



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA COBRANZA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA CVG. ALUCASA.

Autor(es): Yesica Paola Pérez Márquez

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE
LA COBRANZA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
DE LA EMPRESA CVG. ALUCASA.**

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciado en Administración de Empresas

Autor(a): Yesica Paola Pérez Márquez

Tutor(a): Licda. Oneida Emilia Jiménez de Peralta

San Diego, diciembre 2018

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	pp.
LISTA DE CUADROS.....	I
LISTA DE GRÁFICOS.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
Resumen Informativo.....	V
Introducción.....	1
Capítulo	
I. EL PROBLEMA.....	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Objetivos.....	6
1.3. Justificación.....	6
II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas.....	12
2.3. Definición de términos.....	15
III. MARCO METODOLÓGICO.....	16
IV. RESULTADOS.....	22
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
5.1. Conclusiones.....	76
5.2. Recomendaciones.....	77
Referencias.....	79

LISTA DE CUADROS O TABLAS
CONTENIDO

CUADRO	
TABLAS	pp.
Cuadro N° 1 Población.....	18
Cuadro N° 2 Muestra.....	19
Cuadro N° 3 Escala de índice de confiabilidad.....	22
Cuadro N° 4 Lista de cotejo.....	24
Cuadro N° 5 Resultado de ítem N° 1.....	25
Cuadro N° 6 Resultado de ítem N° 2.....	26
Cuadro N° 7 Resultado de ítem N° 3.....	27
Cuadro N° 8 Resultado de ítem N° 4.....	28
Cuadro N° 9 Resultado de ítem N° 5.....	29
Cuadro N° 10 Resultado de ítem N° 6.....	30
Cuadro N° 11 Resultado de ítem N° 7.....	31
Cuadro N° 12 Resultado de ítem N° 8.....	32
Cuadro N° 13 Resultado de ítem N° 9.....	33
Cuadro N° 14 Resultado de ítem N° 10.....	34

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

CONTENIDO

GRÁFICO	
FIGURA	pp.
Grafico N° 1 Resultado de ítem N° 1.....	25
Grafico N° 2 Resultado de ítem N° 2.....	26
Grafico N° 3 Resultado de ítem N° 3.....	27
Grafico N° 4 Resultado de ítem N° 4.....	28
Grafico N° 5 Resultado de ítem N° 5.....	29
Grafico N° 6 Resultado de ítem N° 6.....	30
Grafico N° 7 Resultado de ítem N° 7.....	31
Grafico N° 8 Resultado de ítem N° 8.....	32
Grafico N° 9 Resultado de ítem N° 9.....	33
Grafico N° 10 Resultado de ítem N° 10.....	34

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis:

A Dios por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría de que todo es posible.

A mis padres y hermana quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de estos años de formación profesional; a ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivos de mi vida.

A esas grandes personas, donde me mostraron que la amistad, el amor y la unión son las bases de toda estabilidad. Con su gran apoyo me demostraron que hay muchas cosas por hacer y que poniendo cada una su granito de arena se pueden lograr grandes cosas.

Gracias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios quien me dio la vida y la ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a él que con su infinito amor me ha dado la sabiduría suficiente para culminar esta carrera universitaria.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento, reconocimiento y amor a mis padres por todo el apoyo, tolerancia, comprensión y paciencia que me tuvieron en la trayectoria de estos años, gracias por estar allí, por soportar mis ausencias y permitirme llegar a la culminación de esta etapa profesional.

Gracias a mis hermanas quienes han sido mis amigas fieles y sinceras, en las que he podido confiar y apoyarme para seguir adelante.

Gracias a todas aquellas personas que de una u otra forma me ayudaron a crecer como personas y como profesional.

Agradezco también de manera especial a mi tutor de académico Lcda. Oneida Jiménez quién con sus conocimientos y apoyo supo guiar el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

Gracias a todos.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA COBRANZA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA CVG. ALUCASA.

Autor(a): Yesica Paola Pérez Márquez
Tutor(a): Oneida Emilia Jiménez de Peralta
Fecha: Octubre 2018

RESUMEN INFORMATIVO

La realización del presente trabajo de investigación es proponer un diseño para la implementación de un manual de normas y procedimientos que promueva el control en el proceso de cobranza en el departamento de crédito y cobranza en la empresa CVG. ALUCASA. El tipo de investigación que se adapta a la investigación, se encuentra enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible; ya que por medio de la misma se permite la elaboración de una propuesta de un modo operativo viable, cuyo propósito es satisfacer una necesidad o solucionar un problema, por lo que se presenta como una investigación de campo, el cual se determina debido a que la información se obtuvo directamente de la realidad, es importante mencionar que la información se recopiló mediante un cuestionario, y fue aplicado a la muestra seleccionada, la población estuvo conformada por un total de diez (10) empleados, la muestra estará conformada por cinco (5) empleados que trabajan en el departamento de crédito y cobranza. se menciona como hipótesis que si se implementa un manual de gestión de cobranzas en dicha empresa mejoraran los procesos en un 90 %, servirá como guía fundamental y prescribirá los límites generales dentro de los cuales se lleven a cabo los procesos, permitiendo agilizar las operaciones internas y así alcanzar la eficiencia del departamento.

Descriptor: Control, investigación, proyecto, hipótesis, operaciones, eficiencia.

INTRODUCCIÓN

Durante décadas la administración ha sido un proceso que consiste en la dirección justa de actividades, esfuerzos y recursos de una organización, por esta razón ninguna empresa puede alcanzar el éxito si no tiene una administración competente; ya que la misma le permite alcanzar los objetivos, sean estos económicos, políticos o sociales, utilizando para ello las aptitudes y energías humanas hacia una acción efectiva, a su vez ayuda a elevar la productividad, promueve y orienta el desarrollo.

Cabe destacar que el control es muy importante dentro de las organizaciones, ya que evalúa y mide la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias. Por ello, toda organización debe poseer un control del departamento de crédito y cobranza, ya que el mismo es una importante transacción generadora de dinero, y por ende, se requiere información fiable, que ayude a comprender las diferentes actividades realizadas por la organización en dicho departamento, para esto es necesario la elaboración de manuales los cuales se basan en la necesidad de tener un respaldo escrito que describa detalladamente las actividades, normas y procedimientos., de tal forma que puedan servir de consulta y guía.

Para llevar un mejor control en los procesos de cobranza de la empresa CVG ALUCASA., debe haber una versión detallada por escrito que indique las actividades a ser cumplidas en cada uno de los cargos que conforman el departamento administrativo. Esta versión se llama manual el cual se encarga de instruir a cada uno de los miembros de un departamento a ejercer, cumplir normas y procedimientos necesarios para tener un mejor control en la organización.

El presente estudio se crea para proponer un manual de normas y procedimientos que permita agilizar el proceso de cobranza en la empresa CVG. ALUCASA., el mismo está compuesto por cuatro capítulos en donde:

En el Capítulo I, localizaremos el problema existente en la organización, para así establecer objetivos que nos permitan justificar el mismo, y establecer directrices que permitan encontrar una solución al problema planteado.

En el Capítulo II, se señalan los antecedentes, así como también se establecen las bases teóricas necesarias para respaldar la elaboración de este proyecto y la definición de términos.

En el Capítulo III, representa la vía para responder a las interrogantes del estudio, el mismo plantea los elementos que conforman la metodología a través de la cual se ha desarrollado esta investigación, entre los cuales se menciona el tipo de investigación, el diseño de la misma población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el Capítulo IV, se muestran los resultados del diagnóstico los cuales son importantes para determinar las características específicas del problema, y así aplicar las medidas correctivas a través de la propuesta, es necesario destacar que las mismas son presentadas por medio de gráficos y una lista de cotejo. Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta.

En el Capítulo V, se muestran las conclusiones y recomendaciones del proyecto. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Por muchos años la administración ha sido un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para establecer y obtener los objetivos propuestos. Esta es orientación justa de actividades, esfuerzos y recursos de una organización, por esta razón ninguna empresa puede alcanzar el éxito si no tiene una administración competente; ya que la misma le permite lograr los objetivos, sean estos económicos, políticos o sociales, utilizando para ello las aptitudes y energías humanas hacia una labor efectiva, a su vez ayuda a elevar la productividad, promueve y orienta el desarrollo.

De esta manera, las organizaciones tienen técnicas o métodos para alcanzar los objetivos planteados en su gestión, en donde las personas desempeñan funciones administrativas entre ellas el control, con el cual es uno de los pasos administrativos más importantes dentro de la misma, ya que es en él, donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, al mismo tiempo se utilizan para mejorar la calidad del proceso, así como también permiten corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos, a su vez se encarga de preparar la delegación y el trabajo en equipo, permitiendo así facilitar el cumplimiento eficiente de los planes y proyectos que se tengan como metas a alcanzar, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional.

Para Stoner (1996) El control administrativo, es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas (p. 610). Por lo tanto los procesos administrativos son la esencia que da vida a las organizaciones ya que entre ellas se encuentra la contabilidad, que es una de las herramientas base que asegura la estabilidad y solidez de la empresa.

La contabilidad, es de uso obligatorio para las entidades financieras con fines de lucro, sin fines de lucro, organizaciones sociales, cualquier institución que maneje recursos financieros o no financieros, en ella se refleja todo movimiento de ingreso y egreso de las finanzas de cualquier organización.

El proceso de cobranza, es considerado por la mayoría de las empresas como la primordial fuente de ingresos para el financiamiento de sus operaciones, donde el crédito juega un papel relevante como estrategia para captar mayor número de clientes y así promover el flujo de efectivo, de tal manera que no se produzca un aumento indiscriminado en las cuentas por cobrar.

