



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACION UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESUS OBRERO
EXTENSION BARQUISIMETO**

**GESTION PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS CUENTAS
POR COBRAR DE LA IMPORTADORA OCCIDENTAL
DE VENEZUELA, C.A.**

Autor: Winifer Adjunta
Asesor(a): Lizbet Hernández

Barquisimeto, mayo del 2023



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA MINISTERIO
DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACION UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESUS OBRERO
EXTENSION BARQUISIMETO**

**GESTION PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS CUENTAS
POR COBRAR DE LA “IMPORTADORA OCCIDENTAL
DE VENEZUELA, C.A.”**

Trabajo especial presentado como requisito para optar por el grado de
técnico superior universitario en contaduría

Autora: Winifer Adjunta
Asesor(a): Lizbet Hernández

Barquisimeto, mayo del 2023

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACION UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESUS OBRERO
EXTENSION BARQUISIMETO

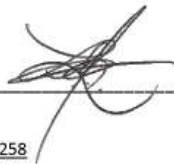
Carta de Aprobación

APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por el (la) Ciudadano(a) WINIFER ALEXANDRA ADJUNTA YAJURE C.I. N° V-28.245.949 para optar al Grado de TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO en CONTADURIA, considero que el trabajo reúne los requisitos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado académico/metodológico para su aprobación y poder ser sometido a la evaluación final y su posterior presentación oral.

En la ciudad de Barquisimeto, a los SIETE (07) días del mes de MAYO de DOS MIL VEINTITRES (2023).

Firma: _____



Nombre: LIZBET MIREYA HERNANDEZ DIAZ

C.I.: V-7.305.258

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACION UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESUS OBRERO
EXTENSION BARQUISIMETO

VEREDICTO

VEREDICTO

Quienes suscribimos, Prof. Lizbet Hernández C.I.: V-7.305.258 (Asesor Académico); y Prof. Yubisay Colmenarez C.I.: V-12.594.837 (Jurado), Prof. Carlos Sequera (a) C.I.: V-26.136.220 (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.: Winifer Alexandra Adjunta Yajure C.I.: V-28.245.949

Titulado: GESTIÓN PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA IMPORTADORA OCCIDENTAL DE VENEZUELA

Hacemos constar que hoy, 15 de mayo del 2023.

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

Expresión Cualitativa: Excelente

Por Yubisay Colmenarez
Prof. (a) Yubisay Colmenarez
Jurado
C.I.: V- 12.594.837



Carlos Sequera
Prof. (a) Carlos Sequera
Jurado
C.I.: V-26.136.220

Lizbet Hernández
Prof. Lizbet Hernández
Asesor
C.I.: V-7.305.258

DEDICATORIA

A Dios primeramente por darme vida y salud para cumplir esta meta y estar siempre presente en cada paso que doy.

A mi madre Yarelis, mujer esforzada que siempre estuvo y está para guiarme y acompañarme en todo mi trayecto de vida; sin duda a mi padre Wilmer por tanto amor, dedicación y esfuerzo, sin ustedes esto no fuese sido posible, los amo.

A mis hermanos y compañeros de vida, Alfonzo, Xavier e Isaías que continuamente me ayudaron y aportaron a mi crecimiento.

A mis sobrinos Marcos y Dana, niños de mi corazón.

A mi amiga, hermana y cuñada Derkely García por su incesante cooperación desde el comienzo hasta el final de esta carrera.

A mi tía Yisaidy Rodríguez por ser esa amiga y madre que siempre estuvo allí para animarme y enseñarme que se puede intentar una vez más.

A mis familiares y amigos que de una u otra manera estaban para ayudarme e impulsarme hacia la meta.

¡A TODOS ELLOS LES DEDICO ESTE META Y DESDE EL FONDO DE MI CORAZON UN MILLON DE GRACIAS!

WINIFER ADJUNTA

AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas especiales a las que me gustaría agradecer, su amistad, apoyo, ánimo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están aquí presentes y otras solo en mis recuerdos y en mi corazón; sin importar donde se encuentren y si alguna vez por casualidad llegan a leer esta dedicatoria, de igual manera GRACIAS, por formar parte de mi vida, por lo que me aportaron y por sus bendiciones.

A ti mi Dios porque buenas y nuevas son tus misericordias, no me alcanzaría la vida para agradecerte por tanto amor inagotable.

A mi Tutora Académica Lizbet Hernández, Tutora Empresarial Zuly Herrera, Jurado Metodológico Carlos Sequera y Jurado Académico Yubisay Colmenarez, gracias por su atención, paciencia y enseñanzas.

A mi Coordinadora de Carrera Amaranta Rodríguez, a la Profesora Betty Peña, y en especial a la Profesora Lizbeth Ozal por tantos conocimientos adquiridos.

Al grupo de trabajadores de la empresa Importadora Occidental de Venezuela (Pickens), gracias por abrir sus puertas para que me formase en el área laboral.

Y, por último, no menos importante al Instituto Universitario Jesús Obrero por darme la oportunidad y abrir sus puertas para que me formase como una excelente profesional, autentica cristiana y una ciudadana comprometida y capaz.

WINIFER ADJUNTA

INDICE GENERAL

| | P. P. |
|--|--------------|
| VEREDICTO..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTOS..... | V |
| INDICE GENERAL..... | Vi |
| LISTA DE CUADROS..... | vii |
| LISTA DE GRAFICOS..... | viii |
| RESUMEN..... | Vx |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| MOMENTO I. SITUACION DEL OBJETO DE ESTUDIO..... | 2 |
| Descripción detallada de la situación objeto de estudio..... | 2 |
| Objetivos de Investigación..... | 5 |
| Objetivo General..... | 5 |
| Objetivos Específicos..... | 5 |
| Justificación de la Investigación..... | 5 |
| Alcance de la Investigación..... | 6 |
| MOMENTO II. SOPORTE CONCEPTUAL..... | 7 |
| Antecedentes..... | 7 |
| Bases Teóricas..... | 10 |
| Sustentación Legal..... | 18 |
| MOMENTO III. ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL..... | 21 |
| Naturaleza de la Investigación..... | 21 |
| Población y muestra..... | 22 |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 23 |
| Estrategias procedimentales de desarrollo de la Investigación..... | 24 |
| MOMENTO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 26 |
| Explicación detallada..... | 26 |
| MOMENTO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 44 |
| Conclusiones..... | 46 |
| Recomendaciones..... | 47 |
| REFERENCIAS..... | 48 |
| ANEXOS | |

LISTA DE CUADROS

| CUADRO | p. p. |
|--|-------|
| 1. Operacionalización de las variables | 22 |
| 2. Muestra de la Investigación | 25 |
| 3. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 1 Cobranzas | 28 |
| 4. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 2 Datos Actualizados | 29 |
| 5. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 3 Visita de Asesores | 30 |
| 6. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 4 Trabajo en Equipo | 31 |
| 7. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 5 Cartera Vencida | 32 |
| 8. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 6 Personal Calificado | 33 |
| 9. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 7 Control del personal | 34 |
| 10. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 8 Formas de Pago | 35 |
| 11. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 9 Método de pagos | 36 |
| 12. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 10 Políticas del crédito | 37 |
| 13. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 11 Plazo del crédito | 38 |
| 14. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 12 Plazo del crédito | 39 |
| 15. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 13 Intereses de Mora | 40 |
| 16. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 14 Descuento por pronto pago | 41 |
| 17. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 15 Proceso de Gestión | 42 |
| 18. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 16 Incidencias en el desarrollo | 43 |
| 19. Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 17 Deudas vencidas. | 44 |

LISTA DE GRÁFICOS

| GRÁFICO | p. p. |
|---|-------|
| 1. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 1...Cobranzas | 28 |
| 2. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 2...Datos Actualizados | 29 |
| 3. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 3...Visita de Asesores | 30 |
| 4. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 4...Trabajo en Equipo | 31 |
| 5. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 5... Cartera Vencida | 32 |
| 6. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 6...Personal Calificado | 33 |
| 7. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 7...Control del Personal | 34 |
| 8. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 8...Formas de Pago | 35 |
| 9. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 9...Métodos de Pagos | 36 |
| 10. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 10...Políticas de Crédito | 37 |
| 11. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 11...Plazo de Crédito | 38 |
| 12. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 12...Plazo de Crédito | 39 |
| 13. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 13...Intereses de Mora | 40 |
| 14. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 14...Descuento por Pronto Pago | 41 |
| 15. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 15...Proceso de Gestión | 42 |
| 16. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 16...Incidencias en el Desarrollo | 43 |
| 17. Valores en frecuencia y porcentaje del Ítems N° 17...Deudas Vencidas | 44 |

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACION UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESUS OBRERO
EXTENSION BARQUISIMETO**

**GESTION PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LAS CUENTAS
POR COBRAR DE LA IMPORTADORA OCCIDENTAL
DE VENEZUELA, C.A.**

Autor(a): Winifer Adjunta
Asesor(a): Lizbet Hernández
Fecha: Mayo 2023.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad, evaluar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Importadora Occidental de Venezuela C.A. El proyecto corresponde al paradigma cuantitativo, como investigación de campo de carácter descriptivo, la cual estuvo orientada en los objetivos específicos de dicha investigación, el primer objetivo se basó en Examinar los procesos de gestión de cuentas por cobrar de la empresa "Importadora Occidental de Venezuela C.A." aplicados actualmente, y partiendo de allí tomar las consideraciones de las políticas aplicadas por la empresa. Seguidamente se abordó el segundo objetivo que consistió en Analizar las condiciones de las ventas a crédito de la empresa, lo cual es la base para que exista o se generen las cuentas por cobrar y para ello se diseñó un instrumento tipo cuestionario, contentivo de 17 ítems, elaborado en escala de estimación de Likert con alternativas de respuestas dicotómicas y abiertas, validado por expertos, el cual fue aplicado a 5 trabajadores del departamento de contabilidad y cobranzas de la empresa, quienes representaron la población en estudio. Por último, se desarrolló el objetivo número tres, con los datos obtenidos de dicho cuestionario, que consistió en Comparar los lineamientos establecidos en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Importadora Occidental de Venezuela C.A. con los expuestos por los autores en los libros sobre políticas de créditos y gestión de cobranzas. Se concluyó que se considera necesario mejorar el periodo de pago, los intereses de mora y el descuento por pronto pago, ya que los clientes no están cumpliendo con los períodos pactados.

Descriptor: Gestión, optimización, cuentas por cobrar.

INTRODUCCION

Dentro de cualquier organización la gestión de cuentas por cobrar, es una de las tareas principales debido al reembolso del dinero dado a crédito, es por ello que contar con buenas políticas y directrices que mejoren y agilicen tal tarea siempre será una excelente estrategia. En este orden de ideas dicho trabajo esta enmarco en cinco momentos, en donde el

MOMENTO I: Situación Objeto de Estudio contiene la descripción detallada de la situación objeto de estudio, donde se hace una descripción de la problemática se establece el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, las razones que lo justifican, así como los alcances y delimitación del estudio.

El MOMENTO II: Soporte Conceptual, aquí se hace la reseña de los antecedentes, bases teóricas y sustentación legal que sirvió de sustento y orientación para analizar la realidad, así como guiar la interpretación de resultados y la operacionalización de la variable.

En el MOMENTO III: Orientación Procedimental, donde se especifica la naturaleza de la investigación, paradigma, enfoque, tipo de investigación, estrategias procedimentales de desarrollo de la investigación.

De igual forma, el MOMENTO IV: Resultados de la Investigación, donde se expone y explica detalladamente el análisis e interpretación de los resultados organizados en cuadros y gráficos.

Y, por último, en el Momento V, se refleja las conclusiones a las cuales llegó el investigador y las recomendaciones pertinentes para resolver los problemas. Además, se presentan las referencias bibliográficas y el conjunto de anexos utilizados para el proceso de investigación.

MOMENTO I

SITUACION OBJETO DE ESTUDIO

Descripción Detallada de la Situación Objeto de Estudio

En los últimos años, el campo empresarial se ha convertido en uno de los factores macroeconómicos más importantes a nivel mundial, debido a que, a través de éste, el mundo ha dado un giro trascendental en desarrollo y crecimiento en diferentes áreas. Las empresas no solamente se encargan de generar actividades económicas, sino también de brindar, empleo, salud, educación, expansión en el mercado competitivo, desarrollo y calidad de vida.

Asimismo, las organizaciones se clasifican por la actividad económica que realicen, ya sea en el sector primario: Como lo es la agricultura, ganadería, pesca y minería; en el sector secundario: industrial, es decir, la transformación de bienes o servicios y por último el sector terciario: relacionado a brindar servicios. Sea cual sea la actividad que realicen, ellas en general tienen un objetivo en común. y es generar fines lucrativos, es decir, ganancias, lo cual consiguen por medio de las ventas de sus productos o servicios.

