

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

**POLÍTICAS CONTABLES PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE  
REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES  
EN LA EMPRESA DROGUERÍA NENA, C.A.**

**Autora:** Linoska Chirinos  
**Tutor:** Mariela Amaro

**Barquisimeto, abril 2022**

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

**POLÍTICAS CONTABLES PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE  
REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES  
EN LA EMPRESA DROGUERÍA NENA, C.A.**

**Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar por el título de  
Técnico Superior Universitario en Contaduría**

**Autora: Linoska Chirinos**  
**Tutor: Mariela Amaro**

**Barquisimeto, abril 2022**

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA  
INSTITUTO UNIVERSITARIO VEREDICTO



**VEREDICTO**

Quienes suscribimos, Prof. Mariela Amaro C.I.: V- 7.442.538 (Asesor Académico); y Profe(a). Emir Marante C.I.: V-18.881.589 (Jurado), Prof. (a) Libia Colombo C.I.: V-7.323.305 (Jurado), designados por la Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, para examinar el Trabajo Especial de Grado de la Carrera: Contaduría de (la) Br.: LINOSKA PATRICIA CHIRINOS CORDERO C.I.: V- 24.160.569

**Titulado: POLÍTICAS CONTABLES PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES EN LA EMPRESA DROGUERÍA NENA, C.A.**

Hacemos constar que hoy, 21 de junio del 2022.

Nos reunimos en la sede del instituto para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (96) equivalente a Diecinueve (19) puntos

Expresión Cualitativa: Excelente

Emir Marante  
Prof. Emir Marante  
Jurado  
C.I.: V- 18.881.589



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

Mariela Amaro  
Prof. (a) Mariela Amaro  
Asesor  
C.I.: V-7.442.538

## DEDICATORIA

Hoy al alcanzar una meta más en mi vida, quiero dedicar este logro de manera muy especial:

A Dios, primeramente, por estar a mi lado en todo momento y ser mi guía y protector.

A mi Madre por sus enseñanzas, por ser ejemplo de apoyo incondicional en todo momento.

A mis hermanos ustedes han sido valiosos en el logro de esta meta, pues han sabido de una u otra forma apoyarme y darme aliento.

A mi pareja, por su apoyo incondicional, durante todo este proceso transcurrido a su lado.

A mis amigos, gracias a todos, Dios les bendiga y los ayude a realizar sus metas, por enseñarme que Dios está presente en cada uno de ustedes, por su cariño y amistad hacia mí, mil gracias a todos.

A todas aquellas personas que, con su apoyo, con una sonrisa, contribuyeron al logro de esta meta.

## **AGRADECIMIENTOS**

Este sincero agradecimiento, lo expreso hoy:

Al Instituto Universitario Jesús Obrero, por haber brindado la posibilidad cierta de ser una profesional de la República.

A la Profesora Mariela Amaro, por su valioso aporte, por su entrega y apoyo incondicional con cada uno de sus estudiantes.

A los profesores del Instituto Universitario Jesús Obrero por haber ofrecido la posibilidad de concluir mis estudios de Técnico Superior Universitario, por sus valiosos aportes en mi formación profesional y humana.

A mis compañeros de estudio, en especial: Carla López, Yolimar Garrido por su amistad y compañerismo.

Al valioso personal de Droguería Nena. C.A, por su receptividad y calidez. A todos mis amigos, entre ellos Irene Chirinos y Yarismar Montilla

Dios se los pague.

## INDICE

### INDICE GENERAL

<b>LISTA DE CUADROS</b>	<b>ix</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>

### *MOMENTOS*

<b>I. SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO</b>	
Descripción detallada de la situación problema	3
Objetivos del Estudio	7
General	7
Específicos	7
Justificación del Estudio	8
Alcance	8
<b>II. SOPORTE COCEPTUAL</b>	
Antecedentes	10
Bases Teóricas	15
Cuentas por Cobrar Comerciales	15
Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar	15
Proceso de Registro	17
Cambio en las políticas contables	19
Políticas contables cuenta por cobrar comerciales	20
Políticas de crédito	20
Políticas de Cobranza	21
Políticas Administrativas	22
Cobranza y Supervisión	23
Base Legales	25
Sistema de Variable	28
<b>III. ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL</b>	
Orientación procedimental	30
Naturaleza de la Investigación	30
Paradigma de la investigación	31
Tipo de investigación	32
Población Muestra	33

	Técnicas de Recolección de Datos	34
	Validez	35
	Estrategias Procedimentales	35
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>37</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
	Conclusiones	55
	Recomendaciones	57
	REFERENCIAS	58
	ANEXOS	62
	A CORRESPONDENCIA DIRIGIDA A LOS ESPECIALISTAS	63
	B VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	64
	C CUESTIONARIO	65

## LISTA DE CUADROS

<b>CUADRO</b>		<b>p.p.</b>
1	Operacionalización de Variable	29
2	Distribución de la muestra	34
3	Indicador: Registro de Factura	38
4	Indicador: Registro de Factura	39
5	Indicador: Revisión Vencimiento	40
6	Indicador: Programación de cobro	41
7	Indicador: Reporte de cobro	42
8	Indicador: Políticas de Crédito	43
9	Indicador: Políticas de Cobranza	44
10	Indicador: Políticas Administrativas	45
11	Indicador: Políticas Administrativas	46
12	Indicador. Métodos de cobranza	47
13	Indicador. Confirmación de cobro	48
14	Indicador: Verificación en sistema	49
15	Indicador: Información y Comunicación	50
16	Indicador: Monitoreo	51



17	Propuesta	54
----	-----------	----

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	p.p.
1. Distribución de las respuestas del personal en relación al <b>Indicador Registro de Factura.</b>	38
2. Distribución de las respuestas del personal en relación al <b>Indicador Registro de Factura.</b>	39
3. Distribución de las respuestas del personal en relación al <b>Indicador Revisión del Vencimiento.</b>	40
4. Distribución de las respuestas del personal en relación al <b>Indicador Programación de Pagos</b>	41
5. Distribución de las respuestas del personal en relación al <b>Indicador Registro de Factura.</b>	42
6. Distribución de las respuestas del personal en relación al <b>Indicador Políticas de Crédito</b>	43
7. Distribución de las respuestas del personal en relación al <b>Indicador Políticas de Cobranza</b>	44
8. Distribución de las respuestas del personal en relación <b>Indicador Políticas Administrativas</b>	45
9. Distribución de las respuestas del personal en relación <b>Indicador Políticas Administrativas</b>	46
10. Distribución de las respuestas del personal en relación <b>Indicador Métodos de cobranza</b>	47
11. Distribución de las respuestas del personal en relación al <b>Indicador Confirmación de cobro</b>	48
12. . Distribución de las respuestas del personal en relación al <b>Indicador Verificación en sistema</b>	49
13. Distribución de las respuestas del personal en relación al <b>Indicador Información y Comunicación</b>	50

<b>14. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Monitoreo.</b>	51
--	----

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

**POLÍTICAS CONTABLES PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE  
REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES  
EN LA EMPRESA DROGUERÍA NENA, C.A.**

**Autora:** Linoska Chirinos

**Asesor Académico:** Mariela Amaro

**Fecha:** abril 2022

**RESUMEN**

El presente estudio tuvo como objetivo general Actualizar las políticas contables para la optimización del proceso de registro de Cuentas por Cobrar Comerciales para optimizar sus políticas de contables. En cuanto a lo metodológico, se enmarcó la investigación en el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, con diseño de campo de carácter descriptivo. Se utilizó una muestra constituida por nueve (06) personas que laboran en la referida empresa.

En cuanto a la recolección de datos, estuvo apoyada con la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario dicotómico. Esto contribuyó al análisis de los datos porque se empleó la estadística descriptiva: frecuencia y porcentaje. Entre los resultados obtenidos se evidencia que existe una tendencia desfavorable en cuanto al enunciar políticas contables, así como la confirmación de transacciones en los cobros de deudas respectivas a las cuentas por cobrar. Por lo tanto, esta investigación propicia el aporte en cuanto a procedimientos que permitan optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa Droguería Nena, C.A

**Palabras claves:** Políticas de Contables, Registro, Cuentas por cobrar

## INTRODUCCIÓN

La actividad empresarial tiene como principal meta u objetivo el beneficio económico. Este se cumple desde que comenzaron las primeras formas de capitalismo cuando primaba el comercio por un lado y la actividad agrícola de los feudales por el otro. En la era moderna, las metas de la actividad empresarial siguen siendo la generación de un beneficio económico, pero con algunas características diferentes.

Sin embargo, el capital financiero y la tecnología ya no son suficientes para que una organización se mantenga vigente, y sobreviva en el entorno globalizado de hoy, por tanto, es indispensable contar con capacidad de innovación y talento. A pesar que el factor monetario es vital y pareciera el más importante, no es sino a través de la gente que se toman las decisiones sobre los recursos financieros y materiales de una organización.

En este sentido, el panorama actual ha cambiado, ahora las empresas tienen la imperiosa necesidad de mejorar sus productos y servicios continuamente. Dentro del marco de la alta competitividad en los mercados e información en tiempo real; las empresas han recurrido a cambiar modelos del pasado por herramientas y metodologías que les permitan alcanzar los mejores resultados y sostenerlos en el tiempo.

Si el mundo fuera estático podría seguir siendo exitoso por mucho tiempo, pero con el constante cambio social, económico y político las empresas que no se adaptan están destinadas a desaparecer. Por tanto, existen una serie de factores tales como nuevas tecnologías, fuentes de productos y procesos innovadores, exigencias del sistema de costos y las preferencias de los consumidores obligan a las empresas a realizar cambios en el corto y en el largo plazo encaminados a mejorar su capacidad competitiva y posicionamiento. En este orden de ideas, aplicación de recursos es la base fundamental para lograr la eficiencia operativa, así como alcanzar los objetivos de la organización, lo que conlleva al establecimiento de patrones que permitan la verificación de los procedimientos, aspecto en el cual, la aplicación de estrategias administrativas y contables conocidas como políticas contables estas permiten el desarrollo de operaciones financieras de la organización que impulsen al logro del éxito.

En este sentido, un elemento de importancia para el bienestar económico lo constituyen las cuentas por cobrar, debido a que mantienen la relación en la rentabilidad de la empresa y su real situación financiera. Dada la relevancia y actualidad de la temática, el presente trabajo se enmarca en; Actualizar las políticas contables para la optimización del proceso de registro de Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena, C.A Cabe destacar que una vez cumplidos con los procedimientos de la investigación, la misma quedó estructurada de la siguiente manera:

El Momento I que describe a través de una exposición detallada de las razones y fines que se han destinado para este estudio, fundamentado en la opinión de diversos autores sobre el tema. Se indican los objetivos generales, específicos, justificación de la investigación y alcances del estudio.

El Momento II, se encuentra el soporte conceptual; el cual versa sobre los antecedentes y las bases teóricas del estudio que fundamentan la investigación. Seguidamente, el Momento III que contiene la orientación procedimental, detallando la naturaleza de la investigación, población y muestra, validez, instrumento de recolección de información y análisis de datos.

Asimismo, el Momento IV hace referencia a los resultados de la investigación para finalmente, en el Momento V expresa las conclusiones y recomendaciones del presente. Por último, se ubican las referencias y los anexos.

## **MOMENTO I**

### **SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO**

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

A nivel mundial las cuentas por cobrar son de gran importancia para las empresas debido a que una proporción significativa de las ventas y demás transacciones en la actualidad se realizan a crédito, respaldadas en gran parte de los casos por facturas. Estos documentos están registrados por la contabilidad dentro de las Cuentas por Cobrar Comerciales, como derechos que posee una entidad sobre terceros hasta una fecha determinada. Por lo tanto, su origen está vinculado a la venta de mercancías o de servicios que la empresa ofrece.

Al respecto, las cuentas por cobrar son derechos de cobro que posee una entidad sobre terceros hasta una fecha determinada. Según Guajardo (2012), se originan de: “las ventas realizadas a crédito a clientes que adquieren servicios o bienes que las compañías ofertan o por préstamos concedidos a tercero incluidos sus empleados” (p.08). En este sentido, las cuentas por cobrar comerciales es la cantidad de dinero que un cliente debe a la empresa por una negociación realizada, y debe ser cancelada en un periodo de tiempo determinado, lo cual requiere un control continuo para su efectividad.

De la misma manera, Aranda, (2010), define las cuentas por cobrar, como: “aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta, bienes o servicios, o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios” (p.17). En virtud de estas cuentas por cobrar, las empresas requieren de un control y una organización

más rigurosa para obtener mejores resultados y así mismo conocer cuáles son sus movimientos y tener una mayor interpretación de sus finanzas.

Por lo tanto, estas cuentas reúnen parte importante de las operaciones normales de la empresa o negocio por lo que se hace imperante su registro, manejo y seguimiento para garantizar la recuperación oportuna de los ingresos ordinarios, evidentemente, en la medida que las empresas lleven más control y organización se optimiza la sustentabilidad de la misma. También se debe considerar las variaciones del dólar, para evitar que la inflación afecte de forma excesiva y desfavorable las operaciones de la entidad financiera.

En este orden de ideas, es necesario mantener políticas contables de cuentas por cobrar comerciales, sobre todo, siendo una economía tan inestable como la que se vive actualmente en Venezuela, con la finalidad de optimizar el control contable de estas cuentas para propiciar la eficiencia de las gestiones administrativas en general, con la finalidad de generar el fortalecimiento institucional y liquidez en las empresas.

En cuanto a las políticas contables, Espiñeira (2010), señala que son: “el conjunto de principios, reglas y procedimientos específicos que son adoptados por una entidad para preparar y realizar los estados o documentos contables” (p.35). Es decir, son los parámetros bajo los cuales una entidad reconoce, mide y revela todas sus transacciones económicas; en tal sentido, son considerados como los lineamientos para preparar sus estados financieros.

Ante lo citado, todas las políticas deben ser coherentes y uniformes para aplicarlas dentro de la organización con sus requeridos cambios, donde están pautados los requerimientos de la norma. Estos deben ser contabilizados de igual manera con los ajustes en cada periodo que sea necesario. Por lo tanto, entre las políticas más aplicadas en las empresas es el cambio en las transacciones de las monedas extranjeras; las cuales se convierten a la moneda nacional, de acuerdo a las tasas de cambio vigentes a la fecha de las transacciones. También, las ganancias o pérdidas que resultan de la cancelación de esas transacciones monetarias, se transformarán en moneda extranjera o a la moneda utilizada considerando la tasa de cambio a la fecha del cierre.

Lo expuesto anteriormente, permite conocer cuáles son los parámetros utilizados en la elaboración de los estados financieros; de tal forma que cuando un tercero los lea pueda

precisar en qué se basó la organización para realizar los mismos. Esto radica la importancia o relevancia de las políticas contables para una entidad financiera, estas son generadas por la gerencia y los administradores. El área contable prepara las políticas contables y la gerencia es quien las aprueba.

