



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COORDINACIÓN GENERAL DE PREGRADO
PROYECTO DE CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**INCIDENCIA DE LA GESTION DE LAS CUENTAS POR
COBRAR EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA HIERROS SAN FELIX CA, PERIODO 2011.**

Trabajo de Grado que se entrega para optar por el Título de
Licenciadas en Contaduría Pública.

**Autores: Adriana González.
Ederlys Vera.
Tutor: Héctor Henríquez.**

Ciudad Guayana, Mayo de 2013.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COORDINACIÓN GENERAL DE PREGRADO
PROYECTO DE CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA
COMITÉ DE TRABAJO DE GRADO

**AVAL DEL TUTOR PARA
EL TRABAJO DE GRADO**

Por medio de la presente hago constar que he leído la propuesta de trabajo de grado elaborado por el/los estudiante(s): **Adriana González y Ederlys Vera** cedula de identidad N° **16.395.509; 20.504.425** para optar por el título de **Licenciada en Contaduría Pública**, cuyo título tentativo es: **INCIDENCIA DE LA GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA HIERROS SAN FELIX CA, PERIODO 2011**, Y considero que la misma cumple con los requisitos exigidos para ser evaluada por el Comité de Trabajo de Grado de la coordinación del Proyecto de Carrera de Contaduría Pública.

En Ciudad Guayana, a los 16 días del mes de Mayo de 2013.

Firma

Héctor Henríquez.

C.I. 4.130.903

DEDICATORIA

Con mucho amor y cariño le dedico este éxito principalmente a dios todopoderoso por permitirme estar aquí, darme la fortaleza de seguir adelante sin él no sería nadie.

A mis padres, en especial a mi mami Nellys Aguilera le agradezco todo su esfuerzo, dedicación, constancia, por ser fuente de inspiración y motivación para ser cada día mejor, por su apoyo incondicional estando allí cuando más la necesite dándome esas palabras de aliento, me ayudo a crecer como persona como ser humano y ahora como profesional, con ella comprendí el valor de la familia, gracias a sus consejos he podido conseguir lo que quiero.

A mi amado esposo Joel León por ser mi compañero incondicional que mis triunfos sean para ti motivo de inspiración, lucha y constancia para realizar las cosas, mil palabras no bastarían para agradecerte tu apoyo, tu comprensión y tus consejos en momentos difíciles.

A mis hijos Adrian y Santiago quienes han sido las piezas clave para cosechar este triunfo siendo ellos el motor que impulsa mi vida para seguir adelante y ser ejemplo para ellos el día de mañana.

A mi hermano, cuñada, sobrinos, tíos, madrina Carolina y demás familiares gracias por el apoyo, consejos y cariño que siempre me han dado y por estar a mi lado en las tristezas y en las alegrías tendiéndome su mano cuando más lo necesite, este éxito también es de ustedes.

A mis amigas Virginia Medina, María Delgar, Ederlys Vera, Yalimar Madriz, Emely Campos, Yubraska Ramírez; con quienes compartí a lo largo de la carrera los triunfos, las derrotas y lo que nos falta por recorrer, aprendí un poco de cada una.

Gracias por su amistad ustedes también son parte de este éxito.

QUE DIOS ME LOS BENDIGA...

Adriana González

DEDICATORIA

Este éxito se lo dedico principalmente a Dios Todopoderoso por haberme dado la fortaleza de seguir adelante.

A mi abuela, le agradezco todo su esfuerzo, dedicación, constancia, que me ayudaron a crecer como persona, como ser humano y ahora como profesional. Gracias a mi madre Eduverlis, a pesar de no estar presente físicamente lo están de corazón con mucho cariño y amor.

A mis tíos por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A mi hermana, Mirvelys gracias por haber creído en mí, y apoyarme en todo momento, quien me han servido de ejemplo para lograr las metas de mi vida. Manita, este logro lo comparto también contigo pues me has dado el ánimo para seguir luchando por lo que quiero, siempre dándome una palabra de aliento, esta es la mayor prueba de que si se puede seguir adelante, con estudio, dedicación y sacrificios.

A toda mi familia. Gracias por el apoyo, consejos y cariño que siempre me han dado y por estar a mi lado en las tristezas y en las alegrías tendiéndome su mano cuando más lo necesito, este éxito también es de ustedes.

A mis amigas Adriana, Emely, Yubraska y Yalimar; todas ustedes han compartido los triunfos y las derrotas de este largo camino que hemos recorrido y que nos falta por recorrer. Gracias por ser mis amigas ustedes también son precursoras de este éxito.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

Ederlys Vera

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso, por iluminarnos y guiarnos durante este largo camino. Por encima de todo, gracias a nuestros padres, por ser como son, por apoyarnos siempre en nuestras decisiones, por inculcarnos valores y haber procurado siempre lo mejor para nuestros hermanos y para nosotras.

A demás familiares, esposo, hermanos, tíos gracias por las palabras de aliento en el momento preciso.

A nuestro tutor Lcdo. Héctor Henríquez, por las acertadas recomendaciones y críticas, siempre desde una perspectiva positiva y constructiva, que permitieron que se mejorara sustancialmente el trabajo.

A nuestras amigas y compañeros de clase por compartir con nosotras sus conocimientos y experiencias, agradecemos los momentos especiales que compartimos juntos.

A los profesores de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, por brindarnos sus conocimientos y la oportunidad de alcanzar una meta más.

Sin ánimo de olvidar a nadie en particular, a todas aquellas personas que de una u otra manera han compartido en nuestras vidas durante el transcurso de estos últimos años, nuestro más sincero agradecimiento a su comprensión, estímulo y ayuda ya que todos son parte de nuestras vidas.

Con cariño...

Las autoras

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	vii
INTRODUCCION	01
I EL PLROBLEMA	03
Planteamiento del Problema.....	03
Formulación del Problema.....	05
Objetivos de la Investigación.....	05
Objetivo General.....	05
Objetivos Específicos.....	06
Justificación.....	06
Alcance.....	07
II MARCO TEORICO	10
Antecedentes de la Investigación.....	08
Bases Teóricas.....	10
III MARCO METODOLOGICO	18
Tipo de Investigación.....	18
Variables.....	18
Población y Muestra.....	20
Recopilación, procesamiento y análisis de los datos.....	21
IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	23
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
Conclusiones.....	37
Recomendaciones.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	39
ANEXOS	41

INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

Tabla N° 1 Existencia de los procedimientos administrativos y contables desarrollados por la empresa Hierros San Félix, C.A para la gestión de las cuentas por cobrar	26
Grafico N° 1 Distribución porcentual referida a la existencia de manuales de procedimientos administrativos y contables desarrollados por la empresa Hierros San Félix, C.A para la gestión de las cuentas por cobrar	27
Tabla N° 2 aspectos de los procedimientos (en caso de existir) podrían mejorarse de acuerdo a su criterio.....	28
Grafico N° 2 Distribución porcentual referida a que procedimientos (en caso de existir)podrían mejorarse.....	28
Tabla N° 3 aspectos internos inciden en el proceso de gestión de la cuentas por cobrar en la empresa Hierros San Félix, C.A.....	29
Grafico N° 3 Distribución porcentual referida a los aspectos internos inciden en el proceso de gestión de la cuentas por cobrar en la empresa Hierros San Félix, C.A...30	30
Tabla N° 4 factores externos.....	31
Grafico N° 4 Distribución porcentual referida a los aspectos externos que inciden en el proceso de gestión de la cuentas por cobrar en la empresa Hierros San Félix, C.A.....	31
Tabla N° 5 contratación de personal en el Departamento de Cobranzas para mejorar la gestión de cobro	32
Grafico N° 5 Distribución porcentual referida a la contratación de más personal en el Departamento de Cobranzas para mejorar la gestión de cobro.	32
Tabla N°6 La gestión de cobranza afecta el resultado de la organización.....	34
Grafico N° 6 Distribución porcentual referida a como se ve afectada la cobranza en el resultado de la organización.	35
Tabla N° 7 Contratación de cobradores externos para mejorar la gestión.....	35

Grafico N° 7 Distribución porcentual referida a la contratación de cobradores externos para mejorar la gestión.36



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COORDINACIÓN GENERAL DE PREGRADO
PROYECTO DE CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**INCIDENCIA DE LA GESTION DE LAS CUENTAS POR
COBRAR EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA HIERROS SAN FELIX, CA, PERIODO 2011.**

Autor: Adriana González
Ederlys Vera
Tutor: Héctor Henríquez
Mayo de 2013

RESUMEN

La presente investigación está orientada a evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix, C.A durante el periodo 2011., basada en el estudio y análisis de las ventas a créditos que realiza el departamento de venta y cobranza en dicha empresa lo que permitirá obtener resultados sólidos para la toma de decisiones en pro del bienestar económico de esta entidad. De acuerdo al tipo de investigación estuvo enmarcada en un estudio de campo ya que la información recopilada fue tomada de fuentes primarias utilizando como técnica la entrevista y a su vez un cuestionario que permitió conocer el punto de vista individual de cada empleado y en lo que se refiere al nivel fue descriptivo, esto con el fin de que las personas involucradas en la empresa conozca cómo afectan las cuentas por cobrar a la organización.