Las ventas son todas aquellas actividades que llevan al intercambio de un bien o servicio por dinero; pueden realizarse de contado o a crédito. Un punto esencial para que el capital sea más productivo, es realizar ventas a crédito, ya que aumenta el movimiento de los bienes del productor al consumidor y también el volumen de los bienes producidos y vendidos. Además de ello, el crédito otorga flexibilidad de pago, permitiendo que los clientes compren un producto aun cuando en el momento no cuenten con la disponibilidad del dinero, asumiendo las condiciones pago que se les brinda.

Seguidamente, las ventas a crédito son un tema actual, bastante común en cuanto a su utilización, pero complejo, cuando el comprador no paga sus deudas y deja al vendedor con una obligación, donde se genera o nace lo que se conoce como cuentas por cobrar, las cuales son definidas por Aranda, (2010) 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). Es decir, que por parte de la empresa nace un derecho de cobro al cliente y por parte del comprador una obligación de cancelar su deuda.

En la actualidad, las cuentas por cobrar son uno de los mayores problemas que enfrentan las empresas, debido a la complejidad que tienen en el entorno empresarial, es de suma importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y su capacidad de pago. Una adecuada gestión de cuentas por cobrar se convierte en una necesidad para las empresas, ya que de ello dependerá mantener niveles apropiados de fondos líquidos para enfrentar las necesidades financieras.

Para Calderón B. (2013) “La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente industrial, comercial, financiera o prestadora de servicios”. Como ya se mencionó en líneas anteriores, la tarea principal de las empresas se basa en la compra y venta de bienes o servicios, como bien se sabe las empresas no venden para perder, el dinero que se otorgó en crédito debe de regresar para seguir invirtiéndolo en diferentes aspectos, por lo tanto, se debe de hacer en la brevedad posible, no se puede permitir que existan clientes que no cancelen al día.

Para garantizar el retorno del dinero dado en crédito, es necesario contar con una buena gestión de cuentas por cobrar, comenzando desde el momento donde produce una la venta hasta llevarlo al personal altamente calificado que monitoree a su distinguida clientela. Asimismo, hoy en día existen distintos métodos para la eficacia en los procesos de las cuentas por cobrar, los plazos de cobro son uno de ellos, es decir, determinar en qué fecha se hará el cobro, algunas empresas utilizan fechas de 15 o más días, pero la idea es establecer el tiempo, también el método de pago es muy importante, el mundo ha evolucionado y con ello se han implementado diversas maneras de cancelar una deuda, pueden realizarse a través de efectivo, tarjeta de débito, transferencias bancarias, cheques, pago móvil, zelle, divisas, entre otras maneras y plataformas de pago, y lo mejor, desde cualquier parte del mundo, este punto es muy importante porque así los clientes no tendrán excusas de cancelar sus deudas.

En este orden de ideas, la falta de liquidez dentro de la empresa Importadora Occidental de Venezuela, ha acusado una alerta roja, para su estudio y evaluación, es por ello que se

considera necesario evaluar la gestión de cuentas por cobrar a través de ciertas técnicas de estudio, tomando en consideración las variables más representativas como lo son: Falta de liquidez, cartera vencidas, políticas de crédito y políticas de cobranzas para ratificar que se estén cumpliendo al pie de la letra, ya que a simple vista no se puede determinar o hacer uso de razón en donde están las fallas, por ello, se debe evaluar cada variable con la intención de encontrar las fallas y proponer posibles soluciones. Cabe resaltar, que para cualquier empresa es importante que se cumplan las políticas y directrices tanto en el área de ventas como en el área de cobranzas, porque el dinero que está fuera de la empresa debe retornar para seguir avanzando y desarrollando su crecimiento, resaltando que, con la evaluación de las políticas de crédito y cobranzas se puede llegar a una administración efectiva del crédito; .de este modo, la eficacia y automatización de la cobranza optimiza tiempo y recursos, ya que requiere de una menor operación en tareas repetitivas para lograr el éxito.

Así mismo, a través de un estudio de observación directa a la empresa Importadora Occidental de Venezuela C.A. específicamente en el área de cobranzas se evidenció que las políticas de gestión de cuentas por cobrar establecidas, no están cumpliendo con los resultados esperados, las cuales se resumen en la optimización y control de las cuentas por cobrar. En consideración con lo antes expuesto, se procedió a realizar las siguientes interrogantes: ¿Se están ejecutando las políticas actuales de gestión de cobro en la empresa Importadora Occidental de Venezuela C.A.?, ¿Qué condiciones de plan de pago existen en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa, Importadora Occidental de Venezuela C.A.?, ¿Es factible mejorar las políticas de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Importadora Occidental de Venezuela C.A.? Dar respuestas a estas interrogantes constituye el objetivo de estudio de la presente investigación.

OBJETIVOS

General

Evaluar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa “Importadora Occidental de Venezuela, C.A”

Específicos

Examinar los procesos de gestión de cuentas por cobrar de la empresa "Importadora Occidental de Venezuela C.A.” aplicados actualmente.

Analizar las condiciones de las ventas a crédito de la empresa “Importadora Occidental de Venezuela C.A,”

Comparar los lineamientos establecidos en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Importadora Occidental de Venezuela C.A. con los expuestos por los autores en los libros sobre políticas de créditos y gestión de cobranzas.

Justificación e Importancia

Desde el punto de vista empresarial: Es de vital importancia que las empresas cuenten con una buena gestión de cobro, de tal manera que se pueda disminuir los impactos financieros para cumplir con las obligaciones frente a terceros, gestión de cobranzas, tiempos de crédito, que ayudara a ponderar y mejorar los procesos de evaluación crediticia y los controles internos para disminuir los riesgos de incobrabilidad y morosidad. Además, permitirá aumentar la capacidad competitiva que debe tener hoy en día toda organización.

Desde el punto de vista económico: Es importante el presente estudio porque las empresas requieren y necesitan que el dinero retorne rápidamente a la misma, es decir, gestionar las cuentas por cobrar, para poder invertir nuevamente y cumplir con el proceso económico, además seguir generando productos y servicios que beneficien a la sociedad, cabe resaltar que, dichas actividades económicas generan impuestos, los cuales son un punto favorable para cualquier economía.

Desde el punto de vista social: Se diría que mientras las organizaciones comerciales se mantengan de forma eficiente, competitiva y progresiva se garantiza un nivel social adecuado ya que se mantendrían fuentes de empleo y estabilidad laboral que beneficiaran notablemente la forma de vida de la comunidad.

Por último, se puede afirmar que desde el punto de vista académico, dicha investigación servirá para exponer los conocimientos adquiridos en la carrera y al mismo tiempo será una guía a investigaciones futuras, presentando aportes de referencias a las diferentes instituciones encargadas de la formación de futuros profesionales contables y administrativos, ofreciéndoles las herramientas necesarias para el estudio sistemático de datos verídicos así como la implementación de técnicas y estrategias para la gestión de los procesos de cobranzas.

Alcance

Este trabajo de investigación y observación directa se desarrolló en la Importadora Occidental de Venezuela C.A, ubicada en la Avenida Juan Carmona, Urbanización El Parque, Edificio El Impulso piso 3, oficina 3, Barquisimeto, Estado Lara, tiene como alcance el estudio y evaluación de los procesos de gestión de cuentas por cobrar, las condiciones de pago que existen, el liderazgo y profesionalismo de los empleados con la distinguida clientela y los diferentes factores que inciden en la gestión de cuentas por cobrar; para luego de la evaluación y análisis de los procesos de gestión, observar detenidamente de ser necesario la factibilidad de mejorar las políticas de gestión de cuentas por cobrar dentro de la empresa Importadora Occidental de Venezuela C.A. Asimismo, el presente trabajo de investigación será llevado a cabo durante el periodo marzo a mayo de 2023.

MOMENTO II

SOPORTE CONCEPTUAL

“El marco teórico nos amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas”. Tamayo y Tamayo (2000, p. 96)

Antecedentes de la investigación

Para el desarrollo de toda investigación, se deben tomar en consideración estudios previos que guardan estrecha relación con el problema de estudio planteado en el presente estudio. En consecuencia, Tamayo (1988 p. 72) expresa que: “Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. En este sentido, se presentan una serie de trabajos de investigación, con los que los autores han intentado abordar la gestión de cuentas por cobrar en el ámbito internacional, nacional y local.

En el ámbito internacional, Guale (2019), en su trabajo de grado titulado: “*Gestión de Cuentas por Cobrar y Liquidez en la Empresa Corpasso S.A.*” realizado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad-Ecuador. Trabajo presentado en opción al Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Como finalidad en esta investigación se trazó evaluar la gestión de Cuentas por Cobrar, mediante el análisis de los procedimientos aplicados al proceso crediticio y la valoración de los índices de gestión de cartera para contribuir al mejoramiento de la liquidez. La metodología corresponde a un estudio descriptivo para definir las características de las variables de estudio, aplicando el método deductivo y analítico para el procesamiento de datos. Se aplicó una entrevista dirigida al jefe de crédito y cobranzas, contador y al estudio de los estados financieros de la entidad. Se tomó como población y muestra a tres (3) colaboradores, obteniendo como resultado una deficiente gestión de las cuentas por cobrar, ocasionada por las escasas políticas de cobranzas y créditos.

El autor concluye que los efectos negativos en la liquidez de la empresa, ha provocando que la entidad recurra a financiamiento externo para solventar sus obligaciones a corto plazo.

Dicho estudio se relaciona con el presente, debido al estudio de la gestión de cuentas por cobrar como variable principal, basándose en el mejoramiento de la liquidez dentro de la empresa Corpasso S.A, obteniendo como resultado una deficiente gestión en cobros, producto de las escasas políticas de crédito y cobranza, lo cual es necesario mejorar en la brevedad posible para que la empresa no tenga resultados negativos.

Asimismo, Chávez y Loconi (2018), en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo-Perú; realizaron un trabajo especial para optar por el título de Contador Público, titulado: ***“Evaluación de la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales para Determinar la Eficiencia de las Políticas de Créditos y Cobranzas en la Empresa Ferronor SAC, 2015. Propuesta de Mejora”***. Para el trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, dirigido al encargado en el área de créditos y cobranzas. Con un enfoque cualitativo, el diseño de la investigación es no-experimental, además es descriptivo analítico obteniendo los datos directamente del lugar donde se presentó en su contexto natural, la población y muestra fue representada por el área de créditos y cobranzas. Como principales conclusiones se determinó que las políticas de crédito y cobranza si influyen en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la Empresa Ferronor SAC en el año 2015, según evaluación se determino que la morosidad, es a consecuencia del incumplimiento de los requisitos establecidos por la empresa.

Este trabajo, guarda estrecha relación debido a la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la eficiencia de las políticas de crédito y cobranzas, lo cual es importante observar de todos los puntos de vista para su estudio y posibles soluciones. Además de ello, se observa como el incumplimiento de las directrices ha generados resultados como la morosidad, viéndose perjudicada la liquidez de la empresa.

En este mismo orden de ideas, se tienen los antecedentes nacionales.

En primer lugar, Garrido, (2018) elaboró un trabajo de grado titulado: ***“Sistema de control del proceso de cobranza automatizado de Alimentos Polar Comercial”***, para optar al título de licenciatura en administración, de la Universidad de Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, Nueva Esparta. La metodología aplicada fue bajo la modalidad de proyecto factible, tipo de investigación descriptiva con diseño de campo – documental. Se utilizó como técnica la encuesta y la entrevista como instrumento de recolección

de datos, dirigido a 27 clientes seleccionados y a sus respectivos 7 vendedores, distribuidos en las ciudades de Acarigua y Maturín.

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

Se relaciona con la presente investigación porque dicho estudio busca la sistematización de las cuentas por cobrar, es decir, se centra en el retorno de los créditos y concluye que debe existir mejor comunicación y notificar la información del área de cobranzas; lo cual es una parte fundamental, por minuciosa que parezca, la comunicación es una base fundamental para alcanzar objetivos.

En segundo lugar, Aranguren y Pérez (2017) en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, realizaron un trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, titulado: “*Estrategias Gerenciales Para Optimizar El Sistema De Cobranzas En La Empresa Cosan, C.A., En San Carlos Estado Cojedes*”. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo primordial proponer estrategias gerenciales para optimizar el sistema de cobranzas, la cual maneja un alto volumen de operaciones, que requieren ser controladas a través de estrategias, ya que las cuentas por cobrar constituyen uno de los ingresos más significativos, obtenidos por esta organización. En tal sentido, el trabajo se enmarcó dentro de una investigación con enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de campo, de nivel proyectivo, y además, para la recolección de los datos se hizo uso de la encuesta.

Seguidamente, la población fue representada por la muestra de diez (10) individuos quienes integran el equipo de trabajo del área de cobranzas, para ello fue diseñado como instrumento de recolección de datos un cuestionario constituido por 15 ítems cerrados, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos y se midió su confiabilidad a través del estadístico Kuder y Richardson, obteniéndose como resultado 0,93, es decir que es altamente confiable. Luego de su aplicación se analizaron los resultados y se obtuvieron las conclusiones

en donde se pudo detectar la deficiencia del sistema de cobranzas, por lo que se hace necesario proponer un diseño de estrategias gerenciales que permitan la optimizar el sistema de cobranzas en la empresa COSAN, C.A.