Además, Catacora (2012), expone que “las políticas contables, pueden ser tan largas o cortas como se quiera, cumpliendo los requerimientos mínimos de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y, sobre todo, conociendo la empresa y poniendo en blanco y negro las intenciones de la gerencia” (p.23). Esto resalta que, cada empresa debe generar sus propias políticas contables, lo cual no se vale copiar unas políticas de otra empresa. Por lo tanto, cada entidad financiera es un mundo aparte y debe establecer sus propias políticas de acuerdo con su actividad en particular.

Lo antes expuesto, denota que, en Venezuela, las empresas han tenido que ajustar el fenómeno inflacionario y las políticas restrictivas implementadas por el ejecutivo nacional, tales como: control en los precios y costos de la materia prima, los cuales están por encima a lo establecido en la ley de costos y precios justos, llevando así una mayor tasa de inflación. Esto perjudica la economía de las empresas y al consumidor final, si bien es cierto que todos estos factores afectan el desarrollo del sistema económico nacional.

En este marco de ideas, es necesario mantener políticas contables en el proceso de registro de cuentas por cobrar comerciales, sobre todo, si existe una economía tan inestable como se desarrolla en Venezuela, para propiciar el mejoramiento y control contable de estas cuentas que incremente la eficiencia u optimización de las gestiones en general con la finalidad de enriquecer el fortalecimiento institucional y liquidez en las empresas.

Al respecto, se destaca la empresa Droguería Nena C.A., la cual se mantiene en el ámbito nacional y una de sus agencias se encuentra ubicada en la carrera 3 con calle 3, zona industrial III Barquisimeto, estado Lara, dedicada a la distribución de productos farmacéuticos, medicamentos e insumos médicos y misceláneos a lo largo del país.

Esta empresa comercializa alrededor de 1.000 artículos diferentes para un variado segmento de mercado. El negocio de la empresa se apoya en distintas alianzas estratégicas, suscritas con proveedores, lo que le permite importar y suplir a pequeñas y medianas empresas. Por otra parte, sostiene el cumplimiento con los entes regulatorios para asegurar

la comercialización legal, diversificación y expansión constantes de su portafolio de productos.

Dicha empresa es el objeto de estudio, la cual posee excelentes recursos para su gestión, cuenta con tecnología vanguardista; porque están atentos a cualquier actualización que surja con el fin de innovar y mantener la eficacia y eficiencia en sus diversas labores. Además, dispone de sus propios sistemas administrativos y contables para la ejecución de las actividades comerciales que allí se generan, producto de su negocio. Sin embargo, se pudo apreciar ciertos indicadores de déficit en el desarrollo de su gestión, específicamente, en el Departamento de Cuentas por Cobrar y sus Políticas de Cobranza.

De la misma manera, se pudo constatar, a través de las observaciones y conversaciones con el personal que labora en el departamento mencionado, que no se posee ciertas políticas en cuanto a las cobranzas, porque las cuentas por cobrar representan una problemática; puesto que generan ausencia de liquidez a la hora de hacer compras para dar ingresos al inventario. Esto se evidencia al no visualizar algunos productos solicitados por posibles clientes (farmacias).

Por otro lado, dentro de la organización se está ocasionando la no movilización de ciertos productos, debido a que este tiene poca rotación en los inventarios, para pago de proveedores, empleados o inversiones, así como los mismos puede ocasionar el extravío del producto, un mal estado, perdiendo la venta en su totalidad.

En concordancia con lo mencionado y de esta realidad en la empresa Droguería Nena C.A., es necesario la existencia de políticas, en concordancia con las normas, procedimientos y controles internos, que permitan el manejo adecuado de los procesos y el correcto registro de la información financiera que se produce en la misma, independientemente de la forma como se origine cada transacción, ya sea en moneda de curso legal, como es el bolívar o en las extranjeras, debido a que si no se tienen mecanismos idóneos, por falta de información o experiencia en cuanto el manejo para recibir, organizar e incluir los movimientos en moneda extranjera, existen posibilidades que se incluyan cifras no certeras, lo cual conllevaría a presentar información errada ante entes competentes, originando falta u omisión de información, situación que puede ser penalizada .



Ante lo expuesto, surgen las siguientes interrogantes que orientaran la investigación:  
¿Cuál es la situación actual del proceso de registro de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería La Nena C.A.? ¿Cuáles son las políticas contables aplicables al proceso de registro de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería La Nena C.A.? ¿Se podrán actualizar las políticas contables atendiendo a las nuevas formas de pago en multimonedas para optimizar el proceso de registro de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería La Nena C.A.?

## **Objetivos**

### ***General***

Actualizar las políticas contables para la optimización del proceso de registro de Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena, C.A.

### ***Específicos***

Describir el proceso de registro actual de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena, C.A.

Comparar y clasificar los tipos de Cuentas por Cobrar Comerciales con respecto a las políticas contables de la empresa Droguería Nena, C.A.

Enunciar políticas contables para la optimización del proceso de registro de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena, C.A.

## **Justificación e Importancia**

Con el presente estudio se actualizan las políticas contables para la optimización del proceso de registro de Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena C.A. En cuanto a la justificación, Hernández, Fernández y Baptista (2012), plantean que esta debe: “indicar el porqué de la investigación, exponiendo sus razones, donde se demuestre que el estudio es necesario e importante” (p 51). En este contexto, se manifiesta la relevancia de esta investigación para la empresa objeto de estudio, al actualizar las reglas y acuerdos aplicados en la contabilidad con la finalidad de mejorar el proceso de registro de Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena C.A., que permitan dar solución a la problemática planteada; facilitándole las bases que afiancen las fortalezas de la empresa en sus procesos.

Desde el punto de vista metodológico, este trabajo se justifica, porque contiene conocimiento con validez científica. Está soportado en una serie de teorías contables y administrativas, aplica técnicas y análisis enfocado en los datos recolectados de la realidad donde ocurren los hechos investigados. Adicionalmente, se tiene la posibilidad de ser un antecedente, como material bibliográfico y de referencia para otros estudiantes de la universidad, profesionales y cualquier persona que investigue sobre temas relacionados a la temática abordada.

Finalmente, la presente investigación brinda la oportunidad al investigador de poner en práctica los conocimientos adquiridos, permitiéndole su desarrollo tanto profesional, al enfrentarlo con la realidad del campo de trabajo en el área de la Contaduría ofreciéndoles experiencias que contribuyen a su enriquecimiento intelectual y personal como futuras profesionales.

## **Alcance de la Investigación**

El alcance de una investigación es conceptualizado por Sabino (2013), como “el resultado que se obtendrá del estudio, condicionando el método en dimensiones prácticas dentro de las cuales es posible efectuar la investigación (p.48). Por lo tanto, el presente estudio se llevará a cabo en la empresa Droguería Nena C.A, dedicada a la compra y venta

productos e insumos médicos. Está ubicada en la zona industrial 3 calle 3 con carrera 3 Edificios Droguería Nena, Barquisimeto - Estado Lara. Esta investigación se encaminará fundamentalmente en proponer políticas contables para la optimización del proceso de registro de Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena C.A.

El presente estudio se desarrolla durante el periodo académico 1-2022, desde los 10 días del mes de Enero hasta 22 de abril del 2022. Está dentro de la Línea Operativa: Auditoría. Esta línea aborda el estudio de los sistemas de control interno de las organizaciones. Incluye normativas, procedimientos, metodologías, técnicas e instrumentos de apoyo. Eje Temático: Evaluación de los procedimientos.

## **MOMENTO II**

### **SOPORTE CONCEPTUAL**

En esta sección se incluirán concepto de marco, proposiciones y teorías que están directamente relacionado con la investigación y por lo tanto, con la ciencia. Al respecto, Tamayo (2012), lo define, como: “el conjunto de ideas, procedimientos y teorías que sirven a un investigador para llevar a término su actividad” (p.46). Este permite ubicar el tema, objeto de estudio, dentro del conjunto de las teorías existentes con el propósito de precisar en qué corriente de pensamiento se inscribe y en qué medida representa algo nuevo o complementario.

En este sentido, el marco conceptual desglosa la descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que serán directamente utilizados en el desarrollo de la investigación, incluyendo las relaciones más significativas que tiene entre esos elementos. esto determina las características y necesidades de la investigación. Sobre esa base, se presenta lo relativo a postulados relacionados con el tema de estudio según distintos autores que hacen referencia al problema investigado y permite la visión completa del mismo, en cuanto al proceso de registro de las cuentas por cobrar y sus políticas contables para alcanzar los objetivos de sus operaciones con efectividad.

#### **Antecedentes**

En los antecedentes se presenta un resumen de algunas investigaciones anteriores a la elaboración de este estudio, que están relacionadas con el tema planteado y fueron consideradas como relevantes para presentar como apoya y sustento de la investigación. Según, Arias (2006), los antecedentes: “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106). En todo proceso de investigación se requiere como elemento necesario y previo, efectuar la revisión de la literatura existente sobre temas relacionados con el estudio, por lo que se hace indispensable la consulta de trabajos vinculados con este.

Ante lo expresado, se despliega la revisión de los antecedentes de la investigación, orientado por otros estudios relevantes que facilitan el abordaje de manera exhaustiva en los aspectos relacionados al tema del proceso de registro en las cuentas por cobrar y sus políticas contables. Se presentan a continuación:

En cuanto al ámbito internacional, Gutiérrez y Arbeláez (2018), realizaron un estudio titulado: **“Diseño de políticas contables para las cuentas del activo en la empresa Pastos y Leguminosas S.A. bajo las normas internacionales de información financiera para Pymes”** presentado ante la Universidad de los Llanos Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Economía y Finanzas Programa de Contaduría Pública, Villavicencio - Colombia, cuyo objetivo fue diseñar una propuesta de políticas contables para las cuentas del activo en la empresa Pastos y leguminosas S.A, con base en las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes (NIIF para Pymes), de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 3022 del 27 de Diciembre de 2013.

Este trabajo se llevó a cabo mediante una metodología cualitativa, dado que se basa en un estudio analítico, capaz de describir y participar en un proceso de diseño con una propuesta de políticas contables para las cuentas del activo, estructurado en etapas para abordar y cumplir con el objetivo del proyecto de la investigación; los productos entregados son: el diseño de un manual de políticas contables para las cuentas del activo en la empresa Pastos y Leguminosas S.A, bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF para Pymes), que le sirva de modelo a la empresa objeto de estudio y a empresas similares que quieran iniciar su implementación.

El estudio concluye un procedimiento que contemple los quehaceres financieros y contables, así como debilidades en el control interno que deben cumplirse, una creación de manual de políticas afectando la situación económica financiera de la empresa. Este estudio es relevante para la investigación a desarrollar, porque demuestra la importancia de establecer cambios en las políticas contables; debido a la incidencia en el riesgo financiero, lo cual repercute en el cuidado de la imagen crediticia de la empresa, minorando los efectos negativos de la falta de control interno y en la planificación respectiva.

En este mismo ámbito, lo señalan Galban y Sorinano (2019), con su trabajo especial de grado titulado **“Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Inversiones Warrior’s S.A.C”**. Presentado ante la Facultad de Ciencias

Empresariales- Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, en Lima, Perú. La investigación tuvo como finalidad analizar la problemática de la empresa Inversiones Warrior's S.A.C sobre la gestión de las cobranzas y las incidencias que involucra la liquidez en sus servicios de alquileres de los montacargas.

Asimismo, se plantearon alternativas de solución a los problemas que inquietan a la empresa. Este estudio demostró que las cuentas por cobrar no tienen un adecuado manejo de cobro y las incidencias que origina en su liquidez; por lo tanto, se busca mejorar el manejo de la gestión del cobro y el financiamiento para el crecimiento económico empresarial con el beneficio del entorno laboral y personal.

En este sentido, se analizó el tema de política de crédito y cobranza, porque las cuentas de cobro es un crédito que la entidad otorga a sus clientes, es importante que progrese y mejore sus sistemas de cobros; porque la demora excesiva de los mismos afecta la liquidez; por ello, es integral las proyecciones financieras y presupuestales que todo tipo de negocio tenga la disposición para generar un flujo de efectivo, los créditos presentan beneficios; también provocan riesgos. Esto demarca la necesidad de una efectiva política de crédito y cobranza.

Al respecto, el estudio refleja la creación de políticas de crédito y a su vez la gestión de un adecuado manejo de sus registros con el fin de evitar la pérdida de liquidez. Esto es lo que fortalece a la investigación presentada, debido a que evidencia una problemática semejante al tema de estudio; las políticas de crédito de una empresa, las medidas de gestión en las cuentas por cobrar. Igualmente, aporta una mejora al escaso control y los procedimientos.

En el ámbito nacional, se encuentra el trabajo de Lara y López (2020), una investigación bajo el tema “**Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros**” ubicada en Valencia, estado Carabobo – Venezuela; presentado ante la Universidad de Carabobo. Tuvo como objetivo general proponer procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros en la empresa Floristería Bárbara, C.A. Esta investigación estuvo enmarcada en un estudio de campo, con una metodología de proyecto factible y los instrumentos utilizados para obtener datos fueron observación encuesta, con una población de cinco (5) personas.

En los resultados de este estudio, demostraron que, en los objetivos organizacionales y financieros del ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa no están definidos y no son conocidos por el personal, situación respaldada por el 80 % consultado. Es relevante el empleo de controles para el área de ventas, cuentas por cobrar y cobros, es fundamental que exista un ambiente de control y seguimiento eficiente en las actividades operacionales.

Lo referido concluye, la necesidad de mejorar en la organización, los sistemas de los ciclos productivos de Compras y Ventas e implementar normas, políticas, procedimientos y controles internos que se apliquen con carácter formal y uniforme, así como la necesidad de exigir al personal el cumplimiento obligatorio de los mismos.

Este estudio es eminente como antecedente para la investigación a desarrollar, porque destaca la importancia de la organización administrativa a fin de lograr un control interno que permite a la empresa un adecuado registro para establecer diversas políticas contables y sus procedimientos de registro con la finalidad del beneficio empresarial.

En el ámbito regional Sánchez (2022), quien desarrolló el estudio titulado “**Políticas de las Cuentas por Pagar para la Optimización de la Gestión de Proveedores en La Farmacia La Chinita de Lara, C.A.**”; en la Universidad Instituto Universitario Jesús Obrero (IUJO) Barquisimeto, Venezuela; con una investigación descriptiva de campo empleando los instrumentos, tales, como: entrevistas con una población de cinco (5) sujetos de estudio, cuyo objetivo principal es proponer políticas de cuentas por pagar para la optimización de gestión de proveedores en la farmacia La Chinita de Lara, C.A.

