



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROCESO PARA OPTIMIZAR
LOS PROCEDIMIENTOS DE
COBRANZA EN LA GESTION DE
PAGOS DE LOS CLIENTES
DE LA EMPRESA VIBRATECH,C.A**

Autora: Maria Villegas
C.I: 19.771.417

Municipio San Diego, calle n° 3, Urb. Yuma II, (2° semáforo de la Esmeralda, Detrás del conjunto Resid. Poblado de San Diego)

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PROCESO PARA OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE
COBRANZA EN LA GESTIÓN DE PAGOS DE LOS CLIENTES DE LA
EMPRESA VIBRATECH, C.A**

Proyecto de Pasantías para optar al Título de
Licenciado en Administración de Empresa

Autora: Maria Villegas
C.I: 19.771.417

Tutor (a): Lic. Robinzon Sánchez

San Diego, Marzo de 2018

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS


San Diego, _____

**PROCESO PARA OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA
EN LA GESTIÓN DE PAGOS DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA
VIBRATECH, C.A**

CONSTANCIA DE ACEPTACION

ROBINZON SÁNCHEZ 7121048

Tutor académico: Lic. Robinzon Sanchez C.I V-7.121.048



Nohiter Chirinos

Tutor empresarial: Ing. Nohiter Chirinos C.I V-4.176.250



Autor: Maria Villegas
C.I: 19.771.417

San Diego, Marzo de 2018

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso por ser fuerte de sabiduría y luz en mis pasos, gracias por sus bendiciones en mi carrera, por darme fortaleza en los momentos de debilidad

Agradezco a mi familia, en especial a mi mamá Silvia Bolívar, por ser mi ejemplo a seguir luchando aun en momentos difíciles a mi papá Eugenio Villegas y por la comprensión, ayuda y paciencia para lograr una meta más en la vida

A mi hermana y mi compañero de vida Carlos Hernández por su apoyo incondicional y a pesar de los obstáculos siempre apoyándome y mi hijo mi tesoro y mi vida entera, Thiago Hernández mi chiquito

A mi tutor académico Robinson Sanchez por sus sabios conocimientos para este logro

También quiero agradecer a la universidad José Antonio Páez que me formó durante mi carrera para triunfar de esta etapa de mi vida, quiero darle gracias a mis profesores quienes me brindaron su apoyo en mi carrera de Lic. Administración de empresa

A la empresa Vibratex, c.a por brindarme la oportunidad y el apoyo necesario para culminar mi pasantía al Ing. Nohiter Chirinos, y Yamilet Escobar

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO pp

AGRADECIMIENTO.....	
LISTA DE CUADROS.....	
LISTA DE GRAFICOS	
INTRODUCCION.....	7
CAPITULO I: LA EMPRESA	
Breve descripción descripción de la empresa.....	8
Servicio de mantenimiento predictivo.....	9
Visión.....	10
Misión.....	11
Actividades desarrolladas durante pasantías.....	12
CAPITULO II: EL PROBLEMA	
Identificación.....	13
Planteamiento del problema.....	13
Justificación y alcance	14
Formulación del problema.....	15
Objetivo general.....	16
Objetivo específico.....	16
CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL CONCEPCTUAL	
Antecedentes.....	17
Bases teóricas.....	21
Definiciones de térmicos básicos.....	32
CAPITULO IV: FASES METODOLOGICAS	
Justificación de la metodología empleada.....	34
Técnicas de la recolección de información.....	35
Presentación y análisis a los resultados.....	39

CAPITULO V: PROPUESTA

Justificación de la propuesta.....	52
Misión.....	53
Misión.....	53
Objetivo General.....	53
Objetivo Especifico.....	53

CONCLUSIÓN.....	60
-----------------	----

RECOMENDACIONES.....	61
----------------------	----

REFERENCIA

Bibliográficas.....	62
Electrónicas.....	63
Anexos.....	64

LISTA DE CUADROS

CUADROSpp

Lista de Cotejo	39
Proceso de Cobranza	42
Planificación de la Cobranza.....	43
Retraso en las Cancelaciones.....	44
InformaciónEscrita de las Facturas.....	45
Persona Encargada	46
Control de las Facturas	47
Supervisión y Evaluación.....	48
Ubicación Inmediata.....	49
Facturas Vencidas.....	50
Procedimiento de Cobran.....	51
Cuadro de Diseño de los Procedimientos	52

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICOSpp

Proceso de Cobranza	42
Planificación de la Cobranza.....	43
Retraso en las Cancelaciones.....	44
Información Escrita de las Facturas.....	45
Persona Encargada	46
Control de las Facturas	47
Supervisión y Evaluación.....	48
Ubicación Inmediata.....	49
Facturas Vencidas.....	50
Procedimiento de Cobran.....	51
Flujograma de la estructura para la cobranza de los clientes.....	56

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo de investigación denominado: Proceso para Optimizar los Procedimientos de Cobranza en la Gestión de Pagos de los Clientes en el área de administración de la Empresa Vibratech, C.A del Estado Carabobo, es una propuesta de mejora para la actual administración.

Dentro de estas funciones la definición de las estrategias gerenciales puede contribuir a la mejoría de los procesos y la toma de decisiones en la empresa Vibratech C.A ubicada en Valencia Estado Carabobo.

Inicialmente el propósito de este proyecto es agilizar el proceso de cobranza y concretar una persona encargada en el área para realizar el cobro de los clientes y contar con una herramienta para las mejoras.

La presente tesis está dividida en cinco capítulos, en donde desarrollamos el problema de la investigación, su realidad problemática, justificación y objetivos. Se desarrolla también el marco teórico, donde se presentan los antecedentes y las definiciones conceptuales

De igual manera se presenta el marco metodológico, en el cual se menciona el tipo y diseño de investigación realizada a la población y muestra, métodos e instrumentos de investigación, métodos de análisis e interpretación de resultados donde se analizan y se interpretan.

Así mismo se desarrolla la propuesta de la investigación donde se presenta como primer punto la justificación, objetivos, desarrollo y análisis de factibilidad de la propuesta, con la finalidad de que la herramienta de la propuesta permita contar con un modelo funcional eficiente.

CAPITULO I

LA EMPRESA

La compañía VIBRATECH,C.A Fundada el 02 de Marzo de 1994, es una empresa que nace por la unión de un grupo de profesionales venezolanos. Contando con un personal especializado, capacitado y certificado con instrumentación de Diagnóstico de Tecnología Americana y Alemana: ENTEK IRD e IRD y empresa:PRUFTECHNIK con software de última generación. Con 20 años prestando nuestros servicios a Empresas e Industrias a nivel nacional en las ramas de: papeleras, vidrios, cauchos, alimentos, petroquímica y automotriz. Colocándonos como empresa Líder en Mantenimiento predictivo y a la vanguardia tecnológica

La misma está ubicada en calle 2da transversal, galpón n°44, zona industrial la Quizanda, Valencia Edo-Carabobo Teléfono 0241-8320180. Su objetivo principal es la realización de Mantenimiento Predictivo, Preventivo y Correctivo a equipos rotativos en diversos sectores de la industria en general, contando con un personal altamente calificado e instrumentos de última tecnología.

Nuestros Servicios de Mantenimiento Predictivo

- Servicio de Diagnósticos de motores eléctricos con los equipos de diagnóstico EXPLORER (On Line, el motor en funcionamiento) y All Test Pro y Megado (Off Line, motor fuera de servicio).
- Servicio de Diagnósticos de equipos rotativos a través de Análisis de Vibraciones.

- Servicio de Mantenimiento en sitio y Desmontaje y Montaje de Motores.
- Servicio de Mantenimiento en sitio y Desmontaje y Montaje de Generadores.
- Servicio de Mantenimiento Correctivo (Balanceo Dinámico en Sitio, Alineación Láser y Cambio de Rodamientos).
- Servicio de Termovisión Infrarroja.
- Servicio de Mantenimiento Predictivo por medio del análisis de lubricantes usados.

Mantenimiento Predictivo

- Servicio de Diagnósticos de motores eléctricos con los equipos de diagnóstico EXPLORER (On-line, el motor en funcionamiento) y All Test Pro y Megado (Off Line, motor fuera de servicio)
- Servicio de Diagnósticos Mecánicos de equipos rotativos a través de Análisis de Vibraciones
- Infrarrojo
- Aceites
- Mantenimiento en sitio de motores y generadores hasta 9.000 HP

Mantenimiento Correctivo

- Balanceo Dinámico
- Alineación Láser y con Comparadores
- Cambio de Rodamientos
- Reparación de Equipos Rotativos.

Montajes de equipos y certificación con vibraciones

- Desmontaje y montaje de equipos rotativos
- Motores
- Generadores

Nuestros Servicios de Mantenimiento Predictivo,
Técnicas Utilizadas para el Diagnósticos de los Equipos.

- Servicio de diagnóstico de motores Eléctricos, en servicio (on-line)
- Servicio de diagnóstico de motores eléctricos, fuera de servicio (off-line)
- Servicio de diagnóstico mecánicos de equipos rotativos a través de Análisis de Vibraciones
- Servicio de diagnóstico por termovision infrarroja
- Servicio de mantenimiento por medio de análisis de aceite lubricantes usados

Nuestros Servicios de Mantenimiento Preventivo

- Servicio de mantenimiento en sitio, desmontaje y montaje de motores
- Servicio de mantenimiento en sitio, desmontaje y montaje de generadores
- Servicio de balanceo dinámico, alineación láser y cambio de rodamientos

Visión:

Obtener la certificación ISO-9003

Obtener representación de empresas que venden equipos de Mantenimiento predictivo.