Pérez Mata (2006) expresa que son dinero esperando a ser tomado, son además el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos ya que a diferencia del inventario estas ya no deben pasar por procesos de manufactura, almacenaje, traslado y colocación con los clientes. (p. 45).

Las cobranzas representan una de las funciones más riesgosas y de más trascendencias dentro de las organizaciones. Las cuentas por cobrar registran los aumentos y disminuciones derivados de las ventas de mercancías o prestación de un servicio a crédito, lo cual representa un beneficio a futuro.

En la empresa CVG Alucasa, dedicada a diseñar, fabricar y comercializar productos laminados de aluminio de bajo espesor y alto valor agregado motivado a la falta de seguimiento al proceso de cobranza, la carencia de actualización de los procedimientos y la ausencia de cumplimiento de normas por parte del personal, obliga a que la empresa tenga un descontrol sobre las cuentas por cobrar.

Los departamentos de créditos y cobranzas cuando carecen de manuales crean un ambiente de desconfianza hacía el cliente, las personas encargadas de administrar los

pagos, así como, la falta de unidad del equipo; establecen un retraso en el chequeo y control de las actividades, esto acarrea la apatía y desmotivación por parte del personal trayendo como consecuencia el mal funcionamiento del departamento. Esto obedece a la incoherencia de las decisiones y por ende no existe una cobranza efectiva que será de vital importancia para la empresa. Toda esta situación de insolvencias es producto de no saber manejar las políticas establecidas por la empresa en cuanto a las gestiones de cobranza.

Con este criterio, se tiene la certeza de que con la elaboración e implantación de este manual se puede establecer métodos y lineamientos que puedan evitar la desviación de fondos y pérdidas de información valiosa en el departamento de crédito y cobranza. De esta forma se hace más productivo, eficiente, eficaz y efectivo el manejo de esta información, cumpliendo con el objetivo de esta empresa.

Por lo antes expuesto y con el propósito de mejorar los procedimientos de crédito y cobranza de la empresa CVG Alucasa., se propone la elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos escrito, para mejorar y optimizar el departamento, incluyendo a este una charla de inducción capacitando al personal que se encuentre en dicho departamento o aquel que ingrese por primera vez, para esto será necesario segregar las funciones de tal manera que se dividan las responsabilidades, esto permitirá que se agilicen las gestiones de cobranzas y mantener una liquidez para así tener pocos clientes morosos desarrollando una mejor venta, facturando con mejor facilidad.

1.1.1. Formulación del problema

¿De qué forma influirá la creación de un Manual de Normas y Procedimientos para el Control de las Cobranzas en el Departamento de Créditos y Cobranzas en la empresa CVG. Alucasa?

1.2. Objetivo General

Crear un manual de normas y procedimientos para el control de las cobranzas en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.

1.2.1. Objetivos específicos

Determinar la situación actual del control del proceso de cobranzas en la empresa CVG. Alucasa a través de la realización de un diagnóstico interno.

Precisar los aspectos teóricos relacionados con un manual de normas y procedimientos para el control de las cobranzas en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.

Comprobar las factibilidades técnicas, operativas y económicas para la confirmación de la viabilidad del manual de normas y procedimientos propuesto.

Crear un manual de normas y procedimientos para el control de las cobranzas en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa

1.3. Justificación

Durante muchos años en varios países y por ende en las empresas el control ha sido uno de los procesos administrativos más importantes dentro de las organizaciones, ya que se encarga de evaluar y medir la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias.

Es por ello, que se deben presentar métodos coordinados y medidas para ser adoptados por una organización, para comprobar la exactitud y veracidad de la información y salvaguardar el patrimonio, por lo tanto, el control no se diseña para detectar errores o fraudes, sino para certificar que los procesos se ejecuten de manera organizada.

La importancia y utilidad de esta investigación radica en contribuir a que el proceso de las cuentas por cobrar tenga mayor efectividad, para que la organización pueda llevar a cabo exitosamente sus objetivos y el cumplimiento de la cobranza en el departamento de crédito y cobranza de la CVG. ALUCASA., en la medida que los objetivos antes propuestos den la solución al problema de carácter operativo y administrativo generado por las deficiencias presentadas en el departamento de crédito y cobranza, y lograr así la optimización de la gestión de control de la empresa y en consecuencia pueda cumplir con los compromisos adquiridos y obtener los beneficios programados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico constituye un aspecto importante dentro de la presente investigación, puesto que permitirá tener una visión más clara del problema, la representación de la “explicación” teórica para comprender la naturaleza del hecho investigado. Según Tamayo (2014:50), expresa que: “es la estructura conceptual integrada por hechos e hipótesis que debe ser compatibles entre sí en la relación con la investigación”.

2.1. Antecedentes de la investigación

Para llevar a cabo cualquier investigación, es necesario tomar en cuenta una serie de factores y posibilidades, orientadas hacia la solución del problema, el cual se basa en teorías de estudios o trabajos realizados con anterioridad. Los antecedentes relacionados con la investigación, se elaboran mediante la revisión de una variedad de trabajos de grado relacionados con el tema en estudio, entre estos se señalan los siguientes:

Arraiz (2014) en su trabajo especial de grado **titulado “Diseño de un manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por pagar en el departamento administrativo de la empresa Supermercado Popular Valencia C.A.”** presentado para optar al título de Licenciado en administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), en cuya investigación el objetivo principal proponer un manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por pagar del departamento de administración de la del Supermercado Popular Valencia, C.A.

Esta investigación es un proyecto factible ,realizado bajo los criterios de una investigación de campo, donde se utilizó la observación directa y la encuesta como técnica de recolección de datos aplicada a una población de veinte (20)

trabajadores, y se obtuvo como resultado la falta de una guía metodológica que permita a los empleados cumplir con obligaciones específicas.

Este estudio se basa en la necesidad de la aplicación de procedimientos que orienten las acciones de los involucrados, ya que dicho manual beneficia a la organización motivado a que le servirá de guía para ejecutar las tareas de una mejor coordinación de actividades en el departamento, y aplicación de normas que constara de revisión constante y simplificación del trabajo. Esta investigación contribuye a la presente investigación, porque se enfoca en la necesidad de la implementación de normativas que orienten las gestiones de los involucrados en el departamento de cuentas por pagar, que permitan un mejor desempeño en el desarrollo de las actividades propias de la organización.

Orozco (2014) en su Trabajo Especial de Grado titulado **“Manual de normas y procedimientos para el área de cuentas por cobrar de la empresa Electro-Tools de Venezuela, C.A.** Ubicada en San Diego Estado Carabobo” presentado para optar al título de Licenciado en administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), en cuya investigación el objetivo principal es diseñar, proponer y aplicar lineamientos que guíen las actividades de todos los involucrados en el proceso de cuentas por cobrar en el departamento de administración de la organización.

Dicha investigación se elaboró bajo la modalidad de proyecto factible, realizado bajo los criterios de una investigación de campo, donde se utilizó la observación directa y la encuesta como técnica de recolección de datos aplicada a una población de siete (07) trabajadores, y se obtuvo como resultado la falta de una guía metodológica que permita a los empleados cumplir con obligaciones específicas.

Este estudio constituye un aporte, porque se basa en la necesidad de la aplicación de normativas que orienten las acciones de los involucrados en el departamento de cuentas por cobrar, que permitan un mejor desempeño en el desarrollo de las actividades propias de la organización.

Martínez (2013), en su trabajo de grado presentado a la Universidad José Antonio Pez titulado **“Manual de normas y procedimientos para el control de cheques devueltos en el departamento de administración de la empresa Makro Comercializadora, S.A.(Valencia)”**, para optar el título de Lic. en Administración de Empresas. El objetivo general es proponer un manual de normas y procedimientos para el control de cheques devueltos en el dpto. de la empresa Makro Comercializadora S.A . Las técnicas a utilizar El instrumento utilizado fue realizar una encuesta al personal involucrado en el departamento.

La finalidad de esta investigación es importante para la empresa Makro Comercializadora, SA (Valencia), debido a que las normas y procedimientos de él Diagrama de Ishikawa se orientan al control necesario y evitar que el banco devuelva los cheques por falta de fondos.

El aporte académico de esta investigación se manifiesta en la contribución que hace la investigadora, a nuevos conocimientos en materia de controlar los cheques devueltos, y los procedimientos administrativos aplicados al sector privado, con lo cual se enriquecen las enseñanzas impartidas por la Universidad José Antonio Páez.

Brito (2013), en su trabajo de grado presentado a la Universidad José Antonio Pez titulado **“Manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por pagar en el departamento administrativo de la empresa Inversiones Quiroven, C.A.”**, para optar el título de Lic. en Administración de Empresas. El objetivo general es proponer un manual que permita llevar un control de las cuentas por pagar

en el departamento administrativo de la empresa Quiroven, C.A. Las técnicas a utilizar El instrumento utilizado fue realizar una encuesta al personal involucrado en el departamento.

La finalidad de esta investigación es importante para la empresa Quiroven, C.A., debido a que dicho manual beneficia a la organización, ya que le servirá de guía para ejecutar las tareas una mejor coordinación de actividades en el departamento, y aplicación de normas que constara de revisión constante y simplificación del trabajo. El aporte académico que proporciona el trabajo revisado se centra, en la necesidad que poseen todas las empresas de contar con manuales y/o procedimientos administrativos que permitan encaminarla ya se sea la parte operativa y/o administrativa de la misma en forma eficiente.

Eslao (2017), en su trabajo especial de grado titulado **“Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía Otelo&Fabell”** presentado para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil-Ecuador, en cuyo proyecto el objetivo principal es la Elaborar un manual de procedimientos de crédito y cobranzas, para aumentar el indicador de recuperación de cartera.