Dicho trabajo se relaciona con la variable de estudio de las cuentas por cobrar, ya que éste busca la optimización de las mismas y por ello se centra en el análisis y movimientos de las cuentas, obteniendo como resultado deficiencia en el sistema de cobranzas, por lo que es necesario que se apliquen buenas políticas de gestión de cuentas por cobrar para agilización y retorno del dinero dado en crédito.

Progresivamente, se tienen además antecedentes regionales, donde se pueden hallar a Hernández (2022), el cual realizó una investigación titulada “*Plan de Procedimiento Para el Cobro y Registro de Facturas en el Departamento de Cobranza de la Empresa Empaques 15 C.A.*” en Barquisimeto Estado Lara, del Instituto Universitario Jesús Obrero (IUJO), para la obtención del título en Técnico Superior Universitario en Contaduría, dicho trabajo tuvo como objetivo general, proponer un plan de procedimientos para el cobro y registro de facturas en el departamento de cobranza. La investigación desde el punto de vista metodológico fue de enfoque cuantitativo, con un diseño de campo de carácter descriptivo, donde tomó como población a 6 personas que se encargan del proceso de control y cobranza de la empresa. En cuanto a las conclusiones se indica, que la empresa, no ha estado manejando bien su gestión de registro de cuentas por cobrar, viéndose reflejado en el atraso de pago de facturas de su cartera de clientes, como también la deficiencia en la forma de realizar controles y seguimientos a estos registros.

Aunque el objetivo de este trabajo se centra en un plan de registro de facturas, para llegar allí primero se realizó un estudio en el área de cobranzas, dando como resultado el manejo inadecuado de la gestión de registro de cuentas por cobrar, lo cual se relaciona con la variable principal, y es muy importante para las empresas.

Bases Teóricas

Con el propósito de sustentar este trabajo de grado, se presenta una serie de teorías y conceptos afines con la situación planteada, entre las cuales se detallan el proceso de gestión de

cuentas por cobrar, el crédito y sus factores, basados en los autores Gitman Lawrence y Ettingers.

Proceso Administrativo

Inicio: En esta primera etapa el gestor estudia la idea y analiza la viabilidad del proyecto. En ese paso es fundamental ser realista y detenerse uno por uno en todos los pros y los contras.

Planificación: Se fijan los objetivos a corto, mediano y largo plazo. Esto, tras realizar la fase de análisis y estudio.

Organización: Se determinan los procedimientos y estrategias a seguir para conseguir los objetivos planteados.

Ejecución: Es la puesta en marcha de lo planificado, teniendo en ocasiones que existir un gestor que lidere a un grupo de personas para que todos trabajen en la consecución de los mismos objetivos. El gestor tratará que todos los elementos que participan en el proyecto, desempeñen su función.

Control: Tiene el objetivo de hacer un seguimiento y análisis del funcionamiento del proyecto que se está gestionando.

Cierre: Es la fase final, en la que el proyecto se da por terminado. El gestor debe intentar que en el cierre se obtengan los mejores resultados posibles.

Administración de las Cuentas por Cobrar

Gitman L. (1996, pág. 558) declara que “El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. El logro de esta meta comprende tres temas:

1. Estándares de crédito y selección para su otorgamiento.
2. Términos de crédito y
3. Supervisión de crédito”.

Cuentas por cobrar

Según Gitman L. (1996) “Las cuentas por cobrar representan el dinero total que los clientes deben a la empresa por las ventas a crédito” (pág. 58). Definiendo lo que concierne específicamente a las cuentas por cobrar, puede decirse que éstas representan el otorgamiento de crédito de una empresa a sus clientes.

Sigue exponiendo Gitman, que para la mayoría de empresas, el otorgamiento de crédito a los clientes es uno de los costos que deben pagarse por la actividad comercial que se realiza. El mantener el dinero de una empresa en cuentas por cobrar le significa a ésta la pérdida del valor temporal del dinero y el riesgo de incumplimiento por parte de sus clientes. Sin embargo, el incurrir en estos costos puede transformarse en algo de beneficio para la empresa, ya que puede ser competitiva, atraer y retener nuevos clientes, así como mejorar y conservar sus ventas y utilidades. Además, Gitman indica que, por lo general, el administrador financiero de una compañía es quien controla directamente las cuentas por cobrar a través de su participación en el establecimiento y administración de las políticas de crédito, que suponen la determinación de selección de crédito, normas de crédito y condiciones de crédito, así como las políticas de cobranza.

Seguidamente, Ettinger (1996, Pág. 273) menciona que “La cobranza es originada por las ventas a crédito que realizan las empresas a sus clientes, donde se estipula un lapso de tiempo determinado”.

Clasificación de las cuentas por cobrar

- De acuerdo al plazo de pago, se clasifican a corto plazo y a largo plazo.

A corto plazo: Son aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año.

A largo plazo: Su disponibilidad es a más de un año. Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Balance General como activo circulante y las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo circulante.

- De acuerdo al origen, se clasifican en comerciales, internas y otras.

Comerciales: Son aquellos cobros pendientes derivados de la actividad económica natural y principal de tu empresa, es decir, referentes a la venta de productos o la prestación de servicios.

Internas: Son cuentas por cobrar que tienen como responsables a personas internas del negocio. Un ejemplo de esto son los préstamos y otras entregas dadas a los colaboradores que luego deben devolver y pagar en un periodo de tiempo determinado.

Otras: Otros orígenes de cuentas por cobrar pueden estar asociados a cargos a empresas afiliadas y cobros pendientes por servicios eventuales o extraordinarios que no formen parte de la actividad económica primordial.

- De acuerdo a la importancia o relevancia.

Cuentas por cobrar de trato especial: Estas ameritan trato especial debido a que son fundamentales para la liquidez de la empresa y, en general, a que forman parte de transacciones de gran relevancia estratégica y financiera. Asimismo, pueden considerarse especiales porque son cambiantes y, por lo tanto, ameritan de revisión y análisis constante, así como también de adecuación de las estrategias de cobro.

Cuentas por cobrar de trato ordinario: Son aquellas derivadas de transacciones comunes y cotidianas que pueden gestionarse bajo los parámetros generales y que, de forma individual, no tienen un gran impacto estratégico o financiero. Por supuesto, esto no quiere decir que estas cuentas dejen de ser relevantes, sobre todo si las analizamos como conjunto: simplemente, no cuentan con las características necesarias para demandar una estrategia o dinámica de seguimiento extraordinaria.

Objetivo de las cuentas por cobrar

Su objetivo principal es el manejo y control de las ventas a crédito o cualquier otro tipo de préstamo o cuenta por cobrar realizado a clientes comerciales, empleados o accionistas. Además, estimular las ventas y ganar clientes, considerando un medio para vender productos y superar a la competencia, ofreciendo facilidades crediticias como parte de la empresa para favorecer a sus clientes, son otros de sus objetivos.

Importancia de las cuentas por cobrar

Ettinger (2001, p. 293), explica que: “Los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que capacitan a la creadora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes”. Para cubrir con el objetivo de rentabilidad, desde el punto de vista financiero, se debe darle mayor rotación a nuestro capital. Esta rotación puede verse afectada ante la dificultad que puedan representar los clientes para atender adecuadamente el servicio de la deuda. Por eso la importancia de la cobranza es vital para la salud financiera de la empresa.

Políticas de Cobranza

Según Gitman L. (1996) “Las políticas de cobranza incluyen los procedimientos utilizados para el cobro de cuentas por cobrar una vez que estas vencen.”

Continúa exponiendo que las políticas de cobro son los procedimientos adoptados por cobrar las cuentas cuando estas vencen, la eficacia de tales políticas puede evaluarse parcialmente considerando el nivel de gastos por cuentas incobrables. Dicho nivel depende no sólo de las políticas de cobro sin no de aquellas en las que se basa el otorgamiento de un crédito. Ya que el nivel de cuentas incobrables atribuibles a las políticas de crédito, puede suponerse relativamente constante, es de esperar que el aumento en los gastos de cobranza reduzca las cuentas incobrables.

Periodo Promedio De Cobro

Gitman L. (1996), “El periodo promedio de cobro, o antigüedad promedio de las cuentas por cobrar, es útil para evaluar las políticas de crédito y cobro. Se calcula dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar entre las ventas diarias promedio:2” (pág. 68)

$$\begin{aligned} \text{PERIODO PROMEDIO DE COBRO} &= \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR}}{\text{VENTAS DIARIAS PROMEDIO}} \\ &= \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR}}{\text{VENTAS ANUALES} / 365} \end{aligned}$$

Procedimientos de la Cobranzas

Para Ettinger (2000, pág. 299), “El procedimiento de cobranza consta de tres etapas: recordatorio, insistencia y acción drástica”. De igual forma el autor destaca como importante, un paso previo que consiste en le envío de un informe mensual, que sirve como recordatorio de la cantidad adecuada y dan al cliente la oportunidad de verificar su exactitud. También evitan la posible excusa del deudor cuyo plazo se ha vencido”.

Éxito de la Cobranza

Ettinger (2000, pág. 294) establece que: “Se tiene éxito en la cobranza, cuando cada uno de los gerentes de crédito, desarrolla un sistema para cobrar cuentas vencidas”. Un sistema efectivo, incluye procedimientos de contabilidad que infaliblemente que revele las cuentas vencidas, un método para determinar por qué la cuenta llego a ese grado y para registrar cada acción llevada a cabo para la cobranza de cada cuenta.

El autor sostiene, que el gerente debe tener un conocimiento completo de las técnicas de cobranzas y saber cómo y cuándo aplicarlas. Cada cuenta vencida y no pagada debe ser manejada individualmente sobre sus propios méritos, pero el costo de tal procedimiento es a menudo prohibitivo para negocios muy pequeños.

Se concluye que el éxito de la cobranza radica en que cada gerente debe elaborar estrategias para cobrar cuentas vencidas que incluyan los procedimientos de contabilidad y determinar qué acción tomar en cada caso.

Políticas de Crédito

Según Gitman L. (2003, p.230), “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”. Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

Igualmente, Ettingers (2000, p.37), manifiesta que son “el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados”. Un gerente que concede créditos de manera muy liberal ocasiona pérdidas excesivas a la organización.

El Crédito

Ettinger (1997, Pág. 27), expresa que el crédito puede ser definido, en términos de sus funciones, como un medio de cambio, puede ser llamado “Dinero futuro” como tal, provee el elemento tiempo, en las transacciones comerciales, que hacen posible a un comprador, satisfacer sus necesidades a pesar de su carencia de dinero para pagar de contado.

El crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta, por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

Clasificación del Crédito

Según Ettingers (1997, Pág. 25) “El crédito se puede clasificar en comercial y bancario.

El Crédito Comercial tiene las siguientes características:

- Es la más extendida fuente de financiamiento a corto plazo para las empresas.
- El grado de formalidad, en tales arreglos pueden variar desde un simple estrechón de mano, a un acuerdo escrito que ata finalmente.
- En lugar de pedir un préstamo para pagar producto o suministro, una compañía compra a crédito.

El Crédito Bancario cuenta con las siguientes características:

- Para los negocios, el crédito bancario puede ser tan importante como el crédito comercial, debido a que puede aparecer en la época que se requiera otras fuentes de financiamiento a corto plazo.
- Los préstamos de los bancos comerciales representan el 20% de todos los financiamientos a corto plazo, aproximadamente (2) dos terceras partes de los préstamos de los bancos comerciales mandaban en un año o menos. Las tasas de interés que se cobra a los préstamos a corto plazo, pueden ser fija o flotante. Con un préstamo de tasa fija, los pagos de intereses son constantes a través de la vigencia del préstamo. Con un préstamo de tasa variable, los pagos de las tasas de

interés fluctúan, dependiendo de los incrementos o disminuciones en las tasas prevalentes.

- Independientemente de que la tasa de interés sea fija o flotante, el nivel de interés depende de la confianza crediticia que merezca el cliente, quien obtendrá mayores concesiones si es un cliente asiduo del banco.

Estándares de Crédito y Selección para su Otorgamiento

Gitman L. (1996) “La selección para el otorgamiento de crédito consiste en la aplicación de técnicas con la finalidad de determinar qué clientes merecen recibir crédito. Este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con los estándares de crédito de la compañía, es decir, los requisitos mínimos de esta para otorgar crédito a un cliente”. (Pág. 558),

Las cinco “C” del crédito;

Es una técnica de uso común para determinar si se otorga un crédito, la cual conforma un marco de referencia para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y los gastos implicados, este método de selección se usa en solicitudes de crédito de grandes montos de dinero. Las cinco C son:

1. Características del solicitante: Se refiere al historial del solicitante para cumplir con obligaciones pasadas.

2. Capacidad: La capacidad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivo disponibles para enfrentar las obligaciones de deuda.