Ampliar el servicio hacia actividades de diagnóstico, en líneas de producción para mejorar la eficiencia y la efectividad del proceso (Gestión de Sistemas Inteligentes de Diagnósticos o Sistemas Expertos)

Intervenir en proyectos de diseños de líneas de producción, basadas en las condiciones de trabajo de los equipos rotativos.

Entrar en contacto directo con las empresas de certificación

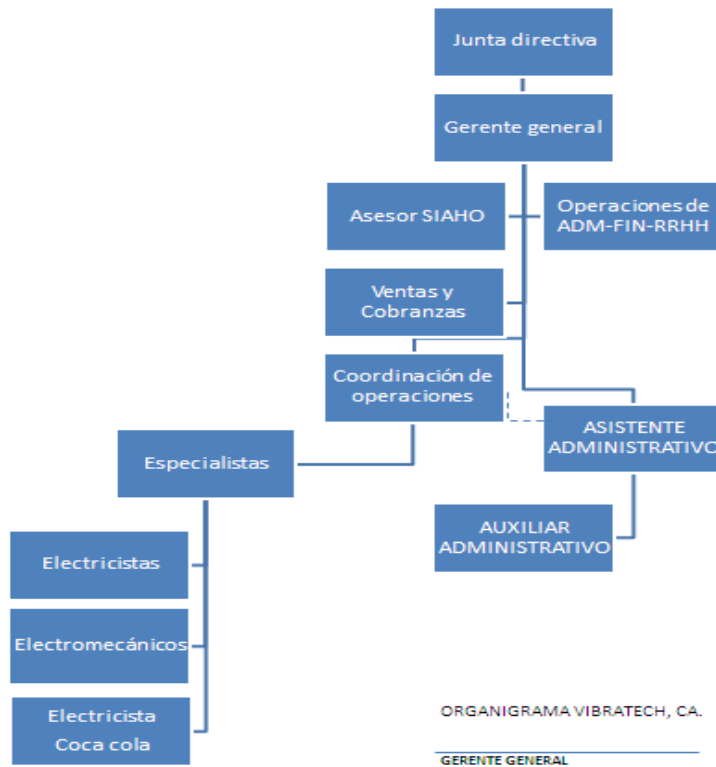
ISO-9000 para la prestación de servicio, y ampliación de nuestro mercado.

Desarrollar el balanceo dinámico de equipos rotativos en nuestros talleres.

Misión:

Garantizar a los clientes un servicio a tiempo, con precisión de la información de los resultados obtenidos en el Servicios de Mantenimiento Predictivo, brindando un soporte y asesoría técnica según el requerimiento del cliente bajo una filosofía de ganar y una actitud PROACTIVA.

Estructura organizativa



Fuente: Villegas, M (2018)

Actividades desarrolladas durante el periodo de pasantías

- Control de facturación de trabajos realizados a los clientes
- Control de hojas rosadas de factura enviadas
- Control de retenciones a clientes
- Envío de estados de cuentas
- Control de facturas por cobrar
- Control de encomiendas de envío
- Atención a los visitantes del galpón
- Organización de administración Típeo de documentos
- Relación de gastos trabajos grandes a clientes
- Relación de caja chica
- Control y elaboración de carpetas para clientes
- Elaboración de carpetas para gerencia
- Elaboración de carpetas para entes gubernamentales
- Control de entrega de cheques
- Control de asistencia del personal

CAPITULO II

EL PROBLEMA

La administración se basaba en dos principios básicos: la reciprocidad y la redistribución. La reciprocidad era un mecanismo utilizado al interior de las aldeas y comunidades, permitiendo la ayuda mutua, la cooperación y la regulación de los intercambios. Así por ejemplo, las labores agrícolas eran ejecutadas por todos los miembros de un ayllu (comunidad inca o aldea) en virtud de los lazos de reciprocidad vigentes, y el producto del trabajo era repartido también entre todos.

Omarov, A. (1980) concibe la administración como: "la influencia consciente de los órganos de dirección sobre los colectivos humanos, con el fin de asegurar la consecución de los objetivos planteados, organizando y orientando correspondientemente su actividad tiene como base fundamental de las empresas como una ciencia social compuesta por principios, técnicas y tácticas. Definida la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. La administración es para toda empresa o institución, independiente del tipo de empresa o ramo de aplicación, ya que el proceso administrativo en una organización de servicios. La administración en las organizaciones es aplicable a instituciones públicas u organismos estatales, y a las distintas instituciones privadas. Por ejemplo: iglesias, universidades, gobiernos y organismos municipales, provinciales, nacionales, hospitales y otras instituciones de salud, fundaciones, entre otros y a todos los tipos de empresas privadas.

La Administración Omarov, A Tiene como objetivo central descubrir las limitaciones que tiene la racionalidad humana. Parte del llamado hombre administrativo, donde se identifica al ser que se comporta con relativa racionalidad y busca obtener resultados satisfactorios, y lo diferencia del llamado hombre económico, que actúa racionalmente y busca maximizar el beneficio.

Respecto al control administrativo este es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijadas; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales.

En Vibratex, c.a en el área administrativa se divide de dos secciones claramente diferentes por sus funciones que desempeñan . Una es la administración como tal, donde se hacen relaciones entre bancos, conciliación bancaria, cheques, nomina, caja chica, relación de entes gubernamentales, relación de cuentas por pagar y cobrar, se lleva el control administrativo y financiero de la empresa. La otra sección es la parte de facturación, contacto con los clientes, documentación para los clientes, estados de cuentas, atención a los clientes.

Así mismo se ha venido desarrollando el cliente contacta la empresa, se reúne con el ingeniero técnico, pide el servicio de mantenimiento, balanceo; luego se le envió el presupuesto ya que acepta el cliente, el mismo envía una orden de compra, establecen la fecha y la inducción para que el personal de Vibratex, c.a , se preparan la documentación de la empresa , todo debe estar en regla , se anexan los documentos

del personal que estará en la obra para que pueda entrar a planta o la empresa, se va al sitio es decir la empresa se elabora el servicio y una vez concluido el servicio luego se factura.

Es por ello que se pierde el control y el problema es que después que se factura y se entrega el informe técnico con la misma factura se le da un crédito sea de 15 o 30 días; Pero No existe una persona o departamento encargado de la cobranza de la factura emitida. Solo se pasan los estados de cuenta al gerente técnico o al vendedor del servicio y esta persona se encarga de contactar el departamento de cobranza para que agilicen el pago. Por consiguiente esto trae como consecuencia, la tardanza a la hora del pago de las facturas de los clientes, Al no pasar la información cuando la factura esta vencida , esta factura puede pasar hasta 6 meses , aunque este en el sistema de la empresa ya queda pendiente en el mes anterior.

Justificación y alcance

Es de suma importancia que la empresa Vibrattech,c.a, logre en su departamento agilizar la gestión de cobranza a sus clientes para el control , que esta investigación tiene como enfoque el procedimiento para alcanzar el objetivo planeado asociando la facturación, orden de compra , el presupuesto, estados de cuentas y finalmente el proceso del pago en el área administrativa. Para conseguir el orden, éxito y control es dispensable contar con una estrategia, o un proceso es decir, una empresa debe estar organizada al máximo y tener potencial a través de procedimientos estratégicos que permitan obtener satisfacción a favor de los clientes y consolidar su prestigio en el mundo empresarial.

De allí se deriva la presente propuesta que aspira a otorgar agilizando la gestión de cobranza a los clientes, así como de llevar un control de los días de facturación, también los días de cobranza, cada cuantos días se les debe enviar correos sobre los pagos, ya que es en este departamento donde se evidencian que tiene fallas, puesto que en muchas ocasiones al enviar la factura por ejemplo por MRW ellos se demoran y la factura hasta se puede extraviar y nadie se hace responsable ya que la factura no pasa a manos del cliente , en este caso se debe anular la factura y volver a facturar con fecha actual esto implica más duración en el pago del servicio . La propuesta, sin duda, redundara en beneficio en la imagen del taller, ya que reflejara que optimizan su nivel de organización y control de sus insumos y casos pendientes por atender brindando un mejor servicio.

Ante ello, se requiere diagnosticar la situación actual en cuanto a la necesidad de optimizar el procedimiento de cobranza en la empresa ya que la forma como lo vienen trabajando no es la más adecuada, por lo cual es necesario diseñar los procedimientos administrativos al momento de la facturación y cobro de las facturas la cual facilite el trabajo del personal y la atención al cliente se verá beneficiada.

Formulación del problema

Es importante que la empresa Vibrattech, C.A logre cumplir con eficiencia la cobranza de las facturas a clientes?

Objetivos General

Elaborar los procedimientos de cobranza para agilizar la gestión de Pago de los clientes de la empresa Vibrattech,C.A

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual en cuanto a la necesidad de elaborar los procedimientos de cobranza

Identificar los factores administrativos que caracterizan al proceso de cobranza

Diseñar los procedimientos de cobranza para agilizar los pagos de los clientes en la empresa Vibrattech, C.A

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

Para la elaboración de la presente investigación fue necesario revisar algunos textos y postulados realizados con el tema de administración, estrategias, procedimientos, entre otros: con el fin de darle sustento bibliográfico, en este sentido a continuación se ofrece algunos de ellos que sirvieron de apoyo en la investigación los cuales proceden a detallar

3.1 Antecedentes

Consiste en la presentación de la información más relevante y directamente relacionadas con el tema y se considera aportes en la referencia a este, incluso cuando se trata de investigación de enfoque muy similar (o igual) al trabajo especial de grado.

