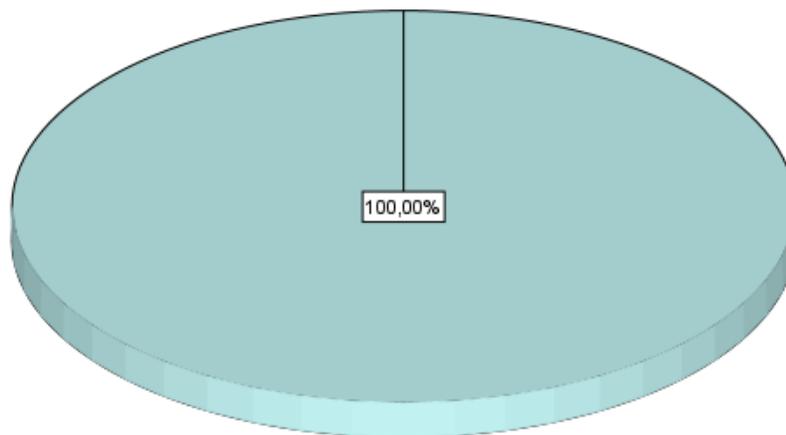
En el cuadro 13 y gráfico 11, se observa que el 83,3% de la población encuestada indicó que las facturas llegan a tiempo al departamento de cobranza, mientras que el 16,7 % manifestó lo contrario, al observar el proceso aplicado por la empresa se puede percibir que existe solo reporte de recibido, pero se infiere en que no son ejecutados los pasos para su debido control.

## Cuadro N°14

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 12

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
12	¿El registro de cobranza es llevado por una sola persona?	6	100			6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 12**  
**Valores en porcentajes del ítem N° 12**

#### Análisis del cuadro N° 14 Gráfico 12

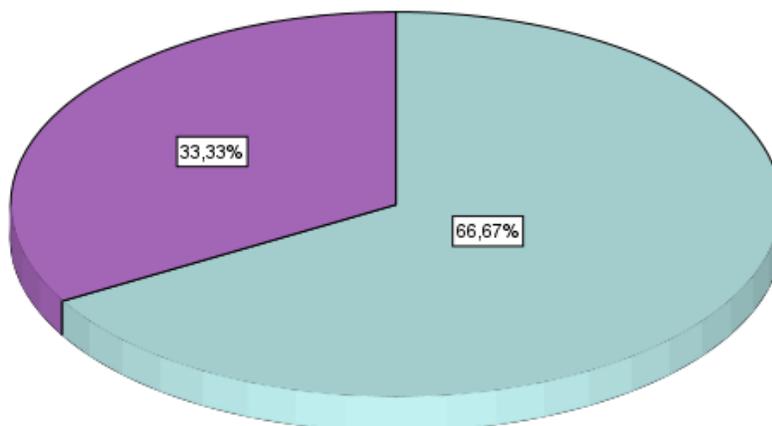
En el cuadro 14 y gráfico 12, se observa que el 100% de los encuestados señalaron que el registro de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A., es llevado por una sola persona. Es de hacer notar que el objetivo principal de cobranza es sintéticamente: “cobrar todo en el menor tiempo posible”, sin perder la visión de la importancia de conservar la relación comercial con los clientes. Al respecto es positivo incorporar a un personal calificado para colaborar con el registro y cobro de cuentas pendientes por cobrar. (Web Definición.de)

## Cuadro N°15

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 13

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
13	¿Se le hace seguimiento a los créditos vencidos?	4	66,7	2	33,3	6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 13**  
Valores en porcentajes del ítem N° 13

#### Análisis del cuadro N° 15 Gráfico 13

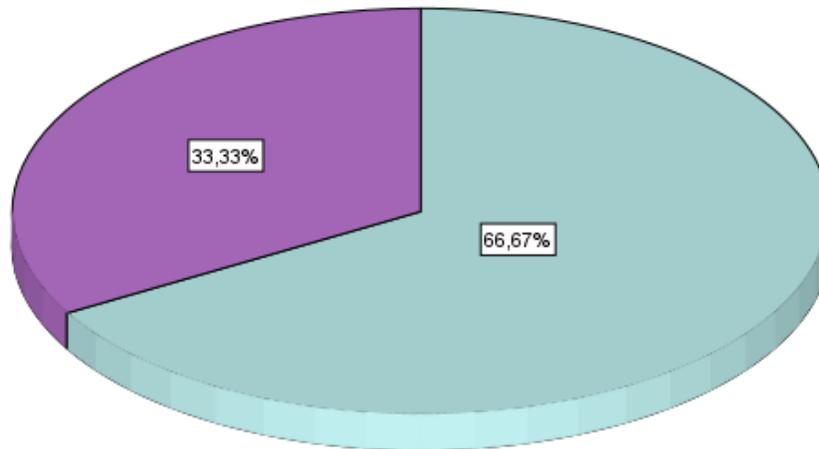
En el cuadro 15 y gráfico 13, se observa que conforme a los resultados de la interrogante a que, si la empresa hace seguimiento a los créditos vencidos, se obtuvo que de los 6 encuestados, el 66,7% equivalente a 4 personas respondieron, que en la empresa Empaques 15 C.A., sí hace el seguimiento de estas operaciones, mientras que el 33,3% representado por 2 encuestados no consideran que lo hagan, lo que demuestra una deficiencia con la forma de hacer seguimiento de estos registros de cuentas a crédito. En este sentido efectuar un seguimiento que permita individualizar las cuentas morosas resulta de gran importancia. (Blog aulicum.com)

## Cuadro N°16

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 14

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
14	¿Considera que el proceso de cobranza está facilitando la liquidez de la empresa?	4	66,7	2	33,3	6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 14**  
**Valores en porcentajes del ítem N° 14**

#### Análisis del cuadro N° 16 Gráfico 14

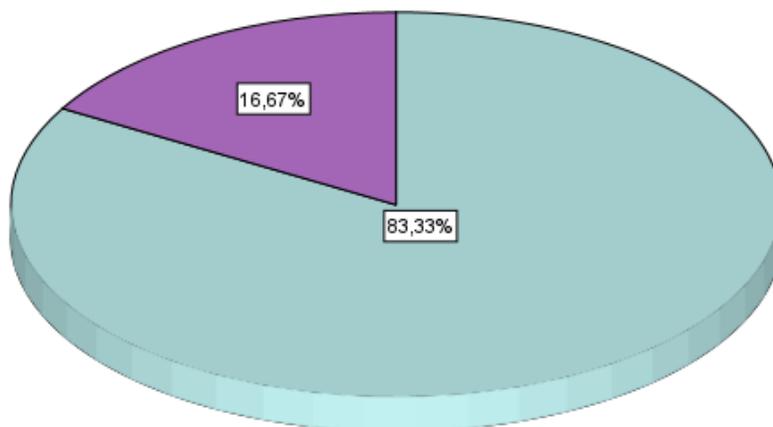
En el cuadro 16 y gráfico 14, se observa que el 66,7% de los encuestados manifestaron que sí consideran que el proceso de cobranza está facilitando la liquidez de la empresa Empaques 15 CA, mientras que el 33,3% no lo ve así. Se puede evidenciar que se debe haber mejoras en este proceso de cobranza para poder así garantizar la liquidez de la empresa, si se acumulan grandes deudas, se pierde la liquidez y, por ende, el negocio no es capaz de cumplir con todas sus obligaciones a cabalidad (blog.nubox.com)