Descriptor: Cuentas por cobrar, análisis financiero, estados financieros, ventas a créditos, cobranza.

INTRODUCCION

Hierros San Félix C. A., está posicionada en el mercado, como proveedor líder en la distribución de materiales de construcción, hierro y productos ferreteros, con presencia a nivel nacional, a través de su red de venta, que abarca 14 zonas en todo el país, incluyendo las Islas del Caribe. Es una empresa distribuidora de herramientas y equipos Boston Tools, además comercializan una amplia gama de reconocidas marcas nacionales e internacionales.

Hierros San Félix C.A, al igual que otras empresas llevan un registro de todos sus movimientos para conocer sobre su situación financiera, y así determinar la gestión que han realizado todos los agentes que intervienen en su funcionamiento. En tal sentido, el análisis de estados financieros no son más que un resumen de los saldos finales de cada una de las cuentas que conforman el sistema contable de una empresa, a una fecha determinada para así evaluar la posición financiera, y los resultados de las operaciones de la organización, cuyo objetivo principal es determinar la posición económico-financiera de una empresa y apreciar su grado de rendimiento y prosperidad.

En esta forma se pudo señalar, que el análisis financiero es indispensable para todo tipo de empresa, sin importar la actividad a la cual se dedique, o el tiempo que se encuentre operando, ya que no está exenta de sufrir un desequilibrio financiero por causa de insolvencia y la falta de liquidez, todo ello producto en muchos casos de malas políticas financieras.

Por consiguiente, el presente trabajo de investigación pretende resaltar la importancia de la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix, C.A, cuyo objetivo general está orientado a evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad en el periodo 2011, de acuerdo al enfoque metodológico la investigación fue de campo, ya que los datos obtenidos fueron directamente de la realidad, con el fin de las mejoras en la búsqueda del lucro a través de su actividad

económica, como lo es la venta de materiales de construcción, hierro y productos ferreteros.

Para la ejecución de este estudio, se ha organizado el mismo en función de las partes del proyecto, que están comprendidas como sigue a continuación.

Capítulo I. Desarrollo el planteamiento del problema, los objetivos (Generales y Específicos), justificación, alcance.

Capítulo II. Marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas.

Capítulo III. Marco metodológico dentro del cual se especificó el tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos y presentación de datos.

Capítulo IV. Presentación de los resultados mediante encuestas acompañadas de sus respectivos análisis.

Capítulo V. conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Toda empresa ha necesitado en algún momento saber sobre su situación financiera, para así determinar y evaluar la gestión que han realizado todos los agentes que intervienen en su funcionamiento, es preciso que en cada una de estas entidades se tome en cuenta las herramientas necesarias que representen su justa realidad.

Es por ello, que en el análisis financiero está contemplado la información que suministran los estados financieros de la empresa, asumiendo las características de los usuarios a quienes van dirigidos y los objetivos específicos que los originan, entre los más conocidos y usados son el Balance General y el Estado de Resultados (también llamado Pérdidas y Ganancias), que son preparados, casi siempre, al final del periodo de operaciones por los administradores y en los cuales se evalúa la capacidad del ente para generar flujos favorables según la recopilación de los datos contables derivados de los hechos económicos.

El análisis financiero permite hacer una comparación entre distintas empresas y entre la misma, en este caso Hierros San Félix, C.A para facilitar la toma de decisiones de inversiones, los planes de acción, control de operaciones y reparto de dividendos. Entre las herramientas más usadas para efectuar un análisis financiero esta el uso de las razones financieras, ya que estas pueden medir en un alto grado la eficacia y comportamiento de la empresa.

Estas presentan una perspectiva amplia de la situación financiera, puede precisar el grado de liquidez, de rentabilidad, el apalancamiento financiero, la cobertura y todo lo que tenga que ver con su actividad. Las razones financieras, son comparables con las de la competencia y llevan al análisis y reflexión del funcionamiento de las empresas frente a la competencia.

En este sentido las razones de liquidez de la empresa son calificadas por la capacidad para cumplir las obligaciones a corto plazo que se han logrado a medida que éstas se vencen. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. Por su parte la rotación de cuentas por cobrar mide la liquidez de las cuentas por cobrar por medio de su rotación.

Asimismo el plazo promedio de cuentas por cobrar es una razón que indica la evaluación de la política de créditos y cobros de la empresa, adicionalmente las razones de rentabilidad permiten analizar y evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños.

En este contexto actualmente los directivos deben contar con una base teórica de los principales métodos que se utilizan para lograr una mayor calidad de los estados financieros para optimizar la toma de decisiones, con el análisis económico se logra estudiar profundamente los procesos económicos, lo cual permite evaluar objetivamente el trabajo de organización, determinando las posibilidades de desarrollo y perfeccionamiento de los servicios y los métodos y estilos de dirección.

La empresa Hierros San Félix, C.A se encuentra posicionada en el mercado, como proveedor líder en la distribución de materiales de la construcción, siderúrgicos y productos ferreteros constituyéndose como una organización de mucha importancia en San Félix Estado Bolívar.

Dentro de esta empresa se maneja un movimiento considerable de cuentas por cobrar debido a que aumenta el volumen de sus ventas relacionada con los créditos; constituyendo este un rubro de gran relevancia y significación para la misma.

En la empresa Hierros San Félix, C.A, viene sucediendo que las políticas de cobro no se están cumpliendo, lo que origina el retraso de las cuentas por cobrar por parte de los clientes en la fecha pautada, en virtud de que los empleados no llevan un control de los cobros que se deben realizar y saber porque los mismos se demoran con el pago de las ventas a créditos, si es que las personas encargadas de llevar el registro de las cuentas por cobrar no están realizando un adecuado seguimiento de estas o si es

que los plazos para cancelar el pago de las ventas a crédito son muy largos; y de no mejorar estas políticas de cobro la empresa en un momento determinado puede tener problemas de liquidez o rentabilidad.

Formulación del Problema

De acuerdo a lo planteado, surge la siguiente interrogante que con la investigación a desarrollar se dará respuesta:

¿Cómo afecta financieramente la gestión de las cuentas por cobrar a la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix, C.A ubicada en San Félix Estado Bolívar durante el periodo 2011?

Seguidamente surgen las siguientes sub-preguntas las cuales guiarán el proceso de investigación:

¿Cuáles son las políticas, procedimientos administrativos y contables desarrollados actualmente por la empresa Hierros San Félix C.A para la gestión de las cuentas por cobrar?

¿Cuáles son los factores internos y externos que inciden en los procesos de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Hierros San Félix, C.A durante el periodo 2011?

¿Cuál es el efecto financiero de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix, C.A?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa hierros san Félix, CA, periodo 2011.

Objetivos específicos

1. Describir los procedimientos administrativos y contables actuales desarrollados por la empresa Hierros San Félix, C.A para la gestión de las cuentas por cobrar.
2. Identificar los factores internos y externos que inciden en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Hierros San Félix C.A
3. Determinar el efecto financiero de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix, C.A.

Justificación

Las razones fundamentales que conllevan a plantearse y desarrollar esta investigación tiene que ver ciertamente con la evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar de la Empresa Hierros San Félix, C.A a fin de determinar su efecto sobre la liquidez y rentabilidad. Esto con la finalidad de aplicar a tiempo las medidas correctivas necesarias, que permita contar con información suministrada por los estados financieros, garantizando que la misma sea clara, precisa y confiable para lograr las metas de la organización.

Desde el punto de vista del impacto social que tiene este estudio en los miembros de la organización, es que se beneficiarán con el conocimiento de la realidad de la empresa y financiera de la que son parte e incidirán en el fortalecimiento del sentido de pertenencia con la organización y el logro de los objetivos comunes.

Por otra parte, contribuye con su aporte a futuras investigaciones con bases similares a la Universidad Nacional Experimental de Guayana (UNEG), siendo un marco de referencia para el área académica y particular que tenga interés en obtener información sobre la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar.