Montoya A. (2010) en su trabajo de grado titulado: **“Propuesta para la Optimización del Control Interno de Inventario en el Departamento de Almacén de una Organización Pública” (Caso “Instituto Autónomo de protección Civil)** el cual tuvo como propósito principal optimizar y hacer efectivos los procedimientos administrativos en el almacén; esto con el fin de implementar un método eficiente. La metodología empleada en dicho estudio estuvo orientada hacia el esquema de proyecto factible, de nivel descriptivo, empleando como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual se aplicó al personal del Departamento de Almacén. El autor concluyo que debería proponer la optimización del control interno de inventario en el Departamento de Almacén de la empresa objeto de estudio

Este antecedente constituye un aporte valioso para el estudio que se esté realizando, porque da a conocer las técnicas para optimizar el control de los

inventarios del almacén, ya que dichas técnicas proporcionan los mecanismos de reorganizar los procesos vinculados, pues a través de estos se acumularan los datos suficientes para lograr los objetivos planteados.

Arango, D y Gamboa, Y (2015), realizaron un trabajo titulado: **“Estrategias Basadas en el BalancedScorecard según La Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento que optimicen la Gestión del Personal Administrativo de la empresa Induchem, C.A. Ubicada en el Municipio Guacara, Estado Carabobo.”** Presentado en la UC como requisito para optar por el título de Licenciado en Administración comercial. El BalancedScorecard es la principal herramienta metodológica que traduce la estrategia en un conjunto de medidas de la actuación, las cuales proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición. En este sentido, la investigación estuvo dirigida a proponer estrategias basadas en el BalancedScorecard según la Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento que optimicen la Gestión del personal administrativo de la Empresa INDUCHEM, C.A. Metodológicamente se inserta en la modalidad de Proyecto Factible con diseño de campo. Como técnica de recolección de datos se seleccionó la encuesta y como instrumento se diseñó un cuestionario conformado por dieciséis (16) preguntas cerradas.

Una vez analizado los resultados se concluyó que no existe una buena gestión administrativa, lo cual afecta el cumplimiento de los fines organizacionales y a la empresa pone de manifiesto una situación problema en los procesos administrativos debido a que el personal que allí labora no establece controles necesarios ni planifican las tareas a desarrollar originando dispersión de tareas, disgregación de información y registros administrativos poco confiables. Estas debilidades sirvieron de sustento para proponer estrategias basadas en el BalancedScorecard según la Perspectiva de

Aprendizaje y Crecimiento que optimicen la gestión del personal administrativo de la empresa en estudio

La vinculación de este antecedente es que a través de su contenido genera estrategias basadas en el cuadro de mando integral o Balanced Scorecard y su aporte es que el contenido abordado puede servir de soporte y permitir mejoras a las actividades, brindando calidad a la gestión que allí se lleva a cabo, ya que optimizaría los procesos administrativos.

Medrano. C y Gil. R (2012) realizaron un trabajo de grado titulado “**Estrategias para la Mejora en la Requisición y Control de los Inventarios del Departamento de Almacén de la Empresa LUFERCA VENEZUELA, C.A**” presentado en el Instituto Universitario de Tecnología Juan Pablo Pérez Alfonzo (IUTEPAL), en el cual exponen que toda empresa debe tener en cuenta la importancia que tienen sus almacenes, debido a que los mismos existen activos que pueden de alguna manera aumentar o disminuir su capital, y principalmente, los procedimientos y practica que son de guiar el eficiente.

La metodología de esta investigación se realizó mediante el proyecto factible, las técnicas de recolección de datos utilizados fueron la observación directa a través de una hoja de observación, la encuesta mediante un cuestionario aplicado al personal relacionado directamente con el problema en el estudio. Una vez aplicado los instrumentos y en base a los resultados obtenidos se recomendó a la empresa la implementación de normas, políticas y procedimientos basados en el nuevo sistema con el fin de lograr el control y efectividad en el almacén.

Este antecedente presenta un significado aparte a esta investigación, ya que subministra algunos procedimientos para la mejora de requisición y control de los

inventarios, que pudiera determinar los retrasos en los procesos de recepción de los productos, logrando garantizar un stock adecuado suficiente para el desarrollo óptimo del centro de inventario.

Por otra parte, Borges, J (2015), realizó un trabajo titulado: **“Estrategias Basadas en la Gestión del Cambio, que permitan optimizar la Gerencia Administrativa en la empresa Inversiones Súper Éxito, C.A”**. Presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas. Este trabajo de investigación se desarrolló en la empresa Inversiones Súper Éxito, C.A., dedicada a la compra e importación de productos de quincallería al por mayor y detal. Esta organización, precisaba mejorar todos los procesos operativos, que influyen directa o indirectamente en la obtención de las metas y objetivos organizacionales. Al respecto, el propósito del estudio fue proponer estrategias basadas en la gestión del cambio que permitan la optimización de la gerencia administrativa en la empresa.

De acuerdo a las características de los objetivos formulados y a la naturaleza del presente estudio, la modalidad de la investigación se ajustó a las exigencias y requerimiento de un proyecto factible, con un diseño de campo, apoyado en una revisión documental. Entre las técnicas de recolección que se emplearon, está la encuesta, a través de un cuestionario, el cual se aplicará a población objeto de estudio para diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Inversiones Súper Éxito, C.A. con respecto a los procesos administrativos. Otra técnica que utilizada fue la Matriz Dofa para analizar los factores internos y externos presentes en la gestión del cambio. Una vez obtenida la información, se concluyó existen debilidades en la gestión administrativa, puesto que no se planifican las actividades, ni se desarrollan estrategias que le sirvan de guía para la orientación y coordinación de acciones a seguir en el área administrativa, por lo que se elaboró una propuesta basada en el

diseño de estrategias para la gestión del cambio para la optimización de la gerencia administrativa

Este antecedente se relaciona de manera directa con la investigación, dado que establece las estrategias basadas en el cambio organizacional que se deben llevar a cabo en las empresas para mejorar la gestión administrativa. Presentado información relacionada con los procesos administrativos, sirviendo de referencia para la elaboración del marco teórico del estudio.

3.2 Bases teóricas

La Administración

Frederick Winslow Taylor (1856-1915) la administración es una disciplina heterogénea a la cual la ciencia debe estudiar como un conjunto de conocimientos que aportar un enfoque sistemático para el análisis de las organizaciones.

Este estudio realizado por la ciencia nos permitirá un conocimiento organizado de las organizaciones como resultado, como ellos (conocimiento organizado) se lograría una mayor armonía en las acciones grupales, dando como resultado eficiente cooperación entre los seres humanos y por lo tanto, se trabajaría para logra runa máxima producción. Es decir promover es los trabajadores un alto nivel de producción para beneficio propio y el de la empresa."

- Principio de planeación: sustituir el criterio individual de obrero, la improvisación y la actuación empírica en el trabajo por métodos basados en procedimientos científicos. Cambiar la improvisación por la ciencia mediante la planeación del método.

- Principio de preparación: seleccionar científicamente los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes; prepararlos y entrenarlos para que produzcan más y mejor, de acuerdo con el método planeado. Además de la preparación de la fuerza laboral. Se debe preparar también las máquinas y los equipos de producción, así como la distribución física y la disposición racional de las herramientas y los materiales.

- Principio de control: controlar el trabajo para certificar que se ejecute de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto. La gerencia tiene que cooperar con los trabajadores para que la ejecución sea la mejor posible.

- Principio de ejecución: distribuir de manera distinta las funciones y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea más disciplinada

Se puede mencionar que la administración es como: "la función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros", u "obtener resultados a través de otros". "Proceso integral para planear, organizar e integrar una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado".

La administración también se puede definir como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, laborar o trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Como administración, las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. La administración se ocupa del rendimiento; esto implica eficacia y eficiencia.

Importancia de la Administración

Morrisey. L. Gorge. (2005) Desde los comienzos de la humanidad que el hombre se ha acostumbrado a Vivir en Sociedad, aprendiendo que por sí solo no podía obtener los mismos Recursos y Bienes que si se unía a otros individuos, dando lugar a la formación de Grupos de Trabajo que a su vez formaban parte de otros más numerosos, como fueron las Sociedades Primitivas, siendo la vida en comunidad una de las formas de poder relacionarnos con el medio y obtener beneficios y cuidados.

Para garantizar ello es necesario no solo del Trabajo de Equipo sino que exista un planteamiento de las distintas Metodologías y Pautas dentro del ámbito de trabajo para poder lograr el objetivo con la mayor Eficacia y Rendimiento posible. En algunos países es además una Carrera Universitaria que apunta justamente a ello, a la elaboración de Objetivos Empresariales y a la profesionalización de los distintos recursos que debemos utilizar en el Mundo de los Negocios para poder triunfar y salir adelante ante las distintas situaciones que se nos planteen a la hora de comandar una compañía u ocupar un Cargo Jerárquico dentro de la misma.

Las Características de la Administración

Morrisey. L. Gorge. (2005) El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios. La Administración se da por lo mismo en el Estado, en el ejército, en la empresa, en una sociedad religiosa, etc. Y los elementos esenciales en todas esas clases de administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales.

Especificidad: aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que lo acompañan.

Unidad temporal: aunque siempre se lleven a cabo diferentes técnicas siempre va a llevar el mismo proceso. Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos.

Unidad jerárquica: todos los que trabajan en una empresa, no importando su puesto, forman un solo cuerpo administrativo. Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan, en distintos grados y modalidades, de la misma Administración.

Ventajas de la Administración

- Claridad en los objetivos
- Perfeccionamiento de la planeación
- Estándares claros para el control
- Aumento de la motivación
- Evaluación más objetiva
- Incremento de la moral

Desventajas de la Administración

- Coerción sobre los subordinados.
- Aprobación por objetivos incompatibles.
- Exceso de papeleo.
- Énfasis en resultados más fácilmente cuantificables que sobre los más importantes
- Seguimiento rígido de objetivos que bien podrían desecharse.