Este es un proyecto factible, de acuerdo a una investigación de campo, donde se utilizó la observación directa y una encuesta como técnica de recolección de datos aplicada a la totalidad de la población conformada por veintiocho (28) trabajadores, de donde se obtuvo como resultado que no existían políticas específicos para ejecutar los procesos del departamento de Crédito y Cobranzas.

Este estudio constituye un aporte porque se evidencia que hubo la falta de un manual de procedimiento para llevar a cabo las funciones del personal involucrado en

el departamento de crédito y cobranzas, repercutiendo esto directamente en la optimización de los ingresos percibidos en la organización.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas, implican la utilización de un conjunto de conceptos que coherentemente interconectados entre sí, podrán dar una perspectiva diferente o explicar un aspecto que se pretende conocer. Según Balestrini (2001) estas son “una sección especialmente dedicada a la definición de los elementos básicos que conforman la estructura teórica de la misma, que permiten orientar el sentido de la investigación: los conceptos” (p. 59).

El autor Duhalt M. (1977): “Su importancia radica en que es una herramienta que sirve para el manejo y planificación de los recursos organizacionales, sean estos recursos humanos o materiales a su vez, constituyen un medio para agilizar los procesos contables y aumenta el logro de sus objetivos”.

Por otra parte, el manual ofrece al personal una guía para la ejecución de sus labores, que resultan particularmente valiosos para instruir al personal de reciente ingreso, y es de gran utilidad para evitar errores o pasar por alto aspectos elementales. Un manual le permite a la empresa contar con un medio de consulta sobre la realización de las operaciones que en él se contempla, contribuye a mejorar la calidad y oportunidad de la información así como también minimizar los errores humanos que pudieran existir por la falta de un material de información d ese tipo.

Según Belisario Silvymar (2008), pág. 19. Un manual, es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para llegar al objetivo.

Por ello, el control es un fundamento importante para la organización ya, que mediante este la administración evalúa constante y sistemáticamente los resultados, actuales con los esperados, verificando si el grado de cumplimiento de las metas asegura el éxito de la estrategia definida y si ésta mantiene su validez tanto en relación con la misión del ente como con las condiciones del medio en que actúa.

Juan Ramón Santillana González (2003). Define el control como un plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adaptados por una entidad para salvaguardar sus activos. Verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración (p.4)

Se puede decir que el control si esta correctamente diseñado y sistematizado, es una inspección que intenta prevenir o al menos detectar a tiempo errores, fraudes, ineficiencias, mediante la incorporación al trabajo de políticas que permitan alcanzar los objetivos establecidos.

No obstante, para mantener el control sobre las actividades que se realizan a diario por la organización, existen procesos sistemáticos y organizados dentro de los cuales se encuentra el proceso contable que es el conjunto de fases a través de las cuales se registra, clasifica y resumen las operaciones mercantiles de una empresa y mediante las cuales la contabilidad obtiene y comprueba información financiera, para lo cual es necesario ordenar la misma.

Es por ello, que para Pérez Mata (2006) Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa, están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos

convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. (p. 79)

Cabe destacar que aunque la salud financiera de una empresa, es de vital importancia en la organización tener al día una serie de documentos que enmarcan las actividades diarias de la compañía en sus procesos productivos. Estos documentos reúnen normas internas, procedimientos, reglamentos, directrices y formatos de lo que todos los empleados deben tener conocimiento, permitiendo que una compañía pueda evolucionar independientemente de que sus dueños o accionistas principales estén encima de la compañía.

Es de suma importancia, el uso de manuales ya que ofrece una descripción actualizada concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso, Un manual de normas y procedimientos contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos ó mas de ellas, el mismo incluye los puestos o unidades administrativas que interviene precisando su responsabilidad y participación, también suele contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

2.3. Definición de Términos

Cliente: individuo u organización que realiza una operación de compra. (Rosemberg 1996, p.71).

Cobranzas: es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documento para que los pague o acepte. (Rosemberg, 1996, p.170).

Control interno: es la función que tiene la gerencia de salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. (Holmes. 1999, p.84).

Crédito: cambio de una prestación presente por una contraprestación futura, es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio y el pago correspondiente más los intereses devengados los recibe más tardes. (Rosemberg. 1996, p.500).

Cuentas: medio o instrumento contable a través del cual son registradas las operaciones de acuerdo con su naturaleza y donde se refleja el movimiento de todo lo que recibió y todo lo que entregó esa cuenta. (Brito, 1999, p.200).

Facturas: documento preparado por un vendedor de bienes o servicios y entregado al comprador. El documento contiene una lista de todos los productos adquiridos, así como su precio. (Rosemberg, 1996, p.184).

Ventas: transferencia de la titularidad de un bien o servicio o el compromiso de realizar un servicio a cambio de un pago efectivo actual o futuro. (Rosemberg. 1996, p. 936).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describe cada uno de los componentes metodológicos que el investigador ha seleccionado para cumplir con los objetivos de la investigación que se ha propuesto”. Es por eso, que esta representa la elección planificada de acciones para aportar soluciones a problemas percibidos en diferentes contextos. El marco metodológico según Castro (2003) “permite enunciar la manera como se llevará a cabo la investigación a fin de estudiar el problema planteado” (p. 55).

Tipo de investigación

En el tipo de investigación se tiene que determinar el esquema de investigación, para abordar la información. Es preciso determinar, en esta fase, los objetivos básicos que persigue esta investigación, tarea que debe ser realizada con rigurosidad y en forma explícita; es por eso que para este estudio la investigación se encuentra enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, ya que por medio de la misma se permite la elaboración de una propuesta viable o una posible solución, en lo que se presenta como una investigación de campo.

Diseño de la investigación

El diseño de investigación, representa las técnicas que se deben seguir para el desarrollo, esto permite guiar todo este proceso. Castro (2003) dice que “se refiere a la manera, como se dará respuesta a las interrogantes formuladas en la investigación” (p. 59). Asimismo esta lo señalado por Sabino (2000) el cual dice que este se ocupa de “proporcionar un modelo de verificación que permite contrastar hechos con teoría y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo”. (p. 20).

Para este estudio el mismo será un diseño de campo. Su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita constatar hechos con teoría y su forma es la elaboración de un manual de normas y procedimientos para el departamento de crédito y cobranza, que determine las operaciones necesarias para hacerlo. Asimismo, esta lo expresado por Arias (2006) señala que este diseño consiste “en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes” (p. 31).

Se puede resumir, que la investigación de campo es la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, de este modo, permite cerciorarse al investigador de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, posibilitando su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad. Esto, en general, garantiza un mayor nivel de confianza para el conjunto de la información obtenida. El estudio propuesto se adecua a una investigación de campo, ya que la fuente de información va a ser obtenida directamente de la empresa CVG Alucasa., departamento de créditos y cobranzas.

Fases de la investigación

Las fases metodológicas de acuerdo a Hernández Sampieri R. (1998) se refiere a: “El diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y los otros componentes del proceso de investigación son distintas en estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativas,”. El diseño de las fases metodológicas constituye la medula del informe, se refiere al desarrollo propiamente dicho trabajo investigativo. Cabe mencionar que, para el desarrollo del diseño del manual de normas y procedimientos, el investigador tuvo contacto directo con el problema, dentro de la organización.

Fase 1. Diagnóstico de la situación actual del proceso de cobranza de la empresa CVG.

Inicialmente, se diagnostica la problemática existente en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa, para ello se utiliza una población pequeña y finita conformada por 20 personas, la dada la características finitas se considera como un estudio del caso, por lo tanto se tomó una muestra de 05 personas. En el mismo orden de ideas se utiliza como técnica la observación directa.

Población y muestra

Estos elementos son otros aspectos importantes de este estudio, en esta sección se refleja lo relativo a la población y muestra que se utiliza, de tal forma que según Balestrini (2001) señala que se refiere a “cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación.” (p. 122)

Tomando en consideración las definiciones anteriores, se esquematiza en el cuadro N° 01 presentando a la población que en este caso estará representada por un total de diez (10) empleados de la empresa CVG Alucasa., donde se detallan los cargos y el número de personas que ejercen cada uno de los mismos.

Cuadro N° 01. Población

Empleados	Cantidad
Gerente de adm. y finanzas	01
Jefe de crédito y cobranza	01
Analista de cuentas por cobrar	03
Analista de crédito y cobranza	03
Auxiliar de crédito y cobranza	02
Total	10

Autor: Pérez, (2018)
Fuente: CVG ALUCASA.

En lo referente a la muestra, Pérez (2002) dice que “la muestra es una proporción, subconjunto de la población que selecciona el investigador de las unidades en estudio, con la finalidad de obtener información confiable y representativa.” (p. 65)

De acuerdo con el concepto anterior, para la selección de la muestra se tomará en cuenta el muestreo probabilístico, ya que se conoce la probabilidad que tiene cada individuo de integrar la muestra, así mismo en el cuadro N° 02 se presenta la muestra que estará conformada por cinco (5) empleados que trabajan en el departamento de crédito y cobranza, indicando el cargo y el número de personas que lo conforman.

Cuadro N° 02. Muestra

Empleados	Muestra
Jefe de crédito y cobranza	01
Analista de cuentas por cobrar	02
Analista de crédito y cobranza	01
Auxiliar de crédito y cobranza	01
Total	05

Autor: Pérez, (2018)
Fuente: CVG ALUCASA.

Por último, es conveniente anotar, la importancia de que los elementos escogidos para esta investigación sean lo más representativos y significativos posibles.

Fase 2: Determinación de las debilidades y factores positivos de la Empresa CVG. ALUCASA.