En tal sentido, los resultados obtenidos indicaron que la situación problemática el investigador en el diagnóstico de la situación actual de los procedimientos de las cuentas por pagar logró apreciar que la empresa presenta debilidades en cuanto a la eficiencia y efectividad en la que realizan el pago a los proveedores, pues existe cierto retardo a la hora de cancelarles el pago, puesto que la empresa no cuenta con un debido control de las compras y por ende no planifica los pagos que deben realizarse con respecto al tiempo en que reciben la mercancía.

El presente estudio constituye un antecedente valioso, porque demuestra la pertinencia de políticas claras en las organizaciones, así como métodos de trabajo que permiten un criterio definido a fin de dar cumplimiento a sus obligaciones, alcanzando

eficiencia y eficacia en todas sus operaciones. Además, acrecienta el beneficio de mejoras en las operaciones de las cuentas por cobrar en Droguería Nena C.A, permitiendo confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y las regulaciones aplicables, alcanzando así un óptimo sistema de control interno en lo referente a las ventas, cuentas por cobrar y ejecución de su solvencia y rentabilidad. Por lo cual, este contenido encontrado es útil al ampliar la información sobre los criterios de análisis empleados para el desarrollo de este estudio.

Cabe destacar, el aporte de Rodríguez y Martínez (2020), realizó el estudio llamado **“Blueprint como herramienta de mejora de proceso en una empresa de servicios del estado Lara”** presentado ante la Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado” Lara, Venezuela. Este, propone la herramienta de mejora continua BluePrint para optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa de servicios Districarga Los Andes C.A, por lo que se realizó una investigación descriptiva de campo, con recopilación de información mediante observación directa, revisión documental y la aplicación de un cuestionario de quince (15) ítems direccionados a estudiar los elementos determinados en los objetivos específicos.

Con el diagnóstico se determinó que la empresa realiza los procedimientos de cobro sin manual establecido, con procedimientos llevados de forma empírica, sin orden o registro, lo que conlleva en acumulaciones o cuentas que se mantengan por periodos de tiempo no aceptables. Por otro lado, se observó una base de datos de clientes no actualizada con dificultad en su ubicación para llevar a cabo los cobros. Por lo cual, se propone el mapa de “Service Blueprint”. Este, consiste en un diagrama que visualiza las relaciones entre los diferentes servicios y componentes de un negocio; personas, lugares, objetos y procesos que están directamente relacionados con los puntos de contacto dentro del recorrido específico que hace el cliente. De esta manera se incluye las interacciones entre clientes y empresa, en relación al cobro de las facturas generadas dentro de la prestación del servicio.

Todas estas investigaciones citadas, aportan datos sustanciosos que resaltan en el tema de estudio porque genera criterios de análisis y la importancia de la efectividad y eficiencia de operaciones en las cuentas por cobrar y las políticas contables de la Droguería Nena C.A., para alcanzar la optimización en la gestión de cobranza de cuentas por cobrar mejorando el beneficio de la empresa.



### ***Bases Teóricas***

Las bases teóricas comprenden el conjunto de conceptos para respaldar la investigación. En este sentido, Arias (2006), señala que: “implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p. 107). En otras palabras, comprenden las definiciones elaboradas por especialistas que una vez definido el problema a investigar y presentado algunas de las investigaciones asociadas al presente estudio, se adoptan los aspectos teóricos que le darán respaldo científico al trabajo.

### **Cuentas por Cobrar Comerciales**

Las Cuentas por Cobrar significan el final del ciclo comercial y afectan de una forma directa la liquidez de las empresas. En forma global, estas cuentas contables agrupan todos los importes que terceras personas le adeudan y en forma detallada, según Meza (2007), citado por Castillo y otros (2012), están representadas por:

- a). Cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa (cuentas por cobrar comerciales). Son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes y servicios a crédito.
- b). Cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Se derivan de diversas transacciones que no corresponden directamente de las operaciones de la empresa, como son los préstamos a empleados, anticipos a empleados, pagos de uniformes, entre otros (p.10-11).

En otras palabras, son las retribuciones exigibles, cuyo origen lo tienen en las ventas o servicios prestados y en préstamos otorgados por la empresa a sus clientes y relacionados.

### ***Procedimientos de Control Interno para las Cuentas por Cobrar Comerciales***

Los procedimientos han sido conceptualizados de diferentes maneras por los autores, de acuerdo a Robbins y Coulter (2000), representan una “...serie de pasos secuenciales relacionados entre sí que pueden usarse para enfrentar un problema

estructurado” (p.193), de manera que el proceso de la toma de decisiones dentro del ámbito empresarial se reduce a ejecutar una serie sencilla de pasos secuenciales. Esto destaca que los procedimientos son el conjunto concatenado de pasos que buscan un fin común, establecidos formalmente desde el momento en el cual se hace rutinaria su realización permitiendo una uniformidad en los procesos.

Parafraseando, las Normas Internacionales de auditoría NIA, citadas por Alvarado (2007), las cuales establecen una estrecha relación a nivel organizacional entre los procedimientos y el sistema de control interno; al señalar que éste abarca los procedimientos y políticas adoptados por la administración de una entidad para contribuir al logro de los objetivos organizacionales propuestos; al asegurar la dirección ordenada y eficiente de la entidad, adhesión a las políticas de administración, salvaguarda de activos, prevención y detección de fraude y error, precisión e integridad en los registros contables, preparación oportuna de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que esté sujeta la organización.

De manera, que el control interno representa un proceso desarrollado por la administración de la organización consistente en un conjunto de políticas, métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

Observándose así, la relevancia del establecimiento de procedimientos y control dentro del ámbito organizacional, los cuales contribuyen a tener una vigilancia continua acerca del logro de los objetivos y metas propuestas por la organización, informando si se está trabajando en función al logro de dichos objetivos o por el contrario están surgiendo desviaciones; en cuyo caso deban tomarse las acciones correctivas necesarias oportunamente.

Lo anterior se refleja en el planteamiento de Santillana (2001), cuando menciona:

Los procedimientos de control interno representan las políticas adicionales del ambiente de control y del sistema contable establecidos por la gerencia para proporcionar una seguridad razonable de que sean logrados los objetivos establecidos por la entidad; éstos son aplicados a lo largo y ancho de toda la organización y en los diferentes ciclos de transacciones, no obstante, su existencia no implica que éstos operen satisfactoriamente (p.22).

Estos procedimientos administrativos, buscan controlar las operaciones administrativas diarias y las políticas que guíen el buen desempeño; los procedimientos contables, favorecen el registro y control de las operaciones contables, a través de la verificación del registro oportuno e íntegro de todas las operaciones correspondientes y autorizadas por el personal competente.

En base a lo planteado, los procedimientos de control son establecidos con la finalidad de lograr la debida autorización de transacciones y actividades, a su vez buscan la implantación de las medidas que aseguren el correcto registro de las operaciones, establecimiento de medidas de seguridad que protejan los activos.

### ***Proceso de Registro***

El proceso de registro de las cuentas por cobrar comerciales (incluyendo la cobranza), es objeto de los controles contables y deben estar encaminados al monitoreo del ciclo comercial, a través de estas cuentas. En tal sentido, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2005), define el control interno como:

Plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia (p.166).

Esto refiere, que el control interno es el plan que adopta la organización y el conjunto de procedimientos de que goza la empresa, con la finalidad de proteger sus activos, hacer confiables sus registros contables, a su vez, vigilar el cumplimiento de las políticas establecidas por la gerencia en la empresa o entidad financiera.

De esta manera, se considera el control razonable de las cuentas por cobrar comerciales. Este se realiza durante el ejercicio de actividades económicas, donde la empresa o negocio emite una serie de facturas a los clientes. Llevando a cabo los siguientes aspectos a considerar:

### ***Registro de factura***

El registro se realiza en el libro de facturas. Este es un documento en el que se anotan todas las facturas y justificantes contables de los bienes y servicios que se hayan

vendido durante el periodo contable. Rodríguez (2021), establece que: “las actividades desarrolladas dentro de una empresa quedan registradas en los libros de registro; estos son herramientas para el conocimiento de la situación económica y financiera de una empresa, porque su transparencia refleja la trayectoria de esa actividad” (p.06).

Una de las obligaciones de toda entidad, es tener un libro de registro con las facturas emitidas y recibidas, que por otro lado han de conservarse al menos cinco años.

### ***Revisión de vencimiento***

El encargado de las gestiones y los procesos de cobranza debe verificar fecha de emisión y vencimiento, dando con ello el seguimiento de los pagos específicos. En lo referente al ciclo de cobro, Salas (2009), señala, que: “comprende el número de días que transcurren entre la venta y el cobro de la factura. Si la venta es de contado se produce automáticamente el efectivo, eliminándose el ciclo de cobro” (p.195). Por lo tanto, el funcionario, debe garantizar que la efectividad del pago se dé dentro del plazo establecido, sin afectar el flujo normal de los recursos financieros de la empresa.

### ***Programación de cobro***

Las gestiones de cobro se realizan con la finalidad de transformar las cuentas por cobrar comerciales y otras en activo disponible para cumplir con las obligaciones del negocio. Todo esto durante un periodo de tiempo determinado por la alta gerencia. De acuerdo con Gitman, (2007), se puede definir de la siguiente manera: “el periodo promedio de cobro es el segundo componente del ciclo de conversión del efectivo. Este periodo es la duración promedio de tiempo que transcurre desde una venta a crédito hasta que el pago se convierte en fondos útiles para la empresa”. (p. 524). De tal manera que, el proceso de cobranza debe estar dirigido a lograr la moderación entre las Cuentas por Cobrar y su conversión en activos líquidos en el menor tiempo posible.

### ***Reporte de cobro***

El reporte de cobro a clientes permite conocer en detalle los resultados de la gestión de cobranza. Según, Carrera (2017), deben darse reportes detallados de:

Antigüedad de cartera (días desde los que se venció o va a vencer), perfil de pago por el cliente (los pagos realizados por el cliente en función de los días

desde la emisión o vencimiento de las facturas emitidas), porcentaje de ventas en disputa, porcentaje de ventas sin gestión realizada aún, top clientes según su deuda (p.31).

En este sentido, el reporte de cobro contiene en detalle de las operaciones relacionadas en la gestión de cobranza; donde las condiciones comerciales ejercidas evitan la pérdida de información relevante.

### **Cambios en las Políticas Contables**

La Norma Internacional 8 (NIC 8), brinda el conocimiento de las políticas contables; las cuales pueden ser objeto de modificaciones porque satisface las necesidades de los empresarios con respecto a su información financiera, dejando atrás aquellos errores para dar la confiabilidad en la información, con respecto a los estados financieros, el cual pueda ser presentado razonablemente, bien elaborados y sin la existencia de algún fraude.

En este sentido, Tapia (2011), señala que, los cambios o actualizaciones en las políticas contables se realizan: “con el propósito de entregar una información contable-financiera, veraz y fiable, que cumpla con el marco conceptual de las cuentas (activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos) e indique la realidad económica de la firma” (p.01). Es decir, que la empresa puede elegir y cambiar las políticas de contabilidad y su procedimiento, para dar a conocer las permutas en las políticas contables, los cambios en las valoraciones de contabilidad y verificar las correcciones por realizar algunas operaciones erróneas que tienen reflejo en los estados financieros.

De acuerdo con Ayala (2014), define que:

...La NIC 8 registra aquellos cambios de las políticas contables y errores que pueden suceder en las transacciones que realiza la entidad. Dichos errores pueden suceder en las cuentas contables y algunas pueden darse el incumplimiento en el mismo periodo y otras en periodos siguientes. Existen exclusiones para el procedimiento de errores respecto a las provisiones por créditos, valorización de inversiones y provisión por bienes adjudicados, estos se emplearán hacia resultados del periodo. Dicho tratamiento moderado acata a que se busca desincentivar la ejecución de errores (p.15).

Así mismo, los cambios en las políticas contables realizados en la adopción de una nueva norma deben contabilizarse de acuerdo con las disposiciones transitorias incluidas en

las respectivas normas. Si no existen dispositivos transitorios específicos, la entidad debe seguir los mismos procedimientos para los errores de peso, previos al periodo.

### **Políticas Contables de las Cuentas por Cobrar Comerciales**

El cobro de las ventas o de la prestación de un servicio representa el final del ciclo comercial de las empresas, también representa la obtención de la utilidad y el flujo del efectivo por sus operaciones ordinarias (ingresos ordinarios). Por lo tanto, las políticas que establezca la empresa para el cobro de sus cuentas al vencimiento afectan de forma directa su liquidez y la capacidad de honrar sus compromisos con terceros.

Al respecto, Álvarez (2001), señala que “una política es una guía clara hacia donde encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias”. (p.1). Esto permite resaltar entre los objetivos de las políticas contables; el asegurar la armonía y mantener el nivel mínimo de control en el registro y presentación de la información financiera de la empresa.

Por lo tanto, las políticas contables pueden estar diseñadas para dar cumplimiento a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), a la legislación a la que se reporte los estados financieros o a las necesidades con las que cuente la entidad. Ninguna desviación a las políticas contables debe ser permitida sin la previa autorización de la Administración General.

En este sentido, las Cuentas por Cobrar Comerciales se originan por las operaciones de venta con los clientes, cuando estas son a crédito y su recuperación está relacionada directamente con las políticas de crédito, de cobranza y las políticas administrativas que se implementen en torno a esta modalidad de ventas.

#### ***Políticas de Crédito***

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

En consecuencia, deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito, cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

En concordancia con lo anterior, Gitman (2003), citado por León y Chacín (2011), señala que las Políticas de Crédito: “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder” (p.2). Esto destaca la necesidad de que la empresa posea una información de crédito adecuada y que utilice métodos de análisis, todos los aspectos son indispensables para lograr un manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

Al respecto, es importante realzar que las mismas políticas deben ser fruto del consenso entre la participación de los departamentos que jueguen un papel relevante dentro del crédito comercial otorgado. Asimismo, se debe señalar que su cumplimiento es obligatorio para todos los involucrados. Además, Ettinger (2000), manifiesta que estas políticas de crédito son: “El soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados” (p. 2). Esto describe que un gerente al conceder créditos de manera muy liberal, ocasiona pérdidas excesivas a la organización.

Con base en lo anterior, es evidente el establecimiento de políticas de crédito en todas las entidades comerciales, estas dan a conocer las pautas que regirán las condiciones sobre la cual se otorgarán créditos a los clientes; lo cual logra un control eficiente y eficaz para que se cumplan todas las obligaciones comerciales.

En este sentido, se establece que las políticas de crédito son consideradas como los criterios que aplica una organización financiera para determinar Si debe o No conceder crédito a un cliente y las condiciones de otorgamiento como lo son: plazo, monto, intereses, entre otros: tales como los factores de criterio mínimo, es decir, los estándares o las normas para conceder crédito a un cliente, tomando en cuenta la evaluación de crédito, referencias comerciales, periodos de promedio para el pago y ciertos índices financieros. Todo esto, ofrece la base cuantitativa para establecer y hacer cumplir las políticas de crédito.