Proceso Administrativo

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente. En su concepción más sencilla se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración. A estas dos fases se les llama: mecánica y dinámica de la administración. Para este autor la mecánica administrativa es la parte teórica de la administración en la que se establece lo que debe hacerse, y la dinámica se refiere a cómo manejar el organismo social

Procedimientos

Gómez F. (1993) señala que: " El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero".

Tipos de procedimientos

- Procedimiento interno: se refiere a los actos que se establecen de manera previa al acto administrativo o que se requieren primero llevar a cabo este.
- Proceso externo: se refiere a los actos que se tienen que llevar a cabo de manera voluntaria y si no, la administración pública, a través de su poder coactivo, obligara al administrativo al cumplimiento del acto administrativo
- Procedimiento previo: se refiere a la serie de actividades o actos que tiene que realizar la actividad para llegar a la culminación del acto administrativo
- Procedimiento de ejecución: se refleja a la imposición que establece el estado a través de la administración pública para cumplimiento del acto administrativo
- Procedimiento de oficio: se establece como aquel procedimiento que llevan a cabo las autoridades, en cumplimiento de sus obligaciones
- Procedimiento a petición del parte: se requiere el impulso del particular para la expedición del acto administrativo

Importancia de los procedimientos

Según Biegler J. (1980) " Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización"

Estrategias

Morrisey. L. Gorge. (2005) afirma que indiferentemente del tipo de organizaciones, todas las empresas poseen una estrategia básica que define u existencia aun cuando con frecuencia no sea expresada de manera sistemática y formal, es posible encontrar algunas que aún no disponen de planes estratégicos y presentar estrategias informales aunque la fuente no es de data reciente.

El autor señala las estrategias como: la definición de los objetivos básicos de una organización Solo en una época bastante reciente este término se ha aplicado a otras actividades humanas y en particular a las actividades de negocios. Su significado ha evolucionado de tal forma que ahora es parte de la forma de dirigir las organizaciones y es la adaptación de los recursos y habilidades de la organización al entorno cambiante, aprovechando sus oportunidades y evaluando los riesgos en función de objetivos y metas.

Tipos de Estrategias

Según Steiner. G(2006) las estrategias no son fórmulas mágicas milagrosas, son alternativas de éxito que se ajustan dependiendo el tipo de negocios y a sus necesidades, así como el entorno en que se encuentra, es un plan, una especie de curso de acción conscientemente determinado, una guía para abordar una situación específica.

- Estrategia empresarial: se refiere al conjunto de acciones planificadas anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una

empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento empresarial.

- Estrategia de marketing: está dirigida a generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, con mayor efectividad que la competencia, a fin de generar en el cliente lealtad hacia una empresa o una marca. Es una parte del marketing que contribuye en planear, determinar y coordinar las actividades operativas.

- Estrategia militar: se denomina de esta forma a la dirección las operaciones militares, que parte de un análisis de las condiciones del enemigo, tiempo, terreno y medios de combate, a fin de establecer el uso más eficiente de las potencialidades de las propias tropas, dirigidas a lograr la derrota del adversario al menor costo material, humano, político y económico posible.

- Estrategia operativa: de acuerdo a las capacidades fundamentales de la empresa (capacidad instalada, tecnología, mano de obra calificada, recursos financieros) consiste en establecer las principales ventajas y prioridades competitivas basadas en costo, calidad, tiempo y flexibilidad, del sistema de producción y encontrar la relación perfecta con la estrategia corporativa.

- Juegos de estrategia: género de juegos mentales en los que se tiene en cuenta el análisis de las variables que inciden en la victoria o la derrota, para la definición de una propuesta de valor que dirija las capacidades propias y explote las desventajas del adversario con el fin de obtener la victoria ya sea política, militar o económica.

- Estrategia directiva Son aquellas acciones que realizan los grupos de trabajo de manera consensada para la resolución de un problema específico dentro de la organización.

- Estrategia educativa Según Odderey Matus, hacen referencia a un conjunto de actividades, en el entorno educativo, diseñadas para lograr de forma eficaz y eficiente la consecución de los objetivos educativos esperados.

- Mapa estratégico: es el proceso de elaboración de una visión estratégica macro, propuesto por Kaplan y Norton, que normalmente precede a la implementación de un cuadro de mando integral.

- Patrón de diseño Estrategia: Un importante patrón de diseño de la ingeniería del software, perteneciente a la rama de patrones de comportamiento.

- Pensamiento estratégico: método de pensamiento prospectivo y lateral que puede ser empleado para la resolución de problemas de manera creativa.

- Planificación estratégica: es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos y objetivos. Una de las herramientas más usuales en este tipo de planificación es el Análisis DAFO.

Estrategias Administrativas

Morrisey. L. Gorge. (2005) Una estrategia es un plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado fin en una empresa a largo plazo, la estrategia Empresarial Se refiere al diseño del plan de acción dentro de una empresa para el logro de sus metas y objetivos. En el campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar.

Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner en orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticiparlos posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes, siendo que las metas u objetivos establecen qué es lo que se va a lograr y cuándo serán alcanzados los resultados, pero no establecen cómo serán logrados. Todas las organizaciones poseen múltiples metas, pero las metas principales que son aquellas que afectan a la dirección general y la viabilidad de la entidad se llaman metas estratégicas. Las políticas son reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción, y aquellas que guían la dirección general se llaman políticas estratégicas

3.3 Definición de términos básicos

Administración (lat. ad, hacia, dirección, tendencia, y, subordinación, obediencia) es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y

control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.)

Aprendizajes: Es una modificación en incremento de la conducta más o menos permanente, que es resultado de la actividad del entrenamiento especial o de la observación

Control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla.

Diseño se define como el proceso previo de configuración mental, "pre-figuración", en la búsqueda de una solución en cualquier campo. Utilizado habitualmente en el contexto de la industria, ingeniería, arquitectura, comunicación y otras disciplinas creativas

Dirección Estratégica: Puede concebirse como una estructura teórica para la reflexión acerca de las grandes opciones que se fundamentan en una nueva cultura organizacional y una actitud de la dirección, donde ya no se trata de copiar las dificultades traídas de un entorno turbulento, sino de ir a su encuentro donde se huye de lo improvisado en busca de lo analítico y lo formal.

Efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción.

Modelo de Gestión: Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública

Proceso: es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

Sistemas de Información: Un sistema de información (SI) es un conjunto de datos organizados listos y preparados para su posterior uso, generados por una necesidad de personas, datos, actividades o técnicas de trabajo y recursos materiales en general

CAPITULO IV

FASES METODOLOGICAS

Todo estudio se inicia con la indagación y recolección de los datos a través del material bibliográfico o por medio del personal de la empresa, empleando un tipo de investigación que facilite información necesaria para su desarrollo. La investigación es una actividad que utiliza una combinación de métodos y técnicas en donde la interacción permanente entre ellos va aportando conocimientos en la medida que va logrando resultados en la ciencia y la tecnología

Según Balestini (2006) plantea que los estudios descriptivos “infieren la descripción con mayor precisión acerca de las singularidades de una realidad estudiada, podrá estar referida a una comunidad, una organización, un hecho delictivo, las características de un tipo de gestión, conducta de un individuo o grupales, comunidad de un grupo religioso, electoral, etc.

Arias (2006) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16). Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema. Para llevar a cabo de manera satisfactoria la investigación se requiere la definición de los requerimientos por medio de una investigación, que permiten darle soporte y mayor veracidad al estudio realizado y obtener nuevos conocimientos para el análisis del mismo.

El Proyecto factible se determina en la elaboración de una propuesta viable, destinada atender necesidades específicas a partir de un diagnóstico. El Manual de Tesis de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador, (2003), plantea:

“Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos necesidades de organizaciones o grupos sociales que pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos, o procesos. El proyecto debe tener el apoyo de una investigación de tipo documental, y de campo, o un diseño que incluya ambas modalidades “(p 16)

Tomando en cuenta los planteamientos de los autores precitados. La relación con nivel de investigación descriptiva, consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables y a elaborar una propuesta que dé solución al problema planteado.

Observación directa

Para Castillo J. (2007) la observación directa “Es aquella que capta las debilidades presentadas para la búsqueda de soluciones concretas” Esta técnica es muy importante, porque a través de los sentidos, el investigador percibe la realizada le circunda, para posteriormente organizarla mediante su análisis para formular sus

propias conclusiones y así plantear resolver el problema de investigación. En este mismo sentido Arias (2006), indica que la observación directa consiste” en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación pre-establecidos” (p.67)

Esta actividad permitió percibir la realidad en la realidad en el área administrativa y se pudo detener que la problemática que cumplir con la eficiencia la cobranza de las facturas a los clientes, ya que carecen de una buena organización en el procedimiento de cobranza, al momento de enviar el estatus de facturas da los clientes, se genera una anarquía al no tener al día los pagos de los clientes esta, información se pertinente para que facilite los pagos de los clientes. Esta técnica constituye la primera alternativa que maneja todo investigador, ya que otorgara una única información que representa un valioso auxiliar en esa tarea, sustentando en un enfoque muy amplio de lo que se debe ejecutar en el desarrollo del proceso investigativo para resolver el problema planteado

Lista de Cotejo

Para Balestrini (2006:138) la lista de cotejo es una herramienta que se puede utilizar para observar sistemáticamente un proceso a través de una lista de preguntas cerradas.

Encuesta

Según Vázquez y Bello (2005), “la encuesta son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya

obteniendo”. (Pag.5) y de acuerdo a Naresh K. Malhotra, (2003) las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado y además el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica (P.27)

El Cuestionario

Lourdes M (2002) Es un formato redactado en forma de interrogatorio para obtener información acerca de debilidades en el área administrativa, puede ser aplicado personalmente y en forma individual o colectiva y debe reflejar y estar relacionado con las exigencias y su orden (P.34), se realiza de forma autora antes indicada anota los procedimientos para su elaboración. A mayor número de preguntas, menos disposición existirá por parte del entrevistado para responderlas. Además que un cuestionario ayuda a demostrar una hipótesis y a tomar la mejor decisión.