Alcance

Se realizo una evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar a la empresa Hierros San Félix, C.A durante los meses de Abril, Mayo y Junio de 2011, en el departamento de ventas y cobranza, ubicada en la Zona Industrial Chirica avenida Cisneros en San Félix Estado Bolívar, y así analizar la incidencia sobre las mismas, que permita diagnosticar la situación de la organización y poder generar las recomendaciones sobre los resultados obtenidos.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

“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

Calderón (2010) abordó un estudio titulado “Evaluación de la empresa Metalmecánica de Occidente S. A” de modalidad tesis, de campo a nivel descriptivo, la cual señala que mediante la aplicación de indicadores financieros se pueden tomar decisiones gerenciales; ya que esta permite evidenciar la gran ventaja que tienen los mismos de resumir la información financiera ; sin embargo, es importante tomar en cuenta el tipo de empresa que se está investigando.

El aporte de esta investigación consiste en resaltar la importancia de realizar un diagnostico financiero a la empresa para así contribuir con el mejoramiento de los resultados financieros y de los procesos administrativos de todas las áreas que la componen.

Ortiz (2009) elaboró la investigación que tiene por título “Análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar en Consorcio Otepi Greystar”; este trabajo fue de campo. El propósito de esta investigación consistió en aplicar políticas de crédito y cobranza para permitir obtener datos confiables, y promover la eficiencia de las operaciones que la empresa realiza para así tener controlado los departamentos ya mencionados; y ponerlos en práctica para agilizar los procedimientos y llevarlos a cabo de forma más eficiente y eficaz.

El aporte que realiza este trabajo es segreggar funciones entre el departamento de administración específicamente entre las actividades de facturación y cobranza, las cuales deben ser realizadas por distintos empleados.

Perera (2008) realizó un trabajo titulado” Análisis financiero de la Cooperativa Refugio de Sueño 234 R.L bajo la Misión Vuelvan Caras ubicada en Barquisimeto

Estado Lara” este trabajo de investigación es documental y descriptivo. El propósito de esta trabajo consistió en contar con recursos financieros como factor clave para el beneficio del desarrollado de los objetivos en el área de turismo y haciendo uso provechoso de las ventajas que acompañan el financiamiento recibido, donde se ha logrado optimizar los mismos; haciendo del apalancamiento financiero una herramienta provechosa en términos de la generación de valor económico financiero de dicha organización, en el mercado.

El aporte de esta investigación radica en considerar el uso de los indicadores financieros, como liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, endeudamiento y solvencia para conocer el estado real de la situación financiera y orientar la toma de decisiones.

Pérez (2008) trabajo titulado “Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A en Maturín Estado Monagas”. Esta investigación tiene un diseño de campo y un nivel descriptivo. Se pudo determinar que los estados financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y los resultados económicos; es por ello que las cuentas por cobrar en la empresa representan una gran parte del total de venta y que existe una carencia de los controles internos aplicados a estas partidas.

El aporte de dicha investigación, consiste en tener mejor comunicación entre los departamentos, corroborar los saldos de las cuentas por cobrar a una determinada fecha y hacer un seguimiento sobre las diferencias encontradas.

Nogueira (2008) realizó un trabajo titulado “Análisis del sistema de cuentas por cobrar utilizado en la empresa Corporación Venezolana de Entretenimiento, C.A”.

El presente trabajo fue de campo a nivel descriptivo, con esta investigación se busca realizar un sistema de seguimiento y aplicación en las actividades de cobranza por lo que la gerencia de esta empresa recomienda que se debe aplicar este sistema para hacer los correctivos que le permitan adquirir los recursos para funcionar con normalidad y lograr mantenerse en el mercado.

Este antecedente constituye un aporte porque permite comprender las características que se deben tomar en cuenta al momento de realizar una investigación de este tipo, y que tan fundamental es que cumpla los procedimientos contables de la empresa.

Bases teóricas

Las bases teóricas son el conjunto de teorías que sirven de apoyo a la investigación, las cuales nacen de la revisión bibliográfica y a su vez ayudan a que se interprete el problema investigado desde la teoría o punto de vista asumido.

Cuentas por cobrar

Algunos autores definen las cuentas por cobrar como derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicio. Brito (1999. p.337)

Al respecto Holmes (1994, p.23-24) señalan lo siguiente:

Las cuentas por cobrar representan las cantidades que los clientes deben al negocio. Las cuentas por cobrar surgen cuando la mercancía o servicios se venden, pero su importe no se recibe de inmediato. A los clientes se les conoce también como deudores. La honradez comercial, reforzada por una investigación de crédito proporcionadas bases suficientes para suponer que el cliente hace alguna remesa de dinero, la cuenta por cobrar puede provenir de muchos clientes y en el balance se acumulan en una sola cifra.

Según lo antes citado, se puede decir que para una empresa las cuentas por cobrar constituyen fuentes de financiamiento de las operaciones que realiza, las cuales les permite obtener bienes y servicios de terceros disfrutando de las facilidades de crédito que estos pueden ofrecerles. En relación a ello, se deriva la importancia del debido control y adecuada contabilización de los importes de las cuentas por cobrar.

Clasificación de las cuentas por cobrar

Es necesario clasificar las cuentas por cobrar, para lograr un debido control y una adecuada contabilización de sus importes. Estos registros se clasifican en: comerciales y no comerciales.

Cuentas por cobrar comerciales

La organización al vender bienes a crédito, se dice que el vendedor extiende crédito comercial al comprador. El crédito comercial resulta de la creación de partida de activos que se denomina cuentas por cobrar, las cuales representan los libros de la empresa vendedora, y una partida de pasivo que se denomina cuentas por pagar en los libros del comprador.

Las cuentas comerciales por cobrar representan las ventas de bienes y servicios durante el curso normal de las operaciones de la empresa, y corresponde a la mayor parte de las actividades lucrativas de la firma.

Las cuentas por cobrar comerciales o provenientes de bienes o servicios, son aquellas cuyo origen es la venta de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por aceptación de una factura por parte del cliente (Brito, 1999, p. 337).

Se puede decir que, al mismo tiempo, que las transacciones se originan de las ventas a crédito de mercancías, es necesario que se subdividan, porque le van a permitir a las grandes empresas comerciales, de prestación de servicio; que tienen miles de cuentas individuales deudoras, llevar un control eficaz y eficiente para los efectos de contabilidad.

Entonces, esta sub-división sería la siguiente:

1. Grupos de transacciones (mayorista o detallista).
2. Por vencimiento.
3. Por zonas de cobrar (ubicación o territorio)
4. Por clientes
5. Por productos.

Cuentas por cobrar no comerciales:

Son las obligaciones circulares por las cuales la compañía actúa como fiduciaria, tales como los impuestos que se retienen de los salarios de los empleados, los salarios no reclamados, y los depósitos de los clientes. Catacora, (1998, p.136)

Partiendo de lo antes citado, es claro que las cuentas por cobrar no comerciales, son las que se originan por las obligaciones de carácter laboral con el personal de la organización, estas transacciones también se conocen como cuentas por cobrar funcionarios y empleados. Es decir, los derechos que tiene la empresa por cobrar que se originan de operaciones distintas a la venta de bienes y servicios a crédito.

Entre las cuentas por cobrar no comerciales se encuentran:

1. Cuentas por cobrar a empleados.
2. Cuentas por cobrar socios.
3. Alquileres por cobrar.
4. Cuentas por cobrar intercompañías.
5. Intereses por cobrar.
6. Otras cuentas por cobrar.

Objetivo de las cuentas por cobrar

Su objetivo primordial es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas.

El departamento de mercadotecnia de la empresa por lo general tiende a considerar las cuentas por cobrar como un medio para vender el producto y superar a la competencia. Por lo regular se observa que la mayoría de los vendedores, por ejemplo, se inclinan hacia una política de crédito muy liberal, porque favorece las

ventas. Si la competencia ofrece crédito, la propia empresa tendrá que hacerlo también para proteger su posición en el mercado.

Esto se puede aplicar a una tienda de departamentos que se ve obligada a ofrecer a sus clientes tarjetas de crédito para poder competir, lo mismo que a una empresa internacional de ingeniería que tiene que otorgar o arreglar crédito a largo plazo como parte de sus operaciones a fin de competir con éxito por la adjudicación de contratos de construcción de presas, refinerías y otros grandes proyectos de inversión de capital. Muchas veces ha sucedido que la empresa que ofrece facilidades de crédito como parte de sus servicios ha triunfado en la licitación, a pesar de que otras firmas, que no ofrecían arreglos de crédito, presentaron presupuestos más bajos. <http://es.scribd.com/doc/7775716/Cuentas-Por-Cobrar>

Procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar

Planeación

Se deberá efectuar una planeación del trabajo para llevar a cabo una estrategia que conduzca a decisiones apropiadas acerca de la naturaleza, oportunidad y alcance del proceso en las áreas de Cuentas por Cobrar, considerando siempre los aspectos de importancia relativa de las partidas.