### ***Políticas de Cobranza***

La administración y políticas de crédito están relacionadas con el giro del negocio y la competencia del mercado en que la empresa, dependiendo del giro del negocio y la competencia se otorga el crédito a los clientes, el cual representa el tiempo que transcurre entre la fecha de la venta y la fecha en que se cobra o se recibe en efectivo el importe de la venta. Por lo tanto, las ventas a crédito se transforman en Cuentas por cobrar representando generalmente en la empresa una importante inversión del activo circulante.

En cuanto a las Políticas de Cobranza, Gitman en (2003), citado por León y Chacín (ob. cit.), las define como “los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento” (p.2). Esto realza que el sistema de cobranzas está orientado a gestionar el proceso de cobro de la morosidad, además está diseñado para que optimice su trabajo, la verificación del pago de la deuda, dirección de la propiedad y dirección postal. Aunado, los métodos de cobranza deben estar notificados cumpliendo con las condiciones de notificación según sea lo acordado.

### ***Políticas Administrativas***

En todas las organizaciones deben establecerse políticas administrativas orientadas a la concesión de créditos a los clientes, protección de la inversión en partidas como lo son, Cobro oportuno de las mismas y el mantenimiento de registros. En este sentido, Davidson (2002), plantea que en “todas las organizaciones deben establecerse políticas administrativas orientadas a la concesión de créditos a los clientes. Entre estas se destacan:

- Protección de la inversión en partidas a cobrar.
- Cobro oportuno de las mismas.
- Mantenimiento de registros”. (p. 15)

Esto describe, la necesidad de fijar por escrito y como parte del control interno, políticas de créditos, que enmarquen los deberes y responsabilidades del gerente de crédito, condiciones de créditos, procedimientos de cobranzas, cancelación, entre otros, con la finalidad de dar cumplimiento a las actividades requeridas.



De igual modo, se define la conceptualización de políticas administrativas como un conjunto de políticas de administración, basadas en principios, reglas y directrices formuladas o adoptadas por una organización. Tal como lo plantea el autor mencionado, las políticas de administración representan un elemento clave para la organización, debido que constituyen lineamientos que se establecen por escrito y cuyo objetivo está dirigido a los créditos concedidos, por la misma, manteniendo un registro oportuno del origen del crédito, vigilando su cobro en el momento previsto y protegiendo la inversión.

## **Cobranza y supervisión**

### ***Método de cobranza***

La supervisión de cobro administrativo tiene la función de garantizar el cumplimiento de las estrategias y procedimientos del área, con el fin de obtener altos niveles en la gestión de cobros, maximizando la recuperación de las cuentas y reduciendo las pérdidas. Entorno a esto Nayala (2010), lo define como:

...la operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago (p.05).

Lo antes citado, permite garantizar los altos niveles de eficiencia en la gestión de cobro, además de coordinar y administrar la ejecución de las saturaciones diarias junto con el gerente; quien debe monitorear, evaluar y proponer cambios que impacten positivamente la operación. Ante estas funciones, también se encuentra el manejo de los agentes del área de cobro administrativo porque debe dirigir, administrar y supervisar al equipo del cual está encargado en la ejecución operativa y gestión diaria de cobro, realimentándolos y realizando los planes de acción que correspondan.

Parafraseando a Horne y Wachowicz (2002), citado por Campos, Chang Ku, Jiménez, Salas y Villalobos (2012), quienes consideran que estos procesos de supervisión donde las empresas determinan sus políticas de cobro, a través de la combinación de los procedimientos que llevan a cabo; entre los cuales surgen el envío de cartas, llamadas

telefónicas, visitas personales, demandas judiciales u otros que la organización empresarial determine.

Ante lo citado, Gitman (2007), propicia el empleo de diversas técnicas en el proceso de cobro:

Notificación por escrito: constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad

Llamadas telefónicas: constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.

Visitas personales: esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.

Mediante agencias de cobranzas: es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas.

Recurso legal: es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes. (Pág. 533)

Por tal motivo, una entidad debe establecer las políticas, normas o estándares de crédito y velar porque se apliquen correctamente, para lograr obtener cierto grado de calidad en las cuentas aceptadas, se desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa.

De acuerdo con las ideas expuestas, coinciden en mencionar que las políticas de cobranza rigen los procedimientos que la empresa emprende para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar cuando estas han llegado a su vencimiento. Al parafrasear, Ettinger y

Goliet (2000), quienes manifiestan que dichas políticas representan las técnicas aplicadas a las organizaciones para el cobro de las cuentas por cobrar, es necesario ejercitar las siguientes:

### ***Confirmación de cobro***

Se le determina a las ventas que aún no han cobrado la factura. Su tarea principal es llevar una relación con los clientes sobre las transacciones de dinero y la prestación de servicios o productos que se ofrece; por lo tanto, es necesario realizar una conciliación bancaria, garantizando así la eficiencia y eficacia de la transacción realizada.

### ***Verificación en sistema***

En toda entidad empresarial a través de los avances tecnológicos de la actualidad, el registro de las transacciones financieras se lleva a cabo en un sistema contable, es decir, es un software en el caso de las cuentas por cobrar. Esto fomenta la automatización y emisión de facturas para garantizar una excelente gestión de cobros.

### ***Información y comunicación***

En este componente se plantea la identificación, el análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Asimismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

### ***Monitoreo***

Los controles internos deben ser “monitoreados” constantemente para asegurarse que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de la supervisión en la gestión de la cobranza con objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con esto una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

### *Bases legales*

La presente investigación, relacionada con las políticas contables para optimización del proceso de registro de cuentas por cobrar comerciales en la empresa Droguería Nena C.A., sustentada en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999, constituye este, el documento vigente que contiene la Ley fundamental del país, dentro del marco que deben ceñirse todos los actos legales.

En la misma se generan las instituciones, derechos y deberes fundamentales en el Capítulo VII acerca de los Derechos Económicos, artículo 112, se establece:

...El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes 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. (p. 23).

De acuerdo al artículo, se garantiza la libertad para el desarrollo económico de las organizaciones. En tal sentido, el estado venezolano promueve el derecho a la actividad económica, pero también dispone mecanismos para garantizar la calidad de los bienes y servicios. Por lo tanto, en armonía con estos principios constitucionales es obligación de las organizaciones, velar por la calidad de la misma y ello requiere, una prestación de servicio con calidad que satisfaga al cliente.

Además, en el artículo 308, establece que el Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, con el objeto de fortalecer el desarrollo económico del país y asegurará la capacitación, asistencia técnica y financiamiento oportuno. De tal manera, que la normativa legal venezolana promueve el ejercicio económico en pro del crecimiento del país, así como la calidad de vida en los ciudadanos.

Por otra parte, las políticas contables de la NIC8 señalan que el IASB establece políticas contables sobre las que este, ha llegado a la conclusión de que dan lugar a estados financieros que contienen información relevante y fiable sobre las transacciones, otros eventos y condiciones a las que son aplicables. Estas políticas no necesitan ser aplicadas

cuando el efecto de su utilización no sea significativo. Sin embargo, no es adecuado dejar de aplicar las NIIF, o dejar de corregir errores, apoyándose en que el efecto no es significativo, con el fin de alcanzar una presentación particular de la posición financiera, rendimiento financiero o flujos de efectivo de la entidad.

Las NIIF se acompañan de guías que ayudan a las entidades a aplicar sus requerimientos. Todas estas guías señalan si son parte integrante de las NIIF. Las guías que sean parte integrante de las NIIF serán de cumplimiento obligatorio. Las guías que no sean parte integrante de las NIIF no contienen requerimientos aplicables a los estados financieros.

Si se desea llevar a cabo un cambio en las políticas, deberá cumplir una serie de condiciones:

La entidad cambiará una política contable sólo si tal cambio: a). se requiere por una NIIF; o b). lleva a que los estados financieros suministren información más fiable y relevante sobre los efectos de las transacciones, otros eventos o condiciones que afecten a la situación financiera, el rendimiento financiero o los flujos de efectivo de la entidad.

Los usuarios de los estados financieros tienen la necesidad de poder comparar los estados financieros de una entidad a lo largo del tiempo, a fin de identificar tendencias en su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo. En consecuencia, se aplicarán las mismas políticas contables dentro de cada periodo, así como de un periodo a otro, excepto si se presentase algún cambio en una política contable que cumpliera alguno de los criterios del párrafo 14.

Las siguientes situaciones no constituyen cambios en las políticas contables: a). la aplicación de una política contable para transacciones, otros eventos o condiciones que difieren sustancialmente de aquéllos que han ocurrido previamente; y b). la aplicación de una nueva política contable para transacciones, otros eventos o condiciones que no han ocurrido anteriormente, o que, de ocurrir, carecieron de materialidad.

La aplicación por primera vez de una política que consista en la revaluación de activos, de acuerdo con la NIC 16 Propiedades, Planta y Equipo, o con la NIC 38 Activos Intangibles, se considerará un cambio de política contable que ha de ser.

## **Sistema de Variables**

El sistema de variables es un resumen de los conceptos susceptibles de medición y cuantificación, referida a cualquier característica o atributo de la realidad que se está estudiando. Según Núñez (2007), la variable es:

...Todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación, es también un concepto clasificador. Pues asume valores diferentes, los que pueden ser cuantitativos o cualitativos. Y también pueden ser definidas conceptual y operacionalmente (p. 167).

En la presente investigación se analiza las siguientes variables: Cuentas por Cobrar Comerciales y Políticas Contables, para la optimización del proceso de las cuentas por cobrar comerciales, medida a través de las diferentes dimensiones entre ellas, proceso de Registro, procedimientos contable, cobranza y supervisión e indicadores como lo son algunos de ellos registro de facturas, revisión de vencimiento, programación de pagos entre otros, propios de la investigación, tal como se señala en la Operacionalización de las Variables desarrollada, a continuación, se tiene que los indicadores son los aspectos que se sustraen de la dimensión, las cuales van a ser objeto de análisis en la investigación.

**Cuadro 1**  
**Operacionalización de las Variables**

<b>Objetivo General:</b> Actualizar las políticas contables para la optimización del proceso de registro de Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena, C.A.				
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Describir el proceso de registro actual de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena, C.A.	Cuentas por Cobrar Comerciales	Proceso de Registro	Registro de factura Revisión de vencimiento Programación de cobro Reporte de cobro	1 y 2 3 4 5
Comparar y clasificar los tipos de Cuentas por Cobrar Comerciales con respecto a las políticas contables de la empresa Droguería Nena C.A.		Procedimientos contables	Políticas de Crédito  Políticas de Cobranza  Políticas Administrativas	6  7  8 y 9
Enunciar políticas contables para la optimización del proceso de registro de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena C.A.	Políticas Contables	Cobranza y Supervisión	Métodos de cobranza Confirmación de cobro Verificación en sistema Información y comunicación Monitoreo	10 11 12 13 14

**Fuente:** Chirinos (2022).

### **MOMENTO III**

#### **ORIENTACION PROCEDIMENTAL**

La metodología es un elemento fundamental de todo estudio, porque indica el procedimiento que se ha seguido para su desarrollo, permitiéndole alcanzar sus objetivos en medio de la rigurosidad científica necesaria que le confiera confiabilidad y validez. Al respecto, Balestrini (1998), señala que el marco metodológico:

...Está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y reconstruir los datos, a partir de conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados (p.125).

Considerando lo citado, este capítulo expone el método científico que regula la investigación, y contempla aspectos como la naturaleza de la investigación, estrategias metodológicas, población y muestra, técnicas e instrumentos de la recolección de datos, así como la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados para el estudio de la problemática planteada en la empresa Droguería Nena C.A.

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

Toda investigación se origina en una idea, un conflicto o situación problemática, pero como son diversas sus causas, magnitudes, aspectos o factores divergentes con grandes diferencias en muchas características, por ende, no existe un esquema único para formular



proyectos sobre los cuales el investigador se propone realizar una investigación empírica sobre estas.

Desde esta perspectiva, Vargas (2009), señala que: “la investigación permite cuestionar, reflexionar y actuar sobre el acontecer histórico y social en la medida que favorece un criterio propio, fundamentado científicamente” (p. 158). Este criterio beneficia a poblaciones atendidas, contribuye a la creación novedosa de estrategias y métodos de intervención. Además, aumenta la calidad de la investigación, el rendimiento y respeto de la imagen profesional.

### **Paradigma de la investigación**

Esta investigación se basa en el paradigma positivista porque afirma que la realidad es absoluta y medible, la relación entre investigador y fenómeno de estudio debe ser controlada, puesto que no debe influir en la realización del estudio y se basa en procedimientos de análisis de datos. Según Ricoy (2006), indica “El paradigma positivista sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica” (pág. 14). En otras palabras, las respuestas a las preguntas de investigación se realizan a través de mediciones sobre el fenómeno de estudio y su análisis utilizando la estadística descriptiva.

### **Enfoque de la Investigación**

De acuerdo con lo planteado, ésta investigación se concibe dentro del enfoque cuantitativo, señalado por Rodríguez (2010), al establecer que: “El método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo” (p.32). Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente. Además, se regula la presentación de sus resultados con el desarrollo de tablas estadísticas, gráficas y análisis numérico.

Del mismo modo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que: “El método cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4). Además, señalan que este enfoque es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y lo podemos eludir pasos, el orden es riguroso, se puede redefinir alguna fase y parte de una idea, que va acotándose, y una delimitada; se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

Cabe agregar, que esta investigación desde el enfoque cuantitativo facilita al investigador visualizar el alcance del estudio. Esto permite la definición de las variables que se requieren en el estudio, la recopilación de datos y con esto a su vez encontrar la resolución de la problemática en estudio.

### **Tipo de Investigación**

En relación al problema planteado y al objetivo de actualizar las políticas contables para la optimización del proceso de registro de Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena C.A., se define de tipo descriptiva, donde Arias (2006), define el diseño de campo, como: “la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular y controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes” (p. 31)

Se justifica este tipo de investigación debido a que los datos fueron recogidos de primera mano por el investigador, la misma será realizada en la realidad donde ocurre la problemática, en este caso se recogió la información en la entidad Droguería Nena, C.A, ubicada en Barquisimeto, estado Lara. Por otra parte, el carácter descriptivo estuvo dado por el análisis e interpretación de la situación en estudio. En opinión Tamayo y Tamayo (2008), afirma que la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, institución o cosa se conduce o funciona en el presente (p. 58).