Población y Muestra

Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo. Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (2006), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”(P.114)

Entonces, una población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones, un censo, por ejemplo, es el recuento de todos los elementos de una población. La población de este proyecto la conforma la empresa en general que cuenta con un total de cuatro (04) trabajadores en el área administrativa; se delimitó de esta manera la población debido a que las conclusiones que se generen en dicho proyecto van a tener incidencia en todo el comportamiento de la empresa.

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que le es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (2009), afirma que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (Pág. 38) Según Hernández y Col (2006), Tipo de muestra censal es el número de elementos sobre el cual se presente generalizar los resultados. Dado que la población a estudiar esta claramente definida y limitada, este punto será manejado bajo la perspectiva de un censo poblacional.

Por lo tanto, en el caso de la presente investigación la observación está constituido por el personal administrativo de la empresa, directamente a la función asistente administrativo

Cuadro 1 Lista de cotejo

ítem	Aspectos observados	SI	NO
1	Métodos para la actualización de las facturas por cobrar		X
2	Principio de la administración al ser recibidas las facturas con sello de los clientes	X	
3	El orden o manejo, consiste en trabajar permanente de acuerdo a las normas administrativas establecidas en la empresa		X
4	Utilizan como estrategia la ubicación documental y física de cada factura		X
5	Establecen un sistema de datos de manera que funcione correctamente explicando el estatus de la factura en proceso y vencidas		X

Fuente: Villegas, M (2018)

Ítem 1 Métodos para la actualización de las facturas por cobrar

Establecer métodos para la actualización de las facturas por cobrar, la cual se observa falla cuando una factura ya está cancelada y se verifica a través de los bancos, es secada del acordeón y en algunos caos no se pasa la relación que esa factura está pagada sino cuando se realiza la relación que son los días miércoles.

Ítem 2 Principio de la administración al ser recibidas las facturas con sello de los clientes

En este aspecto no se observó irregularidad, ya que la factura rosada es decir la copia ya viene firmada como recibida por parte de los clientes.

Ítem 3 El orden o manejo, consiste en trabajar permanente de acuerdo a las normas administrativas establecidas en la empresa

Se observa la falla de orden por parte administrativa que no cuenta con una sola persona encargada en el cobro de las facturas: principalmente los pasos establecidos las facturas a veces son cobradas por el vendedor de la empresa y en otros casos la empresa hacen pagos y solo envían un correo de su parte.

Ítem 4 Utilizan como estrategia la ubicación documental y física de cada factura

En relación a este ítem se observó que es deficiente, es muy tradicional, ya que actualmente cuando se factura, el vendedor lleva la original y la copia rosada al cliente, reciben la factura rosada con firma y sello de recibida, luego el vendedor la trae a la oficina y se coloca en el acordeón

Ítem 5 Establecen un sistema de datos de manera que funcione correctamente explicando el estatus de la factura en proceso y vencidas

Se observó que actualmente se maneja de manera antigua, pasando una relación en Excel donde se coloca la fecha de vencimiento de las facturas vencidas y se envía correo especificando vencida o en proceso.

Análisis de los resultados del cuestionario aplicado encuesta que tiene como objetivo conocer de parte de ustedes y datos relevantes al estado actual de la empresa Vibratex,C.A

Item 1 ¿Piensa usted que necesita una persona que lleve el proceso de cobranza en las facturas emitidas?

Cuadro N°2 Proceso de cobranza

Alternativa obtenida	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Villegas, M (2018)

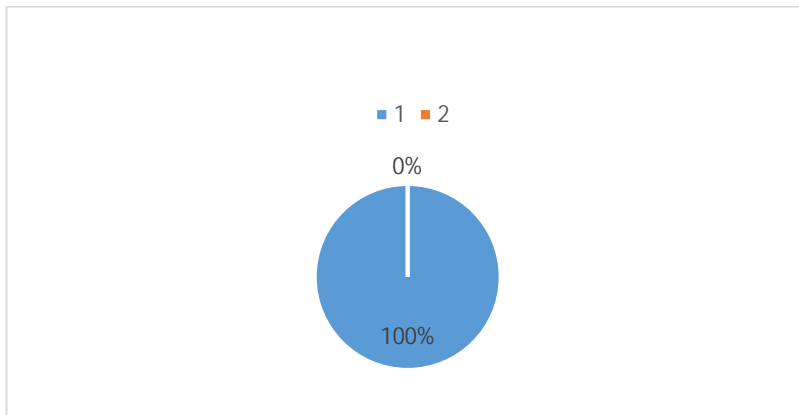


Gráfico: 1 Proceso de Cobranza

Cuadro: 2

Análisis:

La información suministrada muestra el 100% afirma que si es necesario que el departamento de cobranza tenga una persona que maneje la recepción de las facturas recibidas para un mayor control.

Item 2 ¿En el departamento de cobranza se planifica las actividades relacionadas con las facturas?

Cuadro N°3 Planificaciones de la Cobranza

Alternativa obtenida	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Villegas, M (2018)

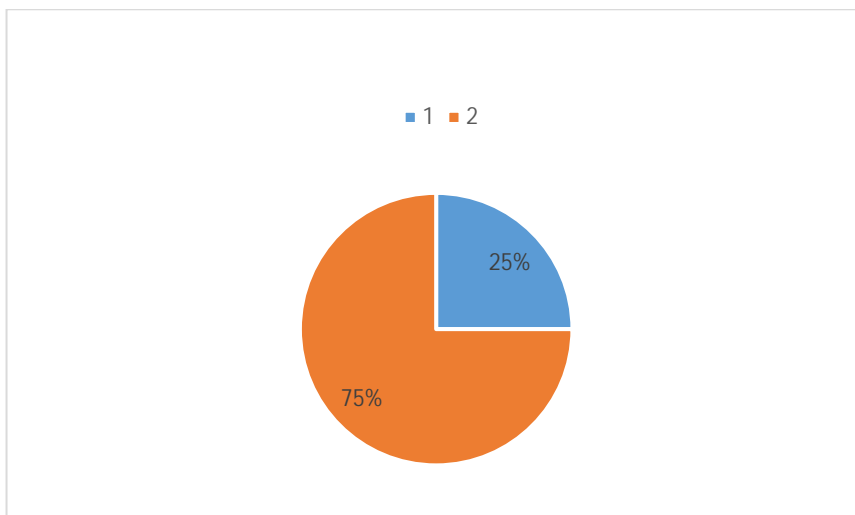


Gráfico: 2 Planificación de la Cobranza

Cuadro: 3

Análisis:

Los resultados obtenidos indican que el 75% del personal encuestado señala, que el departamento de cobranza no planifica las actividades relacionadas con las facturas por lo que la gestión de los pagos no es el más eficiente, mientras que el 25% opina lo contrario ya que lleva un control de los pagos.

Item 3 ¿considera usted que el proceso de cobranza se atrasa?

Cuadro N°4 Retraso en las Cobranzas

Alternativa obtenida	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Villegas, M (2018)

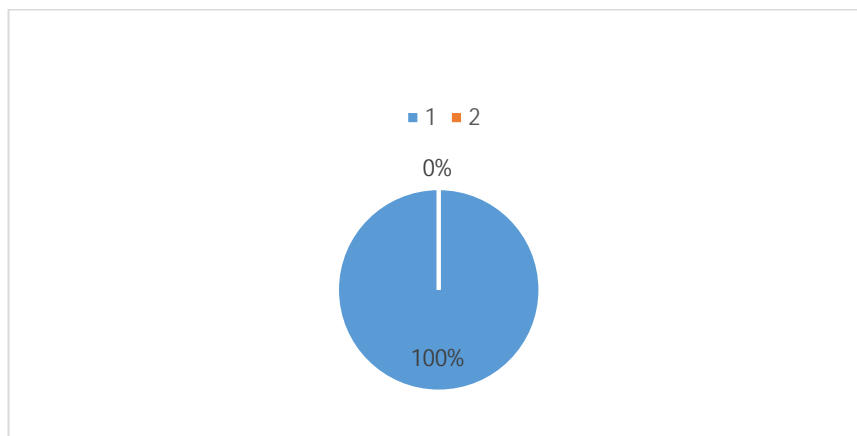


Gráfico: 3 Retraso en las cCobranzas

Cuadro: 4

Análisis:

Se puede notar que el 100% que si se atrasa el proceso de cobranza ya que no es constante enviar los estados de cuentas a los clientes de las facturas vencidas y esto ocasiona retraso en la información financiera

Item 4 ¿existe información escrita sobre el procedimiento para el control de las facturas?

Cuadro N°5 Información Escrita de las Facturas

Alternativa obtenida	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Villegas, M (2018)

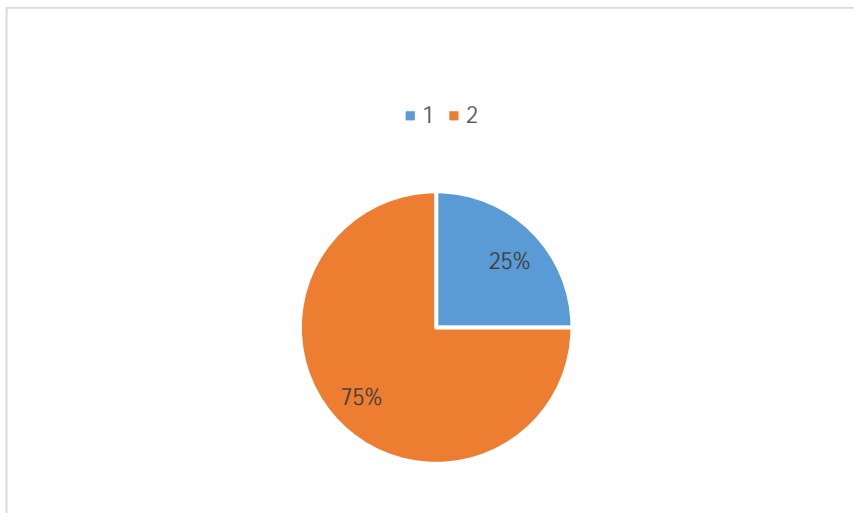


Gráfico: 4 Información Escrita de las Facturas

Cuadro: 5

Análisis:

Como se observa el 75% del personal encuestado, considera que no existe información escrita por lo cual considera necesario establecer normas para optimizar el proceso de las cobranzas. Mientras que el 25% opina que si existe información, de acuerdo a los resultados obtenidos tenemos incumplimiento con el control de facturas.