## Cuadro N° 17

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 15

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
15	¿Considera necesario el diseño de un registro de cuentas por cobrar que le permita llevar control actualizado de las cobranzas?	5	83,3	1	16,7	6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 16**  
Valores en porcentajes del ítem N° 15

#### Análisis del cuadro N° 17 Gráfico 15

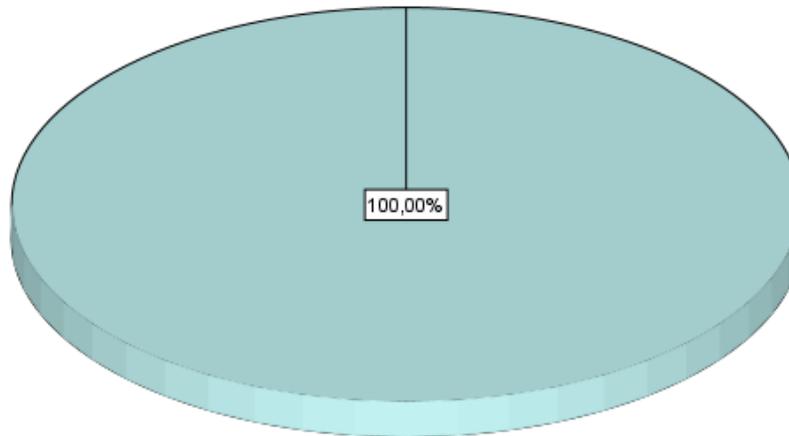
En el cuadro 17 y gráfico 15, se observa que el 83,3% de los encuestados que representan 5 personas del departamento de cobranza consideran que si se es necesario el diseño de un registro de cuentas por cobrar que les permita llevar un control actualizado de las cobranzas, solo 1 persona que representa el 16,7% no lo ve necesario. Es de señalar que la principal función del sistema de cobranza es: Gestionar y llevar el control detallado del cobro de créditos a favor de la empresa, administrar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, mediante un eficiente trabajo en equipo, y esto se puede llevar automatizado. Muchos de los problemas que suele experimentar la administración de las cuentas por cobrar pueden solucionarse con la implementación de un sistema informático que permita reunir, analizar y supervisar todos los datos desde una misma plataforma. (aulicum.com)

## Cuadro N°18

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 16

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
16	¿Se maneja control de ventas?	6	100			6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 16**  
**Valores en porcentajes del ítem N° 16**

#### Análisis del cuadro N° 18 Gráfico 16

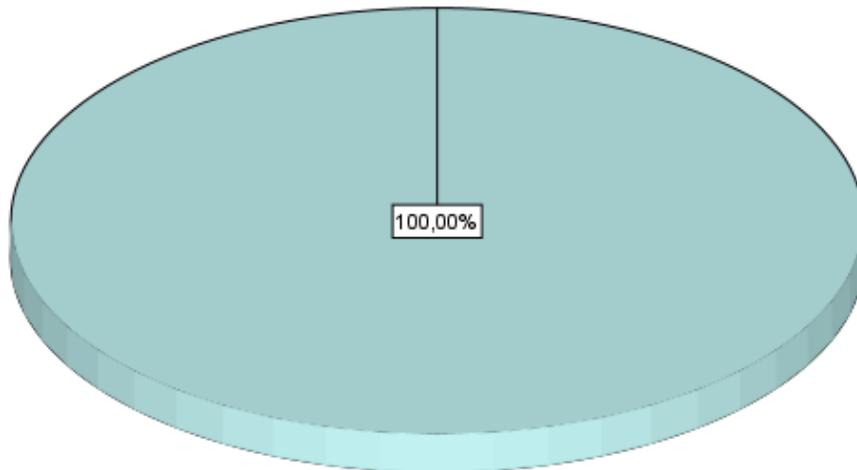
En el cuadro 18 y gráfico 16, se observa que el 100% de los encuestados manifestaron que, sí se maneja un control de ventas en la empresa Empaques 15 C.A., es importante señalar que toda organización cuenta con políticas de venta a crédito y cobranza de acuerdo a la actividad comercial que realice y la necesidad de su negocio, ya que son características únicas de cada rubro de las organizaciones; no obstante, existen varios métodos o técnicas generales de control de ventas las cuales se pueden adaptar. La importancia del control de ventas para una empresa es justamente crear un foco para que los procesos sean efectivos. (Blog zendesk.com)

## Cuadro N°19

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 17

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
17	¿El ambiente laboral facilita el desempeño de la cobranza?	6	100			6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 17**  
**Valores en porcentajes del ítem N° 17**

### Análisis del cuadro N° 19 Gráfico 17

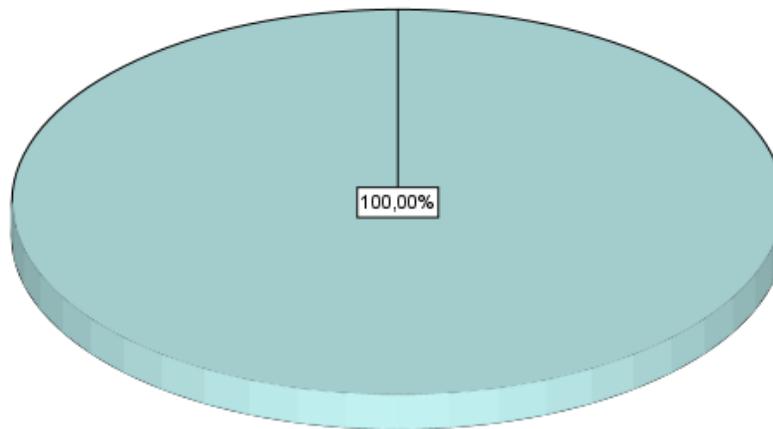
En el cuadro 19 y gráfico 17, se observa que el 100% de los encuestados manifestaron que en el departamento de cobranza se trabaja bajo un ambiente que les permite desarrollar su desempeño en cuanto a desenvolvimiento de la gestión contable que se maneja en la empresa conllevando a realizar algunos trabajos en equipo. Un buen ambiente garantiza, sin dudas, la productividad de los empleados y la retención del talento. (workmeter.com)

## Cuadro N°20

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 18

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
18	¿Se siente comprometido con el trabajo que desempeña en la empresa Empaques C.A.?	6	100			6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 18**  
**Valores en porcentajes del ítem N° 18**

