



## POLÍTICAS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS CONTABLES. CASO: MUNICIPIO MARACAIBO

**Recibido:** julio 2011 **Aceptado:** septiembre 2011

**León, Nárjara**  
EIS S.A. Venezuela  
[narjarasofia@gmail.com](mailto:narjarasofia@gmail.com)

**Chacín, Linda**  
Universidad Dr. Rafael Bellosos Chacín, Venezuela  
[lindachacin@hotmail.com](mailto:lindachacin@hotmail.com)

### RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito identificar las políticas para las cuentas por cobrar en las empresas de servicios contables en el municipio Maracaibo, consultando las teorías de autores como: Brachfield (2003), Davidson (2002), Ettinger (2000), Gitman (2003), Levy (2009). La investigación se consideró de tipo descriptiva, con un diseño de campo, no experimental, transaccional. La población y muestra estuvo representada por 05 empresas de servicios contables del municipio Maracaibo. Las unidades informantes fueron 10 sujetos a los cuales se les aplicó un cuestionario que constituyó el instrumento de recolección de datos, el cual constó de 9 ítems. El tipo de respuesta fue en escala tipo Likert. La validez del referido instrumento fue otorgada por 05 expertos en el área, quienes evaluaron la pertinencia de las preguntas que lo conforman. Asimismo, se calculó la confiabilidad del mismo, aplicando para ello el coeficiente de Alpha de Cronbach, dando como resultado 0.91, lo que representó niveles bastante altos. Se utilizó la estadística descriptiva como técnica para el análisis de datos, diseñando tablas de frecuencias absolutas y porcentuales para mostrar las respuestas de los sujetos. Se concluyó que el objetivo relacionado con las políticas para las cuentas por cobrar en las empresas de servicios contables, manifestó una aplicación baja, es decir; se constataron grandes debilidades con respecto a establecimiento y cumplimiento de políticas de crédito, administración y cobranza. Se sugirió aplicar algunas medidas propuestas en la investigación para mejorar el desempeño de las empresas en cuanto a las políticas aplicables a las cuentas por cobrar.

**Palabras claves:** Políticas, Cuentas por cobrar, Crédito, Administración, Cobranza.

### POLICIES OF THE CHARGING ACCOUNTS IN THE COUNTABLE SERVICES COMPANIES OF MARACAIBO MUNICIPALITY

#### ABSTRACT

The purpose of this investigation was to identify the policies for the accounts for receiving in the companies of countable services in the municipality Maracaibo, being sustained in the theories of the authors: Brachfield (2003), Davidson (2002), Ettinger (2000), Gitman (2003), Levy (2009). The investigation was considered descriptive type, with a not experimental field design, transaccional. The population and sample of study was



represented by 05 companies of countable services of the municipality Maracaibo. The reporting units were 10 subject to which they were applied a questionnaire that was the instrument of data collection, with 9 items. The type of response was in scale Likert-type. The validity of those instruments was granted by 05 experts in the area, who evaluated the relevancy of the questions that shape them. Likewise, was calculated the reliability, applying the coefficient of Alpha of Conbranch, giving as result 0.91, which represented a high enough level. There was used the descriptive statistics as a technique for analysis of data, designing tables of frequencies absolute and relative to show the answers of the subject. The results showed that the aim related to the policies for the accounts for charging in the companies of countable services, demonstrated a low application, that is to say; big weaknesses were stated with regard to the establishment and fulfillment. It was suggested to apply some measures proposed in the investigation to improve the performance of the companies as for the policies applicable to the accounts for charging.

**Keywords:** Policies, Accounts for charging, Credit, Administration, Collection.

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas emprenden grandes búsquedas de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marchan satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad.

Sin duda alguna, las ventas o la prestación de servicios a crédito se han convertido en los últimos años en un medio de ingreso fuerte para muchas organizaciones, no escapan de ello las empresas que prestan servicios contables en el municipio Maracaibo. Esta forma de pago indiscutiblemente beneficia a las dos partes, empresa-cliente, la primera porque incrementa el volumen de los servicios prestados y atrae a un mayor número de clientes, mientras que a la segunda porque se le otorga facilidades para cancelar el servicio.