Como lo que se busca es la elaboración de un manual de normas y procedimientos, es establecer la secuencia sobre la actividad que se realiza en el departamento, en esta segunda etapa se establecen los métodos de trabajo enfocados en el control de las cuentas por cobrar; que son estudiados para lograr la optimización del mismo, para ellos se utilizaron técnicas e instrumentos para recolectar datos.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos constituyen el recurso a los que acude el investigador para obtener información de las variables, requerida para el análisis y solución del problema en estudio.

Acevedo y otros (2002), establecen que “el instrumento consiste en un formulario diseñado para registrar la información que se obtiene durante el proceso de recolección, y la técnica es el conjunto organizado de procedimientos que se utilizan durante el proceso de recolección de datos”. (p.307).

Para el desarrollo del estudio se requieren datos e información que permitan interpretar la problemática planteada, es por ello que se hace el uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos. Entre las técnicas de recolección de datos utilizadas en la presente investigación se tiene, la observación directa cual tiene como instrumento la lista de cotejos basada en ítems y la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de diez (10) preguntas de respuestas cerradas “Si-No”.

Mientras que Gallup, (1984) define la encuesta como “un instrumento que sirve para consultar la opinión de una muestra o un grupo de personas elegidas de forma estadística, sobre ciertos temas, realizada con la ayuda de un cuestionario” (p.69).

A través de estas técnicas e instrumentos de análisis donde se trata de conseguir información relevante para la investigación que se lleva a cabo, en el departamento de cobranza se podrá determinar que está afectando el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa CVG ALUCASA.

Validez y confiabilidad

Validez

La validez de un instrumento para llevar a cabo la recolección de la información tiene que ver con el grado en que el mismo mide lo que desea medir. Al respecto,

Sabino (2000), señala, “La validez indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para los cuales han sido contruidos y no otros parecidos” (p.236).

Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), La confiabilidad es el grado en el cual su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados. Se determina coeficiente de confiabilidad, los cuales varían entre Cero y Uno (0= nula confiabilidad, 1= total confiabilidad) (p.332).

La confiabilidad del instrumento, se obtuvo por medio del coeficiente Kuder & Richardson el cual permite establecer una correlación proporcional de aciertos y desaciertos y las variantes del total de los aciertos. A través de esta técnica se logra calcular la confiabilidad con una sola aplicación del instrumento, por lo que no requiere el diseño de pruebas paralelas. Sin embargo, su limitación reside en que es aplicable solo a instrumentos con Ítems dicotómicos, es decir, que pueden ser codificados con Uno-Cero.

Donde.

Cuadro N° 03 Escala de índice de confiabilidad

Escala	Índice
0.81 a 1.00	Muy alto
0.61 a 0.80	Alto
0.41 a 0.60	Moderado
0.21 a 0.40	Bajo
0.1 a 0.2	Muy bajo

Fuente: Ruiz (2001).

Autor: Pérez (2018)

Fase 3: Crear un manual de normas y procedimientos que facilite el control de las cuentas por cobrar de la empresa CVG. Alucasa.

Para finalizar, la tercera fase de acuerdo a los descritos en las anteriores se crea un manual de normas y procedimientos donde permita llevar un control de las cuentas por cobrar en el departamento de crédito y cobranza de la empresa CVG. Alucasa., ya que dicho manual sería fundamental para el proceso de la empresa, además sin él se seguirá perdiendo tiempo valioso y desaprovechando muchos recurso tanto financieros como humanos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

En este capítulo se presentan los procedimientos de orden metodológico en sus tres fases, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes que son objeto de estudio en este informe. A su vez se desarrolló los objetivos específicos definidos en el primer capítulo de este estudio, que para ser alcanzados se realizaron las técnicas de instrumentos de recolección de datos que permitirían sustraer información necesaria e importante para la creaciones del manual de normas y procedimientos para lleva a cabo un control el departamento de la organización.

Fase 1. Diagnóstico de la situación actual del proceso de cobranza de la empresa CVG.

A través de la encuesta realizada al personal que trabaja en el departamento administrativos de la empresa CVG. Alucasa., se logro obtener información para conocer los pasos, en que se lleva a cabo en el proceso de cobranza. A fin de conocer sus apreciaciones y obtener así datos que pudieran contribuir al desarrollo de la investigación, los resultados de la encuesta fueron los siguientes.

Resultados del diagnóstico

Los datos recolectados en el diagnóstico, son importantes para determinar características específicas del problema, y así aplicar las medidas correctivas a través de la propuesta, es necesario destacar que las mismas son presentadas por medio de gráficos y una lista de cotejos que se muestra a continuación.

Cuadro N° 04. Lista de cotejo

Ítems	Observación	SI	NO
1	Se establecen objetivos en el departamento de cuentas por cobrar.		
2	Se encuentran actualizados los documentos solicitados a los clientes.		
3	Saben los criterios básicos que aplica la empresa para conceder un crédito.		
4	Cómo cliente interno conoce los procedimientos del proceso de la cobranza.		
5	Cree que existen fallas de gestión en el proceso de cobranzas.		
6	Considera que existe una buena gestión de cobranza.		
7	Tienen fijados indicadores que permitan evaluar la gestión de cobranza.		
8	Estima que existe en el departamento una separación apropiada de las funciones de cada empleado.		
9	Existe un manual donde se describan cada uno de los cargos.		
10	¿Considera usted que la elaboración de un manual de normas y procedimientos permitir mejorar el proceso de cobranza en la empresa CVG Alucasa?		

Autor: Pérez, (2018)
Fuente: CVG ALUCASA.

Para fines de la investigación, la encuesta es aplicada a la muestra seleccionada para la obtención de datos, los cuales se evalúan como medio confiable de información, que van a permitir el posterior análisis de las actividades realizadas en el departamento de cobranza. El resultado que se ha obtenido será utilizado permitiendo que la misma refleje la situación del departamento de cobranza en la empresa CVG ALUCASA.

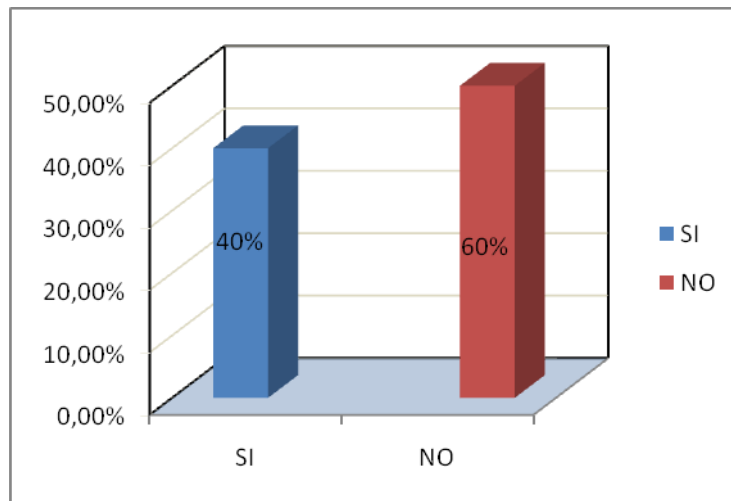
Ítems. 1.- ¿Conoce los objetivos que el departamento de cuentas por cobrar desea lograr?

Cuadro N° 05. Resultado del ítem N° 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
Totales	5	100%

Autor: Pérez, (2018)

Gráfico N° 1 Resultado del ítem N° 1



Comentario: En el gráfico N° 1 se puede observar que un 60% de los trabajadores encuestados, no conocen los objetivos establecidos por el departamento, manifestando que debido a esto existe el descontrol en el mismo, y es por ello que el proceso de cobranza no es llevado a cabo de manera efectiva, lo que trae como consecuencia ineficiencia en el cobro de las facturas.

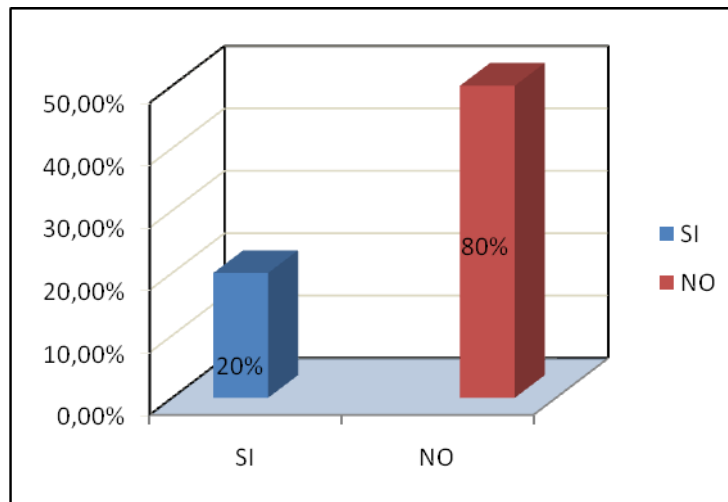
Ítems. 2.- ¿Cree que los documentos solicitados a los clientes están lo suficientemente actualizados?

Cuadro N° 06. Resultado del ítem N° 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	20%
NO	4	80%
Totales	5	100%

Autor: Pérez, (2018)

Gráfico N° 2: Resultado del ítem N° 2



Comentario: El gráfico N° 2 se muestra que 80% de los trabajadores encuestados considera que no están debidamente actualizados los documentos de los clientes y debido a esto se presenta un proceso largo al momento de la cobranza, lo que trae como resultado el no cumplimiento de los objetivos del departamento.