#### Análisis del cuadro N° 20 Gráfico 18

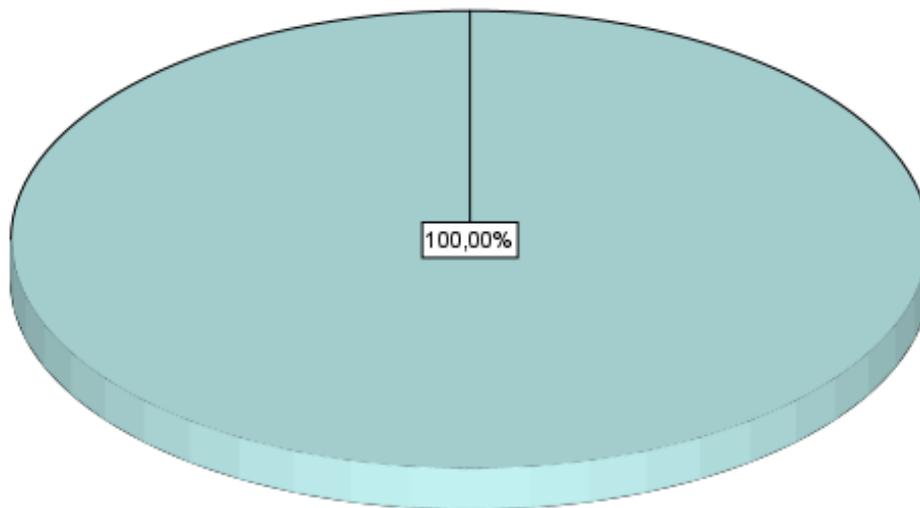
En el cuadro 20 y gráfico 18, se observa que el 100% de los encuestados se sienten comprometido con el trabajo que desempeñan en la empresa Empaques 15 C.A., y que están abiertos a cualquier sugerencia para corregir las fallas que presentan en el departamento de cobranza en pro de la empresa y fortalecer el trabajo en equipo es de notar que los espacios se comparten con los compañeros, los sitios dejan de ser fijos y se trabaja cada vez más por objetivos que por cumplir horarios.(workmeter.com)

## Cuadro N°21

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 19

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
19	¿El control del producto terminado es el más adecuado?	6	100			6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 19**  
**Valores en porcentajes del ítem N° 19**

### Análisis del cuadro N° 21 Gráfico 19

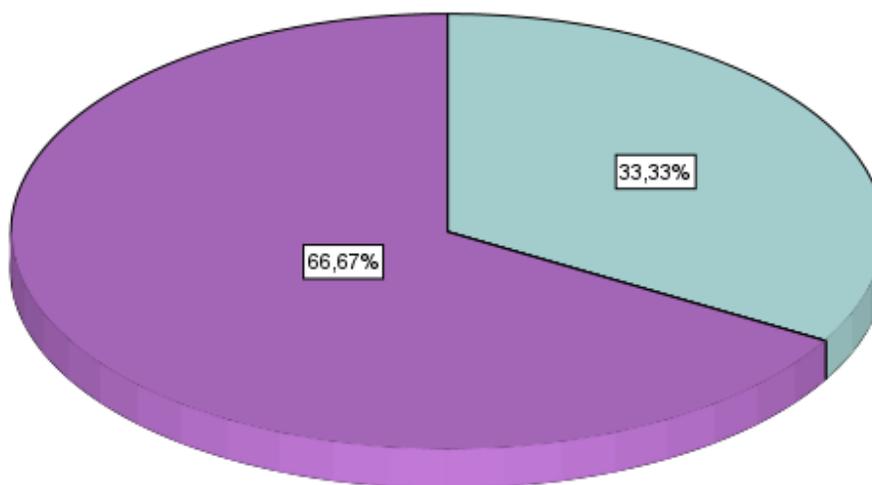
En el cuadro 21 y gráfico 19, se observa que el 100% de los encuestados manifestaron que el control utilizado por la empresa Empaques 15 C.A. del producto terminado es el más adecuado, pues reúne todos los controles de elaboración para garantizar al cliente comprar un producto de calidad y la empresa evitar tener un riesgo crediticio. Cabe señalar que todo producto, después de haber pasado por la transformación de materias primas, se considera producto terminado, mismo que requiere ser manejado óptimamente para proceder a su distribución y consumo. (blog.gieicom.com)

## Cuadro N°22

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 20

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
20	¿Realizan supervisiones del proceso de cobranza?	2	33,3	4	66,7	6	100

Fuente: Hernández, E. (2022)



**Gráfico 20**  
**Valores en porcentajes del ítem N° 20**

#### Análisis del cuadro N° 22 Gráfico 20

En el cuadro 22 y gráfico 20, se observa que el 66,7% de los encuestados manifestaron que la supervisión del proceso de cobranza no se realiza, esto conlleva a realizar algunos ajustes que le permitan recuperar la cartera crediticia de la empresa Empaques 15 C.A., en cambio el 33,3% de los participantes confirman que, sí se hace esta supervisión, no solo al proceso de cobranza, sino también a ventas y producción. Es de saber que controlar y seguir de forma detallada las cuentas por cobrar contribuye a una liquidez positiva y a una reducción de las deudas. (Blog aulicum.com)

**Fase II.** Diseñar un plan de procedimiento para el cobro y registro de facturas para el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A.

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

**PLAN DE PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO Y REGISTRO DE  
FACTURAS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE  
LA EMPRESA EMPAQUES 15 C.A.**

**Barquisimeto diciembre 2022**

## **Plan de Procedimiento**

El análisis de la encuesta aplicada al personal del departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 CA sirvió para tener un conocimiento de los aspectos más relevantes, en cuanto al cobro y registro de cuentas por cobrar, orientado a incrementar la eficiencia de las operaciones que el contador conjuntamente con el departamento de cobranza debe definir y poner en marcha, por cuanto cada uno de los empleados debe tener una función propia que se ajuste a las necesidades y naturaleza de la organización.

### **Objetivo**

El plan está orientado a presentar un enfoque de control interno de registro sistematizado que se adapte a las necesidades específicas en el área de cobranzas, muy puntual en el registro de cuentas por cobrar, este registro sugerido tiene la finalidad de plasmar toda la información requerida por la empresa, del cliente que realice una compra a crédito y de una vez comunicar al departamento u oficina correspondiente, de esta manera le permitirá conocer el estatus y agilizar los procesos para maximizar los beneficios de la empresa.

### **Alcance**

Se consideró importante sistematizar el proceso de registro de cuentas por cobrar ya que se lleva en forma manual, esto conlleva a plantearse y desarrollar la evaluación de las cuentas por cobrar a fin de determinar su efecto sobre la liquidez y rentabilidad, con la finalidad de aplicar a tiempo las medidas correctivas necesarias, que permita recuperar la cartera de clientes para lograr las metas de la organización. De esta forma el plan está orientado a facilitar las operaciones contables y administrativas para así agilizar el proceso mencionado; como también aporta beneficios a la empresa Empaques 15 CA.

### **Responsabilidades**

Llevar el registro automatizado de cuentas por cobrar es principalmente responsabilidad del departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A. conformado en este momento por el Jefe del departamento de cobranza, el asistente contable, quienes se encargarán de manejar el formato diseñado que les permitirá obtener información referente a las cuentas por cobrar de cada cliente y asegurar el cobro oportuno elaborando el reporte de gestión de cobranza actualizado y a tiempo.

### **Procedimiento**

El departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A. está conformado por el jefe del departamento y el asistente contable encargados de presentar los reportes de la gestión de cobranza como también la situación financiera de la empresa. En este sentido se detalla cómo se usa el registro automatizado para minimizar tiempo y trabajo en el departamento y lograr lo exigido por la gerencia.

Para llevar a cabo el plan de registro se diseñó una hoja en formato excel contentiva de columnas una de registro sencillo y otras con registros en formato condicional o si condicional, que a su vez están concatenadas entre sí con el fin de conseguir un orden dentro de las facturas por cobrar.

Pasos de manejo de la tabla de registro cuentas por cobrar empresa Empaques 15 C.A.