La planeación es fijar los objetivos y demarcar cómo se lograrán, es decir ¿qué es lo que se desea? Y ¿cuándo y cómo se va a lograr?, en función de esto se podrán delinear ciertos aspectos conducentes a los requerimientos particulares de la empresa.

En la planeación, debe obtener información sobre las principales características de las Cuentas de dudosa recuperación, entre otros. Dichas características incluyen la forma en que opera la empresa, condiciones jurídicas, sistemas de información (Manual), estructura y calidad de la organización, segregación de funciones, definición de líneas de autoridad y responsabilidad, etc.

Así mismo, la planeación debe incluir la determinación de posibles limitaciones que puedan afectar el alcance de su trabajo y opinión. Redondo, (2001 P.30)

Control.

Se refiere a la aplicación de lo planeado, una vez implementado se desarrollan medios para verificar en qué medida se está cumpliendo lo planificado. Para conocer la importancia de la relación de las Cuentas por Cobrar dentro de la estructura financiera, identificar cambios significativos o transacciones no usuales, etc., se puede aplicar, entre otras, los siguientes controles: Comparación de cifras con las de ejercicios anteriores, tomando como referencia los índices de inflación generales y/o específicos, fluctuaciones en precios, cambiarias, etc., para juzgar si las variaciones (o su ausencia) y las tendencias son lógicas.

Análisis de razones financieras tales como rotación de Cuentas por Cobrar, etc., para identificar variaciones y tendencias, así como para juzgar la razonabilidad de éstas con base en el conocimiento general del negocio y de su entorno.

Obtener explicaciones de variaciones importantes e investigar cualquier relación no usual o inesperada entre el año actual y anterior, contra presupuestos, entre otras, en cuanto a:

- Rotación de Cuentas por Cobrar
- Antigüedad de las cuentas por cobrar
- Cálculos globales de los ingresos. Redondo (2001, p.32)

Crédito

Consiste en una transacción entre dos partes en la que una de ellas (acreedor o prestamista) entrega el dinero, bien, servicio o títulos de valores a cambio de una promesa a pagos futuros por la otra parte (deudor o prestatario). Enciclopedia Hispánica tomo 4 (p.336).

Políticas de Crédito:

Es el conjunto de medidas que, originadas por los principios que rigen los créditos en una empresa, que determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables para la misma. Como por ejemplo: período de crédito de una empresa, las normas de crédito, los procedimientos de cobranza y los documentos ofrecidos.

Condiciones de Crédito:

Son convenios en los que la empresa y el cliente se ponen de acuerdo y se comprometen en cumplir y llevar a cabo la forma y tiempo de pago de una determinada operación.

La ampliación de las ventas a crédito ha sido un factor significativo con relación al crecimiento económico en diversos países. Las empresas conceden créditos a fin de incrementar las ventas.

Procedimiento de Cobranza:

Es el método que utiliza la empresa para realizar sus cobranzas, las cuales se pueden llevar a cabo de la siguiente manera:

Cobranza directa

Esta se lleva por la caja de la empresa por este medio, los clientes le cancelan directamente a la empresa y, cobranzas por medio de cobradores, dichos cobradores son los bancos los cuales por llevar a cabo la cobranza se quedan con un porcentaje del cobro.

El crédito y la cobranza

El crédito y la cobranza también son funciones que se realizan dentro del ciclo de ingresos y es la que se encarga de cobrar, autorizar ajustes y asignar créditos y tiene cuatro objetivos:

- Minimizar cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente.
- Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente,
- Tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida,

Por ello es necesario mantener una política adecuada de control interno en cuanto a las cuentas por cobrar.

Costo y Utilidades

Como ya se ha descrito en el proceso anterior de cobranza puede ser muy costoso en términos de gastos, ya sean inmediatos (al realizar el proceso de cobranza) o que simplemente la cuenta no pueda ser cobrada y se pierdan todos los esfuerzos en tratar de hacer efectivo el cobro; en fin en el proceso de cobranza los costos sólo terminan cuando la deuda se hace efectiva.

Hasta el momento, sólo hemos hablado de los costos resultantes de la concesión del crédito. Sin embargo, es posible vender a crédito y es posible fijar un cargo por el hecho de mantener las cuentas por cobrar que están pendientes de pago, entonces las ventas a crédito pueden ser en realidad más rentables que las ventas de contado. Esto especialmente cierto en el caso de los productos de consumo de naturaleza durable (automóviles, ropa, aparatos eléctricos, etc., pero también es cierto en el caso de ciertos tipos de equipo industrial). De lo cual podemos decir que algunas compañías que pierden dinero sobre sus ventas de contado, pueden obtener una recuperación en exceso de dichas a causa de los cargos derivados por mantener sus derivados por mantener sus ventas a créditos.

Los cargos por el mantenimiento de las ventas a crédito pendientes de pago son de aproximadamente el 18% sobre la base de una tasa de interés nominal

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/adcxcinv.htm>

Estados financieros

Se define los estados financieros como “la recopilación de los datos como lo son el balance general, el estado de ganancia y perdidas, estado de capital y utilidades no distribuidas a conocer el estado en el que se encuentra la empresa” Moyer (2000, p.4).

Lo que trata de explicar el autor es que los estados financieros son de gran importancia para cualquier empresa ya que este permite saber con exactitud en qué forma se ha manejado la empresa y estos se pueden lograr a través del balance general, estado de ganancias y pérdidas, estado de capital entre otros.

Análisis financiero

Provee al gerente financiero, la información sobre el rendimiento de la inversión de los activos de la empresa y la eficiencia y eficacia con que se administran.

Cuando se analizan los estados financieros, se puede emplear un programa de cálculo por computadora. Estos aceptan con facilidad los cambios en las premisas y simulaciones. Un estudio de diferente escenario brinda información más confiable. Horne (2002, p.38)

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Son acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando como se realiza el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema estudiado, al respecto Sabino (1992, p.118) nos dice: “ en cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza”.

Tipo de investigación

De acuerdo al diseño o enfoque metodológico la investigación es de campo la cual permite la obtención de la información requerida a través de fuentes primarias.

Al respecto el autor Tamayo (1999, p.71) indica que la investigación de campo es aquella en la cual:

Los datos se recogerán directamente en la realidad, por lo cual los denominamos primarios, y su importancia radica en el hecho de que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas.

Ahora bien, en cuanto al nivel de investigación es descriptivo, con el fin de abarcar todo el problema, para que de esta manera se logre con exactitud, la forma más detallada y precisa de la situación de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar.

Al respecto Hernández y Bastida (1998, p. 60) dice” la investigación descriptiva persiguen señalar las propiedades importantes del objeto que se esta analizando, de la misma manera afirma que en los estudios descriptivos miden una serie de

características del fenómeno estudiado de forma independiente, para luego describir lo que se investiga”

Variables

Para determinar el uso de la variable en la investigación se debe conocer primero el significado de la palabra variable. Una variable, según Sampieri (2003, p.143), “es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”

Objetivo general: Evaluar la incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa hierros san Félix, CA, periodo 2011.			
Objetivos específicos	variables	Definición nominal	Definición real
1.Describir los procedimientos administrativos y contables actuales desarrollados por la empresa Hierros San Félix, C.A para la gestión de las cuentas por cobrar.	Procedimientos administrativos y contables.	Señala las maneras de ejecutar las diferentes tareas de una organización; así como los medios que deben emplearse para realizar las mismas, se identifican con la función administrativa más amplia.	Manejo de documentación, informes de los lapsos de cobro.

2. Identificar los factores internos y externos que inciden en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Hierros San Félix C.A	Factores internos y externos de la gestión de cuentas por cobrar.	Aspectos que forman parte de la gestión de la empresa. Forman parte del macro ambiente o del microambiente en el que se desenvuelven las actividades de las mismas y del resto de organizaciones.	Información obtenida a través fuentes bibliográficas y via web. Por medio del cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de ventas y cobranzas.
3. Determinar el efecto financiero de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix, C.A.	Efecto financiero de la gestión de las cuentas por cobrar.	Estudiar las consecuencias que afectan las cuentas por cobrar en la gestión financiera de la empresa.	Aplicar las razones financieras de la liquidez y rentabilidad para evaluar el efecto de las cuentas por cobrar

Población y muestra

Con base al tipo de investigación a realizar, es oportuno mencionar lo que algunos autores señalan sobre el universo y población objeto de estudio, en primer término se tiene a Tamayo (1999); define población como “la totalidad de fenómenos a estudiar en donde las unidades poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación”

En ese mismo orden de ideas, Sampier y otros (1998); definen población como: “un conjunto de cosas y objetos que tienen características iguales”.