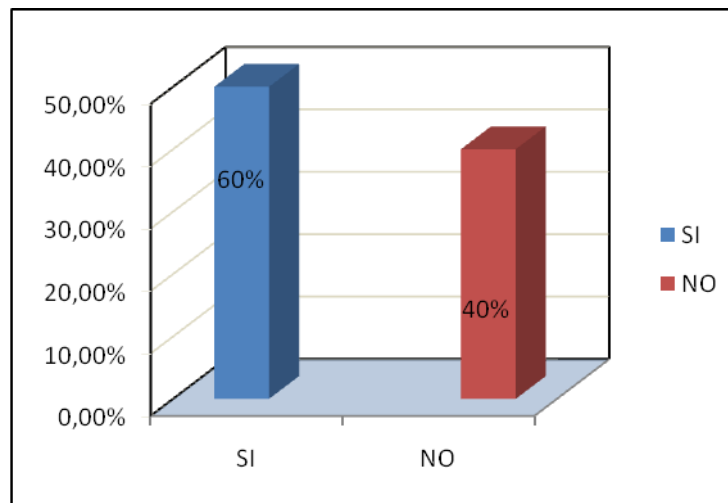
Ítems. 3.- ¿Conoce los criterios básicos que aplica la empresa para conceder un crédito?

Cuadro N° 07. Resultado del ítem N° 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
Totales	5	100%

Autor: Pérez, (2018)

Gráfico N° 3 Resultado del ítem N° 3



Comentario: En el gráfico N° 3 se puede observar que el 60% de los trabajadores encuestados manifiestan que si conocen los criterios básico para conceder un crédito, mientras que el 40% no conocen a fondo los criterios aplicados para otorgar créditos, y debido a esto retrasa el proceso de cobranza porque parte del personal desconoces los pasos necesarios, por lo que es requerido establecer un método que sea efectivo para el momento de conceder créditos.

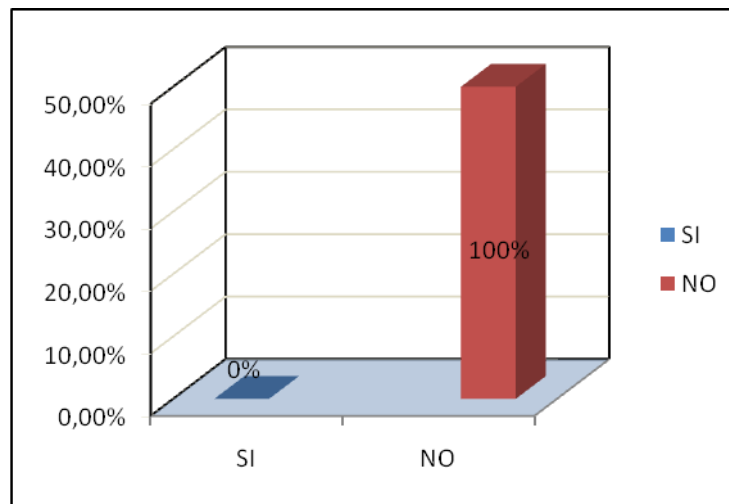
Ítems. 4.- ¿Conoce el procedimiento del proceso de la cobranza?

Cuadro N° 08. Resultado del ítem N° 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
Totales	5	100%

Autor: Pérez, (2018)

Gráfico N° 4 Resultado del ítem N° 4



Comentario: En el gráfico N° 4 se puede ver que el 100% de la muestra manifiesta que no conocen el procedimiento para un efectivo proceso de cobranza, lo que acarrea constantes fallas en el control de las mismas, lo que acarrea falta de efectividad ya que el personal lleva procedimientos de cobranza por separado o con distinto criterio.

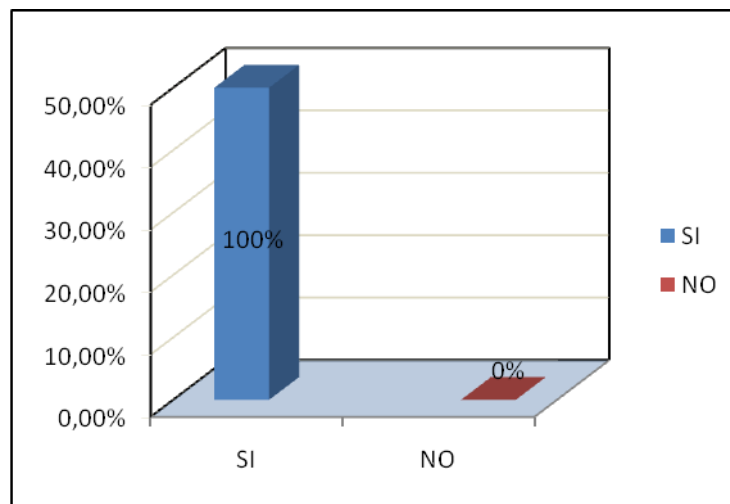
Ítems. 5.- ¿Cree que existen fallas de gestión en el proceso de cobranzas?

Cuadro N° 09. Resultado del ítem N° 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
Totales	5	100%

Autor: Pérez, (2018)

Gráfico N° 5 Resultado del ítem N° 5



Comentario: El gráfico N° 5 demuestra que el 100% de la muestra seleccionada considera que el departamento ha venido arrojando fallas, retrasando el cobro de las facturas, perjudicando la rentabilidad de la empresa y en base a ello se presenta constantemente errores que retrasan el proceso administrativo.

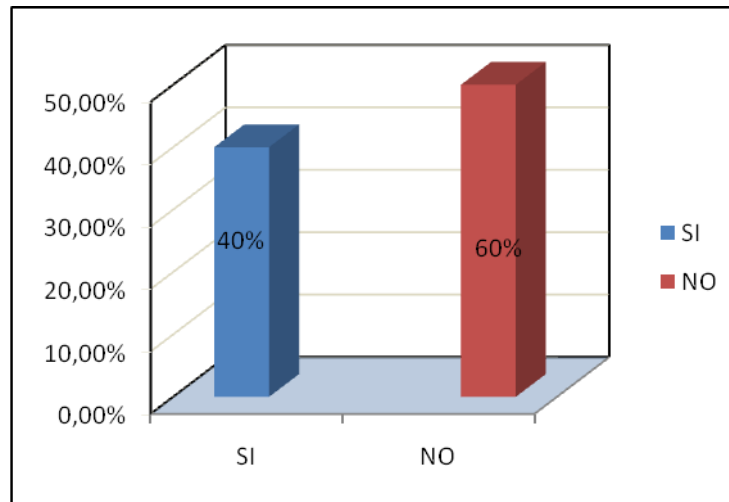
Ítems. 6.- ¿Considera que existe una buena gestión de cobranza?

Cuadro N° 10. Resultado del ítem N° 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	40%
NO	3	60%
Totales	5	100%

Autor: Pérez, (2018)

Gráfico N° 6 Resultado del ítem N° 6



Comentario: En el gráfico N° 6 se observa que un 60% de los trabajadores encuestados considera que no existe una buena gestión de cobranza ya que al momento de la cancelación de la deuda por parte de los clientes se dejan saldos pendientes, lo que ocasiona aumento de morosidad por parte de los clientes y esto hace que el proceso sea más lento en revisión y procesamiento de datos.

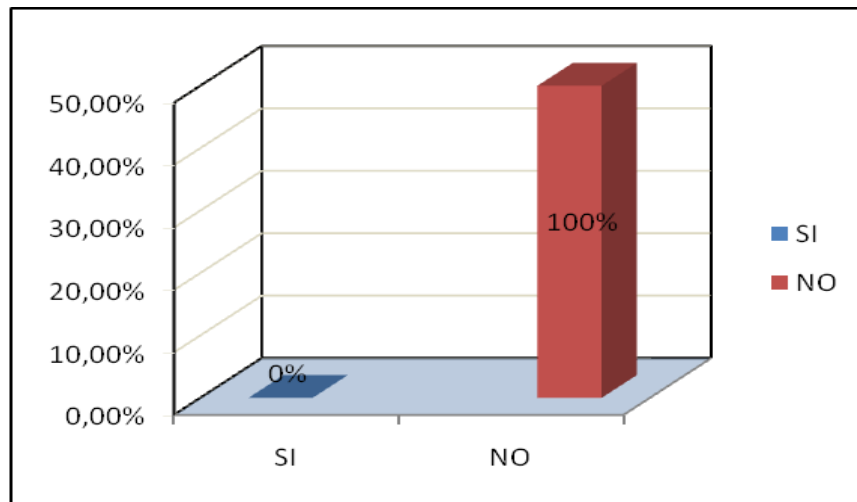
Ítems. 7.- ¿Conoce los indicadores que permitan evaluar la gestión de cobranza?

Cuadro N° 11. Resultado del ítem N° 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
Totales	5	100%

Autor: Pérez, (2018)

Gráfico N° 7 Resultado del ítem N° 7



Comentario: El gráfico N° 7 se puede ver que el 100% de los trabajadores encuestados considera que no tienen conocimiento de los indicadores que permiten evaluar la gestión de cobranza, por falta de métodos que indiquen como se deben elaborar, identificar y llevar los indicadores, para que así se pueda medir la gestión del departamento.

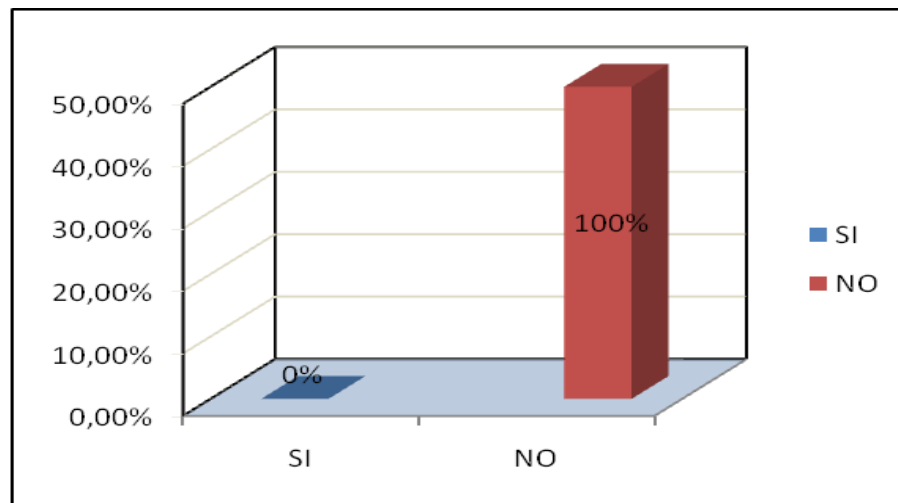
Ítems. 8.- ¿Estima que existe en el departamento una separación apropiada de las funciones de cada empleado?