3. Capital: La deuda del solicitante en relación con su capital patrimonial.

4. Colateral: El monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuanto mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la probabilidad de que una compañía recupere sus fondos si el solicitante

5. Condiciones: Esto es, las condiciones económicas existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica.”

El análisis por medio de las cinco “C” del crédito no genera una decisión específica de aceptación o rechazo, de modo que su uso requiere de un analista experimentado que se encargue de revisar y aceptar las solicitudes de crédito. La aplicación de este esquema asegura que los clientes de crédito de la empresa pagarán, sin tener que presionarlos, dentro de los términos y plazos establecidos.

Normas del Crédito

Para Gitman L. (1997), “Las normas de crédito son los requisitos mínimos para la concesión de crédito a un cliente, el nivel de capacidad crediticia para otorgar un crédito y que éstas definen los criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente”.

Términos del Crédito

Gitman L. (1996), “Son las condiciones de venta para clientes a quienes la empresa otorga un crédito. Los términos de 30 netos significan que el cliente tiene 30 días desde del inicio del periodo de crédito (comúnmente fin de mes o fecha de factura) para pagar el costo total de la factura. Algunas empresas ofrecen descuentos por pago de contado, es decir, deducciones porcentuales del precio de compra por pagar en un tiempo especificado”. (Pág. 562)

Supervisión del Crédito

Gitman L. (1996 Pág. 565), “El aspecto final que una empresa debe considerar en su administración de las cuentas por cobrar es la supervisión de crédito, que consiste en una revisión continua de sus cuentas por cobrar para determinar si los clientes están pagando de acuerdo con los términos de crédito establecidos. Si los clientes no pagan a tiempo, la supervisión de crédito advertirá a la compañía del problema. Los pagos lentos son costosos para una compañía porque prolongan el periodo promedio de cobro, incrementando así la inversión de la empresa en las cuentas por cobrar. Dos técnicas que se usan con frecuencia para la supervisión de crédito son el periodo promedio de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar. Adicionalmente, las compañías utilizan varias técnicas comunes de cobro” (Pág. 565),

Ventajas del Crédito

Ettinger (2001, p. 28), plantea que “El crédito hace más productivo el capital, acelerando el movimiento de los bienes del productor al consumidor y aumentando el volumen de los bienes producidos y vendidos. Por otra parte, consiste en que incrementa el nivel de los negocios y le presta dignidad. El crédito ha permitido que los clientes compren el producto aun cuando en el momento no se cuenta con la disponibilidad del dinero, asumiendo las condiciones que son establecidas y adecuando a su capacidad financiera para el pago de los plazos que se establece. En efecto, el crédito le da opción al cliente de hacerse referencias que servirán de aval para desarrollarse en el plano comercial, mercantil y financieros.

Descuento por pronto pago

Los descuentos por pronto pago, son una alternativa que permite incentivar el pago anticipado de las facturas, contribuyendo a recuperar los créditos en un menor tiempo. De acuerdo con Gitman L. (2007) “El descuento por pronto pago es la deducción porcentual del precio de compra, disponible para el cliente a crédito que paga su cuenta en un tiempo específico (Pág. 529)”.

Formas de Pago

La forma de pago se refiere precisamente a la manera o medio por el cual recibimos el pago de una factura, esto es efectivo, cheque, transferencia electrónica de fondos, etc.,

Métodos de Pago

El método de pago se refiere a cómo será pagada la factura respecto al tiempo: inmediatamente, con fecha posterior a la emisión, y también se maneja la parte de pago en parcialidades. Es importante mencionar, que el método de pago podría resultar algo confuso, ya que realmente se refiere a si el pago será inmediato (al momento o antes de la emisión de la factura), a lo cual el método se debe indicar como ‘Pago en una sola Exhibición’, o si el pago se recibirá con fecha posterior (diferido) o en parcialidades.

Cartera Vencida

La cartera vencida de una empresa se forma con documentos y créditos que no se pagaron a la fecha de su vencimiento. Juega un papel fundamental en la planeación financiera porque representa un enorme riesgo para la salud de cualquier compañía.

Eficiencia

La eficiencia u optimización es la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible, implica lograr el mejor funcionamiento de algo, usando de la mejor forma los recursos.

Según Serpa L. y Colmenares J. (2004), la optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad.

Gestión

La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. Es decir, en términos generales, la gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación.

La palabra gestión suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar, por ejemplo, su objetivo de ventas o de ganancias.

Intereses de Mora

Es el interés que entidades financieras, como bancos, corporaciones financieras, cooperativas y compañías de financiamiento cobran al deudor, es decir, a la persona que debe el dinero, por no cancelar su cuota el día de pago establecido.

Asimismo, Ochoa M, (2022) declara que: “Los intereses por mora constituyen la indemnización de perjuicios por la morosidad en el pago de obligaciones dinerarias de carácter civil o comercial”.

Sustentación Legal

Según Palella y Martins (2006) “la fundamentación legal o bases legales se refiere a la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros.” (p. 69). Con el propósito de sustentar esta investigación se comenzará con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela como la máxima Ley del país seguida de otras Leyes y Códigos aprobados por el Poder Legislativo que sirvan de sustento para este tema.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial Extraordinaria No 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999) en su Título II Del Espacio Geográfico Y La División Política Capítulo VII De Los Derechos Económicos, señala que:

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

Este artículo señala, como en el país se puede realizar cualquier actividad económica, bien se sabe que para que se tenga una cuenta por cobrar primero debe de existir una venta a crédito, lo cual es proveniente de una actividad económica, en pocas palabras una compra y venta de bienes y servicios, desde el punto de vista general se relaciona en pro del crecimiento y desarrollo económico de un país.

Código Civil Venezolano (1982)

Artículo 1.133, estipula acerca del contrato que: “El contrato es una convención entre dos o más personas para constituir, reglar, transmitir, modificar o extinguir entre ellas un vínculo jurídico” (Pág. 139).

Se relaciona porque, cuando existe una compra, ya sea de bienes o servicios, nace una obligación por parte del comprador y un derecho por parte del vendedor, indiferentemente cual sea la actividad entre estas dos partes, debe de existir un compromiso, un contrato donde se estipulen las normativas de crédito y cobranza y su respectiva ejecución.

Código de Comercio Venezolano

Artículo 1º: El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Tiene relación con esta investigación ya que, las empresas son comerciantes porque ellas intercambian bienes o servicios, y reciben dinero o cualquier instrumento de pago, sea cual sea el caso, se debe velar para que éste retorne a la empresa de la manera más rápida posible, el cual es uno de los propósitos de esta investigación.

| Objetivo General: Evaluar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Importadora Occidental de Venezuela, C. A | | | | | | |
|--|-------------------------------|-----------------------------|--|-----------------|--|--|
| Objetivos Específicos | Variables | Dimensiones | Indicadores | Técnicas | Instrumento | Ítems |
| Examinar los procesos de gestión de cuentas por cobrar de la empresa "Importadora Occidental de Venezuela C.A." aplicados actualmente. | Gestión de cuentas por cobrar | Políticas de Cobranzas | Observaciones o evidencias de omisiones o fallas en cuanto a: -Identificación de deudores -Envío de asesores -Cartera vencida -Control del Personal de Cobranzas | | Cuestionario de Gestión de Cuentas por Cobrar. | 1 2 3 4 5 6 13 15 17 |
| | | Resultados de las cobranzas | -Forma de Pagos -Métodos de Pagos | Entrevista | | 11 12 |
| Analizar las condiciones de las ventas a crédito de la empresa "Importadora Occidental de Venezuela C.A." | Políticas de Ventas | Políticas de Créditos | -Información de políticas a clientes -Períodos o Plazos del crédito -Límites del Crédito -Intereses de mora | Observación. | Escala de Estimación de Likert. | 7 8 10 14 16 |
| | | Planes de Pagos | -Descuento por Pronto Pago | | | 9 |
| Comparar los lineamientos establecidos en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Importadora Occidental de Venezuela C.A. con los expuestos por los autores en los libros sobre políticas de gestión de cobranzas. | | | | | | |

Cuadro N° 1: Variables de estudio

Fuente: Adjunta (2023).

MOMENTO III

ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL

La presente sección hace referencia a la metodología que orientará las respuestas de diferentes interrogantes que se plantea en la investigación, a su vez, indica cual será el tipo de diseño de la investigación que se utilizará haciendo referencia a los procedimientos a seguir en el análisis de los resultados.

Tamayo y Tamayo, (2007). En la Guía para la Elaboración de Proyectos de Investigación, Morles y Víctor señalan: “La metodología constituye la medula del plan; se refiere a la descripción de unidades de los análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”.

Naturaleza de la investigación

El proyecto llevado a cabo posee una naturaleza de investigación de paradigma positivista, Ricoy (2006) indica que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico-tecnológico” (p. 14), este paradigma busca dar explicación, predecir, controlar los fenómenos y comprobar leyes y teorías que regulen dichos eventos. Asimismo, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, que como indica Sampieri (2014) es aquel que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Tipo de investigación

Dicha investigación se apoya en un tipo de investigación de campo, ya que los datos recolectados se recogieron directamente de la empresa, donde se detectó el problema, observando y analizando sus causas, efectos y consecuencias de lo que ocurre en el departamento de cobranzas.

Arias (2006; p. 48) expresa que: “La investigación de campo, consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin controlar o manipular variable

alguna”. Así mismo, se puede afirmar que la investigación de campo parte de una observación directa donde se visualiza como surge el problema de manera natural,

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es la que permitirá de manera clara dar los pasos en que se realizará la investigación; en este orden de ideas, el presente estudio se apoyó en un diseño no experimental que señala Tamayo (2004): “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. (p. 96).

Población

Arias (2006), define la población como “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 121). En esta investigación la población estuvo definida por cinco (5) trabajadores de la empresa, quienes están vinculados directamente con el área de cobranzas y contabilidad.

Muestra

De acuerdo con Arias (2006), la muestra es “Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 121). De allí, que en esta investigación no se extrajo muestra alguna pues se estudió la población en su totalidad por ser esta pequeña. En cuanto a este tipo de muestra Hernández citado por Castro (2003), expresa que “...si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p. 69). En vista de que la población es pequeña se tomó toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, López (1998), opina que “la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123). En este orden de ideas la muestra de este trabajo está representada como una población o conjunto finito.

Cuadro N° 2

Población y Muestra de la Investigación

| N.º | Nombre y Apellido | Cargo |
|------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Lic. Elizabeth Giménez. | Jefe del departamento de Cobranzas. |

| | | |
|---|----------------------|--|
| 2 | Lic. Yusmary Román. | Coordinador de cobranzas. |
| 3 | Sr. Jhonny Martínez. | Asesor de Ventas. |
| 4 | Lic. Zuly Herrera. | Jefe del departamento de Contabilidad. |
| 5 | Lic. Lisbeth Ramos. | Coordinador de Contabilidad. |

Fuente: Adjunta (2023).

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de información constituyen herramientas que permiten llevar a cabo el levantamiento de la información con el fin de determinar las necesidades existentes en la organización objeto de estudio. En el presente trabajo la técnica a utilizar es una encuesta mediante el instrumento de un cuestionario constituido por preguntas a una escala de estimación de Likert y preguntas dicotómicas de dos opciones, sí o no. De acuerdo a Tamayo y Tamayo M. (1992; p. 115), expresa que el cuestionario “es un instrumento de gran utilidad en la investigación científica ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeta a determinada condiciones”.

Validez

Para Hernández y otros (2001, p. 241), la validez “se refiere a que el instrumento sea capaz de medir, lo que pretende medir. La validez del instrumento de medición, se evalúa sobre la base de tres tipos de evidencias:

1. Evidencia relacionada con el contenido.
2. Evidencia relacionada con el criterio.
3. Evidencia relacionada con el constructor.

Para efectos de este estudio, se utilizará la evidencia relacionada con el contenido, también conocida como el panel de tres (3) expertos en el área de estudio y metodología, el cual es definido por Hernández y otros (2001), como un conjunto de opiniones que pueden brindar profesionales expertos en una industria o disciplina, relacionadas al proyecto que se está ejecutando. Estos expertos evalúan la pertinencia

Confiabilidad

Según Hernández y otros (2003), “La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados”. Adicionalmente, expone que “existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad y que pueden oscilar entre 0 (nula confiabilidad) y 1 (máximo de confiabilidad), es decir, cuanto más se acerque a cero (0) mayor error habrá en la medición”.

Por su parte, Chávez (2001), considera que “La confiabilidad se realiza para determinar la exactitud de los resultados obtenidos, al ser aplicados en situaciones parecidas. En general, la confiabilidad hace alusión al grado de congruencia con que se miden las variables con la siguiente fórmula:

$$VP = \left(\frac{VN}{CN}\right) * 100$$

V.P: Valor Porcentual.

V.N: Valor de la Variable.

C.N: Cantidad de Variable.

Estrategias procedimentales del desarrollo de la investigación

El presente estudio, recolecta información de manera detallada para poder realizar el trabajo de manera eficiente y práctica, y tiene como punto de partida los objetivos específicos tomándolos como punto central del desarrollo.

Examinar los procesos de gestión de cuentas por cobrar de la empresa Importadora Occidental de Venezuela C.A, aplicados actualmente.