Ahora bien, esta modalidad será efectiva en la medida que esté bien programada y establecida la fecha de vencimiento de la factura, documento mismo que representa el compromiso que los clientes poseen con la empresa que le prestó el servicio. Es decir, es necesario que las organizaciones tengan correctamente estipuladas las pautas y condiciones bajo las cuales se está ofreciendo esta modalidad de pago, de lo contrario será difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en periodos de tiempo razonables.

Lo anteriormente planteado representa el motivo por el cual el propósito de esta investigación es identificar las políticas para las cuentas por cobrar en las empresas de servicios contables en el municipio Maracaibo, todo ello a través de tres indicadores que hacen referencia a las mismas, tales como: políticas de crédito, políticas de administración y políticas de cobranza.



En consecuencia se lleva a cabo esta investigación estructurándola de la siguiente manera: una primera parte introductoria, una segunda donde se desarrolla el estudio fundamentándose en los postulados teóricos, una tercera parte que enmarca todo lo relacionado a la metodología aplicada y una cuarta parte que comprende tanto las conclusiones, finalizando con las referencias bibliográficas que sustentaron la investigación.

## **2. POLÍTICAS DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

Para Álvarez (2001, p. 28), “una política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias”. Son aplicables en la mayoría de los casos y sus excepciones solo serán autorizadas por alguien competente. Para tal efecto, las políticas maximizan el nivel de utilidades obtenido por la organización, puesto que evitan retrasos, errores, al igual que pérdida de tiempo durante la ejecución de actividades.

Del mismo modo, Reyes (2002, p. 169), define a las políticas como “los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándoles a los superiores más campo para las decisiones que les corresponden tomar, por lo cual, sirven para enunciar, interpretar o reemplazar las normas concretas”. A su vez, plantea que son los medios básicos para autorizar a las personas la ejecución de cierta actividad o función y que dicha actividad sea realizada con el sentido realmente requerido.

En relación a este punto, Coopers y Lybrand (2002, p.173) consideran “las políticas como criterios que posee la administración y que son la base para el establecimiento del control”, según lo anterior, se observa una congruencia en las afirmaciones de Álvarez (2001) y Reyes (2002), pues de una manera u otra todos plantean que las políticas dirigen la acción de las personas, con la finalidad de lograr que todo se lleve a cabo de la manera deseada, obteniendo el fin previsto.

Por ende, las políticas de las cuentas por cobrar, son las directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido. Existen varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son: las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas. A continuación se explican cada una de ellas.

### **2.1. POLÍTICAS DE CRÉDITO**

Según Gitman (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, Ettinger (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.

Asimismo, Brachfield (2003, p.170), establece que es “la manera como las empresas desean que se ejecuten las actividades relativas al crédito de clientes, así como los juicios que se van a considerar para tomar las decisiones y los objetivos de créditos que han de lograrse representados numéricamente”. Es importante destacar que las mismas deben ser fruto del conceso entre la participación de los departamentos que jueguen un papel importante dentro del crédito comercial. Igualmente debe señalarse que su cumplimiento es obligatorio para todos.

Con base en lo anterior, es evidente la importancia que reviste el establecimiento de políticas de crédito en todas las empresas, puesto que representan las pautas que regirán las condiciones sobre la cual se otorgarán créditos a los clientes, para con ello lograr un control más eficiente sobre aquellos que cumplen puntualmente con las obligaciones contraídas.

En consecuencia, debido a la relevancia de este aspecto, el mismo será considerado en esta investigación como elemento clave para su desarrollo. Considerando para efectos de este estudio la definición dada por Gitman (2003).

## **2.2. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN**

Davidson (2002, p. 15-1) plantea que en “todas las organizaciones deben establecerse políticas administrativas orientadas a la concesión de créditos a los clientes”. Entre ellas:

- Protección de la inversión en partidas a cobrar.
- Cobro oportuno de las mismas.
- Mantenimiento de registros.

Con la finalidad de dar cumplimiento a estas actividades, es necesario fijar por escrito y como parte del control interno, políticas de créditos, que enmarquen los deberes y responsabilidades del gerente de crédito, condiciones de créditos, procedimientos de cobranzas, cancelación, entre otros.

Tal como lo plantea el autor, las políticas de administración representan un elemento clave para la organización, debido que constituyen lineamientos que se establecen por escrito y cuyo objetivo está dirigido a los créditos concedidos por la misma, manteniendo un registro oportuno del origen del crédito, vigilando su cobro en el momento previsto y protegiendo la inversión.