La población de la investigación estuvo conformada por cinco (5) personas de la empresa Hierros San Félix, C.A, las cuales están directamente relacionadas con el departamento de ventas y cobranza. La misma está representada de la siguiente manera:

Población

Gerente	1
Coordinadores de ventas	2
Analistas de cobranzas	2
Total	5

Sumado a esto los saldos de las cuentas por cobrar de los meses de abril, mayo y junio del periodo 2011.

Según Bernal (2000); define muestra como: “la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuara la medición y la observación de la variable objeto de estudio” (p.128).

Para el presente trabajo se tomaron como muestra el total de la población, motivado a que la misma se considera una población finita teniendo así una mayor y mejor visión de la problemática objeto de estudio.

Recopilación, procesamiento y análisis de los datos

Es de suma importancia establecer los procesamientos de datos para poder realizar la investigación. Es necesario destacar que las fuentes constituyen una información obtenida para el desarrollo del estudio, ya que por medio de los procesamientos se puede describir, evaluar e identificar todos los aspectos necesarios para abordar el estudio. En tal sentido, en esta investigación se utilizaran fuentes primarias y secundarias de información, la fuente primaria abarcó todas las técnicas de

recolección como: la entrevista definida como “...una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema particular” (Arias, 2006, p. 72). Esta investigación fue representada por un cuestionario dirigido al personal que labora en el área de estudio, y gerente con la finalidad de obtener una visión clara del problema para así facilitar el análisis de la información obtenida.

El procesamiento de datos consistió en un cuestionario de preguntas abiertas, el cual resultó ventajoso, debido a que permitió conocer el punto de vista individual de cada persona del departamento de crédito y cobranza de la empresa Hierros San Félix, C.A para proveer el desarrollo de los objetivos planteados.

Cabe destacar que la fuente secundaria, se obtuvieron por medio de consultas de internet, fuentes bibliográficas, tesis de grado, entre otros.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se analizó la liquidez y la rentabilidad de las cuentas por cobrar, el cual comprende un resumen de información obtenida en el departamento de crédito y cobranza de la empresa Hierros San Félix, C.A, con relación al manejo de las actividades en donde, entre otros temas, se tomaron en consideración los siguientes:

- Los factores internos y externos que inciden en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Hierros San Félix C.A
- Los procedimientos administrativos y contables actuales desarrollados por la empresa Hierros San Felix, C.A para la gestión de las cuentas por cobrar.
- El efecto financiero de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix, C.A.

Dada la importancia que tienen estos aspectos se aplicó un cuestionario de preguntas abiertas al personal encargado de los créditos y cobranzas a fin de identificar los factores internos y externos que inciden en las cuentas por cobrar, así como también describir los procedimientos administrativos y contables desarrollados por la empresa, y por último el efecto financiero de la gestión de las cuentas por cobrar.

Hierros San Felix, C.A, por ser una empresas líder en la distribución de materiales de construcción, hierro y productos ferreteros, con presencia a nivel nacional, a través de su red de venta, maneja gran cantidad de clientes que abarca 14 zonas en todo el país, incluyendo las Islas del Caribe, tales como: Ferroordaz S.R.L, La Pica Pica C.A, Hierros Temblador C.A, Construrama C.A; los cuales mantienen operaciones netamente a crédito con la empresa.

Para esta empresa, las ventas a crédito representan una parte considerable del total de las ventas, sin embargo, las exigencias en cuanto a controles enfocados a las cuentas por cobrar son deficientes ya que no existen procedimientos escritos sobre el manejo de esta partida.

Los mecanismos de recuperación de cuentas por cobrar que se llevan a cabo en la empresa con las facturas a crédito se realizan otorgando plazos de 15 a 30 días; se pudo constatar que se lleva un control de vencimiento de las mismas, se alcanzó a verificar que la empresa no emite el cobro de intereses moratorios, para aquellos clientes que no cumplan con el plazo establecido al momento de cancelar el monto de la deuda, también se observó que no existe el incentivo de descuento por pronto pago.

Después de haber aplicado los métodos de la entrevista y el cuestionario para recopilar la información dentro del departamento de créditos y cobranzas, se detallan los siguientes aspectos establecidos por la empresa, abarcando los objetivos propuestos.

Describir los procedimientos administrativos y contables actuales desarrollados por la empresa Hierros San Félix, C.A para la gestión de las cuentas por cobrar.

Las operaciones que realiza la empresa para contabilizar las cuentas por cobrar, implican las decisiones y procesos necesarios que permiten la transferencia de la propiedad de bienes y servicios a los clientes después que se ponen a disposición para su venta. Este proceso incluye lo siguiente:

Políticas de crédito.

Las políticas de crédito buscan establecer lineamientos para determinar si se otorga o no un crédito a un cliente, tomando en cuenta ciertas consideraciones, con el fin de fijar las bases para dar respuestas a los problemas administrativos.

Hierros San Felix C.A, establece su política con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, como son los de recuperar el dinero en tiempo estipulado y así mantener la confiabilidad, eficiencia y capacidad de ofrecer las mejores y más efectivas soluciones a sus clientes.

Las políticas de crédito establecidas por la empresa son las siguientes:

- Conceder montos y condiciones de crédito distintos para cada cliente en particular tomando en cuenta las condiciones establecidas en el contrato.
- El plazo máximo establecido por la empresa para la cancelar la deuda está comprendido por un periodo de 30 días.

Políticas de cobranza.

El objetivo de las políticas de cobranza es medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas por cobrar de clientes que se encuentren morosos con la empresa.

Hierros San Felix, C.A, establece las siguientes políticas de cobranza:

- Realizar llamadas telefónicas, si el pago no se recibe al término de 30 días o según condiciones establecidas en el contrato
- El departamento de administración deberá tener un enfoque diplomático con sus clientes, esto le permitirá alcanzar un acuerdo sobre la fecha de pago.
- En caso de que el cliente no cancele a la fecha prometida el departamento de Administración y Tesorería deberá efectuar un seguimiento inmediato, para evitar el retraso prolongado de la cancelación de la factura, que ocasione incumplimiento de contrato y trámites legales entre el cliente y la empresa.

Facturación.

El proceso de facturación que realiza la empresa se inicia en el departamento de administración, con la recepción de un comprobante, el cual es emitido por la gerencia de área debidamente aprobado por el cliente y termina cuando se realiza la respectiva elaboración de la factura relacionando al servicio o gasto incurrido, así como el envío y verificación de recepción de las mismas en las oficina de Finanzas del cliente. Estos gastos incurridos, vienen a ser gastos reembolsables los cuales se originan de la compra de material o cualquier otro tipo de ajuste incurrido por la empresa, con previo acuerdo con sus clientes.

Es importante saber que el registro que genera el ingreso incluye los servicios regulares y previamente negociados, así como los servicios de negociación previa o no recurrente.

Cobranza.

El departamento de ventas es una de las unidades responsables que se lleve a cabo este proceso ya que es el vendedor el encargado de emitir facturas al departamento de crédito y cobranza quien contiene toda la información del cliente relacionado a la deuda.

El departamento de venta efectúa el respectivo seguimiento de todas las facturas sometidas a aprobación y cancelación por parte del cliente, con el fin de hacer efectivo el cobro de las mismas, tomando en cuenta el periodo de cobranza, según las condiciones establecidas en el contrato. Verifica si existe alguna inconformidad, ésta puede ser por el periodo, moneda o tarifa facturada.

Después de efectuar la respectiva aclaratoria, y si es necesario, se elabora una nueva factura anulando la anterior. Las nuevas facturas se introducen en la gerencia de finanzas del cliente esperando el periodo de cobranza según lo previsto en el contrato establecido.

El departamento de cobranza verifica las transferencias y simultáneamente envía un reporte, con todas las transferencias recibidas en las cuentas de Hierros San Felix, C.A. La información semanal indica el tipo de moneda, tipo de pago y monto total, con el respectivo soporte de orden de pago.

El cliente emite un documento, en donde se refleja en detalle las facturas canceladas y las respectivas retenciones y deducciones efectuadas por él, denominado orden de pago. Luego se procede al registro de cobranza y se le da de baja a las cuentas por cobrar.