Cuadro N° 12. Resultado del ítem N° 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
Totales	5	100%

Autor: Pérez, (2018)

Gráfico N° 8 Resultado del ítem N° 8



Comentario: En el Gráfico N° 8 se puede observar que el 100% de la muestra seleccionada para la encuesta considera que en el departamento de crédito y cobranza no existe una separación apropiada para las funciones que cada empleado debe tener, todo ellos porque no existe un documento donde se establecen las tareas y/o actividades que le corresponde al personal por separado, y debido a esto desconocen las funciones que deben realizar día a día en el área.

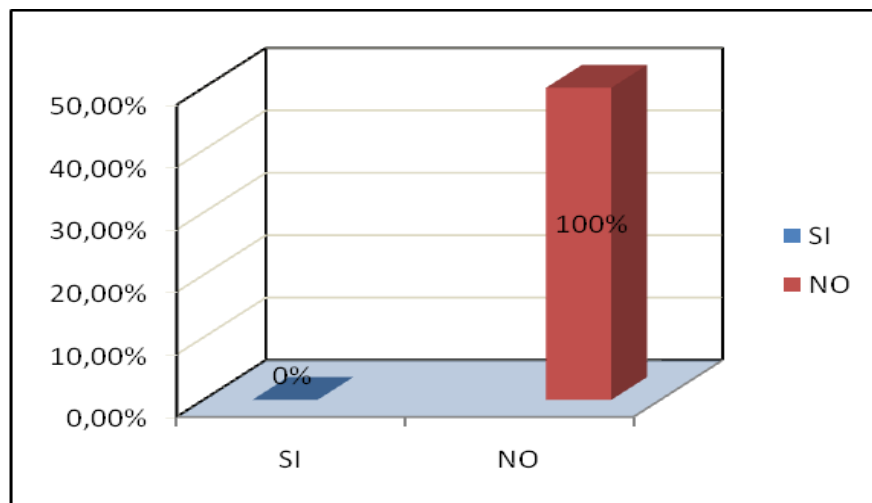
Ítems. 9.- ¿Se realiza seguimiento y evaluación de los procedimientos que permiten detectar las desviaciones de los mismos?

Cuadro N° 13. Resultado del ítem N° 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	5	100%
Totales	5	100%

Autor: Pérez, (2018)

Gráfico N° 9 Resultado del ítem N° 9



Comentario: En el gráfico N° 9 se puede ver que el 100% de los trabajadores encuestados manifiesta que no se le hace seguimiento ni evaluaciones a los procedimientos lo que crea desvíos en el departamento de crédito y cobranza, pudiendo generar pérdidas económicas para la empresa, la ineficiencia en el proceso de cobranza, el no cumplimiento de los objetivos y logrando así inconvenientes para la organización en general

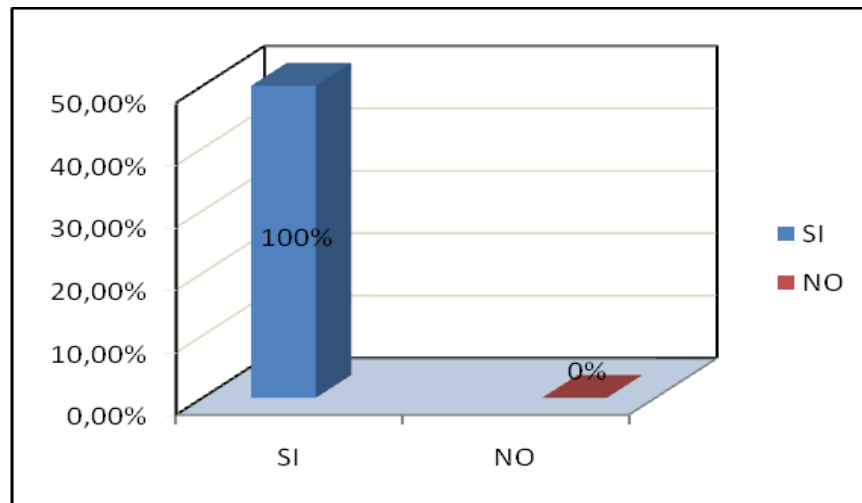
Ítems. 10.- ¿Considera que la elaboración de un manual de normas y procedimientos permitir mejorar el proceso de cobranza en la empresa CVG ALUCASA?

Cuadro N° 14. Resultado del ítem N° 10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
Totales	5	100%

Autor: Pérez, (2018)

Gráfico N° 10 Resultado del ítem N° 10



Comentario: El gráfico N° 10 refleja que el 100% de la muestra utilizada para la encuesta considera que la implementación de un manual de normas y procedimientos administrativos si mejoraría el proceso de cobranza en la organización, ya que estipularía métodos o técnicas que guíen a las personas encargadas de cobranza a realizar sus funciones administrativas con un mejor control para así mejorar la calidad y fallas del proceso, permitiendo facilitar el cumplimiento eficiente de los planes y proyectos que se tengan como metas a alcanzar a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para éxito organizacional.

Fase 2: Identificar las debilidades presentes en el proceso de cuentas por cobrar en la empresa CVG. Alucasa.

Después de haber aplicado la encuesta en el departamento de créditos y cobranzas, se pudo conocer que no existen métodos de trabajo en los cuales se pudiera obtener los pasos que se aplican para mejorar de manera afectiva el control de las cuentas por cobrar ya que no se ha implantado un nuevo método para llevar dichas cuentas; tratando de conseguir con ello la aceptación del trabajador que labora directamente con este cargo para así formarlos de manera eficaz y hacer que el cumplimiento de dicho manual sea una norma interna, logrando mantener el nuevo método para llevar las cuentas.

Fase 3: Crear un manual de normas y procedimientos que facilite el control en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.

Realizada esta fase en base a los resultados obtenidos mediante la utilización de técnicas e instrumentos de acuerdo a los resultados arrojados por las fases anteriores, se obtuvo la información necesaria para crear un manual que permita llevar el control de las cuentas por cobrar en el departamento de la empresa, en donde se muestra el objetivo del manual, justificación y recursos utilizados que conforman la propuesta.

A continuación se muestra la propuesta:

Objetivo general:

Crear un manual de normas y procedimientos para el control de las cobranzas en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.

Justificación:

La creación de este Manual de Normas y Procedimientos constituye una herramienta para todos los empleados de la empresa CVG. Alucasa., ya que por medio de este instrumento, se podrán realizar las actividades de manera efectiva y logrando conocer todos los procedimientos que se llevan a cabo en el departamento de créditos y cobranzas.

Beneficios de la propuesta:

Este manual de normas y procedimientos será beneficioso dentro del departamento de créditos y cobranzas, ya que permitirá llevar un control de manera eficiente, además este manual suministra a los empleados un instrumento efectivo para llevar el proceso.

Factibilidad:

Para la creación de este manual de normas y procedimientos fue necesario en el análisis de cinco aspectos importantes para reconocer su viabilidad.

Recursos materiales:

Para la puesta en marcha en la creación del manual de normas y procedimientos, se cuenta con equipos de computación, lápiz, borrador, hojas blancas, impresoras, cartuchos y pendrive.

Recursos humanos:

En la creación del manual se cuenta con todo el personal que labora en el departamento ya que ellos son la muestra en las cuales se basaron los resultados que se obtuvieron en la investigación.

Recursos institucionales:

La empresa CVG. Aluminio de Carabobo, S.A. (CVG. ALUCASA)


Recursos financieros:

Son los costos que acarrearía la creación del manual de normas y procedimientos a la empresa CVG. ALUCASA.

Recursos técnicos:

La técnica de normas y procedimientos, es la que permite llevar una sucesión ordenada y secuencial de operaciones relacionadas entre sí, para realiza una acción o tarea específica.


En las páginas posteriores se presenta el manual que conforma la propuesta de estudio.

	<p align="center">CVG. Aluminio de Carabobo, S.A. (CVG. Alucasa.)</p>
---	--

Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la Empresa CVG. Alucasa.

Coordinación: Pérez Yesica

Caracterización general del problema	Aspectos Críticos
<p>El departamento de créditos y cobranzas de dicha empresa ha estado presentando constantes errores, lo que han traído como consecuencia desviaciones en el manejo del control interno, generando con esto base de datos de registro de clientes incompleta, extravío de documentos de cobranza como las facturas, no se mantiene la información de forma actualizada, es por ello que se desconoce la cifra de las cuentas a cobrar, lo que retrasa el cobro de las facturas sin el consecuente cargo de los intereses correspondientes.</p>	<p align="center">Constantes errores</p> <p align="center">Falta de Control</p> <p align="center">Desconocimiento de las Cuentas por Cobrar</p>

	CVG. Aluminio de Carabobo, S.A. (CVG. Alucasa)
---	---


Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.

Coordinación: Pérez Yesica

Fundamentación

Los manuales de normas y procedimientos, se basan en la necesidad de tener un respaldo escrito que describa detalladamente las actividades, normas y procedimientos; de tal forma que puedan servir de consulta y guía a cualquier empleado, que este debidamente autorizado en el departamento.