- Abrir el formato diseñado en excel de registro de cuentas por cobrar
- Cargar fecha del día a trabajar en la tabla de registro
- Buscar las facturaciones y las notas de entrega generada en el momento
- Proceder a cargar manualmente los siguientes datos; rif, razón social, tipo de cliente, valor de la factura, número de la factura, fecha de emisión de la factura.
- La tabla muestra en las columnas condicionales las siguientes informaciones; fecha de vencimiento, monto pagado, el % del monto pagado, % del monto por pagar, días para el vencimiento, días de crédito, estado de la obligación.
- Generar reporte tales como; estatus del cliente, perdidas por incumplimiento de pagos, costos de cobranza, costos de crédito, costos de cobranza

## Cuadro N° 23

Tabla de registro de cuentas por cobrar empresa Empaques 15 AC

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	RIF	Tipo de cliente	RAZON SOCIAL	VALOR TOTAL DE	NUMERO DE FACTURA	FECHA DE LA FACTURA	FECHA DE VENCIMIEN	MONTO PAGADO	% DEL MONTO	DIFERENCIA EN % DE LO	DIAS PARA EL	DIAS DE CREDITO	ESTADO DE LA	
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														

Fuente: Hernández E. 2022

### Control interno del departamento

Las organizaciones se encuentran en un ambiente totalmente competitivo, y sobre todo de avances tecnológicos, lo que requiere la aplicación de adecuados controles internos que les permitan adaptarse a los cambios que día a día tiene la economía y contribuya a la liquidez y rentabilidad de la empresa. En este sentido el registro sistematizado de las cuentas por cobrar sugerido para el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 CA, cumple con la función de plasmar toda la información que requiere la empresa relativo al cliente que realice una compra a crédito y de una vez comunicar al departamento u oficina correspondiente, de cómo se realizan los procesos y sus responsabilidades, como también mantener el control al día.

**Fase III.** Validar el diseño del plan para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza realizadas por la empresa Empaques 15 C.A

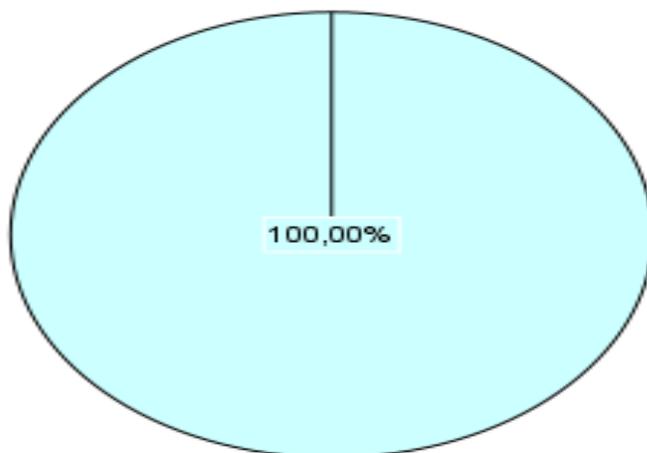
Respecto al resultado del objetivo 3 relacionado a la validación del diseño del plan para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza realizadas por la empresa Empaques 15 C.A., se procederá a aplicar un instrumento contentivo de 1 preguntas cerradas de respuestas dicotómicas (Si/No) al personal de la oficina de cobranza del departamento de contabilidad de la organización mencionada.

## Cuadro N° 24

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 20

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
1	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado contiene los pasos a seguir para registrar las facturas de las cuentas por cobrar?			1	100	1	100

Fuente; Hernández E. 2022



**Gráfico 21**  
Valores en porcentajes del ítem N° 1

### Análisis del cuadro N° 24 Gráfico 21

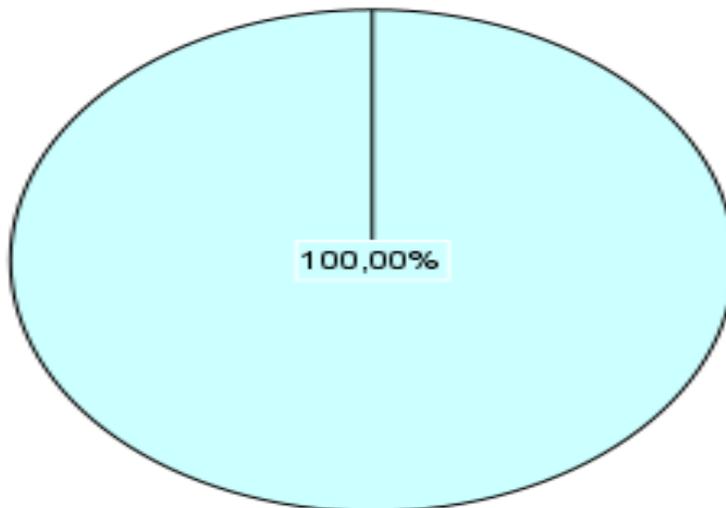
En el cuadro 24 y gráfico 21, se observa que el diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado no contiene los pasos a seguir para su llenado. En este sentido señala Ayuso (Blog) que, mientras menos tiempo pasemos tratando de entender cómo funciona algo, más tiempo tendremos disponible para concentrarnos en el contenido. También nos ayuda a producir mejores resultados de forma regular. Si multiplicas este concepto en toda una organización, ahorrarás tiempo valioso para trabajar mejor.

## Cuadro N° 25

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 2

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
2	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado permita llevar control actualizado de las cobranzas?	1	100			1	100

Fuente; Hernández E. 2022



**Gráfico 22**  
Valores en porcentajes del ítem N° 2

### Análisis del cuadro N° 25 Gráfico 22

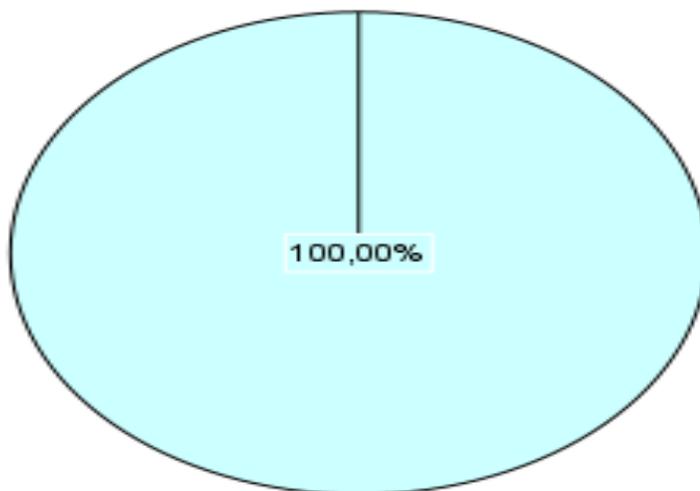
En el cuadro 25 y gráfico 2 permite llevar el control actualizado de las cobranzas, acción positiva para toda empresa puesto que contribuye a mantener el flujo de caja y la rentabilidad del negocio. En este sentido señala Czerny de la revista Nubox, de esta manera, es posible evitar que las cuentas por cobrar se vayan convirtiendo poco a poco en incobrables y generen grandes pérdidas para el negocio al impactar negativamente en el flujo de caja, el que a su vez afecta la liquidez.