Por tal motivo, lo planteado anteriormente es una fuerte significativa de conocimiento para este estudio, lo que hace importante su consideración en el mismo, puesto enmarca aspectos que bien aplicados conllevan al manejo seguro de los créditos y por lo tanto a garantizar la transformación de las cuentas por cobrar en efectivo.



### 2.3. POLÍTICAS DE COBRANZA

Para Gitman (2003, p.242), “son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento”. Estos procedimientos se explican a continuación:

- **Notificación por escrito:** constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.
- **Llamadas telefónicas:** constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.
- **Visitas personales:** esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.
- **Mediante agencias de cobranzas:** es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas.
- **Recurso legal:** es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes.

De la misma manera, Levy (2009, p. 212), plantea que se refieren a “los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida”. Es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas.

Por su parte Brachfield (2005, p.147), señala que “las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben asumir los encargados de gestionar los impagados”.

De acuerdo con las ideas expuestas, los tres autores coinciden en mencionar que las políticas de cobranza rigen los procedimientos que la empresa emprende para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar cuando estas han llegado a su vencimiento. Sin embargo, Gitman (2003), va más allá y considerando lo planteado, señala que existen varias alternativas que las empresas pueden emplear para antes de declarar la incobrabilidad de sus cuentas, algunas de esas alternativas son simples pero otras poseen un grado más alto de complejidad y de tiempo para que puedan verse los resultados.



En tal sentido, las políticas de cobranza revisten significativa importancia, por ello se tomarán en cuenta para el desarrollo de la investigación, puesto que aportan conocimientos claves sobre la variable cuentas por cobrar que se está estudiando, siendo los señalamientos hechos por Gitman (2003), los que mejor se adaptan a la investigación.

### 3. METODOLOGÍA

La investigación se consideró de tipo descriptiva por cuanto refirió las características de la variable cuentas por cobrar en las empresas de servicios contables en el municipio Maracaibo. De la misma manera, el tipo de diseño fue de campo, no experimental, transaccional, puesto que la información se recolectó en el mismo lugar donde ocurren los hechos, en su ambiente natural, es decir, en las empresas objeto de estudio, sin sufrir manipulación o alteración alguna por parte del investigador.

La población de la presente investigación estuvo constituida por las empresas de servicios contables del municipio Maracaibo que aparecen registradas en las páginas amarillas de CANTV, Caveguías (2010), siendo un total de ochenta (80) empresas, lo que constituye una población finita, pero debido a la imposibilidad de aplicar los instrumentos de recolección de datos a la totalidad de las mismas, se realizó un muestreo intencional que permitió seleccionar cinco (05) de ellas, tomando como criterio de inclusión aquellas que están ubicadas en el sector 5 de julio de la ciudad de Maracaibo.

Con respecto a las unidades informantes, las mismas fueron diez (10) personas; cinco (05) administradores y cinco (05) analistas de las empresas de servicios contables del municipio Maracaibo registradas en Caveguías (2010) y seleccionadas intencionalmente por el investigador tomando en consideración la similitud en su estructura organizacional.

**Cuadro No. 01. Características de la población**

| Empresas                            | Cargo                    | Nº de Sujetos |
|-------------------------------------|--------------------------|---------------|
| Gómez Guillén Granier y Asociados   | Administrador - Analista | 02            |
| Osmar Larreal & Asociados S.C.      | Administrador - Analista | 02            |
| Rincón Moreno y Asociados           | Administrador - Analista | 02            |
| Segovia Barreto y Asociados         | Administrador - Analista | 02            |
| Suárez, Labarca, Torres & Asociados | Administrador - Analista | 02            |

Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, la técnica de observación fue la encuesta, y el instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por y por quince (15) ítems, con modalidad de respuesta frecuencial en escala tipo Likert, conformada por 5 opciones; Siempre (S), Casi siempre (CS), A veces (A), Casi nunca (CN) y Nunca (N). De estos quince (15) solo nueve (09) de ellos hacían referencia al objetivo identificar las políticas de las cuentas por cobrar en las empresas de servicios contables en el municipio Maracaibo.