Como resultado de estas ideas, se orienta la finalidad general del estudio y la manera como se recogen los datos necesarios. Conociendo el tipo de investigación y su propósito, así como las estrategias, el problema de estudio, los objetivos y otros aspectos en los que se encuentran inmersos la investigación.

El diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Por otro lado, el tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Esto orienta sobre la finalidad general del estudio y la manera de recoger las informaciones o datos necesarios.

En virtud de lo expresado, Arias (2015), señala que el diseño de investigación:

Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes (p. 91).

Con relación a las definiciones anteriores, el estudio realizado es de campo debido a que será ejecutado donde se situó la problemática, la empresa Droguería Nena C.A., esta se sustraerá la información de la problemática, por ende, se considera que el diseño es el adecuado para esta investigación. En pro del tema de estudio, la naturaleza de la investigación será descriptiva `porque se busca conocer la situación actual de la Droguería Nena C.A e indagar la problemática existente con respecto a las políticas contables aplicables a las cuentas por cobrar comerciales de esta entidad empresarial.

### **Población y Muestra**

La población de este estudio está conformada por 5 individuos, pues el personal del departamento administrativo y departamento de cobranza de la entidad donde se realiza el estudio, lo conforman cinco (06) personas, es decir es una población pequeña y finita. Tomando en cuenta lo planteado por Tamayo y Tamayo (2007), define la población, como: ‘conjunto al cual afecta los resultados de la investigación y sobre el que puede generalizarse, porque sus especificaciones concuerdan con el objeto de análisis ‘(p.104). Es decir, se conoce como el parámetro estadístico muestral que se calcula a partir de la muestra.

Por su parte la muestra, desde el punto de vista del autor Arias (2012), la define, como: “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81). Lo que significa que la muestra es un subconjunto de la población que está siendo estudiada.

De acuerdo a Castro (2003), establece que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p. 69). Por lo tanto, la muestra se conforma con el total del personal departamento administrativo y departamento de cobranza en la entidad Droguería Nena, C.A.

**Cuadro 2**  
**Distribución de la Muestra**

MUESTRA	NÚMERO DE PERSONAS
Jefe del Departamento (Gerente administrativo)	1
Asistente Administrativo	1
Jefe del Departamento de Cobranza	1
Asistente de Administrativo gestión de cobro	2
Departamento de Tesorería	1
Total:	<b>6</b>

**Fuente:** Chirinos (2022).

**Técnicas de instrumento y recolección de información**

En el instrumento de recolección de datos, Sabino (2013) lo define como “un recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p.134). La técnica de recolección de datos le sirve al investigador para buscar elementos, datos e información necesaria para desarrollar la investigación.

Por lo antes mencionado el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2012) como “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos, donde seleccionara uno de los cinco puntos de la escala.” (p.59)

Esto implica que el cuestionario es un conjunto de preguntas bien seleccionadas que enmarcan la traducción de los objetivos y configuran el orden de las respuestas emitidas por los sujetos de estudio. Es por tal razón, que se seleccionó un cuestionario, dicotómico, de

alternativas de respuestas Si y No, contenido de doce (14) ítems. El uso de este instrumento permitió recabar información para esclarecer los planteamientos y supuestos dentro de la investigación.

### **Validez**

Para considerar un instrumento de recolección de datos, debe reunir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad. La validez se refiere al grado en que un instrumento mide las variables que el investigador desea evaluar. Según lo indica Chávez (2011), la validez “Es la eficacia con que un instrumento mide lo que se presente” (Pag.8). Esto permite concluir que la validez de un instrumento se encuentra relacionada directamente con el objetivo del instrumento.

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

Para llevar a cabo este trabajo se aplicarán estrategias procedimentales que ayuden a establecer y a seguir paso a paso los objetivos de manera eficiente y presentar la propuesta de este estudio, el cual está dirigido, Actualizar las políticas contables para la optimización del proceso de registro de Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena, C.A.

Fase I: Describir el proceso de registro actual de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena, C.A.

En esta fase se realizó un diagnóstico mediante la observación directa y preguntas informales de la investigadora, con respecto a la problemática que presenta el departamento administrativo y cobranza de la entidad Droguería Nena, C.A., con la finalidad de abordar la investigación. En este sentido, este proyecto de investigación permitirá la eficiencia en los procedimientos inherentes a las cuentas por cobrar comerciales y les permitirán una mejor gestión de cobro a sus deudores.

Fase II: Comparar y clasificar los tipos de Cuentas por Cobrar Comerciales con respecto a las políticas contables de la empresa Droguería Nena, C.A.

En este contexto se procedió revisar los antecedentes en sus tres apartados, como lo son internacionales, nacionales y regionales, además de analizar las bases teóricas y legales, las cuales sustentan la presente investigación. Así como también las variables que justifican la investigación y las bases teóricas y las encuestas que se llevaran a cabo con el transcurso de la misma. Se establece una comparación en la gestión en las cuentas por cobrar y determinar su clasificación de acuerdo a las políticas contables vigentes en la empresa

Fase III Enunciar políticas contables para la optimización del proceso de registro de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena, C.A.

Finalmente, la actualización de las políticas debe reunir todos los aspectos necesarios para que al implementarlas pueda generar la optimización del proceso de registro en las cuentas por cobrar comerciales. De esta manera, se sustentarán las problemáticas encontradas en la entidad empresarial con la finalidad de brindar el aporte factible, en virtud de la contribución de sus logros y objetivos organizacionales. Las políticas establecidas demarcan beneficios en la gestión de las cuentas por cobrar; las cuales se presentarán en el momento de los resultados, como una propuesta de mejora y actualización para la entidad financiera.

## **MOMENTO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En este momento se presentaran los resultados obtenidos desde las técnicas e instrumentos de recolección aplicadas a la muestra, la cual la conforman una totalidad de cinco (5) sujetos, comprendidas por: el jefe del departamento administrativo, el asistente administrativo, jefe del departamento de cobranza y dos (2) asistentes administrativos en gestión de cobro de la empresa Droguería Nena, C.A. Cabe destacar que, en este contexto se presentan de manera clara y precisa el desarrollo de la investigación, parafraseando a Cobertta (2007), el análisis de los datos permite alcanzar la visualización de los resaltados, de una manera más fácil, en la investigación realizada.

Se presentan los resultados y el análisis estadístico de los mismos, relacionados con analizar el proceso de registro de las cuentas cobrar de Droguería Nena, C.A, operaciones realizadas en las políticas contables en las cuentas por cobrar comerciales, el análisis de los datos se ejecutó por ítem, tomando en cuenta los valores de estimación en función a las alternativas de respuesta. La información se muestra en cuadros que contienen las frecuencias absoluta y relativa en base a los cuales se elaboraron los gráficos correspondientes.

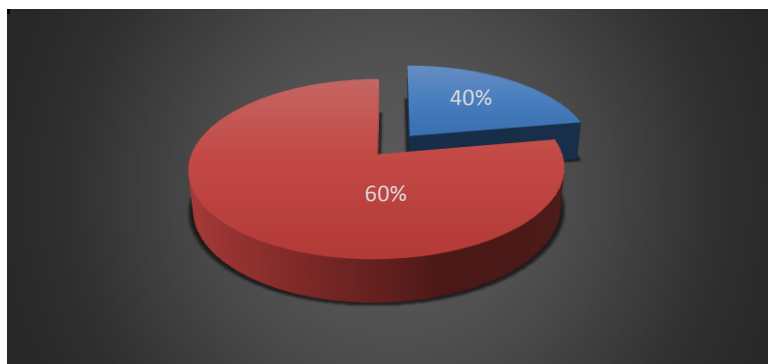
**Dimensión:** Proceso de registro de las cuentas por cobrar

**Cuadro 3**

**Indicador: Registro de Factura.**

Ítem	SI		NO	
		%		%
1. ¿Una vez generado el documento comprobante de venta (factura), es registrado en su libro correspondiente?	<b>4</b>	<b>60</b>	<b>2</b>	<b>40</b>

**Fuente:** Chirinos (2022).



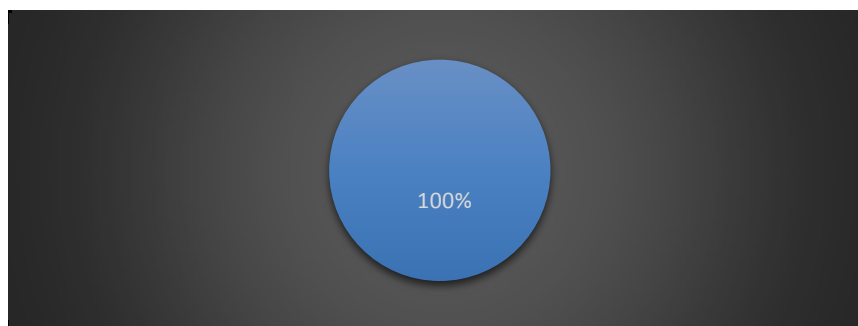
**Gráfico 1. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Registro de Factura.**

El cuadro 3 y gráfico 1, presenta la distribución de frecuencias y porcentajes para el Indicador Registro de Factura referente al ítem 1. El documento comprobante de venta (Factura), es registrado en su libro correspondiente, las respuestas se ubicaron en un 60% opción Si, 40% opción No. Este aspecto, se puede concluir que las responsabilidades están



distribuidas de tal manera que realizan el registro de una parte de la información. Mencionado por Rodríguez (2021), establece que: “las actividades desarrolladas dentro de una empresa quedan registradas en los libros de registro; estos son herramientas para el conocimiento de la situación económica y financiera de una empresa, porque su transparencia refleja la trayectoria de esa actividad” (p.06).

De tal manera que, el proceso de sus gestiones de registros en el libro de factura, una considerable parte es obviada o no registradas entre sus operaciones, ocasionando en la empresa Droguería Nena, C.A., una gestión deficiente en sus operaciones de cobranza.



**Dimensión: Proceso de Registro de Cuentas por cobrar.**

**Cuadro: 4**

**Indicador: Registro de Factura.**

Ítems	SI		NO	
		%		%
2. ¿El proceso de registro es llevado por una sola persona encargada?	6	100	0	0

**Fuente:** Chirinos (2022)

**Gráfico 2. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Registro de Factura**

Evidencia las opciones presentadas a la población objeto de estudio al Indicador Registro de Facturas. Sobre el planteamiento del ítem 2, el proceso de registro es llevado por una sola persona encargada, las respuestas se ubicaron en un 100% categoría Si, corroborando la necesidad de mejorar el proceso de registro de las cuentas por cobrar comerciales en la empresa objeto de estudio.

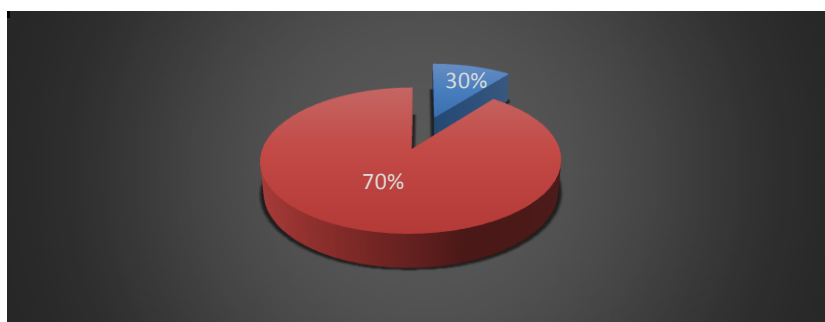
**Dimensión: Proceso de Registro de Cuentas por cobrar**

**Cuadro 5**

**Indicador: Revisión del Vencimiento**

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
3. El encargado de la gestión de cobranza ¿verifica la cantidad de días transcurridos entre la venta y el cobro?	4	60	2	40

**Fuente:** Chirinos (2022).



**Gráfico 3** Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Revisión del Vencimiento.

Continuando con la aplicación del instrumento sobre la población seleccionada para este objeto de estudio, en la pregunta número 3, las respuestas obtenidas tal como se muestra en el gráfico, fue de un setenta por ciento (70%), No y treinta por ciento (30%), Sí.

En este sentido, Salas (2009), señala, que la revisión del vencimiento: “comprende el número de días que transcurren entre la venta y el cobro de la factura. Si la venta es de contado se produce automáticamente el efectivo, eliminándose el ciclo de cobro” (p.195). Por lo tanto, el funcionario, debe garantizar que la efectividad del pago se dé dentro del plazo establecido, sin afectar el flujo normal de los recursos financieros de la empresa.

Es evidente que, los consultados, poseen criterios divididos, pues la segregación de funciones aplicada en el área no le ofrece a la empresa Droguería Nena, C.A, conservar un criterio uniforme en el manejo de las cuentas por cobrar, viéndose entorpecido el proceso por falta de comunicación y presentando ineficiencia actualmente al momento de la emisión del pago, de sus deudores, generándose este de manera tardía en la mayoría de los casos, es decir, se evidencia que no están preestablecidos los procedimientos mínimos requeridos para asegurar los debidos controles internos en cuanto a vigilar las fechas de vencimiento para evitar facturas impagas con las consecuencias sobre la liquidez que esta práctica pueda acarrear a la organización.

**Dimensión: Proceso de Registro de Cuentas por Cobrar.**

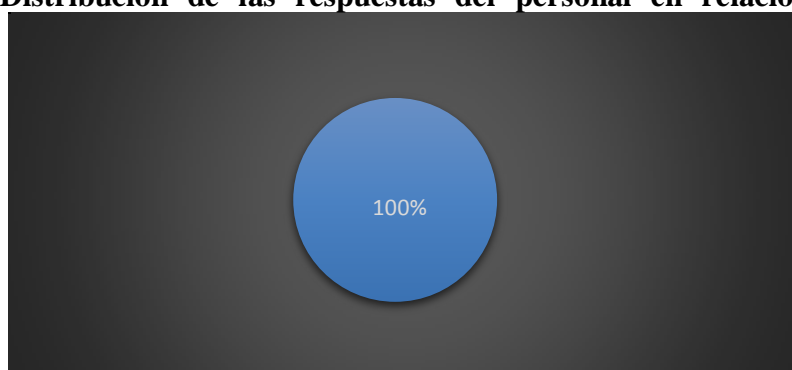
**Cuadro 6**

**Indicador: Programación de Cobro.**

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
4. La alta gerencia determina la duración promedio de cobro, para así garantizar un periodo de tiempo estimado en su programación de la cobranza?	6	100	0	0

**Fuente:** Chirinos (2022).

**Gráfico 4. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador**



**Programación de cobro.**

Una vez aplicado el instrumento a la muestra se obtuvo como resultado para el ítem 4, que el ciento por ciento (100%) de ellos seleccionaron Sí. En tal sentido, se observa una respuesta uniforme y criterio definido en la población relacionado a que los empleados de los departamentos de la empresa Droguería Nena, C.A., involucrados con los procesos, el procedimiento estandarizado que incluye formatos para la programación de operaciones realizadas en las cuentas por cobrar y sus políticas de cobranza. Este aspecto se considera positivo para la organización, puesto que de acuerdo con Gitman, (2007), que considera: “el periodo promedio de cobro es el segundo componente del ciclo de conversión del efectivo. Este periodo es la duración promedio de tiempo que transcurre desde una venta a crédito hasta que el pago se convierte en fondos útiles para la empresa”. (p. 524). De tal manera que, el proceso de cobranza debe estar dirigido a lograr la moderación entre las Cuentas por Cobrar y su conversión en activos líquidos en el menor tiempo posible.