Item 5 ¿Cree usted, que la persona que cobra las facturas es la adecuada?

Cuadro N°6 Persona Encargada

Alternativa obtenida	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Villegas, M (2018)

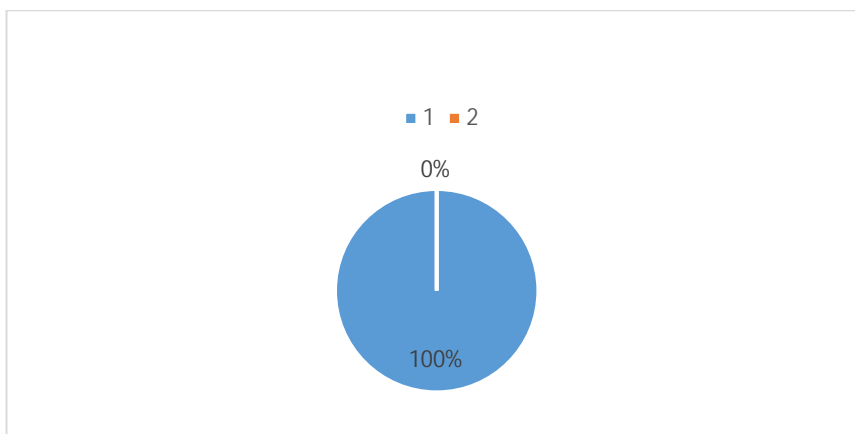


Gráfico: 5 Persona Encargada

Cuadro: 6

Análisis:

Los resultados obtenidos indican con el 100% que no es la adecuada porque el vendedor de la factura es el que se encarga de cobrar y no la persona que emite las facturas, ni la que lleva la relación de las facturas en el acordeón

Item 6 ¿Se controlan las facturas de los clientes inmediatamente después que son recibidas?

Cuadro N°7 Controles de las Facturas

Alternativa obtenida	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Villegas, M (2018)

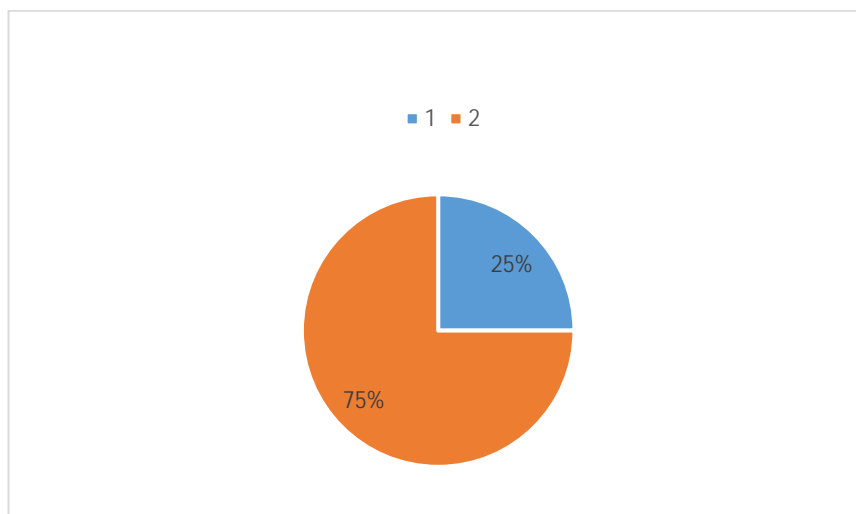


Gráfico: 6 Controles de las Facturas

Cuadro: 7

Análisis:

Como se observa el 75% de las personas encuestadas considera que no se controlan las facturas de los clientes, al respecto se presentan debilidades en cuentas por cobrar, porque no se lleva relación de los documentos pendientes de pagos, por otra parte el 25% opina que si se lleva un control de las facturas que ya son monitoreadas y no requiere mejorar el proceso.

Item 7 ¿existe supervisión y evaluación en el control de los pagos de los clientes?

Cuadro N°8 Supervisión y Evaluación

Alternativa obtenida	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Villegas, M (2018)

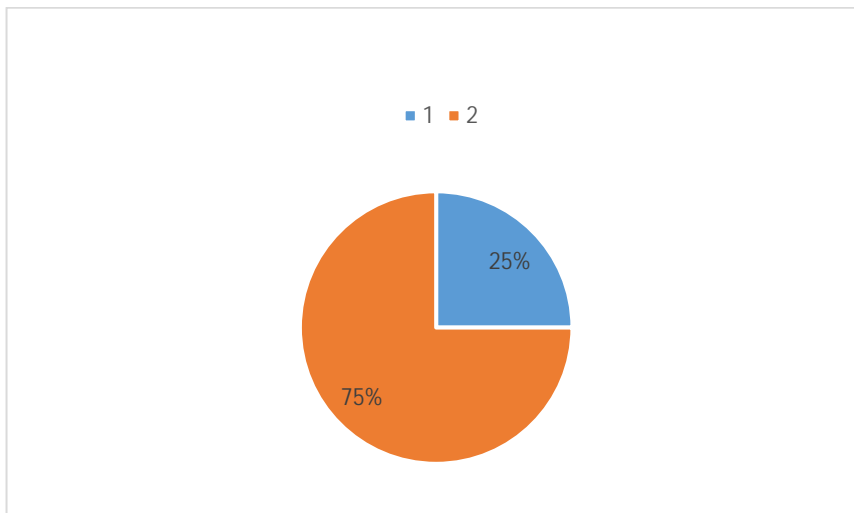


Gráfico: 7 Supervisión y Evaluación

Cuadro: 8

Análisis:

Como se observa el 75% del personal muestra que no existe, dado que no cuenta con mecanismo de control y evaluación, por lo que no es posible la obtención de informes financieros oportunos y razonables, por otra parte el 25% opina que si existe que ya hay un procedimiento de verificación por vendedores.

Item8 ¿Las facturas por cobrar se archivan de manera que facilite la ubicación inmediata?

Cuadro N°9Ubicación Inmediata

Alternativa obtenida	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Villegas, M (2018)

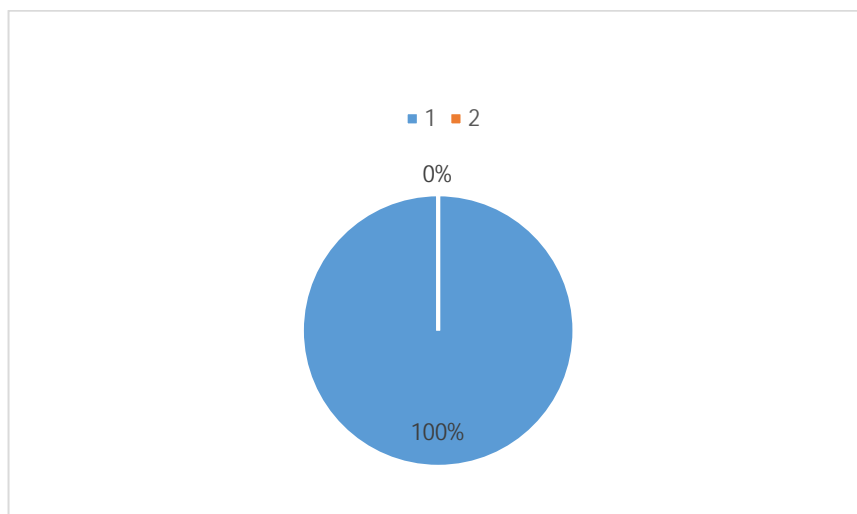


Gráfico: 8Ubicación Inmediata

Cuadro: 9

Análisis:

Los resultados obtenidos muestran que el 100% señalan que si se encuentran de manera inmediata ya que el departamento cuenta con un acordeón que ubica las facturas de manera alfabética y se lleva de manera adecuada y ordenada las facturas de tal manera es fácil la búsqueda

Item 9 ¿la información de las facturas vencidas se le notifican al cliente?

Cuadro N°10 Facturas Vencidas

Alternativa obtenida	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Villegas, M (2018)

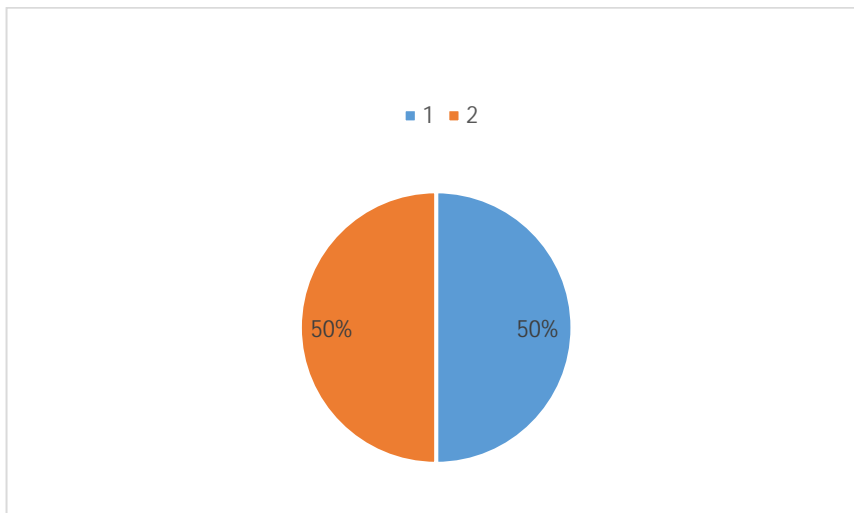


Gráfico: 9 Facturas Vencidas

Cuadro: 10

Análisis:

Los resultados que arroja el gráfico muestran que el 50% del personal que sí se les notifica con el envío de un correo electrónico que indica las facturas vencidas, mientras que el 50% restante considera que no cuenta con avisar a los clientes del estatus de la factura, no realizan revisiones periódicas.