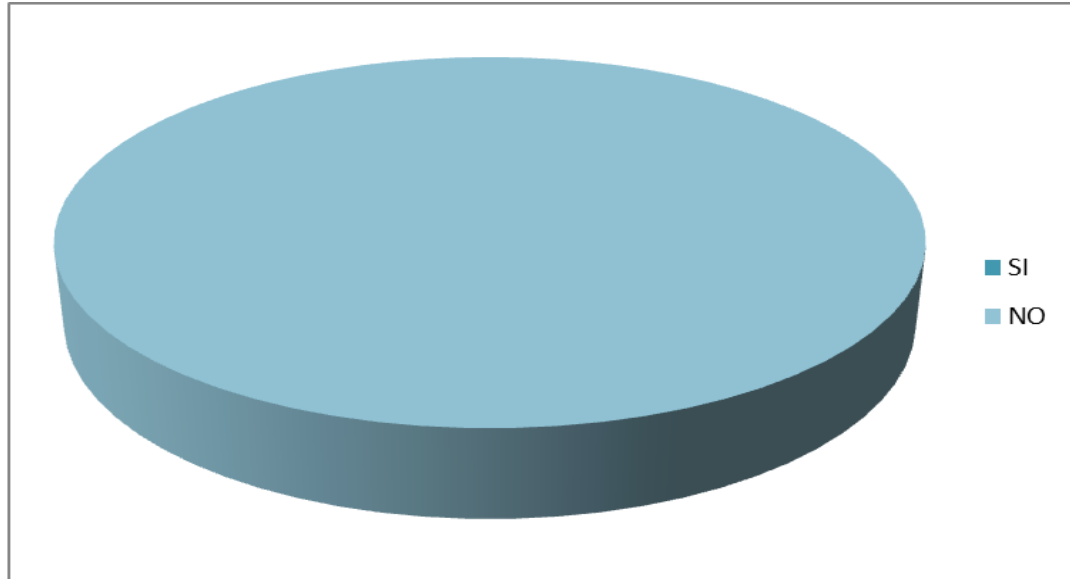
Para obtener los resultados de este objetivo se plantearon dos interrogantes;

TABLAN°1. ¿Existen procedimientos administrativos y contables desarrollados por la empresa Hierros San Félix, C.A para la gestión de las cuentas por cobrar?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013)

GRAFICO N°1 Distribución porcentual referida a la existencia de manuales de procedimientos administrativos y contables desarrollados por la empresa Hierros San Félix, C.A.



Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013).

Resultado y análisis

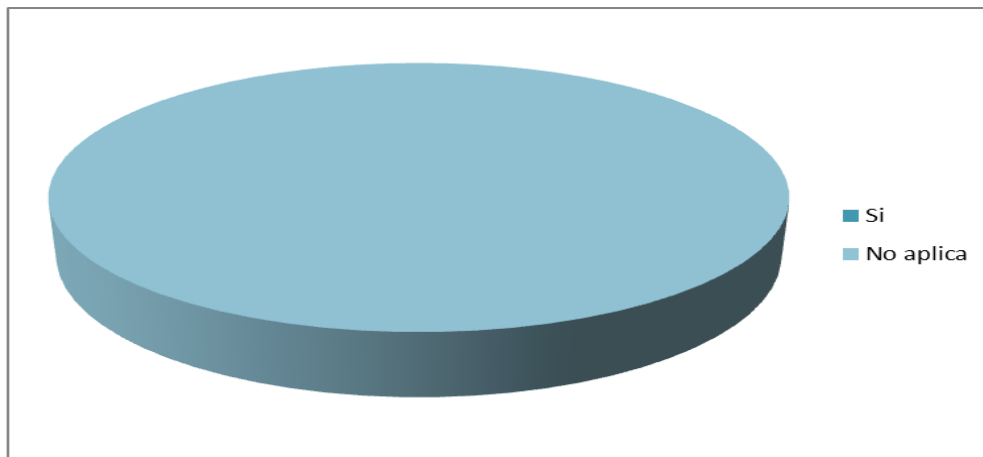
En la tabla y gráfico n°1, se puede observar la falta de manuales de procedimientos administrativos y contables desarrollados por la empresa Hierros San Felix, C.A. Se obtuvo como resultado que el 100% de los trabajadores estuvieron de acuerdo de que no existe un manual de procedimientos desarrollado por la empresa, por el cual se debe regir el personal que labora en el departamento de crédito y cobranza a la hora de realizar el cobro de las facturas, a raíz de esto cada vendedor está obligado a que por las ventas a crédito que realicen ellos mismos se encargarán de cobrarle a su cartera de clientes, lo que hace que cada uno de ellos establezca sus propios métodos o lineamientos por el cual se guiarán para lograr que los clientes estén al día con la empresa en cuanto al pago del crédito concedido por la misma.

TABLAN°2 ¿Qué aspectos de los procedimientos (en caso de existir) podrían mejorarse de acuerdo a su criterio?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No aplica	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013).

GRAFICO N°2 Distribución porcentual referida a que procedimientos (en caso de existir) podrían mejorarse



Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013).

Resultado y análisis

Se obtuvo como resultado que el 100% de los trabajadores estuvieron de acuerdo en que no aplica el mejoramiento de los manuales de procedimientos administrativo con respecto a las cuentas por cobrar ya que los mismos no existen en la empresa.

Las funciones en el Departamento de ventas no están debidamente delimitadas, por lo que se puede observar el desarrollo de actividades que no son propias del departamento, como realizar el cobro de las ventas a créditos de la empresa cuya tarea debería ser obligación del departamento de cobranza quien se encarga de vigilar los movimientos proveniente de los créditos que se le concede a los clientes.

Es importante la realización de un manual de procedimientos, para así obtener resultados favorables de tal manera que permita disminuir cualquier tipo de riesgos que pongan en juego la estabilidad de la empresa.

Identificar los factores internos y externos que inciden en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Hierros San Félix C.A

A fin de obtener los resultados de este objetivo se revisó material bibliográfico y vía web a fin de conocer los factores internos y externos que inciden en el proceso de cobro de la empresa y se entrevistó a los analistas del departamento para constatar cuáles de estos influyen en la gestión de las cuentas por cobrar.

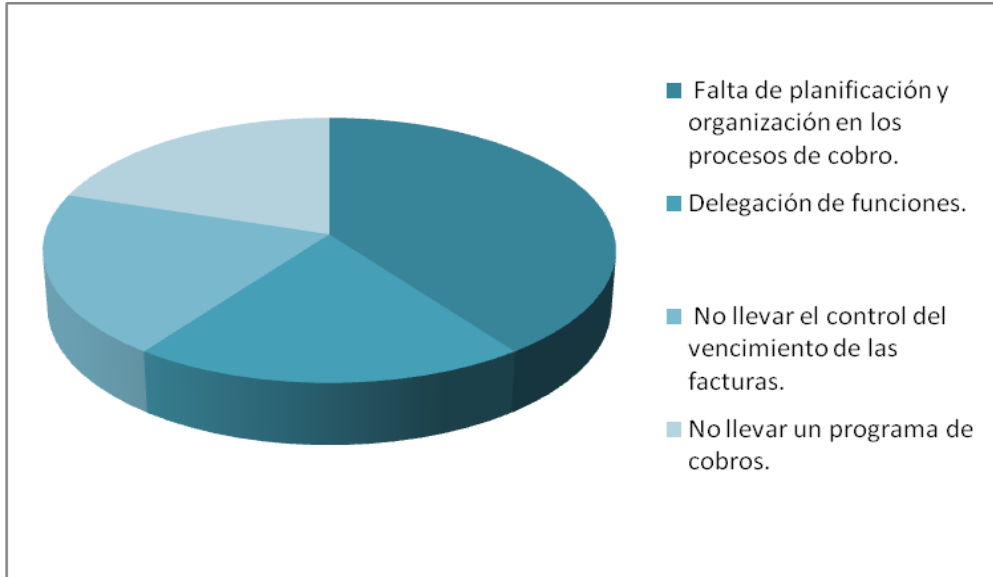
Para obtener los resultados de este objetivo se plantearon dos interrogantes;

TABLA N°3 ¿Según su criterio que aspectos internos inciden en el proceso de gestión de la cuentas por cobrar en la empresa Hierros San Felix, C.A?

Alternativa	Frecuencia	porcentaje
Falta de planificación y organización en los procesos de cobro.	2	40%
Delegación de funciones.	1	20%
No llevar el control del vencimiento de las facturas.	1	20%
No llevar un programa de cobros.	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013).

GRAFICO N° 3 Distribución porcentual referida a los aspectos internos inciden en el proceso de gestión de la cuentas por cobrar en la empresa Hierros San Felix, C.A



Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013).