## Cuadro N° 26

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 3

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
3	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado permita visualizar fecha de emisión de factura?	1	100			1	100

Fuente; Hernández E. 2022



**Gráfico 23**  
Valores en porcentajes del ítem N° 3

### Análisis del cuadro N° 26 Gráfico 23

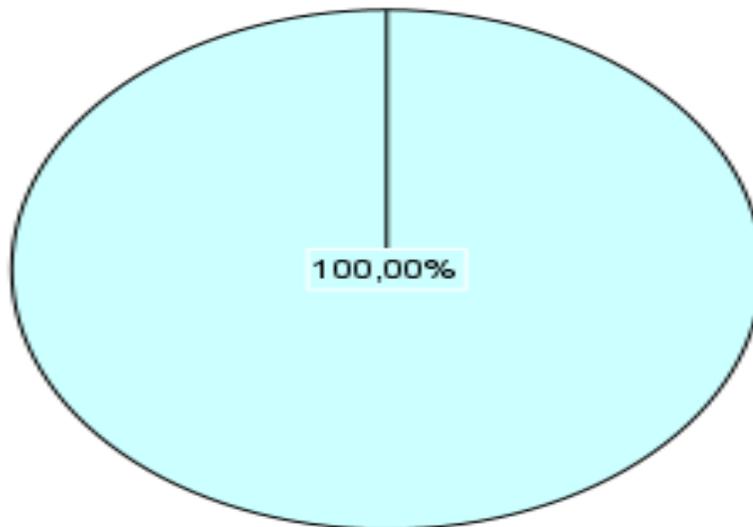
En el cuadro 26 y gráfico 2, La fecha de emisión de una factura es una de las partes indispensables en este tipo de documento. Debe quedar bien claro cuándo se ha expedido, pues de ello dependerá la validez legal de la factura, y dicha fecha determinará además cuándo hay que presentarla ante el organismo recaudador de impuesto o cuándo se puede empezar a requerir un cobro. (Ge Quipu Blog)

## Cuadro N° 27

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 4

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
4	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado permite conocer el estado de ganancia y pérdida en cualquier momento?			1	100	1	100

Fuente; Hernández E. 2022



**Gráfico 24**

**Valores en porcentajes del ítem N° 4**

### Análisis del cuadro N° 27 Gráfico 24

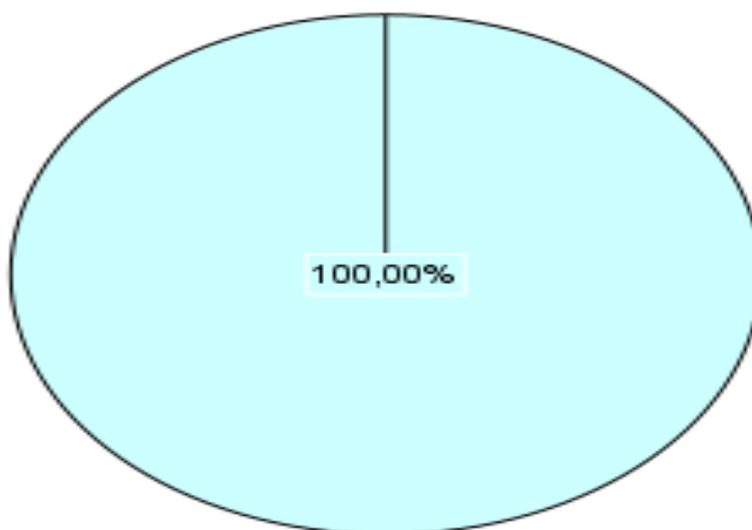
En el cuadro 27 y gráfico 24, Según las Normas Internacionales de Contabilidad (NIIF), los estados financieros suministran información acerca de los siguientes elementos de la organización: activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos (ganancias y pérdidas), aportes de los propietarios y distribuciones a los mismos, y flujos de efectivo, en este sentido el diseño de registro arroja la información según el lapso que sea solicitado

## Cuadro N° 28

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 5

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
5	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado es de fácil manejo?	1	100			1	100

Fuente; Hernández E. 2022



**Gráfico 25**

**Valores en porcentajes del ítem N° 5**

### Análisis del cuadro N° 28 Gráfico 25

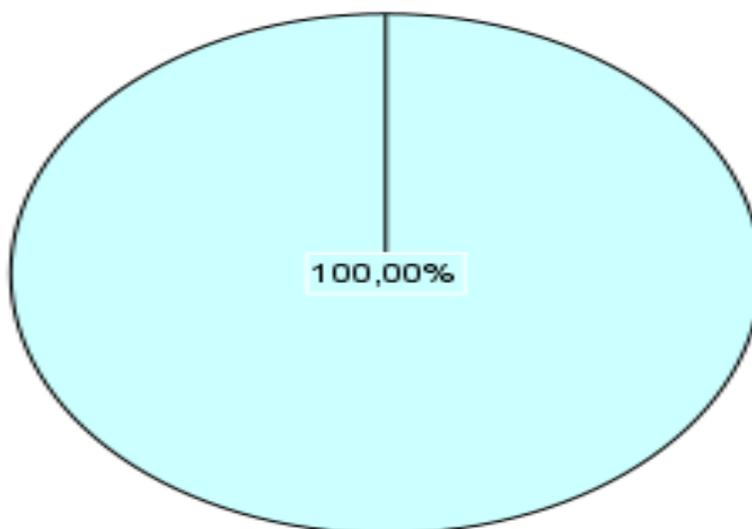
En el cuadro 28 y gráfico 25, Ahorrar tiempo es la ventaja más obvia de tener un formato consistente en todos los documentos. Se pasa menos tiempo tratando de identificar lo que el documento quiere decir al saber dónde encontrar la información necesaria. Además, si se usa el mismo formato en todas partes, por ejemplo, en todas las hojas de cálculo de la compañía, el usuario sabrá instintivamente qué buscar. Él o ella podrá rápidamente encontrar el título y reconocer los puntos principales del documento. (Ayuso)

## Cuadro N° 29

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 6

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
6	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado informa sobre el estado de crédito del cliente?	1	100			1	100

Fuente; Hernández E. 2022



**Gráfico 26**

**Valores en porcentajes del ítem N° 6**

### Análisis del cuadro N° 29 Gráfico 26

En el cuadro 29 y gráfico 26, Un informe de crédito es una declaración que tiene información acerca de su actividad crediticia y de su situación actual de crédito, como el historial de pago de sus préstamos y el estado de sus cuentas de crédito, permite conocer detalladamente el límite de crédito o cantidad, saldo de cuenta, historial de pagos de la cuenta, la fecha en que abrió y cerró la cuenta y el nombre del acreedor. (oficina para la protección financiera del consumidor)

### Cuadro N° 30

#### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 7

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
7	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado compara costos marginales con las utilidades marginales provenientes del aumento en ventas?			1	100	1	100