**Cuadro No. 02. Escala de Likert**

| Ponderación | Respuesta     |
|-------------|---------------|
| 5           | Siempre       |
| 4           | Casi siempre  |
| 3           | Algunas veces |
| 2           | Casi nunca    |
| 1           | Nunca         |

Fuente: Méndez (2006).

De igual forma, la validez del instrumento fue otorgada por cinco (05) expertos en el área financiera quienes constataron la pertinencia de los ítems con la variable, sus dimensiones e indicadores. Así también, se utilizó coeficiente Alpha Cronbach para el cálculo de la confiabilidad, obteniendo un resultado de 0.91 lo que demuestra un nivel bastante alto.

Finalmente, se realizó el análisis estadístico de la información basándose en la codificación previa que se realizó a las respuestas emitidas por los encuestados, para ello se elaboró una matriz de resultados, colocándose en forma horizontal los números de identificación de los sujetos y verticalmente el número de ítems con los códigos de las respuestas emitidas por cada persona en cada ítem.

Se aplicó una tabla de intervalo y categoría que realizó Baptista (2010) en su publicación: "Gestión de procura y producción en las empresas de resinas termoplásticas del municipio Miranda, estado Zulia", en el restablecimiento de los rangos del mencionado baremo, se utilizó como punto de partida la escala de respuesta utilizada dentro de los instrumentos de recolección de datos.

**Cuadro No. 03. Baremo de intervalo y categoría**

| INTERVALO | CATEGORÍA | DESCRIPCIÓN  |
|-----------|-----------|--|
| 3,7-5     | Alta      | Su análisis se ubica dentro de una tendencia alta  |
| 2,33-3,69 | Media     | Su análisis se ubica dentro de una tendencia media |
| 1-2,32    | Baja      | Su análisis se ubica dentro de una tendencia baja  |

Fuente: Baptista (2010).

#### 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados se agruparon por indicadores y dimensiones, en tablas bidimensionales en las que se especifica la frecuencia absoluta y relativa, considerando además el tratamiento estadístico de los datos y el cálculo de la media como medida de tendencia central. Para este análisis estadístico se consideraran los promedios de los valores utilizados bajo el medidor de tipo Likert, con reactivos de cinco (05) opciones de respuestas.

**OBJETIVO:** identificar el procedimiento del control interno en las empresas de servicios contables en el municipio Maracaibo.



**VARIABLE:** cuentas por cobrar.

**DIMENSIÓN:** políticas.

**Tabla 01. Distribución de frecuencias para el indicador Políticas de crédito**

| REACTIVOS  | 5    |      | 4    |      | 3     |       | 2     |       | 1    |       | MEDIA |
|--|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
|  | S    |      | CS   |      | A     |       | CN    |       | N    |       |       |
|  | FA   | %    | FA   | %    | FA    | %     | FA    | %     | FA   | %     |       |
| 1<br>Se siguen lineamientos con la finalidad de seleccionar los clientes aptos para prestarles un servicio a crédito.                      | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 4,00  | 40,00 | 5,00  | 50,00 | 1,00 | 10,00 | 2,30  |
| 2<br>La empresa se rige por políticas de crédito para establecer el tiempo en el que vence una factura originada por un servicio prestado. | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 2,00  | 20,00 | 7,00  | 70,00 | 1,00 | 10,00 | 2,10  |
| 3<br>Se utilizan métodos de análisis para lograr un manejo eficiente de las cuentas por cobrar.  | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 4,00  | 40,00 | 5,00  | 50,00 | 1,00 | 10,00 | 2,30  |
| Total  | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 10,00 | 33,33 | 17,00 | 56,67 | 3,00 | 10,00 | 2,23  |

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 01 puede observarse los resultados arrojados por el cuestionario aplicado a los sujetos que laboran en las empresas de servicios contables del municipio Maracaibo. Estos resultados se presentan de la siguiente manera tomando en cuenta las opciones de respuestas; 33.33% “a veces”, 56.67% “casi nunca” y 10.00% “nunca”. Se constató además una tendencia del 90.00% compuesto por un 33.33% un 56.67% para las alternativas “a veces” y “casi nunca”, respectivamente. Por su parte, la media conseguida fue de 2.23 valor que se considera en la categoría “baja”, indicando por supuesto, un promedio bajo para los ítems emanados del indicador.