Primeramente, se observa y detalla con inquietud todos los factores que conforman el proceso de gestión de cuentas por cobrar, para determinar el desenvolvimiento de las funciones y de sus empleados.

Analizar las condiciones de las ventas a crédito, de la empresa Importadora Occidental de Venezuela C.A,

Seguidamente, se evalúan las condiciones, políticas y procesos de pago, además se visualizan los créditos otorgados, descuentos por pronto pago, análisis de cartera vencida y desarrollo de los asesores y personal de cobranza, para de esta manera saber qué áreas mejorar y proponer soluciones eficaces y oportunas o reestructurar todo el proceso de gestión de cuentas por cobrar.

Comparar los lineamientos establecidos en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Importadora Occidental de Venezuela C.A con los expuestos por los autores en los libros sobre políticas de gestión de créditos y cobranzas.

Finalmente, en esta etapa se comparan el ser con el deber ser y se perfecciona la gestión de cobranzas o se proponen, de existir, las posibles mejoras en la gestión de cuentas por cobrar, para el mayor desarrollo y crecimiento de la empresa.

MOMENTO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

Cuadro N° 3

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

El departamento de cobranzas diseña formularios y reportes con respecto a los deudores:

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|---------------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Nunca | | | | | |
| 2 | Casi nunca | | | | | |
| 3 | Ocasionalmente | | | | | |
| 4 | Cada mes | | | | | |
| 5 | Una vez a la semana | X | X | X | X | X |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

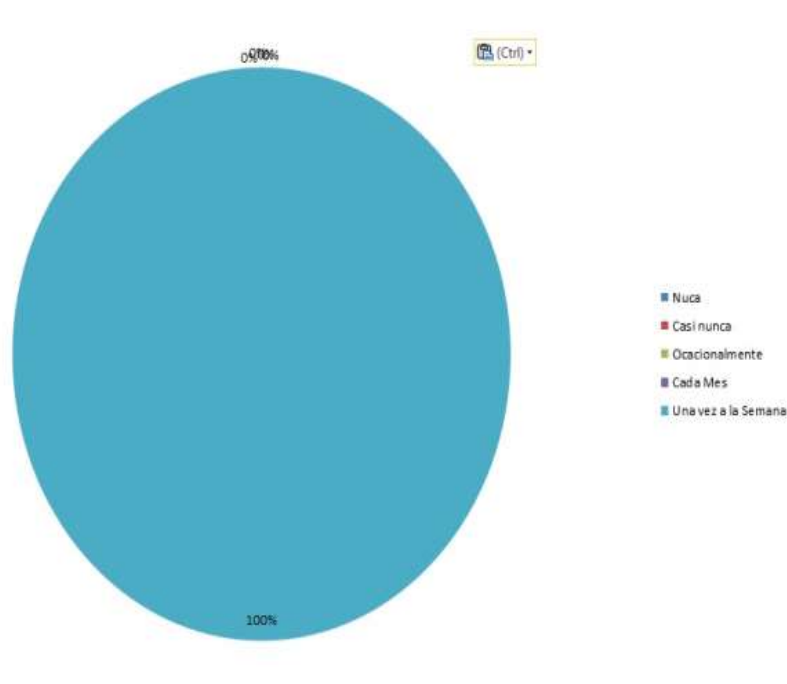


Gráfico N° 01

Análisis e interpretación: En el cuadro No 03 y el gráfico No 01, se puede visualizar que 100% de la población coincide que se elaboran formularios y reportes una (01) vez a la semana, lo cual es muy importante debido al control y seguimiento de las políticas de cobranzas. Gitman L. (1996) declara que: “Las políticas de cobranza incluyen los procedimientos utilizados para el cobro de cuentas por cobrar una vez que estas vencen”.

Cuadro N°4

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems No 2

Se actualizan los datos de los clientes tales como Rif, dirección, teléfono, entre otros

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|---------------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Nunca | | | | | |
| 2 | Casi nunca | | | | | |
| 3 | Ocasionalmente | | | | X | |
| 4 | Cada mes | | X | | | |
| 5 | Una vez a la semana | X | | X | | X |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

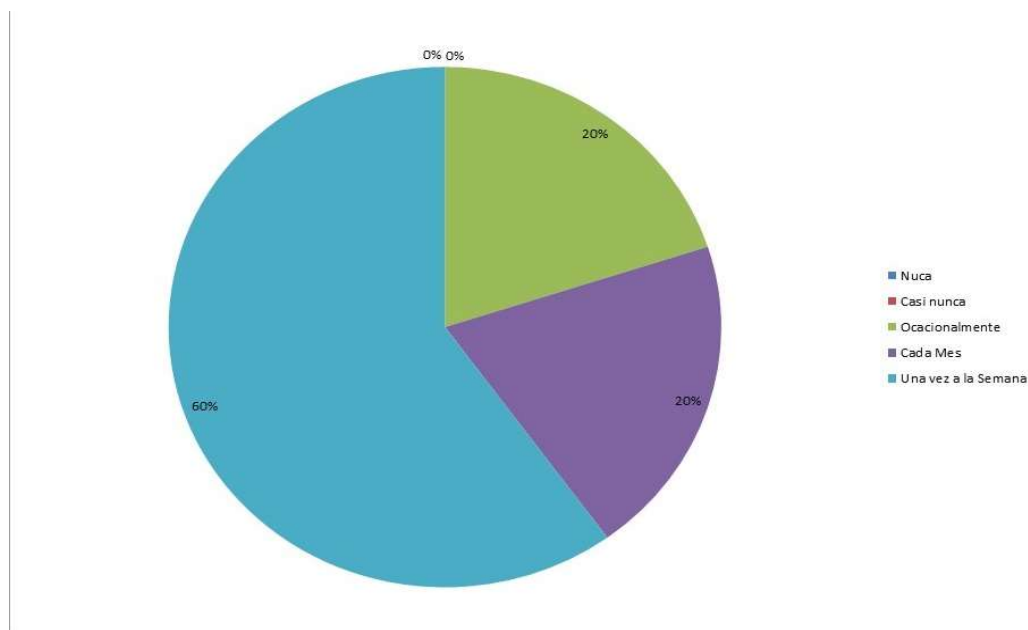


Gráfico N° 02

Análisis e interpretación: En el cuadro No 04 y el gráfico No 02, se muestra que 60% de la población afirma que se actualiza los datos de los clientes una (01) vez a la semana, mientras que 20% declara que cada mes y otro 20% afirma que ocasionalmente. Gitman J. (1996, pág. 558) declara que “El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible”. Es por ello, que contar con información actualizada, aumentara la eficacia y eficiencia de las cuentas por cobrar.

Cuadro N°5

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems No 3

Los asesores de ventas visitan a los clientes para estimular las cobranzas:

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|---------------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Nunca | | | | | |
| 2 | Casi nunca | | | | | |
| 3 | Ocasionalmente | | | | | |
| 4 | Cada mes | | X | X | X | X |
| 5 | Una vez a la semana | X | | | | |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

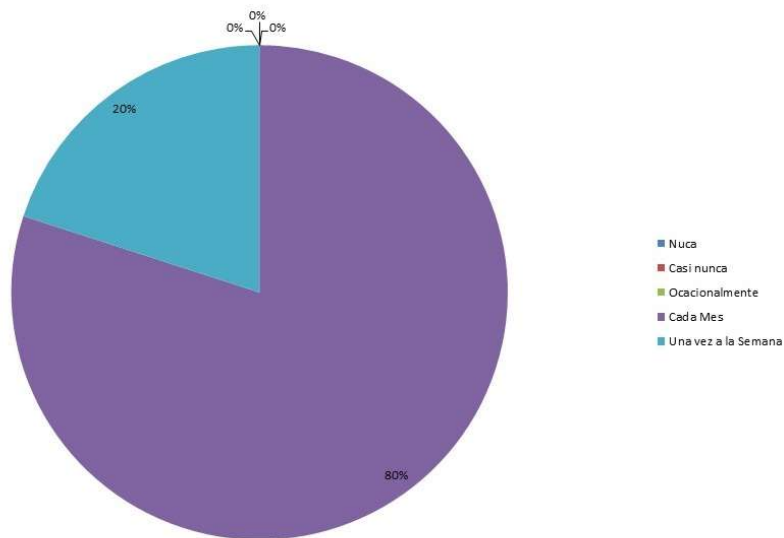


Gráfico N° 03

Análisis e interpretación: En el cuadro No 05 y el gráfico No 03, se detalla que 80% de la población afirman que los asesores de ventas visitan mensualmente a su distinguida clientela, mientras que 20% declara que se visitan una (01) vez a la semana. Cabe destacar que el objetivo principal de las cuentas por cobrar es el manejo y control del dinero dado a crédito, para que este retorne en el menor tiempo a la empresa. Para Ettinger (2000, pág. 299), “El procedimiento de cobranza consta de tres etapas: recordatorio, insistencia y acción drástica”.

Cuadro N°6

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems No 4

Los asesores de ventas trabajan en conjunto con el departamento de cobranzas:

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|---------------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Nunca | | | | | |
| 2 | Casi nunca | | | | | |
| 3 | Ocasionalmente | | | | | |
| 4 | Cada mes | | | | X | X |
| 5 | Una vez a la semana | X | X | X | | |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

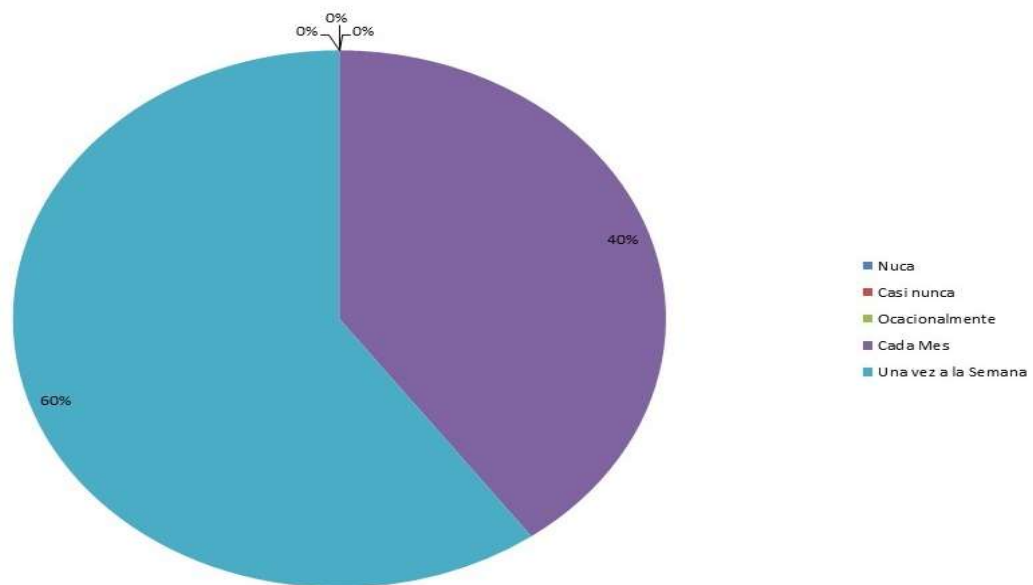


Gráfico N° 04

Análisis e interpretación: En el cuadro No 06 y el gráfico No 04, se visualiza como 60% de la población coincide que el departamento de venta trabaja en conjunto con el departamento de cobranzas una (01) vez a la semana, mientras que 40% afirma que cada mes. Cabe resaltar, que el nivel de las cuentas por cobrar, no sólo depende de las políticas de cobro si no de aquellas en las que se basa el otorgamiento de un crédito. Es decir, la responsabilidad de una cuenta por cobrar no solo recae en el departamento de cobranzas si no en el de ventas también, es por ello que deben de trabajar en conjunto.

Cuadro N°7

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems No 5

El vencimiento de los créditos de las carteras se chequea:

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|---------------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Nunca | | | | | |
| 2 | Casi nunca | | | | | |
| 3 | Ocasionalmente | | | | | |
| 4 | Cada mes | | | X | | |
| 5 | Una vez a la semana | X | X | | X | X |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

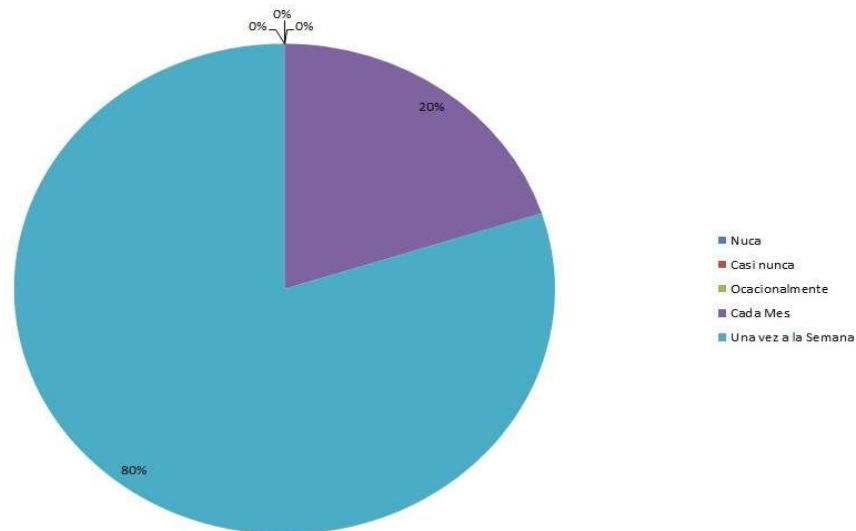


Gráfico N° 05

Análisis e interpretación: En el cuadro No 07 y el gráfico No 05, se observa que 80% de la población afirma que el vencimiento de los créditos se chequea una (01) vez a la semana, mientras que 20% expresa que se chequea cada mes. Cabe destacar que, la cartera vencida de una empresa juega un papel fundamental en la planeación financiera porque representa un enorme riesgo para la salud de cualquier compañía.