Item 10 ¿Cree Usted necesario diseñar un procedimiento de cobranza para agilizar los pagos?

Cuadro N°11 Procedimiento de Cobranza

Alternativa obtenida	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Villegas, M (2018)

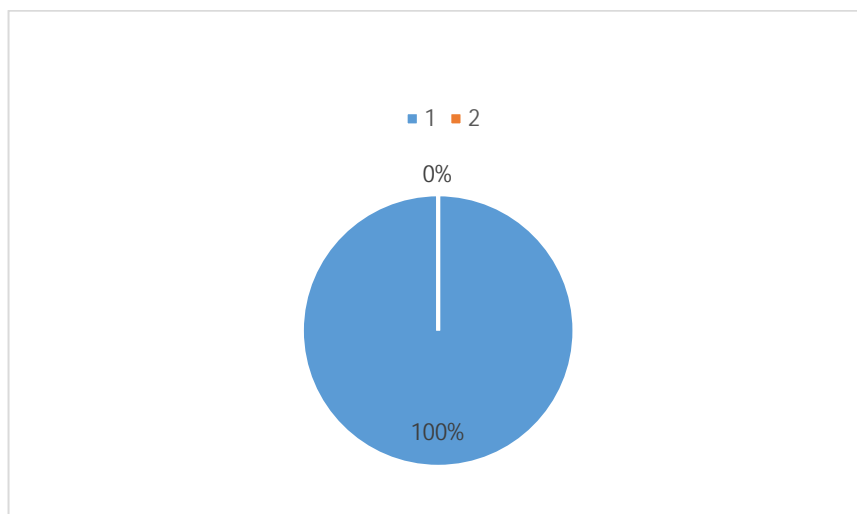


Gráfico: 10 Procedimiento de Cobranza

Cuadro: 11

Análisis:

En base a los resultados obtenidos se pudo evidenciar que el 100% encuestado está de acuerdo que sería de una utilidad elaborar un procedimiento administrativo de cobranza para agilizar los pagos de los clientes de esta menar se originan alternativas que ayuden a lograr los niveles de eficiencia

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 Justificación de la propuesta

Luego de haber observado las debilidades y desviaciones de la deficiencia en los procedimientos de cobranza en la empresa Vibratech,C.A donde se evidencia que no existe una (01) sola persona que lleve este procedimientos de cobranza. Se notó la necesidad de proponer como herramienta un formato, el cual va a permitir que los procedimientos de cobranza se agilicen, es decir que con el formato creado tienen un propósito de fortalecer el control de cobranza de la empresa.

Llevar un mejor procedimiento administrativo de la empresa, el cual se llevara a cabo mediante una efectiva seguimiento en la cobranza a nuestros clientes, mediante la elaboración de un formato, las cuales contendrán estos datos: nombre de la empresa, numero de factura, monto de la factura ,numero de orden de compra, fecha de emitida la factura, tiempo de vencimientos de la factura, de tal manera que la empresa podrá facilitar el cobro en menos tiempo , en lo que se eficiencia y efectividad de agilizar los pagos. Las facturas representan factor básico de operaciones y constituyen por lo general un elevado porcentaje de las actividades, de allí la importancia del procedimiento de los pagos, ya que esto disminuirá el retraso en los pagos.

Misión

Ofrecer una herramienta que proporcione información acerca de las facturas en proceso y vencidas en la empresa Vibrattech,C.A. Que los permita facilitar las actividades que serán llevadas a cabo.

Visión

Dar a conocer que el departamento de administración específicamente en área de cobranza de la empresa Vibrattech, C.A de esta manera cumpliendo y llevando al día los estados de cuentas.

La propuesta de los procedimientos se fundamenta en diseñar la cual consiste en la elaboración de unos formatos el cual especifique detalladamente los datos relevantes de la factura como herramienta de control en el área de cobranza. La finalidad del proyecto es darle unos procedimientos al área administrativa para un eficiente control.

5.2 Objetivo General

Diseñar los procedimientos de cobranza para agilizar los pagos de los clientes en la empresa Vibrattech,C.A

5.3 Objetivo Especifico

1. Coordinar los lineamientos de cobranza con los clientes para lograr la recuperación de los pagos a tiempo de la empresa Vibrattech,C.A
2. Proponer normas y procedimientos para el registro de los clientes de la empresa Vibrattech, C.A

3. Elaborar unos procedimientos de cobranza para agilizar los pagos de los clientes de la empresa Vibrattech C,A.

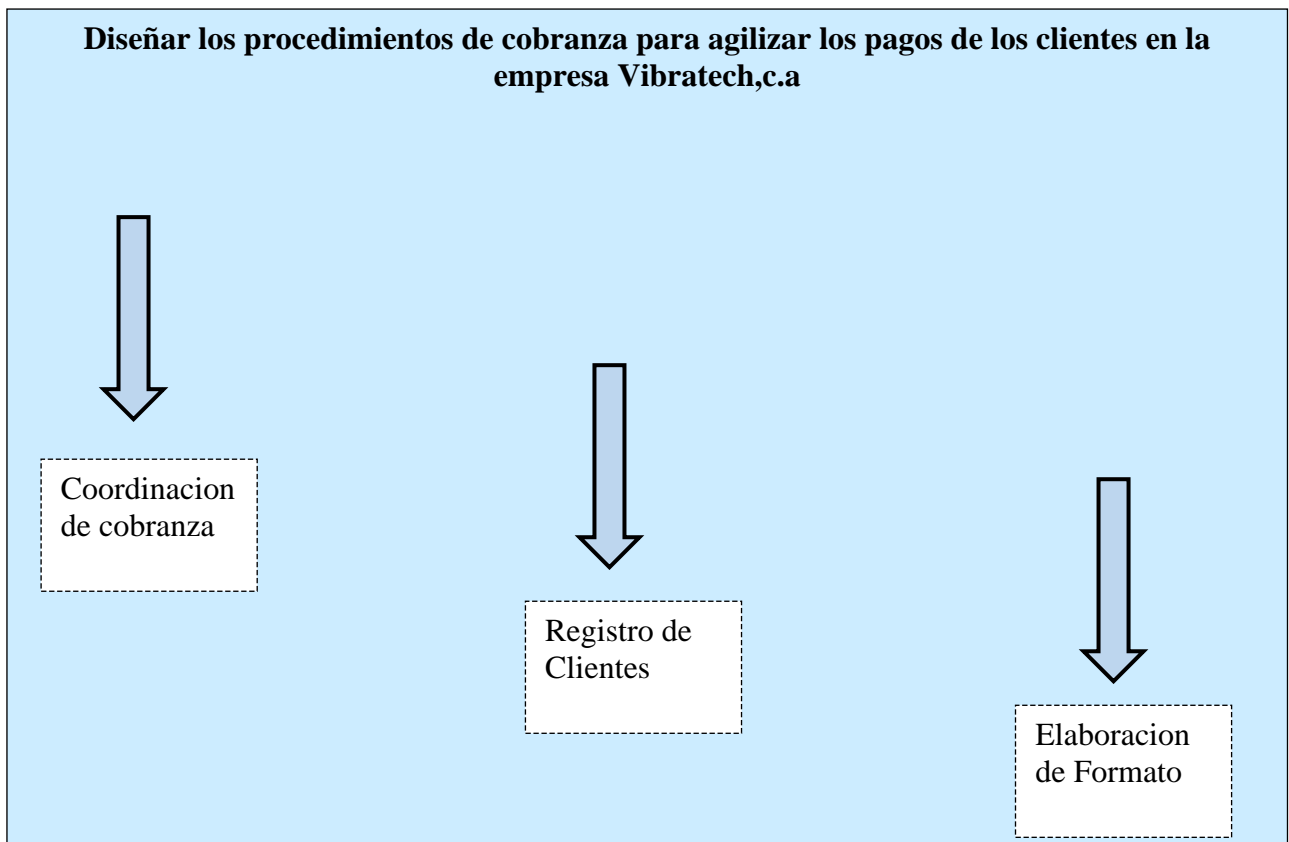


Grafico: 11
Fuente: Villegas, M (2018)

Fase I: Coordinar los lineamientos de cobranza con los clientes para lograr la recuperación de los pagos a tiempo de la empresa Vibrattech,C.A

El objetivo es coordinarla situación de cobranza para lograr los pagos de los clientes a tiempo, de esta manera tiene que existir el departamento encargado solo por las cobranza de las factura, logrando agilizar los pagos para la empresa, es decir una (1) persona encarga en el departamento, es decir un empleado que ejecute dicho trámite, de esta manera se pueden enfocar mucho más a la cobranza y de puede cumplir ventas pagadas al finalizar,

La propuesta consistirá en:

1. Adquirir unas carpetas donde se archivara por número de factura de manera que sea separado por los mes o alfabético por clientes, indicando el estatus de las facturas vencidas (agenda de cobranza)
2. Revisar lista de cuentas por cobrar, el control tanto en físico como en digital de todos las facturas, es decir se debe llevar debidamente actualizado con reporte de fechas de vencimiento
3. Comparar las facturas físicas con la carpeta de cuentas por cobrar
4. Enviar formato de las facturas pendientes a los clientes (especificar el día de cobranza)
5. Clasificar los clientes
6. Al momento de que el cliente cancele la factura la persona encargada firmara el control del estatus debidamente sellada con fecha de pago

7. Al cierre de cada jornada de trabajo el responsable del departamento de cobranza procederá a revisar la carpeta del día y verificara que los datos de las facturas suministradas estén completos
8. Los resultados de este seguimiento controlara las condiciones de los pagos y su procedimiento será factible.