Con estos valores, se observa la debilidades en cuanto a políticas de crédito se refiere, puesto que en un promedio muy bajo las empresas abordadas en el estudio, cuentan con políticas que rijan el establecimiento de tiempos para el vencimiento de una factura, de igual forma, con la misma frecuencia baja se siguen los lineamientos para seleccionar clientes aptos para recibir un servicio cuya cancelación sea a crédito, sumándole a lo anterior la utilización de métodos de análisis para lograr un manejo eficiente de las cuentas por cobrar, no se aplica en gran medida.

De esta manera pueden observarse las discrepancias con la teoría señalada, pues según Gitman (2003, p.230), “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.

**Tabla 02. Distribución de frecuencias para el indicador Políticas administrativas**

| Nº    | REACTIVOS   | 5    |      | 4    |      | 3    |       | 2     |       | 1    |       | MEDIA |
|-------|---|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
|       |   | S    |      | CS   |      | A    |       | CN    |       | N    |       |       |
|       |   | FA   | %    | FA   | %    | FA   | %     | FA    | %     | FA   | %     |       |
| 4     | Se cumplen políticas administrativas para proteger los ingresos provenientes de las partidas por cobrar.    | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 4,00 | 40,00 | 5,00  | 50,00 | 1,00 | 10,00 | 2,30  |
| 5     | Se cumplen políticas administrativas orientadas al cobro oportuno de las cuentas por cobrar.                | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00  | 8,00  | 80,00 | 2,00 | 20,00 | 1,80  |
| 6     | Se cumplen políticas administrativas que rigen el mantenimiento de los registros de las cuentas por cobrar. | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 4,00 | 40,00 | 5,00  | 50,00 | 1,00 | 10,00 | 2,30  |
| Total |   | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 8,00 | 26,67 | 18,00 | 60,00 | 4,00 | 13,33 | 2,13  |

Fuente: elaboración propia.

En relación a la tabla 02, la cual hace referencia al indicador Políticas administrativas, se observa que la tendencia de los resultados va hacia las opciones “a veces”, “casi nunca” y “nunca” con porcentajes de 26.67, 60.00 y 13.33, respectivamente. Una tendencia del 86.67% compartido por las opciones “a veces” con un 26.67% y “casi nunca” con un 60.00% releva que las unidades informantes expresaron la poca frecuencia con la que se cumplen los señalamientos realizados para el estudio de este indicador. Se observa también un promedio bajo de la media, puesto que la misma alcanzó un valor de 2.13 categorizándose como “baja”.

Sobre esta base, se constató que tanto las políticas administrativas orientadas a proteger los ingresos provenientes de las partidas por cobrar, como las dirigidas al cobro oportuno de las cuentas por cobrar y las que rigen el mantenimiento de los registros de las mismas no se están cumpliendo en gran medida dentro de las empresas que prestan servicios contables en el municipio Maracaibo y que fueron objeto de estudio.

Lo anterior está en total contraposición a los planteamientos de Davidson (2002, p. 15-1), pues según el autor “todas las organizaciones deben establecerse políticas administrativas orientadas a la concesión de créditos a los clientes, entre ellas, la protección de la inversión en partidas a cobrar, el cobro oportuno de las mismas y el mantenimiento de registros”.

Con la finalidad de dar cumplimiento a estas actividades, es necesario fijar por escrito y como parte del control interno, políticas de créditos, que enmarquen los deberes y responsabilidades del gerente de crédito, condiciones de créditos, procedimientos de cobranzas, cancelación, entre otros.