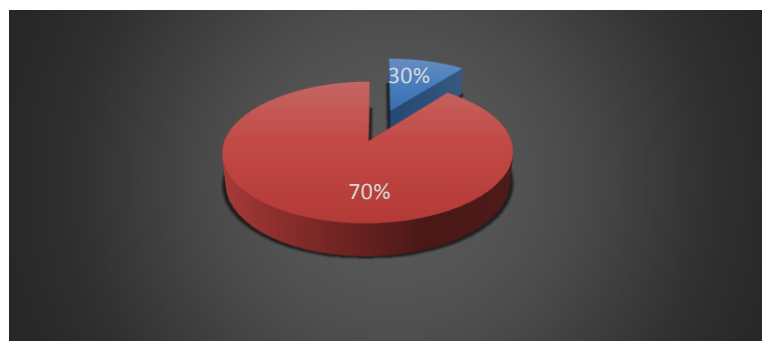
**Dimensión: Proceso de Registro de Cuentas por Cobrar.**

**Cuadro 7**

**Indicador: Reporte de cobro.**

Ítems	SI		NO	
		%		%
5. ¿Se lleva a cabo el llenado de algún formato (libro, ficha en Excel o planilla), donde se dé a conocer la información aplicada a sus deudores comerciales?	5	70	2	30

**Fuente:** Chirinos (2022)



**Gráfico 5. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador reporte de cobro.**

Los resultados evidencian que un 70% para la opción SI y No, un 30%. Por lo que, se puede concluir que la mayoría de los trabajadores del departamento de encargados de los procesos en la empresa objeto de estudio, reportan a las autoridades la relación de pagos de sus deudores asignados, existiendo desconocimiento de una parte significativa del desenvolvimiento de la empresa relativo a cuentas por cobrar. Todo ellos discrepa de lo afirmado por Carrera (2017), deben darse reportes detallados de:

Antigüedad de cartera (días desde los que se venció o va a vencer), perfil de pago por el cliente (los pagos realizados por el cliente en función de los días desde la emisión o vencimiento de las facturas emitidas), porcentaje de ventas en disputa, porcentaje de ventas sin gestión realizada aún, top clientes según su deuda (p.31).

De allí que, se hace indispensable el constante monitoreo del control de cuentas por cobrar, a fin de trabajar en la cultura de la búsqueda de mejora continua y la oportunidad de aplicar los componentes de control adecuados de acuerdo a las necesidades que eventualmente se están presentando en las cuentas por cobrar comerciales.

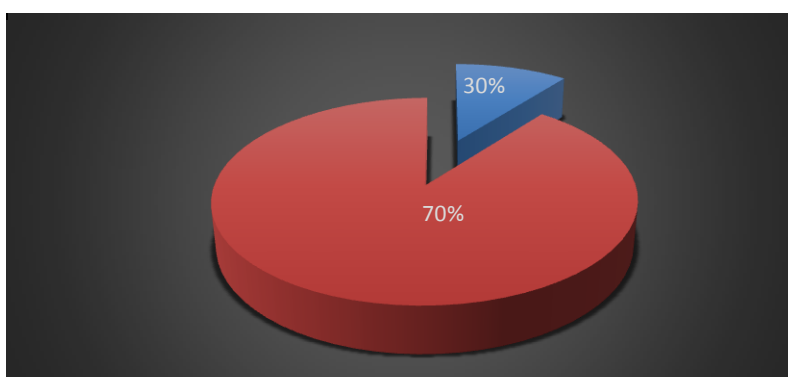
**Dimensión: Políticas Contables**

**Cuadro 8**

**Indicador: Políticas de Crédito**

Ítems	SI		NO	
		%		%
6. ¿Se lleva el control de las condiciones de crédito aplicadas a los clientes (plazo, monto, intereses, entre otros)?	5	70%	2	30%

**Fuente:** Chirinos (2022).



**Gráfico 6. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador políticas de crédito**

En relación al ítem, 6 se obtuvo un resultado de 70% opción Si y 30% opción No. En tal sentido, Gitman (2003), citado por León y Chacín (2011), señala que las Políticas de Crédito: “son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder” (p.2). Las respuestas destacan la necesidad de que la empresa posea una información de crédito adecuada y que utilice métodos de análisis, todos los aspectos son indispensables para lograr un manejo eficiente de las cuentas por cobrar comerciales, considerando plazo, monto, intereses, entre otros.

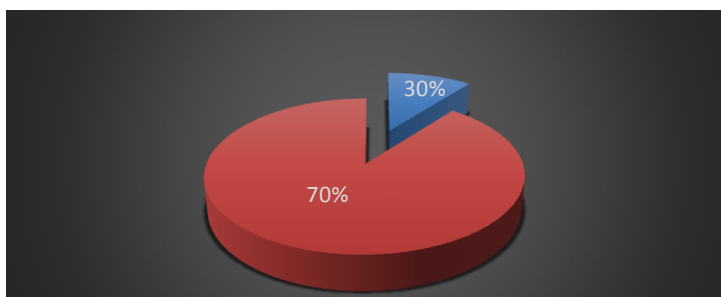
**Dimensión: Políticas Contables**

**Cuadro 9**

**Indicador: Políticas cobranza.**

Ítems	SI		NO	
		%		%
7. ¿Las gestiones de cobranza son supervisadas por una persona autorizada del área?	5	70%	1	30%

**Fuente:** Chirinos (2022).



**Gráfico 7. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador políticas de cobranza**

En la pregunta 7, los resultados obtenidos se ubicaron en un 70% opción No y un 30% opción Si, relativo a si las gestiones de cobranza y las confirmaciones periódicas de transacciones con los deudores más críticos e importantes son supervisadas por una persona autorizada del área. A este respecto, Ettinger (2000), manifiesta que la supervisión es: “el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados” (p. 2). Entonces, los empleados señalan que las obligaciones de cobro son supervisadas por algún personal encargado (en este caso del Departamento de Tesorería), lo que corrobora la tendencia anterior con respecto a que las funciones están distribuidas, pudiéndose aprovechar y revisar en lugar de entorpecer o retardar el proceso de registro de las cuentas por cobrar. Este aspecto es importante evaluar para la búsqueda de mejora continua y la oportunidad de aplicar los componentes de control adecuados de acuerdo a las necesidades que se están presentando.

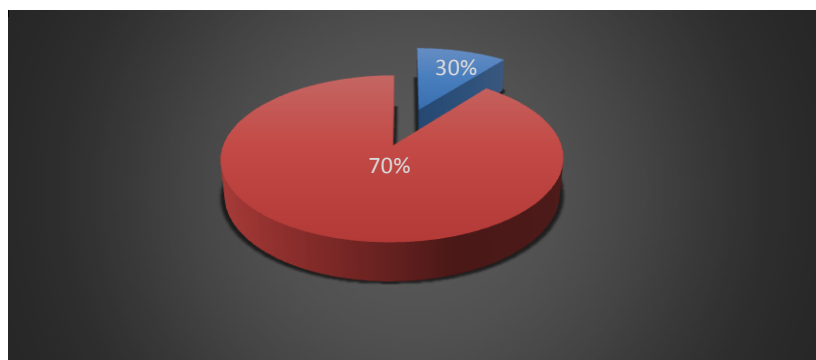
**Dimensión: Políticas Contables**

**Cuadro 10**

### Indicador: Políticas Administrativas

Ítems	SI		NO	
		%		%
8. ¿Las gestiones de cobro se realizan de forma oportuna (a su vencimiento)?	5	70	1	30

Fuente: Chirinos (2022).



**Gráfico 8. Distribución de las respuestas del personal en relación a las políticas Administrativas**

Por su parte, los resultados obtenidos para el ítem 8 las respuestas se ubicaron en un 70% Si, así como 30% en la opción No, relativo a la gestión de cobro (Clientes) en cuanto a las operaciones realizadas a su cobranza, es decir a la medición del tiempo transcurrido a su vencimiento. Este aspecto es importante, porque evidencia que el personal objeto de estudio, está pendiente de los procesos inherentes al control en la organizaciones, estas deben estar orientadas a la concesión de créditos a los clientes, protección de la inversión en partidas como lo son, Cobro oportuno de las mismas y el mantenimiento de registros. Como lo es mencionado por Davidson (2002), el mismo plantea que: en todas las organizaciones deben establecerse políticas administrativas orientadas a la concesión de créditos a los clientes (p.15).

Lo que evidencia que en la empresa Droguería Nena, C.A., las gestiones realizadas mediante los procesos administrativos, deben estar orientadas a otorgar una protección a la inversión en partidas a cobrar, gestionando el cobro oportuno y el mantenimiento de los registros.

**Dimensión: Políticas Contables**

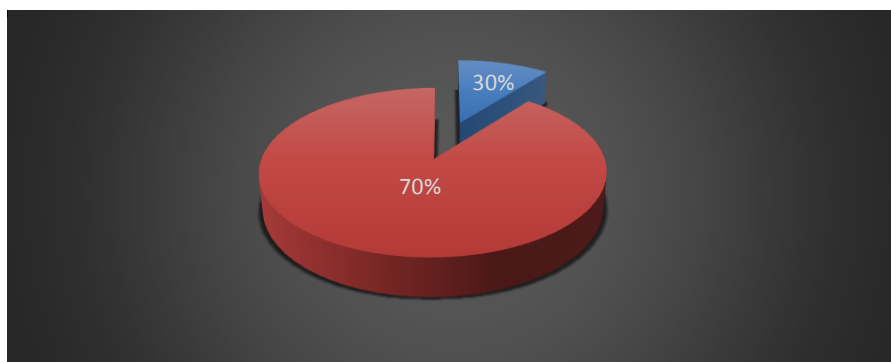
**Cuadro 11**



### Indicador: políticas administrativas

Ítems	SI		NO	
		%		%
9. ¿Los registros de la cobranza se mantienen actualizados?	5	70	1	30

Fuente: Chirinos (2022).



**Gráfico 9. Distribución de las respuestas del personal en relación a las políticas administrativas**

A continuación, se observan los resultados obtenidos para el ítem 9, el cobro se realiza de una manera oportuna lo cual conlleva al control de los registros de la cobranza se mantengan actualizados, constatando las respuestas ubicadas en un 70% opción SI, relacionado a la implementación de procesos óptimos y funcionales a los registros de las cuentas por cobrar. Las respuestas donde un 30% señaló la opción NO, son evidencia de que parte de los documentos (facturas), no se actualizan oportunamente en la empresa Droguería Nena, C.A. arriesgando su recuperación. Parafraseando a Davidson (2002), que las políticas de administración representan un elemento clave para la organización, establecerla por escrito cuyo objetivo está dirigido a los créditos concedidos, por la misma, manteniendo un registro oportuno del origen del crédito, vigilando su cobro en el momento previsto y protegiendo la inversión.

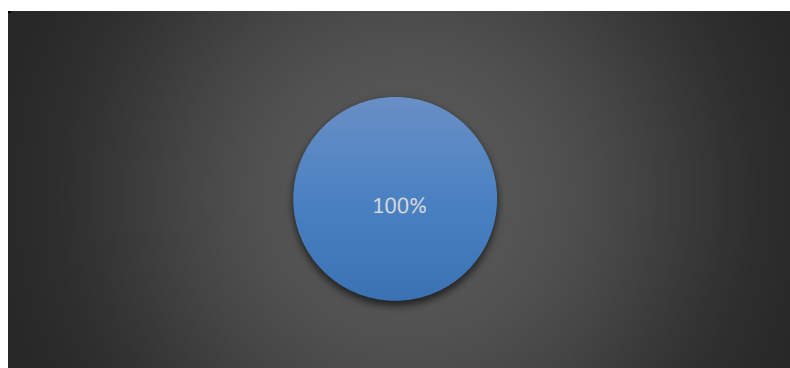
### Dimensión: Políticas Contables

#### Cuadro 12

**Indicador: Métodos de cobranza**

Ítems	SI		NO	
		%		%
10. ¿La empresa implementa diferentes estrategias para gestionar la cobranza?	6	100	0	0

**Fuente:** Chirinos (2022)



*Gráfico*

**10.**

**Distribución de las respuestas del personal en relación a Métodos de cobranza.**

Las respuestas obtenidas para el ítem 10 se ubicaron en 100% Categoría Si, En estas respuestas se evidencia una tendencia favorable para la empresa implementa diferentes estrategias para gestionar la cobranza, Gitman (2007), propicia el empleo de diversas técnicas en el proceso de cobro: Notificación por escrito, llamada telefónica, visitas personales, agencias de cobranza y recurso legas (p.533). Lo que evidencia un debido control en la implementación de los modos aplicados por la entidad para recuperar sus cuentas por cobrar, permitiendo mantener la salud financiera de la organización.

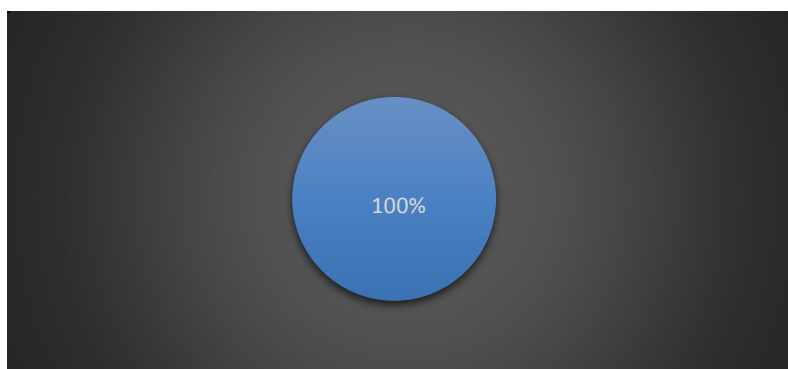
## Dimensión: Políticas Contables

### Cuadro 13

#### Indicador: Confirmación de cobro.

Ítems	SI		NO	
		%		%
11. ¿Se realiza la conciliación bancaria para verificar que los cobros realizados están disponibles en las cuentas de la empresa?	6	100	0	0

Fuente: Chirinos (2022)



#### Gráfico 11. Distribución de las respuestas del personal en relación a Confirmación de cobro.

Las respuestas obtenidas para el ítem 11 se ubicaron en 100% Categoría Si, En estas respuestas se evidencia una tendencia favorable la empresa implementa una conciliación bancaria para la confirmación de cobros de sus deudores a sus respectivos montos a sus cuentas por cobrar, así mismo parafraseando a Ettinger y Goliet (2000), manifiestan que las técnicas aplicadas a las organizaciones para el cobro de las cuentas por cobrar, es necesario la aplicación de estrategias que permitan determina las ventas que aún no sean cobradas sus respectivas la factura.