Frujograma de la estructura para la cobranza de los clientes.



Fuente: Villegas, M (2018)

Fase II: Proponer normas y procedimientos para el registro de los clientes de la empresa Vibratech,C.A

1. El registro de los clientes en un directorio, el cual muestre los interesados por nuestros servicios o ya clientes que han trabajado con nosotros
2. Todo cliente deberá estar en el proceso de ficha deberá estar registrado en una ficha de clientes
3. Es requisito indispensable para registrarlo como nuestros clientes de la empresa anexar los siguientes requisitos, fotocopia del registro mercantil, fotocopia del Rif , solvencia de impuestos, contacto de cuentas por pagar
4. El cliente deberá cumplir con los requisitos para que nuestras normas establecidas puedan cumplirse y hacer másfácil obtener los datos de nuestros clientes
5. Ya que el cliente realice el pago, nosotros podemos ubicarlos con su número de cliente el cual indica la facturas que están cancelando y solo quedamos solicitando las retenciones del pago efectuado
6. Control de cancelación de la factura, se actualizara el estado de cuenta y se elimina completo esa factura del sistema

Fase IIIElaborar unos procedimientos de cobranza para agilizar los pagos de los clientes de la empresa Vibrattech,C.A

Se llevara a cabo la propuesta mediante la elaboración de los procedimientos de cobranza con la información de las fases anteriores y es una herramienta de gran utilidad para la empresa, de esta manera solo la persona encargada en el departamento tienen la información de la cobranza, y de manera actualizada, es decir al día y no tardaran las empresas en los pagos el propósito es ayudar a la empresa.

Se selecciona el formato para el control de cobranza, se llena con los datos relevantes de la factura que permita identificar la cual debe ser detallada para el control interno

1. Al momento de recibir la factura firmada y sellada por el cliente se debe llenar el respectivo formato
2. Realizar seguimiento de cobranza
3. Al momento de ser la factura cancelada se debe elimina del formato y así constantemente actualizar el formato de cobranza

CONCLUSIÓN

Luego de presentar y analizar los resultados en el estudio y realizar propuesta de procedimientos administrativos para el registro de los clientes y los pagos de los clientes de la empresa Vibratex, C.A. se llegó a las siguientes conclusiones, de acuerdo al alcance de los objetivos específicos

De acuerdo al alcance del primer objetivo el cual consistió en diagnosticar la situación actual en cuanto a la necesidad de elaborar los procedimientos de cobranza que presenta la empresa Vibratex, C.A. se concluye que la empresa no lleva un registro adecuado de las facturas de los clientes, por lo que no existe un procedimiento administrativo para su control generando retraso en los pagos, ya que no se cancelan a tiempo

De tal manera se concluye con el segundo objetivo de identificar los factures administrativos que caracterizan al proceso de cobranza, se observa que no se planifica un orden de cobranza, así mismo no existe información escrita no existe normas ni procedimientos

Finalmente se concluye, de acuerdo al tercer objetivo, la necesidad de diseñar los procedimientos de cobranza para agilizar los pagos de los clientes de la empresa Vibratex, C.A. de acuerdo con los trabajadores se pone en marcha los procedimientos administrativos planteados, en tal sentido se establecen los formatos para llevar un mejor control de cobranza, esta propuesta permitirá un mejor control.

RECOMENDACIONES

Finalizado el proceso de investigación se presenta las siguientes recomendaciones que pueden ser tomadas por la empresa Vibratex, C.A y mejorar el manejo de las facturas recibidos en la empresa por lo cual se recomienda:

1. Mantener el seguimiento de los procedimientos señalados en la propuesta para detener inconsistencia en los procedimientos aplicados y de esta manera emplear acciones a fin de asegurar un funcionamiento adecuado
2. Aplicar los procedimientos administrativos para que sea eficientes para los pagos de los clientes
3. Mantener la disponibilidad de los recursos administrativos que permite que sea efectiva con los compromisos y obligaciones en el departamento
4. Se debe realizar las normas y procedimientos para el registro de los clientes
5. Reforzar el control interno para que exista una seguridad razonable de los procedimientos que se realizan en la empresa

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Arias, F. (2006) **El proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica**. Quinta Edición. Episteme, Caracas, Venezuela.
- Ferreira. (2008) **“Propuesta de un Modelo de Control Interno para el Eficiente Manejo del Inventario de la Empresa MAC de Venezuela”**, esta investigación fue presentada en la Universidad de Carabobo (UC)
- Frederick Winslow Taylor (1856 – 1915)**Administración**. Sexta Edición. Editorial
- Gómez, C., (2000).**Proyectos Factibles** .Editorial Predios. Valencia
- Hurtado, J. (2008). **El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación**. Sexta edición. Quirán Ediciones, Caracas.
- Montoya A. (2010) **“Propuesta para la Optimización del Control Interno de Inventario en el Departamento de Almacén de una Organización Pública (Caso “Instituto Autónomo de protección Civil y Tecnológico “Antonio José de Sucre”)**
- Morrisey. L. Gorge (2005) importancia de la administración y las Características de
de
Administración. Editorial. Caracas
- Pinto, I. y Urbina, E. (2009) **“Diseñar un Modelo de Gestión de Inventario de Mercancía a Consignación de la Empresa OPTIMERCADO, C.A ubicada en Maracay Estado Aragua”**del Instituto Universitario de Tecnología Juan Pablo Pérez Alfonzo (IUTEPAL)
- Steiner. G. (2006) Tipos de Estrategias. Caracas, Venezuela
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). **El proceso de investigación científica**. Editorial Limusa, Ciudad de México.

Electrónicas

Administración. [Documento en línea]. Disponible <http://www.monografias.com-administracion.htm> [Consulta: 2003, Abril].

Auras fariñas (2010) Técnicas e instrumentos de recolección de datos disponible en: <http://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>

Chiavenato, Idalberto. (2001). Administración, proceso administrativo. (3ªed.) México: McGraw-Hill. Interamericana de México, S.A.
<http://www.monografias.com/trabajos14/administracionempresas/administracionempresas2.shtml#ixzz2uFIXGmb1>

Elibeth Cabrera, consulta disponible (noviembre 2013)
<http://www.monografias.com/trabajos14/administracionempresas/administracionempresas.shtml#ixzz2gTn4zNhh>

García del Junco, Julio (2001) Administración y Dirección España: McGraw Hill Interamericana de España, S.A.
<http://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml#ixzz2uFj8y9iY>

ANEXOS

Anexo 1 cuadro de operaciones

Proceso para optimizar los procedimientos de cobranza en la gestión de pagos de los clientes de la empresa Vibrattech,C.A

Objetivos Específicos	Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicaciones	Ítems	Fuentes
Diagnosticar la situación actual en cuanto a la necesidad de elaborar los procedimientos de cobranza	Control administrativo	Cuentas por pagar de los clientes	Control de procedimientos	Métodos	1	
				Principios	2	
				Disciplina	3	
				Etapas	4	
				funciones	5	
Identificar los factores administrativos que caracterizan al proceso de cobranza	Proceso de cobranza	Gestión de administración	Sistema de cobranza	Facturas	1	
				Registro de clientes	2	
				Fecha de vencimientos	3	
				Estatus de facturas	4	
				Pagos de facturas	5	
Diseñar los procedimientos de cobranza para agilizar los pagos de los clientes en la empresa Vibrattech,C.A			Capacidad para lograr el objetivo	Lograr metas y objetivos	6	
				Diseño de plan	7	
				Orden	8	
				Metas	9	
				reglas	10	

Fuente: Villegas M(2018)

Anexo N° 2 Lista de Cotejo

ítem	Aspecto Observado	SI	NO
1	Métodos para la actualización de las facturas por cobrar		
2	Principios de la administración al ser recibida la factura con sello de los clientes		
3	El orden o mejora, consiste en trabajar permanente de acuerdo a las normas administrativas establecidas en la empresa		
4	Utilizan como estrategia la ubicación documental y física de cada factura		
5	Establecen un sistema de datos de manera que funcione correctamente explicando el estatus de la factura en proceso y vencidas		

Fuente: Villegas (2018)

Anexo N° 3 Cuestionario

Ítem	Preguntas	Si	No
1	¿Piensa usted que se necesita una persona que lleve el proceso de cobranza en las facturas?		
2	¿En el departamento de cobranza se planifica las actividades relacionadas con las facturas?		
3	¿Considera usted, que el proceso de cobranza se atrasa?		
4	¿Existe información escrita sobre el proceso para el control de las facturas?		
5	¿Cree usted, que la persona que cobra las facturas es el adecuado?		
6	¿Se controlan las facturas de los clientes inmediatamente después que son recibidas?		
7	¿Existe Supervisión y evaluación en el control de los pagos de los clientes?		
8	¿Las facturas por cobrar se encuentran archivadas de manera que facilite la ubicación inmediata?		
9	¿La información de las facturas vencidas se le notifica al cliente?		
10	¿Cree usted necesario diseñar un procedimiento de cobranza para agilizar los pagos?		

Fuente: Villegas (2018)