Fuente; Hernández F 2022

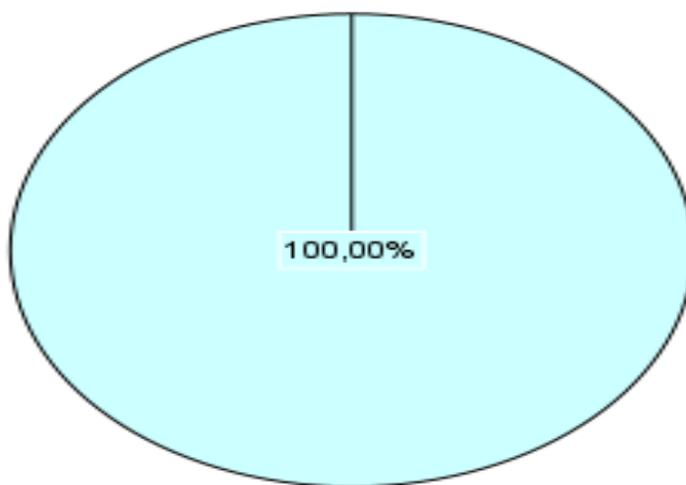


Gráfico 27

Valores en porcentajes del ítem N°7

#### Análisis del cuadro N° 30 Gráfico 27

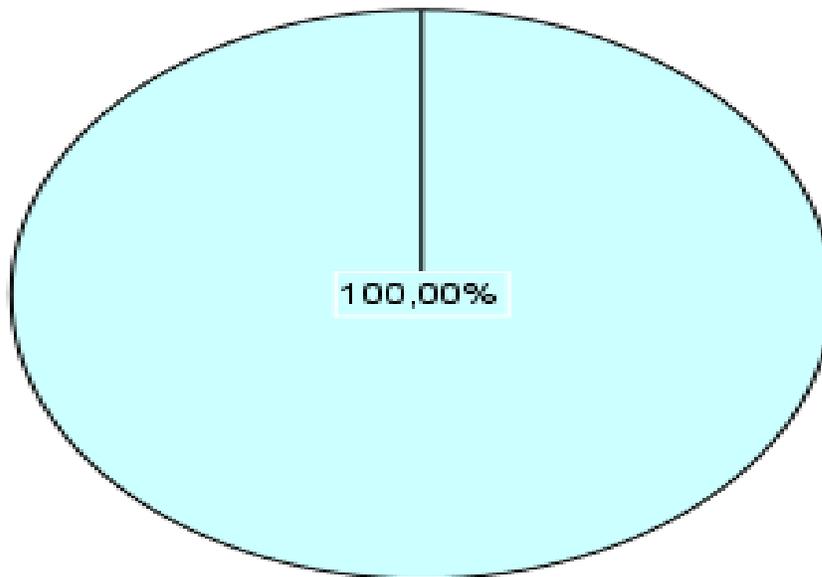
En el cuadro 31 y gráfico 27, la demanda de un producto no afecta su eficiencia de producción; pero en cambio ella podría afectar considerablemente su eficiencia económica. Las leyes de oferta y demanda trabajan en conjunto para determinar el precio de todos los artículos que compramos y vendemos, siempre y cuando exista un mercado libre, o sea bajo condiciones especiales donde los precios del mercado no están bajo control, del Gobierno o de alguna otra organización. En la teoría de contabilidad y economía, los beneficios de los costos marginales pueden ser infinitos. Sin embargo, en la práctica, los beneficios de las economías de escala deben mantenerse en equilibrio con la necesidad de administrar el inventario. (Square Blog)

### Cuadro N° 31

#### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 8

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
8	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado refleja costos de producción?	1	100			1	100

Fuente; Hernández E. 2022



**Gráfico 28**

**Valores en porcentajes del ítem N° 8**

#### **Análisis del cuadro N° 31 Gráfico 28**

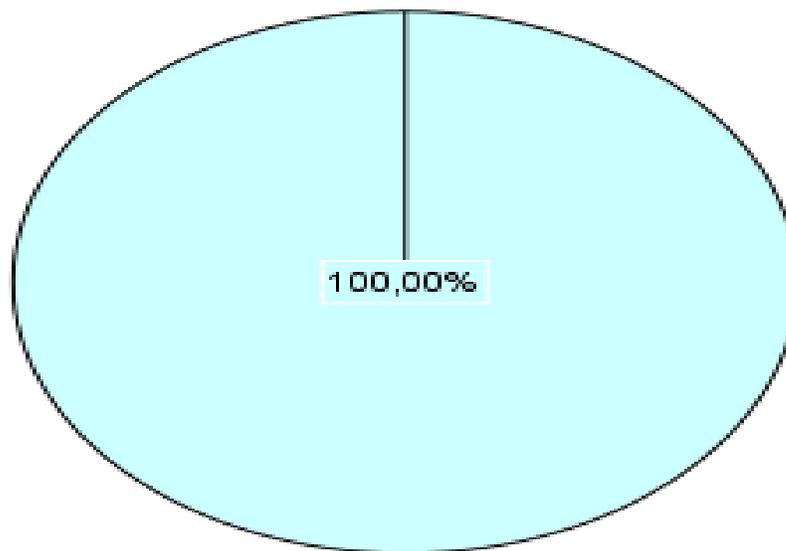
En el cuadro 31 y gráfico 28, el diseño si refleja costo de producción. En este sentido el costo de producción (o costo de operación) es el gasto necesario para fabricar un bien o para generar un servicio. De esta forma, el costo de producción está relacionado con aquellos gastos necesarios, quedando fuera otros como los financieros. Suele incluir la materia prima y aprovisionamientos, la mano de obra directa e indirecta y otros costes de gestión como amortizaciones, alquileres o gastos de asesoramiento.

## Cuadro N° 32

### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 9

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
9	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado refleja costos de ventas?			1	100	1	100

Fuente; Hernández E. 2022



**Gráfico 29**

**Valores en porcentajes del ítem N° 9**

### **Análisis del cuadro N° 32 Gráfico 29**

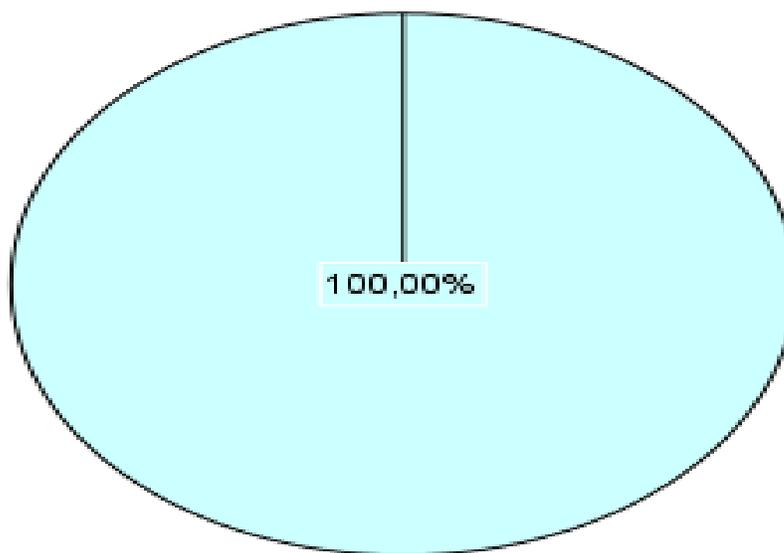
En el cuadro 32 y gráfico 29, el plan de procedimiento no refleja costo de venta, lo cual define da Silva como todos los gastos asociados a la producción, distribución y difusión de un producto o servicio. En otras palabras, todo el dinero gastado en las operaciones de una empresa. (Zendex Blog)

### Cuadro N° 33

#### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 10

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
10	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado refleja costos de crédito?			1	100	1	100