La presente investigación constituirá una base de apoyo, consulta y guía para el adecuado funcionamiento del departamento de crédito y cobranza de CVG Alucasa, en la medida que los objetivos sean alcanzados. Asimismo la implementación de un manual de normas y procedimientos en la empresa en estudio, resultaría de gran beneficio para mejorar así las operaciones que deben seguirse para las ejecuciones las funciones del personal que allí labora, facilitando de esta manera la interacción con las distintas unidades administrativas involucradas.

	CVG. Aluminio de Carabobo, S.A. (CVG. Alucasa.)
---	--

Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.

Coordinación: Pérez Yesica

Objetivos

Elaborar un manual de normas y procedimientos para el control de las cobranzas en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.

1. Determinar la situación actual del control del proceso de cobranzas en la empresa CVG. Alucasa a través de la realización de un diagnóstico interno.
2. Precisar los aspectos teóricos relacionados con un manual de normas y procedimientos para el control de las cobranzas en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.
3. Comprobar las factibilidades técnicas, operativas y económicas para la confirmación de la viabilidad del manual de normas y procedimientos propuesto.
4. Crear un manual de normas y procedimientos para el control de las cobranzas en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa


	<p align="center">CVG. Aluminio de Carabobo, S.A. (CVG. Alucasa)</p>
---	---

Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.

Coordinación: Pérez Yesica

Metas

N° Objetivo	N° Meta	Descripción de la Meta	Indicador de Control
1	1	Establecer políticas y procedimientos para el mejoramiento del proceso de cobranza.	Planificador de actividades
2	2	Utilizar los principios de control para ser utilizados correctamente.	Planificador de actividades
3	3	Establecer procedimientos mediante los cuales el departamento pueda mantener y entregar de forma eficaz los documentos inherentes al proceso de cobros.	Planificar

	CVG. Aluminio de Carabobo, S.A. (CVG. Alucasa.)
---	--

Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.

Coordinación: Pérez Yesica

Restricciones

De orden:


Disponer del personal para poner en práctica las normas y procedimientos propuestas en manual.

Hacer llegar el manual propuesto al personal involucrado en el área y adiestrarlos para el manejo del mismo.

De recursos:

Determinar el material bibliográfico para fundamentar la propuesta del manual para el mejoramiento del proceso de cobranza.

Resistencia del personal que labora en el departamento, a los cambios que aportara el manual propuesto.

	CVG. Aluminio de Carabobo, S.A. (CVG. Alucasa)
---	---

Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.

Coordinación: Pérez Yesica


Beneficios

Para el personal:

El manual propuesto brinda la oportunidad de participar en la implementación de la propuesta.

Motiva al trabajo en equipo proporcionado una base de apoyo, y guía para el adecuado funcionamiento de las actividades.

Ofrece la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos a nivel administrativo, asegurándose así, un trabajo confiable y efectivo.

	CVG. Aluminio de Carabobo, S.A. (CVG. Alucasa)
---	---

Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.


Coordinación: Pérez Yesica

Beneficios

Para la organización:

Mejora el proceso de cobranza en la organización ya que estipulara métodos o técnicas que guíen a las personas encargadas de cobranzas a realizar sus funciones administrativas con un mejor control.

Facilitar el cumplimiento eficiente de los planes y proyectos que se tengan como metas a alcanzar a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional.


	<p align="center">CVG. Aluminio de Carabobo, S.A. (CVG. Alucasa)</p>
---	---

Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.

Coordinación: Pérez Yesica

Actividades

N° Objetivo	N° Meta	N° Actividad	Descripción de la actividad
1	1	1	Inspección al departamento administrativo específicamente el departamento de crédito y cobranza para la evaluación de los procesos que se llevan a cabo en el mismo.
2	2	2	Análisis de los instrumentos y procesos que lleva la empresa en la gestión de cobranza.
3	3	3	Evaluación de las dificultades que presenta el área. Establecimiento de estrategias que permitan corregir las fallas.


	<p align="center">CVG. Aluminio de Carabobo, S.A. (CVG. Alucasa)</p>
---	---

Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.

Coordinación: Pérez Yesica

Organización

Estructura organizativa	Gerente	Jefe	Analista
Funciones	Coordina y controla la gestión empresarial.	Sirve de apoyo a la gerencia en la toma de decisiones a nivel operativo y financiero.	Asiste a la organización en el control y registro de las diferentes operaciones financieras.
Función o actividad a realizar	Aprobación de la elaboración del manual planteado y aprobación de los recursos necesarios.	Revisión de la propuesta planteada y corrección de la misma.	Facilita los documentos necesarios para la elaboración de la propuesta, y puesta en práctica de la misma.

	CVG. Aluminio de Carabobo, S.A. (CVG. Alucasa)
---	---

Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.


Coordinación:
Pérez Yesica


Especificaciones


Se Implementara el manual de normas y procedimientos para el control interno del departamento de crédito y cobranzas.


Se designan las tareas para el personal encargado de la elaboración del manual.


Se confirman cuáles serán los procedimientos a seguir para llevar a cabo la elaboración del manual de normas y procedimientos.


	<p>Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.</p>	
<p style="text-align: center;">Introducción</p>		
<p>Un manual, es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de la funciones de una unidad administrativa. El mismo es importante ya que representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal, así mismo se encarga de establecer políticas y procedimientos, y proporcionar soluciones rápidas a las dificultades que surgen en la organización, además demostrar como el empleado puede contribuir al logro de los objetivos propuestos por la organización.</p> <p>El propósito de este manual es proporcionar a la empresa CVG. Alucasa, normas y procedimientos que ayuden a controlar el proceso de cobranza en dicha organización, de manera clara y eficaz.</p> <p>La implementación del mismo se lleva a cabo en el departamento de crédito y cobranzas de la mencionada empresa, con la finalidad de cumplir con las actividades administrativas que se realizan en esta área.</p>		
<p>Elaborado por. Yesica Pérez</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>


	<p>Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.</p>	
<p>Objetivos</p>		
<p>Objetivo general:</p> <p>Crear normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de crédito y cobranza de la empresa CVG. Alucasa.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Indicar las pautas a seguir para el cumplimiento de las normas y procedimientos propuestos.</p> <p>Establecer parámetros de control interno para el manejo efectivo del departamento de crédito y cobranzas.</p> <p>Informar los procedimientos necesarios para la realización de las actividades en el departamento.</p>		
<p>Elaborado por. Yesica Pérez</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>