Cuadro N°8

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems No 6

¿El personal de cobranzas es un personal altamente calificado?

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | SI | X | X | X | X | X |
| 2 | NO | | | | | |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

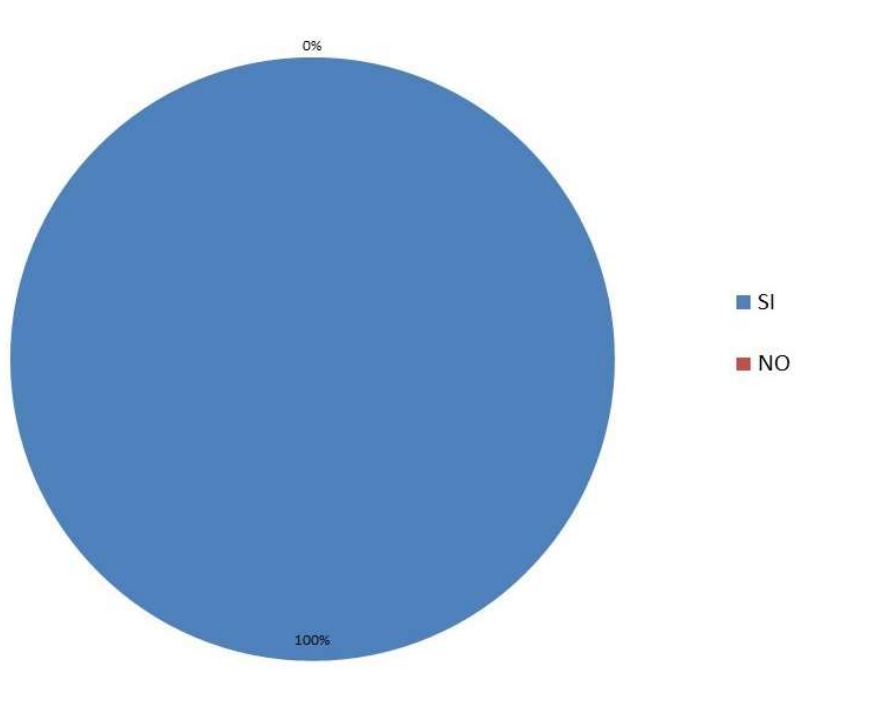


Gráfico N° 06

Análisis e interpretación: En el cuadro No 08 y el gráfico No 06, se visualiza como el total de la población concuerdan que la empresa cuenta con un personal de cobranzas altamente calificado. Ettinger (2000, pág. 294) establece que: “Se tiene éxito en la cobranza, cuando cada uno de los gerentes de crédito, desarrolla un sistema para cobrar cuentas vencidas”. Un sistema efectivo, incluye procedimientos de contabilidad que infaliblemente revele las cuentas vencidas, un método para determinar por qué la cuenta llegó a ese grado y registro de cada acción llevada a cabo para la cobranza de cada cuenta.

Cuadro N°9

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems No 7

El control en el personal de cobranzas se efectúa:

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|---------------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Nunca | | | | | |
| 2 | Casi nunca | | | | | |
| 3 | Ocasionalmente | | | | | |
| 4 | Cada mes | | X | X | | X |
| 5 | Una vez a la semana | X | | | X | |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

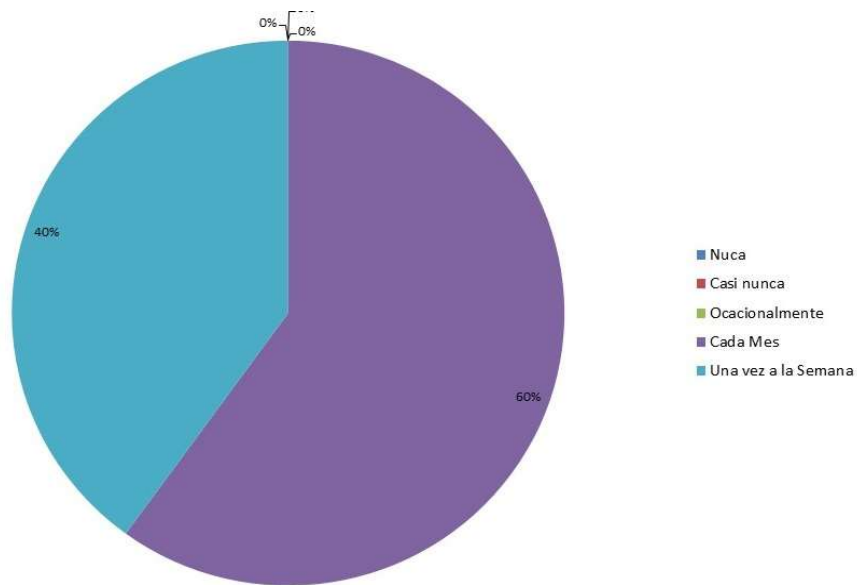


Gráfico N° 07

Análisis e interpretación: En el cuadro No 09 y el gráfico No 07, se plasma que 60% de la población concuerda que existe control en el personal de cobranzas mensualmente, mientras que 40% ratifica que una (01) vez a la semana. Tomando en consideración los procesos de la administración, los cuales se basan en la planificación, organización ejecución y control, este último por más minucioso que parezca es muy importante dentro de toda organización, el control y supervisión del personal para que las tareas se realicen al pie de la letra.

Cuadro N° 10

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 8

Considera que las formas de pago para cumplir con la gestión de cuentas por cobrar son:

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Pésimas | | | | | |
| 2 | Malas | | | | | |
| 3 | Regulares | | | | | X |
| 4 | Buenas | X | X | X | X | |
| 5 | Excelentes | | | | | |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

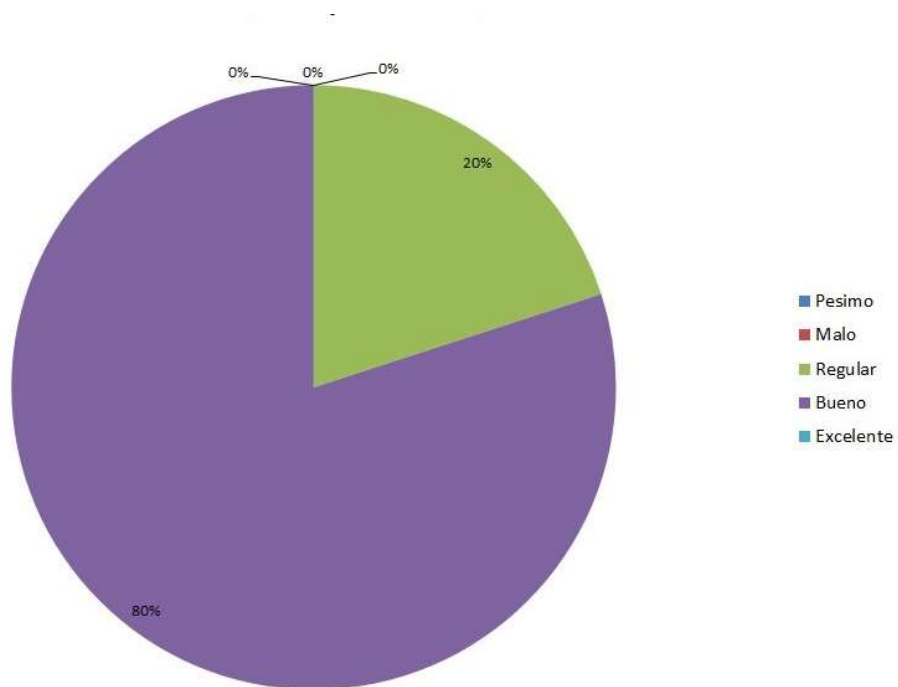


Gráfico N° 08

Análisis e interpretación: En el cuadro N° 10 y el gráfico N° 08, se observa que 80% de la población afirma que las formas de pago para cumplir con el proceso de gestión de cuentas por cobrar son consideradas buenas, mientras que 20% afirma que son regulares. Resaltando que “La forma de pago se refiere precisamente a la manera o medio por el cual recibimos el pago de una factura, esto es efectivo, cheque, transferencia electrónica de fondos, etc.,” será necesario ajustes en esta área para que la gestión de cuentas por cobrar sea efectuada excelentemente.

Cuadro N° 11

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 9

Considera que el diseño de los métodos de pago es:

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Pésimo | | | | | |
| 2 | Malo | | | | | |
| 3 | Regular | | | | | |
| 4 | Bueno | X | X | X | X | X |
| 5 | Excelente | | | | | |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

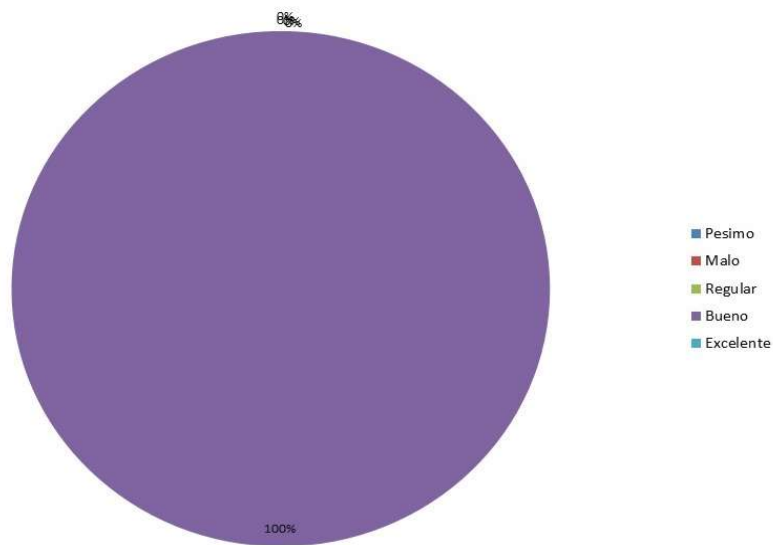


Gráfico N° 09

Análisis e interpretación: En el cuadro N° 11 y el gráfico N° 09, se visualiza como el total de la población coinciden que los métodos de pago son buenos, no obstante, no hay ninguna afirmación de que sean excelentes. Los métodos de pago “se refieren a cómo será pagada la factura respecto al tiempo: inmediatamente, con fecha posterior a la emisión, y también se maneja la parte de pago en parcialidades. Este punto es importante y además entra en el punto de los términos del crédito, definidos por Gitman J. (1996 Pág. 562), como “Las condiciones de venta para clientes a quienes la empresa otorga un crédito. Los términos de 30 netos significan que el cliente tiene 30 días desde del inicio del periodo de crédito (comúnmente fin de mes o fecha de factura) para pagar el costo total de la factura. Algunas empresas ofrecen descuentos por pago de contado, es decir, deducciones porcentuales del precio de compra por pagar en un tiempo especificado”.

Cuadro N° 12

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 10

Las políticas de crédito existentes se les informa a los clientes:

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|---------------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Nunca | | | | | |
| 2 | Casi nunca | | | | | |
| 3 | Ocasionalmente | | | | | |
| 4 | Cada mes | | X | X | X | |
| 5 | Una vez a la semana | X | | | | X |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

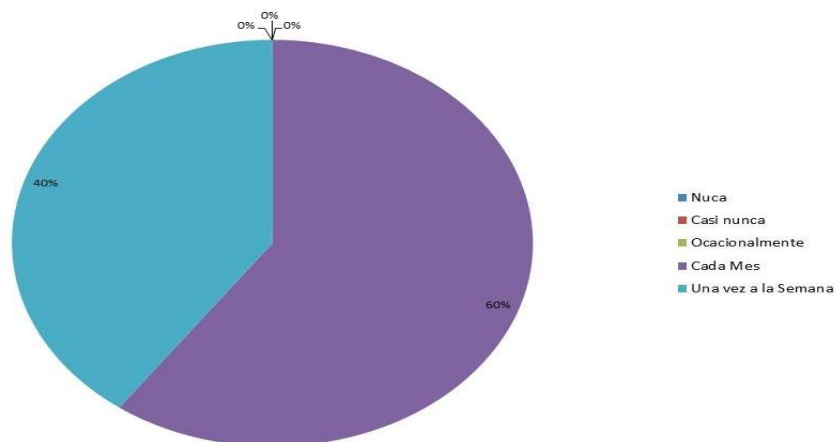


Gráfico N° 10

Análisis e interpretación: En el cuadro N° 12 y el gráfico N° 10, se visualiza que 60% de la población apuntan que mensualmente se les informa a los clientes las políticas de crédito que existen, mientras que 40% afirma que una (01) vez a la semana. En este sentido, Gitman (2003, p.230) declara 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”. Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

Cuadro N° 13

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 11

¿Considera apropiado el plazo de crédito que la empresa otorga?