Fuente; Hernández E. 2022



**Gráfico 30**

**Valores en porcentajes del ítem N° 10**

#### **Análisis del cuadro N° 33 Gráfico 30**

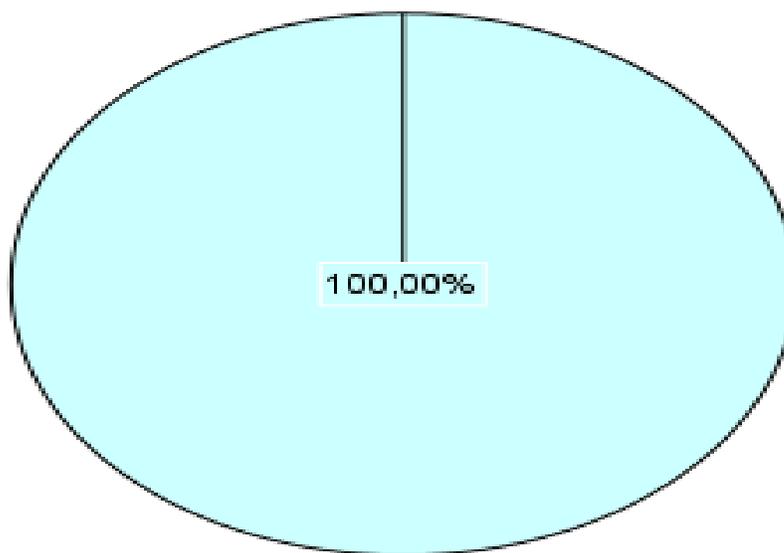
En el cuadro 33 y gráfico 30, El plan de procedimiento no refleja costo de crédito, aunque hay diferentes tipos de préstamos y diferentes instituciones financieras que prestan dinero, casi todo préstamo tiene un costo, y a veces el costo del crédito puede ser alto. No se puede controlar ciertos factores que influyen sobre el costo del crédito, como la tasa de interés o los altibajos de la economía. Pero sí puede ejercer control sobre el riesgo que representa a un prestamista, lo que afecta la tasa de interés del préstamo. (aofund.org)

### Cuadro N° 33

#### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 11

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
11	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado refleja perdidas por incumplimiento de pago?			1	100	1	100

Fuente; Hernández E. 2022



**Gráfico 31**

**Valores en porcentajes del ítem N° 11**

#### **Análisis del cuadro N° 33 Gráfico 31**

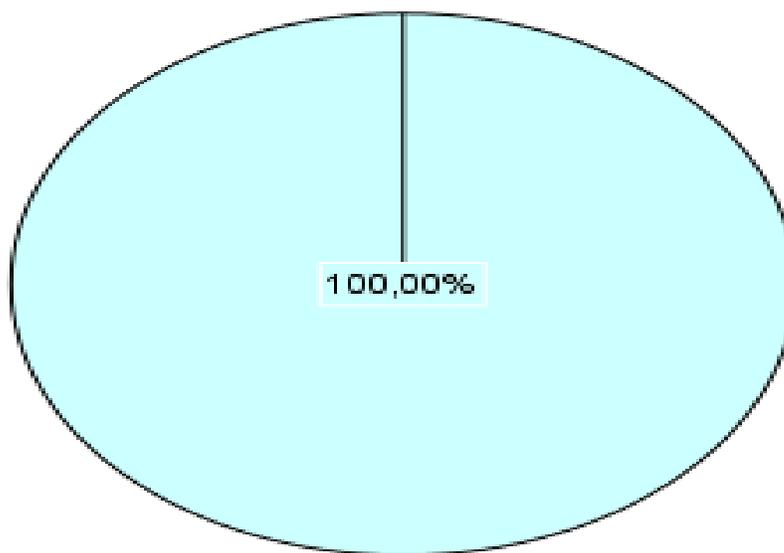
En el cuadro 33 y gráfico 31, el plan de procedimiento de registro no refleja perdidas por incumplimiento de pago, se tiene entendido que, el riesgo del crédito se refiere a la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda de parte del deudor. Mientras tanto, la gestión del riesgo del crédito es la práctica de mitigar esas pérdidas entendiendo la suficiencia del capital de un banco y las reservas contra pérdidas en préstamos en cualquier momento determinado dado este proceso que ha sido todo un reto para las instituciones financieras por largo tiempo. (sas.com)

### Cuadro N° 37

#### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 12

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
12	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado refleja perdidas por incumplimiento de pago?			1	100	1	100

Fuente; Hernández E. 2022



**Gráfico 32**

**Valores en porcentajes del ítem N° 12**

#### **Análisis del cuadro N° 37 Gráfico 32**

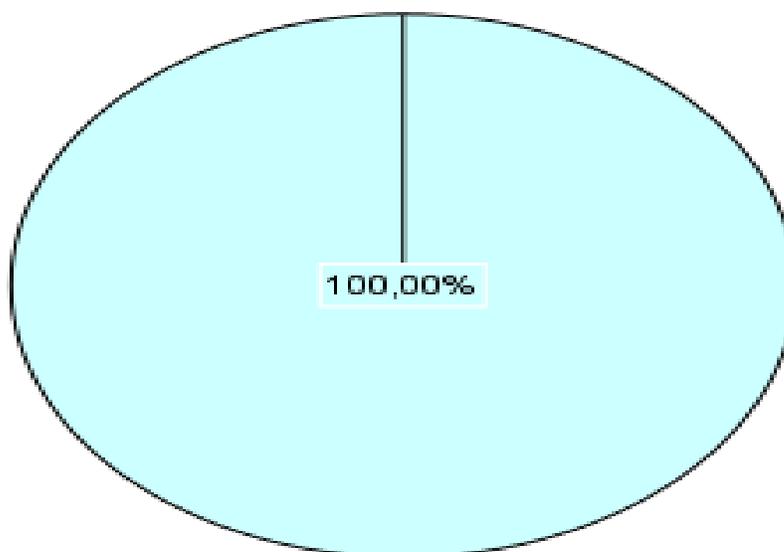
En el cuadro 37 y gráfico 32, el plan de procedimiento no refleja perdidas por incumplimiento de pago, El no pagar a tiempo puede abrir procesos en contra del deudor ante las autoridades correspondientes. En este proceso se busca que con los bienes del deudor y de los codeudores se pague la deuda; además el costo de ese proceso genera gastos adicionales al deudor y codeudor, como por ejemplo los honorarios del abogado.

### Cuadro N° 38

#### Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 13

N°	ITEMS	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
13	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado refleja costos asociados por la introducción de nuevas cuentas?			1	100	1	100

Fuente; Hernández E. 2022



**Gráfico 33**

**Valores en porcentajes del ítem N° 13**

**Análisis del cuadro N° 38 Gráfico 33**

En el cuadro 38 y gráfico 33, el plan de procedimiento no refleja costos asociados por la introducción de nuevas cuentas, en este sentido, la estructura de costo debe incluir todos los costos necesarios para que la empresa funcione y pueda cumplir con su propuesta al consumidor, por ejemplo: materia prima, comisiones, salarios, impuestos sobre ingresos, empaques, renta, servicio de internet, entre otros.

## **MOMENTO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Luego del desarrollo del trabajo especial de grado, se hace necesario presentar las conclusiones de cada uno de los objetivos planteados, así como las recomendaciones

#### **Conclusiones**

Respecto a diagnosticar la situación real del cobro y registro de facturas de las cuentas por cobrar en la empresa Empaques 15 C.A., se concluye que la empresa, no ha estado manejando bien su gestión de registro de cuentas por cobrar demostrado en el atraso de pago de facturas de su cartera de clientes, como también la deficiencia en la forma de realizar controles y seguimientos a estos registros.