Su tarea principal es llevar una relación con los clientes sobre las transacciones de dinero y la prestación de servicios o productos que se ofrece, llevando como factor final establecer un control, es necesario realizar una conciliación bancaria, por lo que en la empresa en estudio, se garantiza la cancelación total o por cuotas de las deudas respectivas, obteniendo eficiencia y eficacia de la transacción realizada.

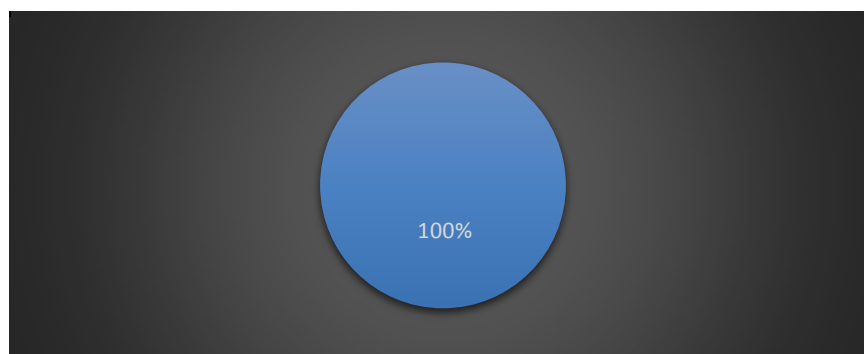
**Dimensión: Políticas Contables**

**Cuadro 14**

**Indicador: Verificación en sistema.**

Ítems	SI		NO	
		%		%
12. ¿Existe un sistema automatizado (software contable), donde se lleve el registro de las cuentas por cobrar comerciales?	6	100	0	0

**Fuente:** Chirinos (2022)



**Gráfico 12. Distribución de las respuestas del personal en relación a Mejora de Registros.**

Los resultados del ítem 12, evidencian que existe un sistema automatizado (software contable), donde se lleve el registro de las cuentas por cobrar comerciales, ya que las respuestas se ubicaron en un 100% categoría Sí. Por lo que, a través de los avances tecnológicos de la actualidad, el registro de las transacciones financieras se lleva a cabo con un software contable, llamado SOINDI, en el caso de las cuentas por cobrar se registra en un módulo, este fomenta la automatización y emisión de facturas para garantizar una excelente gestión de cobros.

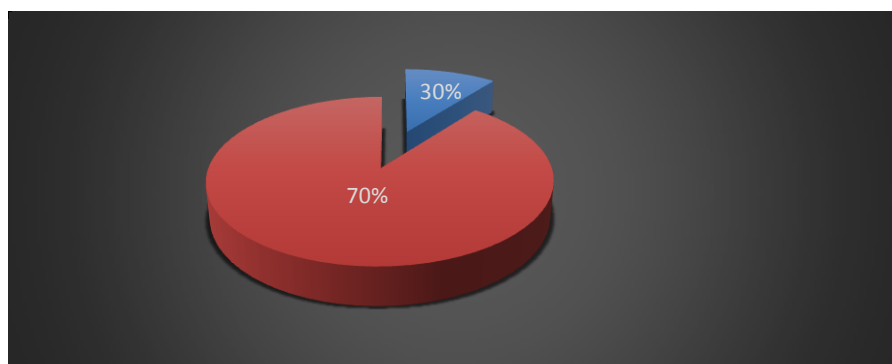
**Dimensión: Políticas Contables**

**Cuadro 15**

**Indicador: Información y Comunicación.**

Ítems	SI		NO	
		%		%
13. ¿Existe una adecuada comunicación en los Departamentos, registro de factura y cobro que garantice las condiciones pautadas en el acuerdo con el deudor?	5	70	1	30

**Fuente:** Chirinos (2022)



**Gráfico 13. Distribución de las respuestas del personal en relación a Información y Comunicación.**

Se puede observar en las respuestas obtenidas, se distribuyen en 70% categoría Si y en 30% categoría No, en cuanto a si existe una adecuada comunicación, que garantice un proceso de registro de las cuentas por cobrar correspondientes. La tendencia desfavorable en Droguería Nena, C.A., evidencia lo que pudiera ser fallas en el proceso de comunicación de la organización, retrasando el pago de los deudores, siendo esto una debilidad que atacar para la correcta gestión de dicho rubro tan importante en cuanto a la operatividad y finanzas de la empresa, Goliet (2000), este componente se plantea la identificación, el análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Asimismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

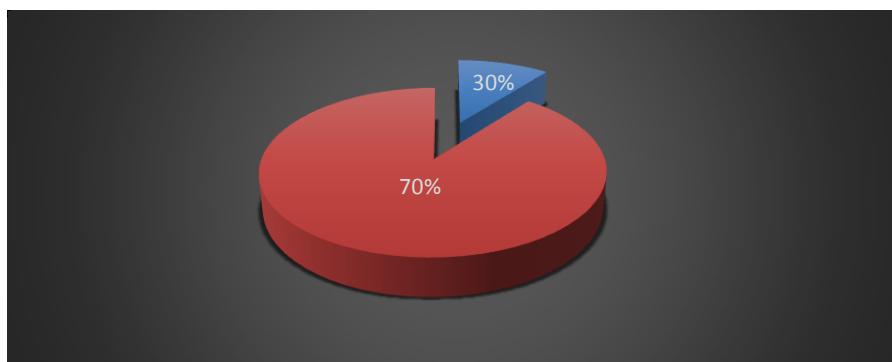
**Dimensión: Proveedores**

**Cuadro 16**

**Indicador: Monitoreo**

Ítems	SI		NO	
		%		%
14. ¿Se realiza un seguimiento constantemente al proceso de registro de facturas y su cobro para comprobar que es efectivo?	5	70	1	30

**Fuente:** Chirinos (2022)



**Gráfico 14. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Monitoreo.**

En el ítem 14 que plantea Se realiza un seguimiento constantemente al proceso de registro de facturas y su cobro para comprobar que es efectivo, los encuestados ubicaron sus repuestas en un 30% categoría No y 70% categoría Sí. La respuesta corrobora la tendencia desfavorable en cuanto a comunicación e información, variable fundamental porque permite describir oportunamente todas las transacciones con el detalle necesario que permita un adecuado desenvolvimiento de todo el proceso de registro y cancelación de las cuentas por cobrar.

## **PROPUESTA**

### **POLÍTICAS CONTABLES PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE REGISTRO DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**

Las políticas contables que a continuación se enuncian, corresponden a los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos, adoptados por Droguería Nena, C.A., para la optimización del proceso de registro de cuentas por cobrar comerciales que garantice la transparencia y confiabilidad de la información financiera que se genere en este proceso.

#### **Objetivos de la Propuesta**

Enunciar políticas contables para la optimización del proceso de registro de las Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena, C.A.



**Droguería Nena, C.A.**



**Droguería Nena, C.A.**

Carrera 3 con calle 3, zona industrial III Edificio  
Dronena.

Barquisimeto- Estado Lara

**Misión.**

Distribuir Salud y bienestar con calidad a todas aquellas personas que lo necesiten dentro y fuera de sus instalaciones.

**Visión.**

Ser la marca líder en servicios y desarrollo de soluciones de salud, bienestar y logística en Venezuela.

La empresa se identifica con valores que son parte fundamental para el ser humano y la organización, como lo son: compromiso, honradez, y responsabilidad, siendo estos los principales motores para el buen desarrollo de las actividades de la organización.

**Valores**

*Responsabilidad Social Empresarial*

✚ **Responsabilidad**

✚ **Compromiso**

✚ **Honradez**

**Estructura Organizativa de la Empresa**

**Estructura Organizacional de Droguería Nena C.A.**

La empresa cuenta con una estructura organizacional de la siguiente manera:



➤ **Gerencia General.**

Gerente general representa el portavoz máximo de la empresa; de él se espera la conducción estratégica y la toma de decisiones de altura, para lograr el cumplimiento de objetivos organizacionales. Velando por la motivación, supervisión, planificación y organización de la empresa.

➤ **Gerencia Administrativa.**

Sirve de apoyo siendo responsable de garantizar la funcionalidad administrativa y operativa de la organización, para lo cual debe administrar los recursos humanos y materiales de forma eficiente.

➤ **Departamento de Finanzas.**

Es responsable de la movilización y administración de los recursos financieros de la empresa, correspondientes tanto al activo como el pasivo de la organización, incluyendo fondos provenientes del endeudamiento y de otra índole, la administración de la liquidez de la institución, la contabilidad y los registros financieros de sus operaciones.

➤ **Departamento de Recursos Humanos.**

Este departamento es indispensable ya que se necesitan en gran cantidad de procesos, y por tanto existe el departamento de recursos humanos para cubrir todos aquellos aspectos relacionados con sus trabajadores y relacionarse con los otros departamentos para tener una correcta comunicación y colaboración en todos los aspectos que sean necesarios y les correspondan

➤ **Departamento de Logística.**

Trabaja de la mano de con la cadena de suministro, cubre la gestión y la planificación de actividades de los departamentos de compras, producción, transporte, almacenaje, manutención y distribución.

➤ **Departamento de Contraloría Sanitaria.**

Es el encargado de Ejecutar las políticas y estrategias implementadas por el Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria en el área de su jurisdicción, de acuerdo al ordenamiento jurídico y conforme a las políticas establecidas por el Ejecutivo Nacional y el Ministerio del Poder Popular para Salud.

Vigila la correcta administración y optimización de los instrumentos jurídicos, técnicos, financieros, recursos humanos y materiales, así como de los sistemas y procedimientos para su eficaz aplicación.

➤ **Departamento de Contabilidad.**

Se encarga de registrar, clasificar y resumir la información de cada una de las transacciones efectuadas por la empresa, siendo además una herramienta fundamental en el desarrollo de la organización, Registro contable de las operaciones de la empresa

➤ **Departamento de Control y Gestión**


Se encarga de guiar la gestión empresarial hacia los objetivos propuestos, Estos departamentos se encargan, por lo tanto, de desarrollar estrategias que permitan que la gestión empresarial sea eficiente y enfocada a resultados

➤ **Departamento de Almacén y Distribución.**

Principalmente están estructurados y planificados para llevar a cabo funciones de almacenamiento tales como: conservación, control y expedición de mercancías y productos, recepción, custodia, etc. El almacén es el encargado de regular el flujo de existencias trabajando de la mano con la distribución de los productos comercializados en la empresa.

## Droguería Nena, C.A



	<b>Droguería Nena, C.A.</b> <b>Ubicación:</b> Carrera 3 con calle 3, zona industrial III. Edificio Dronena. Barquisimeto- Estado Lara	
	<b>POLÍTICAS</b>	<b>BENEFICIO A OBTENER</b>

Requerimientos de los productos	Mantener actualizada la lista de productos que se requieren en el inventario de mercancías y comunicar al departamento de compras algún faltante de productos.	Facilitar al departamento de compras para que realice los pedidos de mercancías respectivos, a los proveedores. La verificación total del producto en cero (0) con anticipación. Evitar la inexistencia o cantidades en exceso de productos en el inventario.
Caducidad del producto	Actualizar el estimado de la fecha de vencimiento de los productos, utilizando una tabla diseñada en Excel donde se coloquen los productos con su respectiva fecha de ingreso.	Permite establecer un control de los productos existentes. Determinar los productos que están próximos a vencer (dar prioridad a su venta). Posteriormente sean sacados del sistema de inventario.
Análisis de los Clientes	Comparar la lista de los Clientes actuales con los que cuenta la empresa para luego seleccionarlos.	Permite escoger el Cliente (Farmacias). Se verifica su perfil de acuerdo al índice de solvencia.
Selección de los Clientes	Evaluar sus índices de solvencias más altos	Determinar el perfil del cliente de acuerdo a su índice de solvencia. Evaluar su rentabilidad con los estándares que busca la empresa. Facilitar al departamento de ventas a otorgar ofertas. Evitar la no rotación de productos.
Términos de Negociación A Acordar con el Cliente	Condiciones de Crédito: Plazo, Métodos de pago, Cuotas a pagar. Administración procede a realizar la cancelación de la factura. Entrega al cliente su respectivo comprobante (original), lo firma conforme como recibido.	Le permitirá la organización de un cronograma de los pagos de los clientes (deudores). Llevar un control de las cuentas por cobrar pendientes y de las ya canceladas.
Seguimiento y Actualización	Relacionar un registro de cada uno de los pagos de Clientes (deudores) realizados a sus facturas.	Permite tener control al monitorear cada uno de los pagos realizados por los Clientes (deudores). Visualizar el plazo que establece la factura.

## **MOMENTO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

De acuerdo a los objetivos formulados en la presente investigación y al análisis e interpretación de los resultados producto de las respuestas aportadas por los integrantes, se formulan las siguientes conclusiones:

Al relacionar los objetivos planteados a través del instrumento aplicado a los sujetos, fuentes de información y una vez revisada la bibliografía relacionada al tema objeto de estudio, se puede decir, que, con relación al primer objetivo específico, relativo a Actualizar las políticas contables para la optimización del proceso de registro de Cuentas por Cobrar Comerciales en la empresa Droguería Nena, C.A...

En tal sentido, al realizar un diagnóstico del proceso de registro de las cuentas por cobrar actualmente en la empresa dando cumplimiento al objetivo específico N° 1, se observa que los cargos que desempeñan funciones de registro de factura y vigilar sus vencimientos están asignados, se tiene un proceso estandarizado con formatos para la programación, además son solicitados los reportes y supervisados por funcionarios encargados de este proceso. No obstante, se observa disparidad de respuesta en cuanto a vigilar el vencimiento de las mismas, así como ausencia de monitoreo constante del pago a sus deudores y falta de comunicación.

En lo relativo al objetivo específico N° 2, en cuanto a comparar y clasificar los tipos de Cuentas por Cobrar Comerciales con respecto a las políticas contables, se

observa que la población en estudio reporta una tendencia desfavorable en cuanto al análisis de cuentas por cobrar, así como la confirmación de transacciones. No obstante, se supervisa los descuentos de anticipos entregados, pero los registros son efectuados de manera tardía debido a la pérdida de tiempo al registrar la factura, lo que ocasiona inconvenientes al momento de emitir una cancelación total del saldo de las cuentas por cobrar, debido a que el proceso se hace lento por hacerse de manera individual de cada factura, ocasionando errores de registro y duplicidad de trabajo.