**Tabla 03. Distribución de frecuencias para el indicador Políticas de cobranza**

| Nº    | REACTIVOS   | 5    |       | 4    |       | 3     |       | 2    |       | 1    |       | MEDIA |
|-------|---|------|-------|------|-------|-------|-------|------|-------|------|-------|-------|
|       |   | S    |       | CS   |       | A     |       | CN   |       | N    |       |       |
|       |   | FA   | %     | FA   | %     | FA    | %     | FA   | %     | FA   | %     |       |
| 7     | Se realizan notificaciones por escrito a los clientes recordándoles el vencimiento de su deuda.                                   | 2,00 | 20,00 | 1,00 | 10,00 | 7,00  | 70,00 | 0,00 | 0,00  | 0,00 | 0,00  | 3,50  |
| 8     | Se realizan llamadas telefónicas a los clientes como una segunda alternativa para recordarles la caducidad de la deuda pendiente. | 0,00 | 0,00  | 2,00 | 20,00 | 4,00  | 40,00 | 4,00 | 40,00 | 0,00 | 0,00  | 2,80  |
| 9     | Se contratan agentes externos para que ejecuten los procesos de cobranza.   | 0,00 | 0,00  | 2,00 | 20,00 | 3,00  | 30,00 | 3,00 | 30,00 | 2,00 | 20,00 | 2,50  |
| Total |   | 2,00 | 6,67  | 5,00 | 16,67 | 14,00 | 46,67 | 7,00 | 23,33 | 2,00 | 6,67  | 2,93  |

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al indicador políticas de cobranza, la tabla 03 refiere los resultados obtenidos para el mismo a través del instrumento practicado, estos resultados se reflejan en términos porcentuales así; 6.67 “siempre”, 16.66 “casi siempre”, 46.67 “a veces”, 23.33 “casi nunca” y 6.67 “nunca”. En una tendencia del 70.00% las opciones con más alto valor en sus resultados fueron “a veces” con 46.67% y “casi nunca” con 23.33. La media alcanzada se ubicó dentro de la categoría “media”, puesto que su valor fue de 2.93.

Ahora bien, con la revelación de estos valores, se puede comprobar que las formulaciones del indicador están presentes en un promedio medio, lo que significa que no se están considerando en gran medida las políticas que pueden utilizar las empresas para hacer efectivas las cuentas por cobrar, como las notificaciones por escrito, llamadas telefónicas y los agentes externos que ejecuten las cobranzas.

De acuerdo a lo anterior, estos resultados no demuestran gran afinidad con los planteamientos de Gitman (2003, p.242) pues para el mismo las referidas políticas de cobranza son “los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento”.

Similarmente los resultados de este estudio coincidieron con los obtenidos por Fernández y Petit (2009) en su artículo arbitrado titulado: “Procedimientos de control

interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. Caso: municipio Maracaibo”, en él se determinó que se dispone de muy pocas políticas y procedimientos de control interno que le den operatividad y cumplimiento a las normas de control establecidas, aunado a ello, no se le da un seguimiento y evaluación periódica a la ejecución de estos procedimientos y políticas con los que se cuentan.

De la misma forma se verifican similitudes con la investigación realizada por Rojas (2006) titulada: “Administración de cuentas por cobrar en las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guatemala”, en los resultados comprobó que la ejecución inadecuada de una buena política de crédito o la ejecución exitosa de una política de crédito deficiente no producen resultados óptimos.

**Tabla 04. Distribución de frecuencias para la dimensión Políticas**

| Nº | INDICADORES                 | 5    |      | 4    |       | 3     |       | 2     |       | 1    |       | MEDIA |
|----|-----------------------------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
|    |                             | S    |      | CS   |       | A     |       | CN    |       | N    |       |       |
|    |                             | FA   | %    | FA   | %     | FA    | %     | FA    | %     | FA   | %     |       |
| 1  | Políticas de crédito        | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00  | 10,00 | 33,33 | 17,00 | 56,67 | 3,00 | 10,00 | 2,23  |
| 2  | Políticas de administración | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00  | 8,00  | 26,67 | 18,00 | 60,00 | 4,00 | 13,33 | 2,13  |
| 3  | Políticas de cobranza       | 2,00 | 6,67 | 5,00 | 16,67 | 14,00 | 46,67 | 7,00  | 23,33 | 2,00 | 6,67  | 2,93  |
|    | Total                       | 2,00 | 2,22 | 5,00 | 5,56  | 32,00 | 35,56 | 42,00 | 46,67 | 9,00 | 10,00 | 2,43  |

Fuente: elaboración propia.

Sintetizando, se procede a mostrar en la tabla 04 los resultados en promedio totales alcanzados por la dimensión políticas, los cuales manifiestan los siguiente: 2.22% “siempre”, 5.56% “casi siempre”, 35.56% “a veces” 46.67% “casi nunca” y 10.00% “nunca”. Con una tendencia 82.23% repartido entre las opciones “a veces” con un 35.56% y “casi nunca” con un 46.67%, las unidades informantes manifestaron que con esa frecuencia se cumplen en la empresas las políticas de crédito, administración y cobranzas a las cuales hace referencia la dimensión, mostrándose un valor obtenido para la media de 2.43 considerado dentro de la categoría “media”.