Respecto al diseñar un plan de procedimiento para el cobro y registro de facturas para el departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 C.A., se concluye que se considera necesario el registro de cuentas por cobrar que le permita llevar control actualizado de las cobranzas, para determinar la incidencia en la liquidez de la organización señalada y a su vez facilita el cumplimiento de las obligaciones frente a terceros.

. Respecto a validar el diseño del plan para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza realizadas por la empresa Empaques 15 C.A. se concluye una vez revisado y autorizado por el contador y el gerente la aplicación del documento de registro automatizado presentado en este trabajo especial

## **Recomendaciones**

Controlar rigurosamente el proceso de cobranza, con el propósito fundamental de asegurar el cobro de cada cuota por crédito otorgado, en la medida en que cada una de éstas esté próxima a su vencimiento.

Dar a conocer a todo el personal cuyas actividades sean inherentes al proceso de solicitud y otorgamiento de créditos, las políticas y normas establecidas para tal fin, así como también familiarizarlo con el diseño de registro automatizado de cuentas por cobrar por parte de la empresa Empaques 15 C.A.

Aplicar el diseño del plan con un periodo de prueba y luego decidir si es conveniente darle continuidad ya que facilita el proceso de registro y cobro de cuentas por cobrar.

## REFERENCIAS

- Arias, Fidas (2012). El Proyecto de la Investigación. Editorial Episteme. 6ta edición Caracas.
- Baptista, Coda y otros (2017) *Diseño de un Sistema de Control interno de los rubros cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Supply Arepas CA* de la Universidad Rafael Bellos Chacín. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Contaduría. Maracaibo
- Bohórquez, D. y Olivares, E. (2017) *Propuesta de un Plan Estratégico para Mejorar la Gestión de Cobranza en la Unidad Educativa C.E.I. Luisa del Valle Silva*. Trabajo de grado. Universidad de Carabobo, Valencia Estado Carabobo Venezuela.
- Código de Comercio Venezolano. Ciencias Sociales. Distribuidora Paz Pérez. 1985. Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela Declaración de Principios de Contabilidad
- Garrido, (2018) Sede Nacional, Caracas, Distrito Capital. Universidad Nueva Esparta Facultad de Ciencias Administrativas Escuela de Administración *Sistema de Control del Proceso de Cobranza Automatizado de Alimentos Polar Comercial*
- Hernández Sampieri, R Fernández y Baptista 2010 Metodología de la Investigación. México
- <https://aulicum.com/blog/cuentas-por-cobrar/>
- <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>
- <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- <https://definicion.de/plan/>
- <https://definicion.de/registro-contable/>
- <https://economipedia.com/definiciones>
- <https://enciclopediaeconomica.com/cuentas-por-cobrar/>
- <https://www.workmeter.com/blog/la-importancia-de-crear-un-buen-ambiente-en-la-oficina/>
- Legis Editores (2007) Contabilidad aplicada a las pequeñas y medianas empresas.
- Maite Ayala [Paradigmas de la investigación: características, métodos y técnicas \(lifeder.com\)](#)
- Marín (2018) de la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas Escuela de Contaduría Pública Autorizada “*Propuesta De Control Interno Para Cuentas Por Cobrar En La Empresa Promocharters*”.
- Pérez S L (1997) Guía Práctica Instruccional para la elaboración de Proyectos de investigación

Secada, Jorge (2004). Curso de Gerencia estratégica de créditos y cobranza. Caracas.

Tamayo y Tamayo 1997 El proceso de la Investigación Científica Editorial Limusa México DF

Unocc (2021) Universidad Nacional del Centro del Perú Facultad de Contabilidad “*Administración de Cuentas por Cobrar en la Liquidez de las Empresas Comercializadoras de Combustible de la Provincia de Huancayo.*”

Varezuola (2001) Contabilidad la base para las decisiones gerenciales Editorial Mcgraw-Hill interamericana de Venezuela Caracas Venezuela

Weston (1984). Finanzas en administración. Editorial Mac Graw Hill, tomo II, México.

## ANEXOS



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

La siguiente encuesta tiene como finalidad obtener información sobre el actual proceso de cobranza de la empresa Empaques CA.

A continuación, se realizará una serie de preguntas relacionadas con la investigación antes mencionada. Por lo que se le agradece contestar con mayor sinceridad posible; la información obtenida será de estricto uso académico.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente todas las preguntas antes de responder.

Marque con una equis (X) la alternativa que usted considere correcta.

No deje ninguna pregunta sin responder

**Gracias por su participación**

### **CUESTIONARIO**

<b>ITEMS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	¿Hay control de los registros de las cuentas por cobrar?		

2	¿Utiliza formulario para registros de cuentas por cobrar?		
3	¿Realiza comprobación de registros contables?		
4	¿Realizan asientos resúmenes?		
5	¿Se retrasan las cobranzas?		
6	¿Es idónea la persona que maneja la cobranza?		
7	¿El procedimiento de cobranza es el más correcto?		
8	¿El sistema de crédito adoptado es el más adecuado?		
9	¿Se tiene base de datos de los clientes?		
10	¿La base de datos de los clientes está clasificada?		
11	¿La información al facturar llega a tiempo al departamento respectivo?		
12	¿El registro de cobranza es llevada por una sola persona?		
13	¿Se le hace seguimiento a los créditos vencidos?		
14	¿Considera que el proceso de cobranza está facilitando la liquidez de la empresa?		
15	¿Considera necesario el diseño de un registro de cuentas por cobrar que le permita llevar control actualizado de las cobranzas?		
16	¿Se maneja un control de ventas?		
17	¿El ambiente laboral facilita el desempeño de la cobranza?		
18	¿Se siente comprometido con el trabajo que desempeña en la empresa Empaques C.A.?		
19	¿El control de producto terminado es el más adecuado?		
20	¿Realizan supervisiones del proceso de cobranza?		

La siguiente encuesta instrumento- cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre plan de procedimiento para el registro y el cobro de facturas implementado para el proceso de control y registro de cuentas por cobrar del departamento de cobranza de la empresa Empaques 15 CA.

A continuación, se realizará una serie de preguntas relacionadas con el plan antes mencionada.

Por lo que se le agradece contestar con mayor sinceridad posible.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente todas las preguntas antes de responder.

Marque con una equis (X) la alternativa que usted considere correcta.

No deje ninguna pregunta sin responder

**Gracias por su participación**

## MATRIZ DE EVALUACION

Ítems	SI	NO
-------	----	----

<b>1</b>	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado contiene los pasos a seguir para registrar las facturas de las cuentas por cobrar?		
<b>2</b>	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado permita llevar control actualizado de las cobranzas?		
<b>3</b>	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado permita visualizar fecha de emisión de factura?		
<b>4</b>	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado permite conocer el estado de ganancia y pérdida en cualquier momento?		
<b>5</b>	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado es de fácil manejo?		
<b>6</b>	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado informa sobre el estado de crédito del cliente?		
<b>7</b>	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado compara costos marginales con las utilidades marginales provenientes del aumento en ventas?		
<b>8</b>	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado refleja costos de producción?		
<b>9</b>	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado refleja costos de ventas?		
<b>10</b>	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado refleja costos de crédito?		
<b>11</b>	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado refleja pérdidas por incumplimiento de pago?		
<b>12</b>	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado refleja costos de cobranza?		
<b>13</b>	¿El diseño del plan de procedimiento de registro de cuentas por cobrar automatizado refleja costos asociados por la introducción de nuevas cuentas?		