Ahora bien, relativo al objetivo específico N° 3, enunciar políticas contables para la optimización del proceso de registro de las Cuentas por Cobrar Comerciales, se observó que según las respuestas de los encuestados se hace necesario una revisión del proceso y todos sus factores que intervienen en el proceso de registro para adaptarlo y adecuarlo a las nuevas necesidades, porque por los momentos no está siendo eficiente y eficaz, para tener los registros de las cuentas por cobrar de manera oportuna.

Esta percepción de los empleados pareciera estar relacionada con lo que pudieran ser fallas en el proceso de comunicación e información, así como la comunicación entre los diferentes departamentos que conforman la organización, dado que en general no existe un proceso de monitoreo ampliado que abarque la organización en su totalidad. Estos resultados corroboran la necesidad de mejorar el proceso de registro de las cuentas por cobrar.

En tal sentido, esta investigación busca dejar un aporte en cuanto a procedimientos que permitan optimizar el proceso de cuentas por cobrar de Droguería Nena, C.A., para la operaciones realizadas en las cuentas por cobrar y sus políticas de contables, que permitan aportar medidas de control para llevar un buen registro de ciclos de cuentas por cobrar, siendo necesaria una constante actualización del personal humano y revisión de los procesos, lo que pudiera contribuir a mejorar los controles contables sustancialmente, mediante el registro oportuno y adecuación de todo el proceso en la organización de tal manera, que la emisión de las cuentas por cobrar, mejoren y respondan a las nuevas necesidades de la organización.

## **Recomendaciones**

El virtud del análisis de la información recopilada en esta investigación realizada en Droguería Nena C.A. se propician los siguientes aportes con la finalidad de incrementar el fortalecimiento empresarial, el buen funcionamiento organizacional y revertir las posibles debilidades percibidas en la misma:

1. Relacionado al objetivo específico N° 1 se recomienda establecer criterios definidos en cuanto a fechas de vencimiento de facturas incobrables, así como un monitoreo constante de sus deudores a fin de disminuir las posibles fallas, facilitando el trabajo organizativo de la empresa.

2. En cuanto al objetivo específico N° 2 se recomienda optimizar los procedimientos de análisis, confirmaciones de cuentas por cobrar a fin de corregir las fallas de manera oportuna, todo esto traducido en tiempo beneficio por cada trabajador y a su vez por el mismo departamento en general.

3. Relacionado al objetivo específico N° 3, se recomienda facilitar las condiciones que coadyuven a mejorar a enunciar las implementación de procesos óptimos y funcionales de cuentas por cobrar, así como los procesos de comunicación e información, de todos los miembros de la organización, dejando constancia para ambas partes de los aspectos acordados para cada proceso, y por último se recomienda, a la directiva de Droguería Nena C.A

4. Desarrollar talleres de capacitación al personal encargado de los diferentes departamentos administrativos para fortalecer el trabajo que se ejecuta en dichas áreas para la adecuación del proceso de registro de las cuentas por cobrar que permita agilizar la autorización de manera oportuna.

## REFERENCIAS

- Agreda, X. (2013). *Normas internacionales de información: Avances en su aplicación en Estados Unidos de América, México y Venezuela*. Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle, 10 (39), 181-193.
- Aranda, V. (2010). *La Administración de las cuentas por cobrar en la empresa Vivar*. Cuenca-Ecuador.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (2006). *Marco metodológico según. Como se elabora el proyecto de investigación: (para los Estudios Formulativos o Exploratorios, Descriptivos, Diagnósticos, Evaluativos, Formulación de Hipótesis Causales, Experimentales y los Proyectos Factibles)*. 7ma. ed. Pie Imprenta: Caracas: Consultores Asociados, 2006/2014/06/marco-metodologico-segun-balestrini.html Consultado 21-04-2022
- Bravo, M. (2012). *Contabilidad General. Ecuador: Editorial Escobar*. Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas: Documento en línea. Disponible en: <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1618/3751>
- Blueprint como herramienta de mejora de proceso en una empresa de servicios del estado Lara: Documento en línea. Disponible en: <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/3060/1908> consultado: 21-04-2022
- Campos, M., Chang Ku C., Jiménez, A., Salas, Villalobos, E. (2012). Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria de repuestos automotrices [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj3ke7uo9j3AhV-QjABHavGCo0QFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Frepositoriotec.tec.ac.cr%2Fbitstream%2Fhandle%2F2238%2F7325%2Festrategias\\_para\\_la\\_disminucion.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw0VoYeaNqoDMQ9RdYSXzOCU](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj3ke7uo9j3AhV-QjABHavGCo0QFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Frepositoriotec.tec.ac.cr%2Fbitstream%2Fhandle%2F2238%2F7325%2Festrategias_para_la_disminucion.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw0VoYeaNqoDMQ9RdYSXzOCU)
- Chávez, C. (2011), *Marco metodológico*. Documento en línea [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi15fXE-Nj3AhVvsIQIHfCZD4kQFnoECAYQAQ&url=http%3A%2F%2Fvirtual.urbe.edu%2Ftesispub%2F0095755%2Fcap03.pdf&usg=AOvVaw271K11-0\\_FPwXIVAoOTqEN](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi15fXE-Nj3AhVvsIQIHfCZD4kQFnoECAYQAQ&url=http%3A%2F%2Fvirtual.urbe.edu%2Ftesispub%2F0095755%2Fcap03.pdf&usg=AOvVaw271K11-0_FPwXIVAoOTqEN) consultado 21-04-2022
- Catacora, F. (2012). *Contabilidad. Venezuela: Red Contable Publicaciones*.

Castillo y otros (2012). *Estrategias para la Disminución de Cuentas por Cobrar en la Industria de Repuestos Automotrices*. Seminario Gerencial para optar por el grado de Licenciatura en Administración Financiera. Tecnológico de Costa Rica.

Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2<sup>a</sup>.ed.). Caracas: Uyapal.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Documento en línea. Disponible en: [https://www.oas.org/dil/esp/constitucion\\_venezuela.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/constitucion_venezuela.pdf) consultado el 02/05/2022

Cobranza y supervisión Documento en línea, Disponible en: <https://jobs.scotiabank.com/job/Bogota-2-Supervisores-de-Cobranzas-Bilingüe-DC/358408017/> consultado el 11-05-2022

corbetta, p. (2007). metodología y técnicas de investigación social Documento en línea. Disponible <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/metodologc3ada-y-tc3a9cnicas-de-investigac3b3n-social-piergiorgio-corbetta.pdf> consultado 23-04-2022

Diseño de políticas contables para las cuentas del activo en la empresa Pastos y Leguminosas S.A. bajo las normas internacionales de información financiera para Pymes:\_\_\_\_\_ Documento en línea. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/733>. Consultado el 20-04-2022.

Espiñeira, S. (2010). *Adopción de las VENNIIF para PYMES*. Venezuela: Pricewaterhouse Coopers.

Estupiñan, G. (2017). *Estados Financieros Básicos Bajo NIC/NIFF*. Bogotá: Colombia Editorial Ltda.

Ettinger y Goliet (2000). *La cobranza y sus estrategias*. Primera Edición, España: Ediciones Gestión 1998.

Guajardo, G. (2012). *Contabilidad para no contadores*. México: Programas Educativos S.A.

Herz, J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: Copyright.

Hernández, Fernández y Baptista (2012) *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* Documento en línea. Disponible en: [https://books.google.co.ve/books?id=1ycDGW3ph1UC&printsec=frontcover&dq=Hern%20C3%A1ndez,+Fern%20C3%A1ndez+y+Baptista+\(2010\)+sostienen+que:+El+m%20C3%A9todo+cuantitativo+utiliza+la+recolecci%20C3%B3n+de+datos+para+probar+hip%20C3%B3tesis,+con+base+en+la+medici%20C3%B3n+num%20C3%A9rica+y+el+an%20C3%A1lisis+estad%20C3%ADstico,+para+establecer+patrones+de+comportamiento+y+probar+teor%20C3%ADas+\(p.4\).&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi\\_8MSq89j](https://books.google.co.ve/books?id=1ycDGW3ph1UC&printsec=frontcover&dq=Hern%20C3%A1ndez,+Fern%20C3%A1ndez+y+Baptista+(2010)+sostienen+que:+El+m%20C3%A9todo+cuantitativo+utiliza+la+recolecci%20C3%B3n+de+datos+para+probar+hip%20C3%B3tesis,+con+base+en+la+medici%20C3%B3n+num%20C3%A9rica+y+el+an%20C3%A1lisis+estad%20C3%ADstico,+para+establecer+patrones+de+comportamiento+y+probar+teor%20C3%ADas+(p.4).&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi_8MSq89j)



3AhVzTDABHYZFB1AQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q&f=false. Consultado 10-05-2022

Nayala, P. (2010) *Cobranza y supervisión*. Documento en línea Disponible:[http://cursoseducardobuero.capacitacioncobranzas.com/supervision\\_de\\_cobradadores.htm](http://cursoseducardobuero.capacitacioncobranzas.com/supervision_de_cobradadores.htm) consultado 11-05-2022

Levy, L. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna*. México. Editorial Fiscales ISEF.

León (2011). Políticas de las cuentas por cobrar en las empresas de servicios contables. Caso: Municipio Maracaibo. Documento en línea. Disponible en: <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1660/3843>

Perdomo, A. (1997) Métodos de cobranza. <https://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/academia%20de%20finanzas/Finanzas%20II%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA%20CAPITULO%204.pdf> consultado el 11-05-2022

Políticas de las cuentas por pagar para la optimización de la gestión de proveedores en la farmacia la chinita de LARA C.A. Documento en línea. Disponible en: <http://www.iujobarquisimeto.com/tesisEspecialidad.php?id=ADM-001> consultado 04/05/2022

Políticas contables Selección y aplicación de políticas contables, NIC 8: Documento en línea. Disponible en: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_public/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/8\\_NIC.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/8_NIC.pdf) consultado: 19-04-2022

Políticas contable crédito cobranza, administrativa Documento en línea. Disponible en: <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1660/3843> consultado 06-05-2022

Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros Documento en línea. Disponible en: <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/401/1130> 19-04-2022

Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas: Documento en línea. Disponible en: <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1618/3751>

Rodríguez, A. (2021) Registro de facturas Documento en línea Disponible en: <https://www.billin.net/blog/los-libros-registro/> consultado 11-05-2022

Salas, T. (2009). *Análisis y diagnóstico financiero* (Quinta ed.). San José, Costa Rica: Ediciones el Roble.

Sabino, C. (2013) *El proceso de investigación* Documento en línea. Disponible en:

- [http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf). Consultado 10-11-2022
- Soriano, J. M. (2010). *Introducción a la Contabilidad y las Finanzas*. Barcelona: Profit Editorial I.
- Vargas, S. (2009) *Naturaleza de la investigación*. Documento en línea. Disponible en: [https://www.redalyc.org/jatsRepo/679/67945904008/html/index.html#redalyc\\_67945904008\\_ref23](https://www.redalyc.org/jatsRepo/679/67945904008/html/index.html#redalyc_67945904008_ref23) consultado 21-04-2022
- Villanueva, E. (2016). *Reforma De La NIC 37: Un Contraste Conceptual De Los Nuevos Desarrollos Normativos Sobre Provisiones*. (Tesis Doctoral). Universidad Complutense De Madrid, Madrid.
- Zavala, P. (2014). Corrección de errores (NIC 8). *Actualidad Empresarial*, 4 (100) ,11-1

## **ANEXOS**

## ANEXO A. Correspondencia dirigida a los especialistas

Barquisimeto, 17 de mayo de 2022

Estimado Experto (a):

Con motivo de realizar el Trabajo Especial de Grado, cuyo título es: **Políticas Contables para la optimización del proceso de registro de cuentas por cobrar comerciales en la empresa Droguería Nena, C.A.** Solicito su valiosa colaboración para analizar y validar el instrumento diseñado con el propósito de recolectar la información requerida para el estudio planteado, el cual será presentado para optar al título de Técnico Superior en Contaduría.

Seguidamente, se le proporcionarán las instrucciones, conjuntamente con los objetivos planteados en la investigación, el cuadro de las variables y la matriz de validación.

Mucho sabré agradecer la sinceridad y objetividad de las observaciones pertinentes que realice a los instrumentos, con el fin de elaborar los definitivos con las preguntas adecuadas y significativas.

Gracias por su colaboración.

Atentamente,

---

Br. Linoska Chirinos  
C.I. No. V- 24.160.569



## ANEXO C. CUESTIONARIO

### Instrucciones:

- ✓ Responda los siguientes enunciados de acuerdo a su criterio, con la opción que considere afirmativa o negativa, según cada caso.
- ✓ Debe tener en cuenta que esto no es una evaluación, por lo cual, no existen respuestas correctas o incorrectas, sólo deben adecuarse a la realidad.
- ✓ La información que usted suministre es de carácter anónimo, será utilizada de manera confidencial y de uso exclusivo para la investigación:

1era ITEM	<b>Dimensión: Proceso de registro de las cuentas por cobrar</b>	SI	NO
<b>1</b>	¿Una vez generado el documento comprobante de venta (factura), es registrado en su libro correspondiente?		
<b>2</b>	¿El proceso de registro es llevado por una sola persona encargada?		
<b>3</b>	El encargado de la gestión de cobranza ¿verifica la cantidad de días transcurridos entre la venta y el cobro?		
<b>4</b>	¿La alta gerencia determina la duración promedio de cobro, para así garantizar un periodo de tiempo estimado en su programación de la cobranza?		
<b>5</b>	¿ Se lleva a cabo el llenado de algún formato (libro, ficha en Excel) o planilla), donde se dé a conocer la información aplicada a sus deudores comerciales?		
2da ITEM	<b>Dimensión: Políticas Contables</b>		
<b>6</b>	¿Se lleva el control de las condiciones de crédito aplicadas a los clientes (plazo, monto, intereses, entre otros)?		
<b>7</b>	¿Las gestiones de cobranza son supervisadas por una persona autorizada del área?		
<b>8</b>	¿Las gestiones de cobro se realizan de forma oportuna (a su vencimiento)?		
<b>9</b>	¿Los registros de la cobranza se mantienen actualizados?		
<b>10</b>	¿La empresa implementa diferentes estrategias para gestionar la cobranza?		
<b>11</b>	¿Se realiza la conciliación bancaria para verificar que los cobros realizados están disponibles en las cuentas de la empresa?		
<b>12</b>	¿Existe un sistema automatizado (software contable), donde se lleve el registro de las cuentas por cobrar comerciales?		
<b>13</b>	¿Existe una adecuada comunicación en los departamentos involucrados con el proceso de registro de facturas y su cobro que garantice que se cumplan las condiciones pautadas con el deudor?		
<b>14</b>	¿Se realiza un seguimiento constantemente al proceso de registro de facturas y su cobro para comprobar que es efectivo?		