Resultados y análisis

En la empresa Hierros San Felix, C.A, se pueden considerar como factores internos que inciden en la gestión de la cobranza, los siguientes:

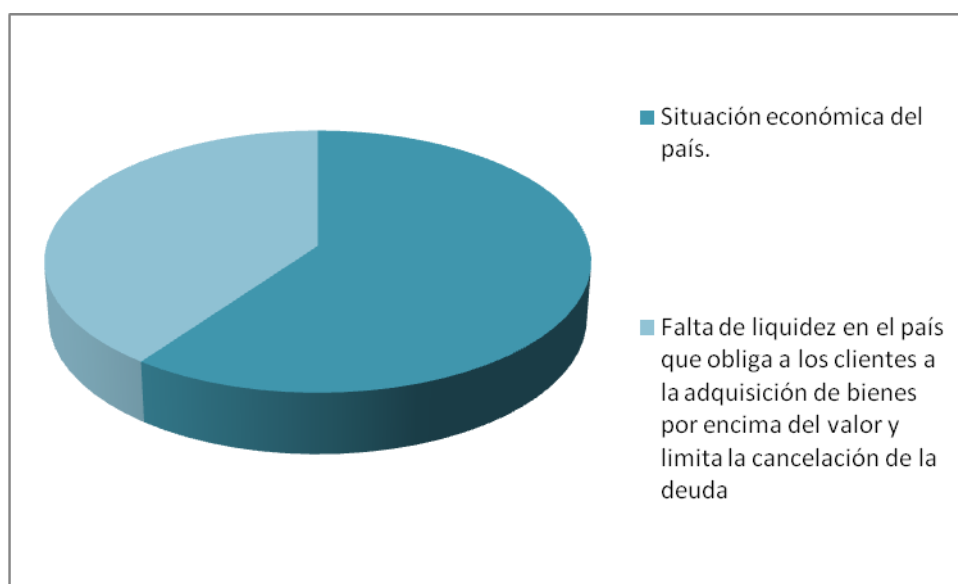
- Falta de planificación y organización en los procesos de cobro. (2 personas que representan el 40%)
- Delegación de funciones. (1 persona que representa el 20%)
- No llevar el control del vencimiento de las facturas. (1 persona que representa el 20%)
- No llevar un programa de cobros. (1 persona que representa el 20%)

TABLA N°4 factores externos

alternativa	frecuencia	porcentaje
Situación económica del país.	3	60%
Falta de liquidez en el país que obliga a los clientes a la adquisición de bienes por encima del valor y limita la cancelación de la deuda	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013).

GRAFICO N° 4 Distribución porcentual referida a los aspectos externos inciden en el proceso de gestión de la cuentas por cobrar en la empresa Hierros San Felix, C.A



Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013).

Resultado y análisis

Se obtuvo como resultado que el 60% de los trabajadores estuvieron de acuerdo que la situación económica de país afecta de manera negativa a las cuentas por cobrar de la empresa Hierro San Felix C.A y el 40% considera que es por la falta de liquidez en el país que obliga a los clientes a la adquisición de bienes por encima del valor y

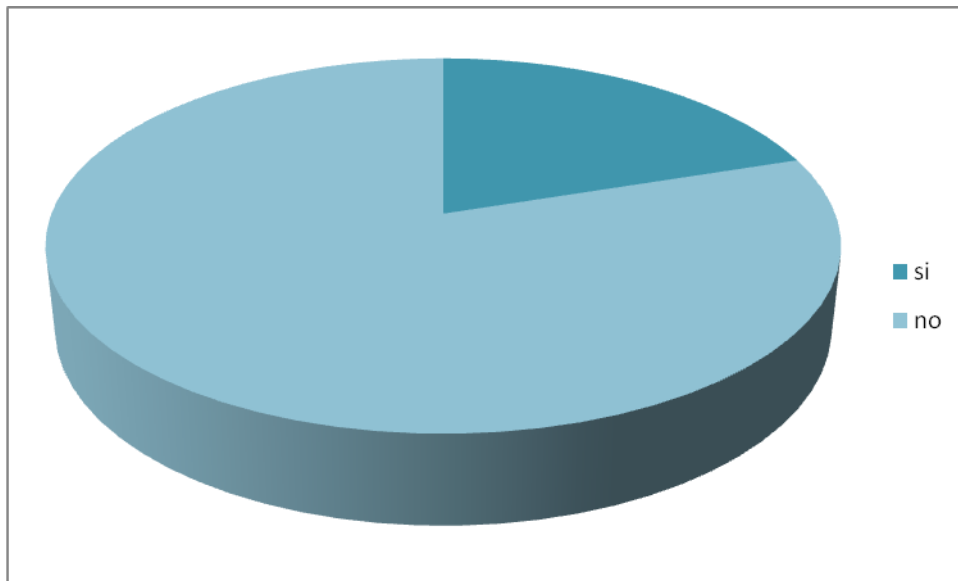
limita la cancelación de la deuda, también es uno de los factores externo que inciden en la cobranza de las ventas a crédito de la empresa.

TABLA N°5 ¿Considera usted que se requiere contratar más personal en el Departamento de Cobranzas para mejorar la gestión de cobro?

alternativa	frecuencia	porcentaje
Si	1	10%
No	4	90%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013).

GRAFICO N°5 Distribución porcentual referida a la contratación de más personal en el Departamento de Cobranzas para mejorar la gestión de cobro.



Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013).

Resultado y análisis

El 90% del personal del departamento de ventas y cobranza coincidieron de que no se requiere la contratación de más empleados lo que sugieren que la empresa debe mejorar la planificación y comunicación entre los departamentos para solucionar el retraso de los pagos ocasionados por las ventas a crédito, del mismo modo debe existir una persona que figure dentro de la misma nómina para que se encargue de los cobros.

Luego de haber analizado los factores internos y externos que afectan a la empresa Hierros San Felix, C.A, se puede decir que por la falta de planificación, organización y comunicación entre los departamentos de la entidad y la delegación de funciones, así como el personal, constituye una de las principales causas que incide en el proceso de las cuentas por cobrar.

Determinar el efecto financiero de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix, C.A.

Meses	Total cuentas por cobrar	Monto cobrado	Por cobrar	Saldo según libro
ABRIL	500.000,00	300.000,00	200.000,00	500.000,00
MAYO	450.000,00	250.000,00	200.000,00	950.000,00
JUNIO	550.000,00	350.000,00	200.000,00	1.500.000,00
Totales	1.500.000,00	900.000,00	600.000,00	

Datos suministrados por la empresa Hierros San Felix C.A

A fin de determinar el efecto financiero de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa se verificó a través de datos suministrados por el personal del departamento de ventas y cobranza; los siguientes resultados correspondientes a los meses abril, mayo y junio el cual arrojó un saldo de ventas a créditos de 1.500.000,00 Bs F de los cuales 900.000,00 Bs F fueron cancelados en un periodo aproximado de 70 días el restante fue recuperado en un lapso fuera de lo establecido en el contrato de los clientes lo que perjudica la liquidez de la empresa al momento de

cubrir las cuentas por pagar (proveedores, servicios públicos, mantenimientos de las propiedades, plantas y equipos entre otros.).

En ocasiones existen clientes que por diversas razones no cumplen con sus compromisos de cancelar las deudas contraídas con la empresa por las ventas a crédito, lo que atrae como consecuencias perdidas para la organización, por lo que la empresa no lleva un fondo para las cuentas incobrables ocasionadas por las cuentas por cobrar.

El efecto financiero de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Hierros San Félix se ve afectada de alguna u otra manera tomando en cuenta el tiempo establecido para el vencimiento de las facturas ya que esta es inversamente proporcional a la rentabilidad, es decir, mientras mas largo sea el tiempo de la cobranza será menos rentable la organización; lo que perjudica la ganancia y provocaría retraso en las obligaciones que contrae con los proveedores, pagos a terceros y finalmente la inversión se estaría recuperando a largo plazo.

En el caso de que la empresa sufra una baja rentabilidad optarían por los planes de créditos ofrecidos por las distintas instituciones financieras para subsistir y solventar las distintas deudas que se generen por la falta de liquidez ocasionadas por el retraso de la cancelación de las ventas a créditos otorgadas a los distintos clientes.