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | SI | X | X | | X | X |
| 2 | NO | | | X | | |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

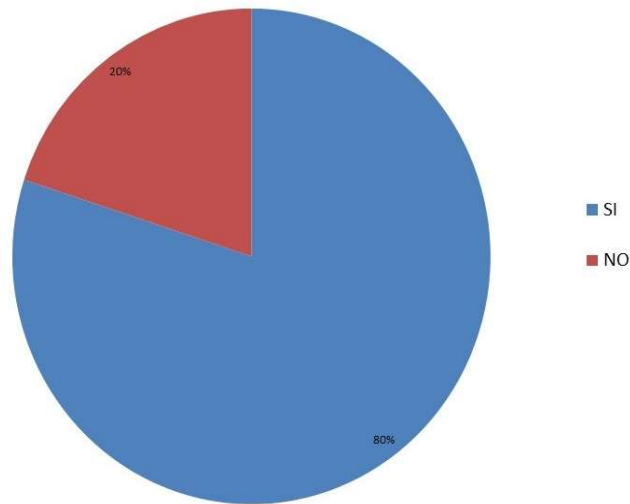


Gráfico N° 11

Análisis e interpretación: En el cuadro N° 13 y el gráfico N° 11, se observa que 80% de la población afirma que si es apropiado el plazo de crédito que la empresa otorga, mientras que el otro 20% manifiesta que no es apropiado. Cabe agregar, que Gitman L. (1996), expone las 5 c del crédito, definiéndolas como “Una técnica de uso común para determinar si se otorga un crédito” (Pág. 558), la cual conforma un marco de referencia para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y los gastos implicados, este método de selección se usa en solicitudes de crédito de grandes montos de dinero.

Cuadro N° 14

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 12

Los clientes cumplen con los plazos de crédito que se les concede:

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|---------------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Nunca | | | | | |
| 2 | Casi nunca | | | | | |
| 3 | Ocasionalmente | | | | X | X |
| 4 | Cada mes | X | X | X | | |
| 5 | Una vez a la semana | | | | | |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

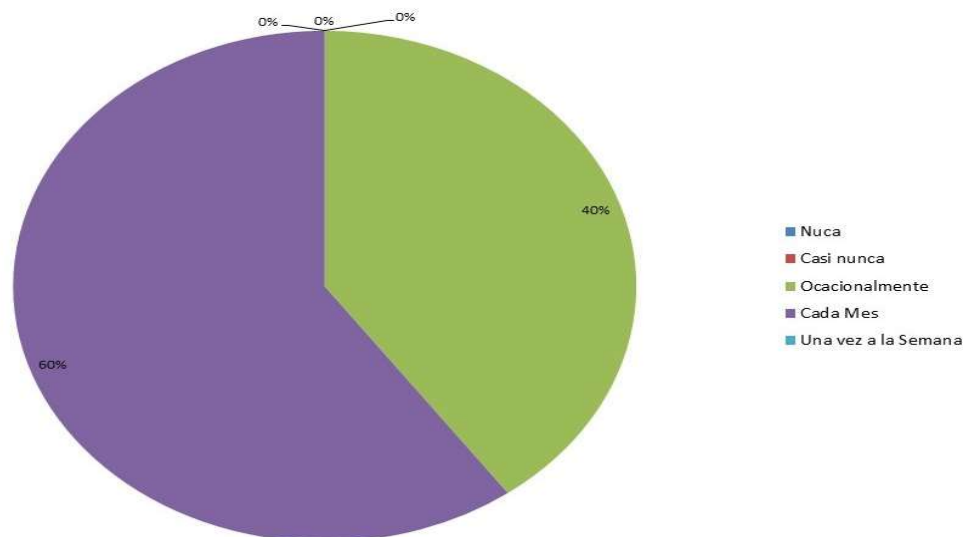


Gráfico N12

Análisis e interpretación: En el cuadro N° 14 y el gráfico N° 12, se observa cómo 60% de la población afirma que los clientes cumplen con el plazo de pago que se les concede cada mes, sin embargo, 40% manifiesta que los clientes solo cumplen ocasionalmente. Por su parte, Gitman J. (1996 Pág. 558) expone que: “La selección para el otorgamiento de crédito consiste en la aplicación de técnicas con la finalidad de determinar qué clientes merecen recibir crédito. Este proceso implica evaluar la capacidad crediticia del cliente y compararla con los estándares de crédito de la compañía, es decir, los requisitos mínimos de esta para otorgar crédito a un cliente”.

Cuadro N° 15

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 13

¿Se cobran intereses de mora?

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | SI | X | | | X | |
| 2 | NO | | X | X | | X |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

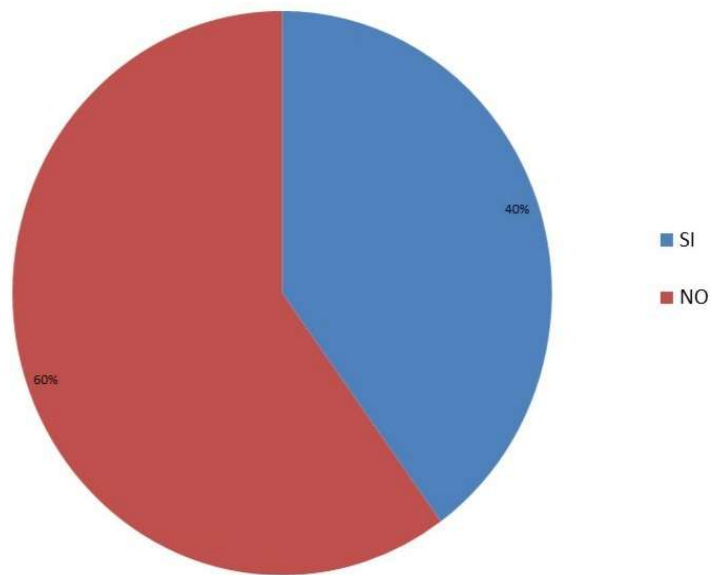


Gráfico N° 13

Análisis e interpretación: En el cuadro N° 15 y el gráfico N° 13, se visualiza como 60% de la población coincide que, si se cobran interés de mora, mientras que 40% afirma que no se cobran interés de mora, esto se debe a que se realizan excepciones con los clientes, por ello es importante que las políticas de créditos estén bien establecidas. En este punto, es importante destacar que Ochoa M, (2022) declara que los “intereses por mora” constituyen la “indemnización de perjuicios” por la morosidad en el pago de obligaciones dinerarias de carácter civil o comercial.

Cuadro N° 16

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 14

Se incentiva a los clientes a pagar ofreciéndoles un descuento por pronto pago o algún otro incentivo:

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|---------------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Nunca | | | | | |
| 2 | Casi nunca | | | | | |
| 3 | Ocasionalmente | | X | X | X | X |
| 4 | Cada mes | X | | | | |
| 5 | Una vez a la semana | | | | | |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

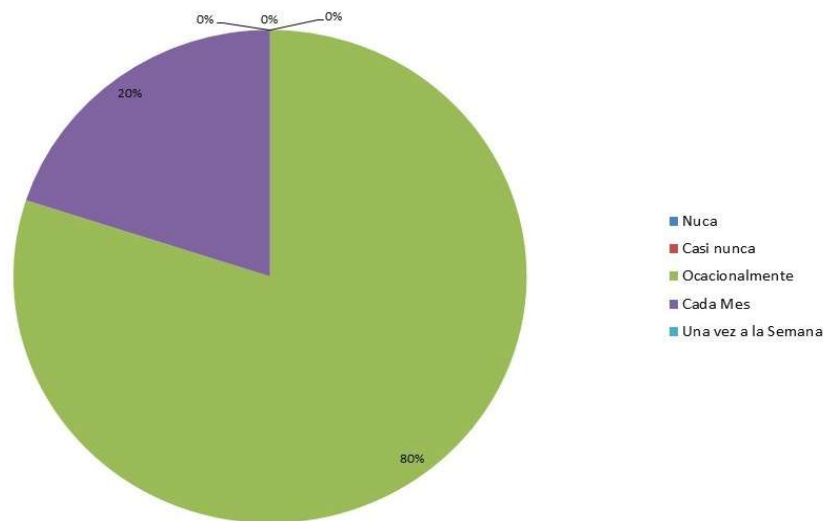


Gráfico N° 14

Análisis e interpretación: En el cuadro N° 16 y el gráfico N° 14, se observa cómo 80% de la población declara que ocasionalmente se incentiva a los clientes a pagar ofreciéndoles descuento por pronto pago, mientras que 20% declara que el incentivo se realiza cada mes. De acuerdo con (Gitman, 2007) “El descuento por pronto pago es la deducción porcentual del precio de compra, disponible para el cliente a crédito que paga su cuenta en un tiempo específico (Pág. 529)”.

Cuadro N° 17

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 15

¿Considera necesario desarrollar estrategias para mejorar el proceso de gestión de cuentas por cobrar?

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | SI | X | | | X | X |
| 2 | NO | | X | X | | |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

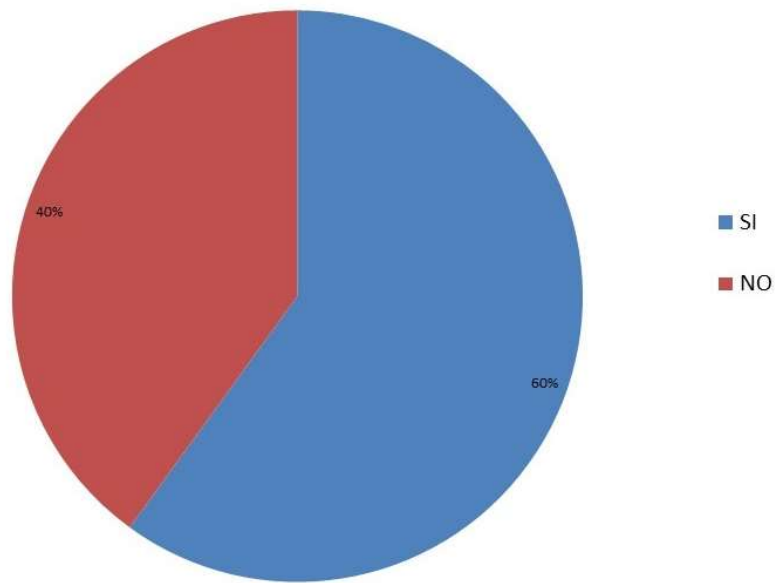


Gráfico N° 15

Análisis e interpretación: En el cuadro N° 17 y el gráfico N° 15, se observa cómo 60% de la población declara que, si es necesario desarrollar estrategias para mejorar el proceso de gestión de cuentas por cobrar, mientras que 40% afirma que no se hace necesario el desarrollo de estrategias para mejorar la gestión de cuentas por cobrar. Cabe mencionar, que las políticas de cobro son los procedimientos adoptados por cobrar las cuentas cuando estas vencen, la eficacia de tales políticas puede evaluarse parcialmente considerando el nivel de gastos por cuentas incobrables.

Cuadro N° 18

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 16

¿Cree que la gestión de cuentas por cobrar incide en el desarrollo de la empresa?

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | SI | X | X | X | X | X |
| 2 | NO | | | | | |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

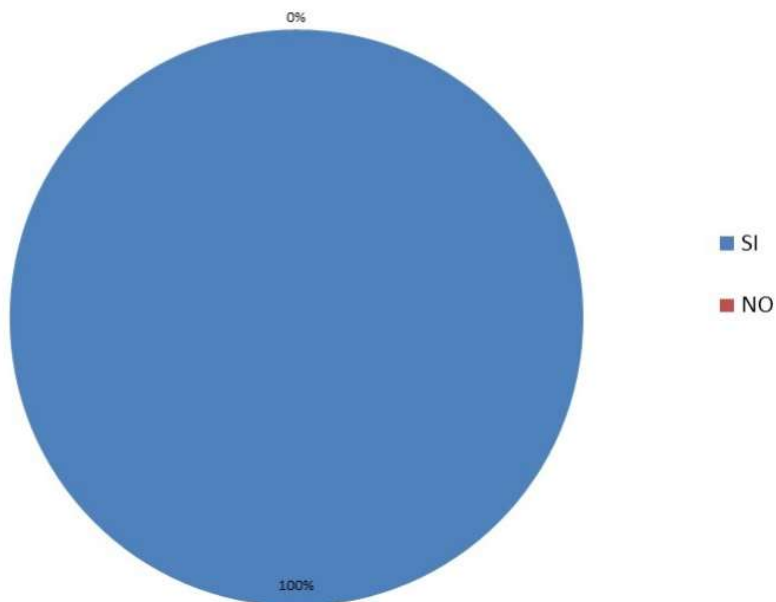


Gráfico N° 16

Análisis e interpretación: En el cuadro N° 18 y el gráfico N° 16, se visualiza como toda la población concuerda que la gestión de cuentas por cobrar si incide en el desarrollo de la empresa, he allí la importancia de su control y monitoreo, pero lo más importante recae en establecer políticas que regulen bien dichas actividades. En referencia a lo anterior, Gitman L. (1996) declara que:

“Los pagos lentos son costosos para una compañía porque prolongan el periodo promedio de cobro, incrementando así la inversión de la empresa en las cuentas por cobrar. Dos técnicas que se usan con frecuencia para la supervisión de crédito son el periodo promedio de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar. Adicionalmente, las compañías utilizan varias técnicas comunes de cobro (Pág. 565)”.