La situación planteada en el párrafo anterior difiere con los postulados expresados por Álvarez (2001, p. 28), quien manifiesta que una política “es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase”, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias. Son aplicables en la mayoría de los casos y sus excepciones solo serán autorizadas por alguien competente. Para tal efecto, las políticas maximizan el nivel de utilidades obtenido por la organización, puesto que evitan retrasos, errores, al igual que pérdida de tiempo durante la ejecución de actividades.

## 5. CONSIDERACIONES FINALES

Dentro de las empresas que prestan servicios contables en el municipio Maracaibo y que fueron objeto de estudio, los resultados manifestaron una consecución media



acercándose a su valor más bajo; es decir; se constataron grandes debilidades con respecto al establecimiento y cumplimiento políticas de crédito cuya finalidad sea seleccionar adecuadamente los clientes a los cuales se les prestará un servicio a crédito, al igual que las orientadas a establecer el tiempo de vencimiento de una factura y los métodos utilizados para manejar las cuentas por cobrar que se originan. Todo ello es de indispensable consideración para el manejo de las cuentas por cobrar.

Por otro lado, al evaluar lo correspondiente a las políticas de administración, también son evidentes las debilidades encontradas, debido a que casi nunca se cumplen políticas administrativas orientadas a proteger los ingresos provenientes de las partidas por cobrar, igualmente no hay una fuerte aplicación de políticas orientadas al cobro oportuno de las cuentas por cobrar y se ausentan en gran medida las aquellas que rigen el mantenimiento de los registros de las mismas.

Lo anterior demuestra que no hay una participación activa por parte de los administradores y analistas de las cuentas por cobrar en el seguimiento que debe dárseles a estas políticas, cuyas debilidades provocan retrasos en la conversión de las partidas por cobrar a efectivo.

Seguidamente, las políticas de cobranzas no son fuerte y constantemente utilizadas, pues se verifica que en grandes oportunidades no se emplean los procedimientos de cobro de necesaria aplicación cuando una cuenta por cobrar llega a su vencimiento o esta próxima al mismo. Todo ello, en relación a las notificaciones por escrito, las llamadas telefónicas, el empleo de los recursos legales externos, entre otros.

Todo esto se convierte en una debilidad, puesto que de una buena gestión de los impagados dependerá en gran medida la salud económica y financiera de estas empresas, siendo fundamental establecer los criterios para determinar los procedimientos a seguir al momento de vencerse una factura originada por un servicio prestado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, M. (2001). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México. Panorama.
- Baptista, L. (2010). Gestión de procura y producción en las empresas de resinas termoplásticas del municipio Miranda, estado Zulia. Trabajo de grado para optar al título de magíster en gerencia empresarial. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Venezuela.
- Brachfield, P. (2003). Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. España. Gestión 2000.
- Brachfield, P. (2005). Jaque a los impagados. España. Gestión 2000.
- Caveguas (2010). Páginas amarillas de CANTV. Venezuela.
- Coopers & Librand (2002). Los nuevos conceptos del control interno informe: COSO.



España. Ediciones Díaz Santos, S.A.

Davidson, S. (2002). Biblioteca McGraw Hill de contabilidad. México. McGraw Hill.

Ettinger, R. (2000). Créditos y cobranzas. México. Continental.

Fernández, N y Petit, A. (2009). Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. Caso: municipio Maracaibo. Revista Electrónica de Gerencia Empresarial COEPTUM. Año 2009. Volumen 1. Edición 1. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Documento en línea. Disponible en: <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/238>. Consulta: 25/03/2010.

Gitman, L. (2003). Principios de administración financiera. México. Pearson educación.

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

Méndez, C. (2006). Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en las ciencias empresariales. Colombia. Limusa.

Reyes, A. (2002). Administración de Empresas. México. Limusa.

Rojas, E. (2006). Administración de cuentas por cobrar en las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Guatemala. Trabajo de Grado para optar al título de Magíster en Ciencias. Universidad de San Carlos. Guatemala.