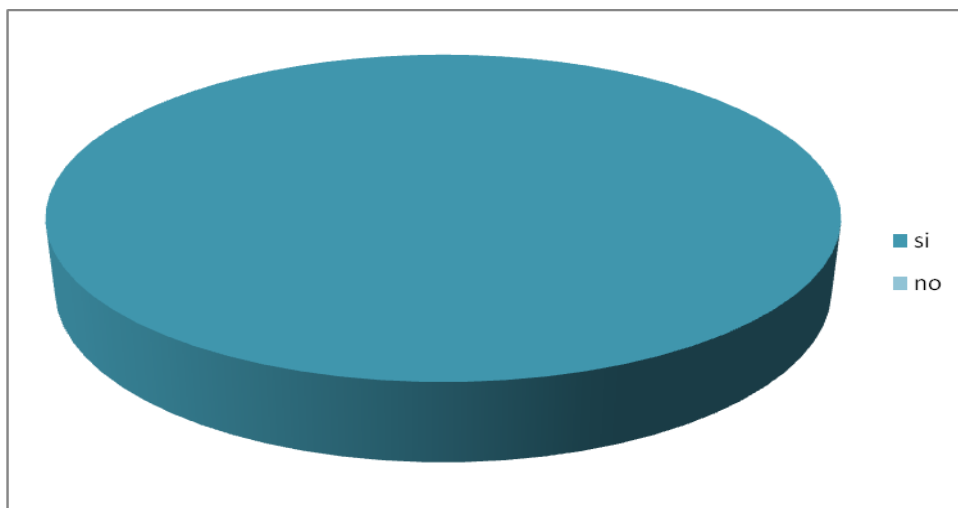
Tomando en cuenta lo anterior se realizaron las siguientes preguntas para complementar el objetivo antes descrito:

TABLA N°6 ¿Cree que la gestión de cobranza afecta el resultado de la organización?

alternativa	frecuencia	porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013).

GRAFICO N°6 Distribución porcentual referida a como se ve afectada la cobranza en el resultado de la organización.



Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013).

Resultado y análisis

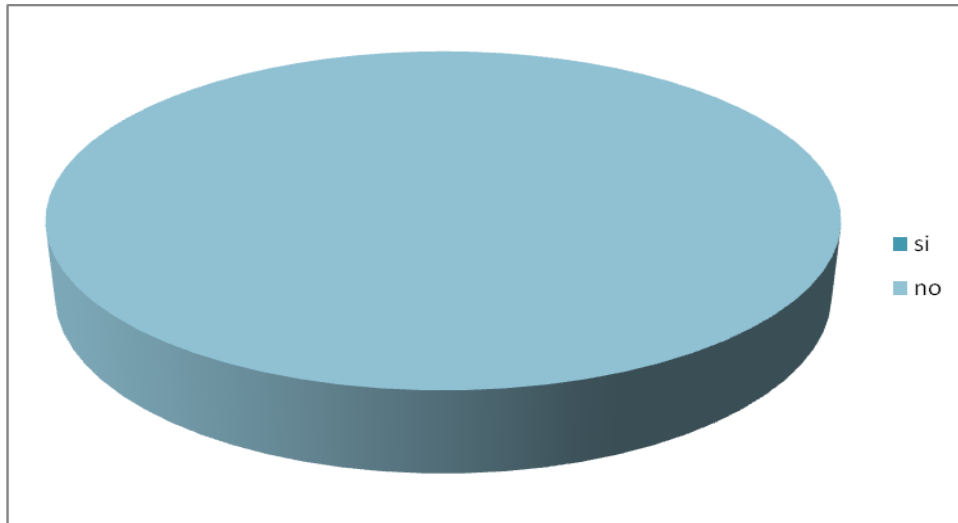
Se observó que el 100% de los empleados coinciden que la gestión de cobranza afecta el resultado de la organización, ya que existen varios factores que permiten evidenciar el efecto que tienen las cuentas por cobrar en el desarrollo de la empresa Hierros San Félix, C.A. una de estas es no cobrar en las fechas indicadas lo que trae como consecuencia un desequilibrio en las cuentas por pagar y en las metas mensuales de la organización.

TABLA N°7; Considera indispensable la contratación de cobradores externos para mejorar la gestión?

alternativa	frecuencia	porcentaje
si	0	0%
no	5	100%
total	5	100%

Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013).

GRAFICO N°7 Distribución porcentual referida a la contratación de cobradores externos para mejorar la gestión de cobranza.



Fuente: Cuestionario EVCI-1. Aplicado a los trabajadores (2013).

Resultado y análisis

Ahora bien, en la tabla y gráfico n° 7, se puede observar que el 100% de personal del departamento de ventas y cobranza dicen que no es necesario contratar personal que se encargue de esta tarea porque a pesar de que son los vendedores los que realizan este proceso, las cuentas por cobrar se mantienen en un nivel favorable para la empresa a pesar de que se extienden de la fecha de vencimiento pautada en el contrato de venta.

Es indispensable tomar en cuenta los efectos que tienen las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa ya que está unida a todos los procesos principales de la organización porque de ellas depende la solvencia de la empresa.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez presentado el análisis de los resultados, en consideración con el objetivo general y los objetivos específicos, Evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa hierros san Félix, CA se exponen las siguientes conclusiones:.,

1. No se llevan manuales de procedimientos, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones de los departamentos crédito y cobranza.
2. Hay casos en que las cuentas por cobrar se vencen porque las facturas no son cobradas a tiempo.
3. Por la demora de la cancelación de la factura la empresa no tiene medidas de presión para los clientes morosos.
4. Existen límites de crédito con cifras mayores a los establecidos para cada cliente.
5. Se pudo observar que existe una falta de comunicación entre los departamentos de venta y cobranza.
6. La empresa no maneja provisiones para cuentas incobrables.

Recomendaciones

De acuerdo con la evaluación realizada a través de la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix, C.A, se encontró una serie de debilidades, que permiten hacer las siguientes recomendaciones:

1. Implementar un manual de normas y procesos administrativos en forma escrita en donde se refleje el manejo, tareas y descripción de cómo deben realizar las actividades el departamento de cobranza.
2. Segregar funciones en el Departamento de crédito y cobranza, específicamente en las actividades de facturación y cobranza, las cuales deben ser realizadas por una sola persona.
3. Efectuar cobros de intereses moratorios.
4. Concientizar al personal sobre la importancia de seguir las políticas de créditos.
5. Motivar la comunicación entre los empleados ya que sin esta, es imposible que se logre los objetivos trazados.
6. Implementar métodos para calcular la provisión para cuentas de cobro dudosos

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bernal, (2000). Metodología de la investigación para administración y economía. Prentice Hall.
- Brito, J (1.998). Contabilidad Básica e Intermedia. Venezuela.
- Calderón, (2010). Evaluación de la empresa Metalmecánica de Occidente. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”.
- Catacora, (1998). contabilidad la base para las decisiones gerenciales. McGraw Hill.
- Catacora, Fernando (2.001). Sistemas y procedimientos Contables. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- Holmes, (1994). Contabilidad básica.
- Horne, (2002). Administración financiera. Undécima edición Prentice Hall..
- Moyer, (2000). Administración financiera contemporánea.
- Nogueira, (2008). Análisis del sistema de cuentas por cobrar utilizado en la empresa Corporación Venezolana de Entretenimiento, C.A. Universidad de Oriente.
- Ortiz, (2009). Análisis de los procesos contables aplicables a las cuentas por cobrar en consorcio Otepi Greystar. Universidad de Oriente.
- Ortiz, (2003). Finanzas básicas para no financieros. McGraw Hill.
- Perera, (2008). Análisis financiero de la cooperativa Refugio de Sueño 234 R.L bajo la misión vuelvan caras ubicada en Barquisimeto estado Lara. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”.
- Pérez, (2008). Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A en Maturín estado Monagas. Universidad de Oriente.
- Sabino, C (1.997). Metodología de la Investigación. Editorial Lagos. Venezuela.
- Tamayo, (1999). Proceso de investigación científica. (Fundamentos de investigación con manual de evaluación de proyecto). Editorial Limusa.
- <http://www.hierrosanfelix.com.ve/hsfweb/>

ANEXOS

HIERROS SAN FELIX, CA

CUESTIONARIO

PROPÓSITO: El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix C.A, en el periodo 2011, permitiendo de esta manera, determinar el efecto financiero de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix, C.A.

DIRIGIDO A: Los analistas del Dpto. de Crédito y Cobranza de la empresa Hierros San Felix, CA.

NORMAS

- 1.- Lea cuidadosamente y responda con cada una de las preguntas formuladas.
- 2.- El presente cuestionario debe ser llenado con lápiz de tinta.
- 3.- Justifique su respuesta.

PREGUNTAS

1.- ¿Según su criterio que aspectos internos y externos inciden en el proceso de gestión de la cuentas por cobrar en la empresa Hierros San Felix, C.A?

2.- ¿Considera Ud. Que se requiere contratar más personal en el Dpto. de cobranzas para mejorar la gestión de cobro?

3.- ¿Existen procedimientos administrativos y contables desarrollados por la empresa Hierros San Félix, C.A para la gestión de las cuentas por cobrar?

4.- ¿Qué aspectos de los procedimientos (en caso de existir) podrían mejorarse de acuerdo a su criterio?

5.- ¿Cree que la gestión de cobranza afecta el resultado de la organización?

6.- ¿Considera indispensable la contratación de cobradores externos para mejorar la gestión?