Cuadro N° 19

Respuestas emitidas por los empleados en el Ítems N° 17

De existir mora en el vencimiento de los créditos de la cartera de cuentas a cobrar, se realizan acciones para recuperar las deudas vencidas:

| N.º | RESPUESTAS | EMPLEADO | | | | |
|-----|---------------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Nunca | | | | | |
| 2 | Casi nunca | | | | | |
| 3 | Ocasionalmente | | | | | |
| 4 | Cada mes | X | X | X | X | X |
| 5 | Una vez a la semana | | | | | |

Fuente: Adjunta, W. (2023)

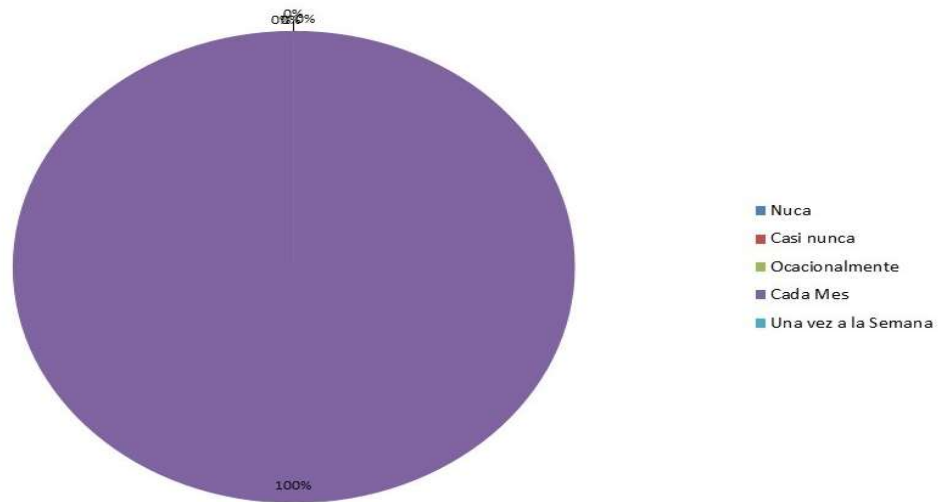


Gráfico N° 17

Análisis e interpretación: En el cuadro N° 19 y el gráfico N° 17 se observa que 100% de la población coincide que mensualmente se realizan acciones para recuperar las deudas vencidas, lo cual es importante para el desarrollo económico de la empresa. A estos efectos, Gitman J. (1996) describe que:

“El aspecto final que una empresa debe considerar en su administración de las cuentas por cobrar es la supervisión de crédito, que consiste en una revisión continua de sus cuentas por cobrar para determinar si los clientes están pagando de acuerdo con los términos de crédito establecidos (Pag 565)”.

MOMENTO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este último momento de trabajo de investigación, el investigador expone las conclusiones y las recomendaciones. En este orden de ideas, Hurtado (2010), expone que: “Las conclusiones son aquellas que contienen, en pocas palabras, los resultados de la investigación. Su propósito es destacar de forma concreta, clara, breve y precisa los aspectos relevantes de los resultados obtenidos” (p.365).

Conclusiones

- Se evaluó la situación actual de la empresa mediante la observación directa y la aplicación de un cuestionario, que fue útil para conocer los beneficios y fallas en la gestión de cuentas por cobrar, concluyendo que se cuenta con un personal altamente calificado que realiza sus registros e informes con respecto a deudas vencidas a una fecha determinada y el departamento de ventas y cobranzas trabajan en conjunto. No obstante, se evidenció irregularidad con los clientes que no cumplen con los plazos de crédito que se les otorga, además las formas de pago no son las más adecuadas, y la carencia adecuada del descuento por pronto pago y los intereses de mora, ya que no se tienen bien establecidos estos lineamientos, lo que genera falta de liquidez en la empresa Importadora Occidental de Venezuela C.A.”
- Al analizar las condiciones de ventas a crédito que existen actualmente, se observó que los clientes no cumplen con los plazos de crédito que se les otorga, viéndose reflejado en la liquidez de la empresa, además de ello los intereses de mora y descuento por pronto pago no están bien establecidos y por ende las políticas de crédito no están plasmadas correctamente.
- Comparando los lineamientos de la gestión de cuentas por cobrar según los autores como Gitman L. y Ettinger, se considera necesario mejorar el periodo de pago, los intereses de mora y el descuento por pronto pago, ya que los clientes no están cumpliendo con los períodos pactados. Por su parte, Gitman J. (1996 Pág. 565), expresa que:

“El aspecto final que una empresa debe considerar en su administración de las cuentas por cobrar es la supervisión de crédito, que consiste en una revisión continua de sus cuentas por cobrar para determinar si los clientes están pagando de acuerdo con los términos de crédito establecidos”.

Recomendaciones

Las recomendaciones, en un estudio de investigación están dispuestas a proporcionar sugerencias a la luz de los resultados. En este orden de ideas, una vez culminada la investigación y plasmadas las conclusiones a las cuales el investigador llegó, se exponen las siguientes recomendaciones:

- Mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, estableciendo lineamientos y condiciones que sean cumplidas por parte de los clientes.
- Las estrategias implementadas deben de ser impartidas para toda la clientela, ya sea en los plazos de tiempo, descuentos por pronto pago o intereses de mora.
- Realizar estudios previos para la concesión de los créditos, tal como lo describe Gitman L. (1996. Pág. 558) Las **cinco “C” del crédito**, una técnica de uso común para determinar si se otorga un crédito, tomando en cuenta factores como capacidad, capital, colateral, características y condiciones.

REFERENCIAS

Andrés C. (2021) *Clasificación de cuentas por cobrar*
https://www.google.com/amp/s/blog.nubox.com/empresas/clasificacion-cuentasporcobrar%3fhs_amp=true

Aranda (2010) *Cuentas por Cobrar* [https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrarliquidez.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Aranda%2C%20\(2010\)%20%E2%80%9C,17](https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrarliquidez.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Aranda%2C%20(2010)%20%E2%80%9C,17)

Arias (2006) *Investigación de campo*.
<https://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>

Calderón B. (2013) *Cobranza*. Catedrático de la UAM Iztapalapa, artículo realizado para el Centro de Estudios Fiscales.

Castro (2003) *Población*. <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html>

Chávez y Loconi (2018), *“Evaluación de la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales para Determinar la Eficiencia de las Políticas de Créditos y Cobranzas en la Empresa Ferronor SAC, 2015. Propuesta de Mejora”*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, Chiclayo-Perú.

Código Civil (1999), Gaceta N.º 2.990 Extraordinaria del 26 de Julio de 1982.

Código de Comercio Venezolano. Gaceta N.º 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial Extraordinaria No 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999).

Ettinger, Richard P. *Título, Créditos y cobranzas* /Richard P. Ettinger, traducido por Enrique Wallberg. Pie de Imprenta, México: Continental, Descripción Física.

Flores R. (2018) *Método y Forma de Pago*: <https://www.facturat.com/diferencia-entre-metodo-y-forma-de-pago-en-cfdi-version-3-3/>

Garrido, (2018) “*Sistema de control del proceso de cobranza automatizado de Alimentos Polar Comercial*” Universidad de Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, Nueva Esparta.

Gitman Lawrence J. (1996) *Fundamentos de Administración Financiera*. Tercera Edición. México: Harla.

Guale (2019) “*Gestión de Cuentas por Cobrar y Liquidez en la Empresa Corpasso S.A.*” Universidad Estatal Península de Santa Elena, Quito-Ecuador.

Hernández (2022), “*Plan de Procedimiento Para el Cobro y Registro de Facturas en el Departamento de Cobranza de la Empresa Empaques 15 C.A.*,” Instituto Universitario Jesús Obrero (IUJO), Barquisimeto Estado Lara.

Hurtado (2010 Pág. 365) *Conclusiones*. <https://pdfcoffee.com/j-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-revisado-5-pdf-free.html>

Ochoa M. (2019) *Cartera Vencida*: <https://www.telcel.com/empresas/tendencias/notas/que-es-cartera-vencida>

Palella y Martins (2006 Pág. 69) *Sustentación Legal*. <http://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>

Ricoy (2006 Pág. 14) *Paradigma positivista*. https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf

Sampieri (2014 Pág. 4) *Investigación Cuantitativa*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Tamayo y Tamayo (2000, p. 96) *Marco Teórico*. <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-laeducacion/21.pdf>

ANEXOS



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACION UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESUS OBRERO
EXTENSION BARQUISIMETO

CUESTIONARIO DE GESTION DE CUENTAS POR COBRAR

Autor(a): Winifer Adjunta
Asesor(a): Lizbet Hernández

Barquisimeto de abril de 2023

Cuestionario de Gestión de Cuentas por Cobrar

El presente cuestionario constituye un instrumento básico para recoger opiniones sobre la planificación y desarrollo de la gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Importadora Occidental de Venezuela C.A, Su estructura permite recoger aspectos generales y específicos relacionados con la investigación. A partir de esta información y gracias a su colaboración anónima, se podrán delimitar las variables de estudio, facilitando así la mejora en el desarrollo de este módulo de prácticas formativas en la empresa.

Más concretamente, se le ruega que conteste con sinceridad, de la forma más detallada y con el máximo rigor posible, a las preguntas que se formulan. El valor, interés y utilidad del estudio quedan condicionados por la veracidad de la información recogida y por la fidelidad en el momento de reflejar la realidad de la situación estudiada. Por ello, se pide su opinión personal y un poco de su tiempo (los cuestionarios siempre son entretenidos). El investigador se compromete a enviarle, si es de su interés y así lo solicita, un resumen de los resultados del estudio.

Muchas gracias por su colaboración.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada ítem. Es muy fácil de responder, en la mayoría de las preguntas se le pide que elija entre varias posibilidades, entonces sólo tendrá que colocar una “X” dentro del cuadrado de la respuesta que haya elegido en cada pregunta.

¡¡¡Comencemos!!!

Parte 1:

| N° | PLANTEAMIENTO | NUNCA | CASI NUNCA | OCASIONALMENTE | CADA MES | UNA VEZ A LA SEMANA |
|----|---|-------|------------|----------------|----------|---------------------|
| 1 | El departamento de cobranzas diseña formularios y reportes con respecto a los deudores. | | | | | |
| 2 | Se mantienen actualizados los datos de los clientes tales como Rif, dirección, teléfono, entre otros. | | | | | |
| 3 | Los asesores de ventas visitan a los clientes para estimular las cobranzas | | | | | |
| 4 | Los asesores de ventas trabajan en conjunto con el departamento de cobranzas | | | | | |
| 5 | El vencimiento de los créditos de las carteras cada cuanto tiempo se chequea | | | | | |
| 6 | Existe control en el personal de cobranzas: | | | | | |
| 7 | Las políticas de crédito existentes se informan a los clientes: | | | | | |
| 8 | Cumplimiento de los clientes con los plazos de crédito que se les concede | | | | | |
| 9 | El incentivo a los clientes a pagar ofreciéndoles un descuento por pronto pago o algún otro incentivo es | | | | | |
| 10 | De existir mora en el vencimiento de los créditos de la cartera de cuentas a cobrar, se realizan acciones para recuperar las deudas vencidas: | | | | | |

Parte 2:

| N° | PLANTEAMIENTO | PESIMAS | MALAS | REGULARES | BUENAS | EXCELENTES |
|----|---|---------|-------|-----------|--------|------------|
| 11 | Las formas de pago para cumplir con la gestión de cuentas por cobrar son: | | | | | |
| 12 | El diseño de los métodos de pago es | | | | | |

Parte 3:

| No | PREGUNTA | SI | NO |
|----|--|----|----|
| 13 | ¿El personal de cobranzas es un personal altamente calificado? | | |
| 14 | ¿Se cobran intereses de mora? | | |
| 15 | ¿Considera necesario desarrollar estrategias para mejorar el proceso de gestión de cuentas por cobrar? | | |
| 16 | ¿Considera apropiado el plazo de crédito que la empresa otorga a sus clientes? | | |
| 17 | ¿Cree que la gestión de cuentas por cobrar incide en el desarrollo de la empresa? | | |