	<p>Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.</p>	
<p>Justificación de la propuesta</p>		
<p>La elaboración del manual se basa en la necesidad de tener un respaldo escrito que describa detalladamente las actividades, normas y procedimientos, de tal forma que pueda servir de consulta y guía a cualquier empleado, para certificar que los procesos se ejecuten de manera organizada.</p> <p>La propuesta tiene como finalidad, dar solución a la problemática existente en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG Alucasa., definiendo las normas y regulando los procedimientos que se llevan a cabo, logrando los compromisos adquiridos para obtener los beneficios programados.</p>		
<p>Elaborado por. Yesica Pérez</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de crédito	
	Tema: Aprobación de línea de crédito	Pág. 1-25
<p> Objetivo: Tiene como objetivo lograr que las solicitudes de crédito sean aprobadas de acuerdo a las políticas la organización. La empresa CVG Alucasa., tiene como política otorgar línea de crédito, según la evaluación del riesgo crediticio de los clientes y con la mayor objetividad resguardo del patrimonio de la empresa, con el fin de garantizar al máximo el beneficio crediticio. </p> <p> Alcance: este procedimiento solo involucra los pasos a seguir para aprobar una línea de crédito, para clientes nuevos. </p> <p> Definiciones: Clientes: destinatario de un producto suministrado por el proveedor, el cliente puede ser el consumidor final, el usuario, el beneficiario o el comprador. Proveedor: organización que provee un producto a un cliente, el proveedor puede ser el productor, distribuidor, importador o la organización de servicio. </p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de crédito	
	Tema: Aprobación de línea de crédito	Pág. 2-25
<p>Responsabilidad: será responsabilidad del personal de ventas notificar a los clientes los recaudos necesarios para otorgar los créditos, dichos recaudos deben ser entregados al departamento de crédito y cobranza para la verificación de los mismos, y para hacerlos llegar a la gerencia para su respectivo análisis y autorización.</p> <p>Autorizaciones: el otorgamiento de la línea de créditos será aprobado por la gerencia.</p> <p>La solicitud de crédito debe ser aprobada por los cargos, de acuerdo al monto de la solicitud y al nivel de autoridad.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de crédito	
	Tema: Aprobación de línea de crédito	Pág. 3-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Analista de crédito: recibe las solicitudes de créditos junto con los recaudos mencionados en la sección de normas, los revisa y de no estar conforme solicita información adicional, en función de ello prepara los documentos para ser entregados a la gerencia, para su respectivo análisis, con la finalidad de conocer los índices de rentabilidad.</p> <p>Gerente: recibe el informe de análisis de crédito anexo a todos los documentos revisa y analiza, de no estar conforme solicita información adicional, de estar conforme firma la solicitud de crédito y la devuelve al departamento de crédito y cobranza para la apertura del expediente.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de crédito	
	Tema: Aprobación de línea de crédito	Pág. 4-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Analista de crédito: recibe el análisis de crédito aprobado y llama al cliente para informarle los resultados de su solicitud indicándole la línea de crédito y las modalidades de pago, con el fin de que el cliente proceda hacer sus pedidos.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de crédito	
	Tema: Aprobación de órdenes de compra	Pág. 5-25
<p>Objetivo: tiene como finalidad, garantizar que las órdenes de compra sean aprobadas de acuerdo a las normas establecidas.</p> <p>Alcance: este procedimiento señala las pautas a seguir para aprobar las órdenes de compra de los clientes con créditos establecidos.</p> <p>Responsabilidades: será responsabilidad del analista de cobranza aprobar la orden de compra de acuerdo a las normas establecidas. Será responsabilidad de la Gerencia revisar el listado de órdenes de compras aprobadas.</p> <p>Normas: el listado de órdenes de compras aprobadas debe ser firmado por la Gerencia luego de ser aprobado por el analista de crédito y cobranza. En las aprobaciones de órdenes de compras automáticos s e deben considerar los siguientes aspectos:</p> <p style="padding-left: 40px;">Que no exceda el límite de crédito.</p> <p style="padding-left: 40px;">Que no tenga facturación vencida.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de crédito	
	Tema: Aprobación de órdenes de compras	Pág. 6-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Analista de cobranza : imprime el reporte de ordenes pendientes por aprobar, y revisa las ordenes vs el estado de cuenta considerando los siguientes puntos: límite de crédito, condiciones de pago, estado de atraso, fecha de entrega y procede según los siguientes casos:</p> <p>a) Si el cliente está dentro del límite de crédito, se aprueba.</p> <p>b) Si el cliente está fuera del límite de crédito y no tiene facturación vencida a más de 15 días se procede a emitir un informe y a consultar con la gerencia.</p>		
Elaborado por. Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de crédito	
	Tema: Aprobación de órdenes de compras	Pág. 7-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Gerente: recibe el informe revisa el expediente del cliente, la cuenta, historial de pago y procede a tomar una decisión de aprobar o no el pedido, le informa al analista de crédito que actué según sea el caso.</p> <p>Analista de cobranza: imprime el reporte de órdenes aprobadas del día anterior y archiva para efectos de control.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Recepción de facturas	Pág. 8-25
<p>Objetivo: tiene como finalidad dar a conocer los lineamientos para la recepción de factura de los clientes.</p> <p>Alcance: este procedimiento señala los pasos a seguir para la recepción de las facturas y envío de las mismas a los clientes que trabajan con entrega de originales.</p> <p>Responsabilidades: será responsabilidad de la analista de crédito y cobranzas, recibir, revisar y entregar la (s) factura (s) al representante de cobranzas. Sera responsabilidad del representante de cobranzas entregar la (s) factura (s) a los clientes.</p> <p>Normas: el departamento de ventas debe enviar las facturas respaldadas con sus respectivas órdenes de compra, a fin de archivar y ser enviadas a determinados clientes inmediatamente después de recibirlas para evitar retrasos en los pagos.</p>		
Elaborado por. Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Recepción de facturas	Pág. 9-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Analista de cobranza: recibe del departamento de ventas las facturas de los clientes en original y copia respaldadas por sus órdenes de compra, para proceder archivar cada una en sus expedientes, con el fin de evitar extravíos.</p> <p>Representante de cobranza: recibe facturas de estar conforme las mantiene en custodia para ser entregadas el día de recibirlas. El mismo se encarga de entregar las facturas al cliente y solicitar las firmas y el sello del mismo en el acuse de recibo.</p> <p>Analista de cobranza: recibe documentos, revisa y archiva las copias de las facturas verificando que el acuse se encuentre debidamente sellado y firmado y procede archivarlo en el expediente de cada cliente.</p>		
Elaborado por. Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranzas	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 10-25
<p> Objetivo: tiene como finalidad conocer los lineamientos para preparar la relación de cobranza diaria. </p> <p> Alcance: este procedimiento indica los pasos a seguir en la elaboración de la relación de cobranza diaria y entrega al representante de cobranza. </p> <p> Responsabilidades: será responsabilidad del representante de cobranza efectuar la entrega de la (s) factura (s) por cobrar a los clientes. </p> <p> Normas. El analista de crédito y cobranza debe verificar que el representante de cobranza le entregue todos los documentos que fueron enviados para su respectivo cobro. </p> <p> Procedimientos: </p> <p> Representante de cobranza: diariamente ingresa al sistema e imprime el listado de la relación de los documentos pendientes por cobrar y los separa por grupos de cliente. </p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 11-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Representante de cobranza: Solicita al cliente cheque por factura vencida, recibe cheque, factura original y revisa, de estar conforme coloca a la factura el sello de pagado y firma el comprobante del cheque, elabora el recibo, y registra el monto cobrado.</p> <p>Devuelve al cliente el comprobante de cheque, la factura original y el soporte de pago original firmado, endosa cheque para ser depositado.</p> <p>Elabora planilla de depósito y saca fotocopia a los mismos para colocarlo como soporte en el cuadro de caja.</p> <p>Elabora reporte de cobranza diariamente relacionado en una hoja de cálculo preestablecida por la organización la relación de los depósitos efectuados.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 12-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Representante de cobranza: entrega a la gerencia diariamente al final de la jornada laboral el cuadro de caja el cual está respaldado con sus respectivos soportes y depósitos para su análisis, si el gerente está conforme firma y devuelve al analista de crédito y cobranza, para que el mismo se encargue de archivar el cuadro de caja en las carpetas de ventas.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 13-25
<p>Objetivo: tiene como fin indicar las pautas a seguir para realizar el cuadro de la cobranza.</p> <p>Alcance: este procedimiento involucra los pasos a seguir para realizar el cuadro de la cobranza, desde la recepción de las facturas canceladas, el registro y la preparación de los lotes de cobranzas.</p> <p>Definiciones:</p> <p>Lotes de cobranzas: conjunto de documentos tales como facturas canceladas, soportes de pago, guía de cobro, planillas de depósito y documentos que sean enviados por los clientes tales como: Retenciones y Comprobantes de pago.</p> <p>Responsabilidad: será responsabilidad del analista de crédito y cobranza recibir y firmar los lotes de cobranza enviados por los clientes.</p> <p>Normas: El analista de crédito y cobranza debe revisar que los lotes de cobranzas estén correctos.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de Normas y Procedimientos para el Control de la Cobranza en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la Empresa CVG. ALUCASA.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 14-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Analista de crédito y cobranza: recibe de los representantes de cobranza los documentos (facturas, soportes de pago, depósitos bancarios, relación de reporte de visitas, entre otros). Revisa de estar conforme clasifica, compagina los soportes de pago y facturas canceladas y clasifica la cobranza.</p> <p>Revisa los documentos vs las cuentas por cobrar, para verificar los clientes con descuentos.</p> <p>.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 15-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Representante de cobranza: solicita al cliente cheque por factura vencida, recibe cheque, factura original y revisa, de estar conforme coloca a la factura el sello de pagado y firma el comprobante del cheque, elabora el recibo, y registra el monto cobrado.</p> <p>Devuelve al cliente el comprobante de cheque, la factura original y el soporte de pago original firmado, endosa cheque para ser depositado.</p> <p>Elabora planilla de depósito y saca fotocopia a los mismos para colocarlo como soporte en el cuadro de caja.</p> <p>Elabora reporte de cobranza diariamente relacionado en una hoja de cálculo preestablecida por la organización la relación de los depósitos efectuados.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 16-25
<p>Procedimientos.</p> <p>Analista de crédito y cobranza: recibe de finanzas los estados de cuenta bancarios a fin de comparar y constatar los depósitos realizados tanto por los clientes como por los representantes de cobranza.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 17-25
<p>Objetivo: tiene como objetivo cancelar las cuentas por pagar a clientes-proveedores y a su vez efectuar el cobro de las cuentas por cobrar a clientes.</p> <p>Alcance: este procedimiento involucra los pasos a seguir desde la solicitud del estado de cuenta por pagar al cliente-proveedor hasta el pago de las obligaciones de CVG Alucasa y la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar.</p> <p>Definiciones:</p> <p>Cliente-Proveedor: destinatarios de un producto suministrado por CVG Alucasa., y a su vez la organización provee de un producto o de un servicio a la misma.</p> <p>Normas: la relación de cruce de cuentas debe ir anexa al lote de cobranza correspondiente con todos los documentos como soportes.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 18-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Analista de crédito y cobranza: negocia con el cliente el cruce de cuentas por cobrar vs. Las cuentas por pagar.</p> <p>Ingresa al sistema e imprime los estados de cuentas pendientes por cobrar y remite al cliente-proveedor.</p> <p>Elabora la relación de las facturas canceladas de las cuentas por pagar de CVG Alucasa vs las facturas canceladas de las cuentas por cobrar cliente-proveedor, obtiene fotocopias y remite relación del cruce de cuentas al cliente-proveedor.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de Cobranza diaria	Pág. 19-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Analista de crédito y cobranza: recibe del cliente –proveedor relación de cruce de cuentas acuse de recibo y procede a compensar</p> <p>Las cuentas en el sistema en la opción cobro, abono o cancelación donde registra el número de recibo, asigna el monto a cancelar o abonar, se selecciona la forma de pago ya sea cheque, tarjeta o efectivo, una vez registrado el detalle de pago se produce a imprimir el recibo de cobro.</p>		
Elaborado por. Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:


	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 20-25
<p>Objetivo: tiene como finalidad indicar los pasos a seguir para la elaboración y entrega de las referencias comerciales solicitadas por el cliente.</p> <p>Alcance: este procedimiento involucra los pasos a seguir desde la recepción de la solicitud de referencia comercial.</p> <p>Responsabilidades: será responsabilidad del analista de crédito y cobranza recibir la solicitud de la referencia comercial y elaborar la misma.</p> <p>Normas: la relación de cruce de cuentas debe ir anexa al lote de cobranza correspondiente con todos los documentos como soportes.</p> <p>Procedimiento: Analista de crédito y cobranza: recibe comunicación del cliente y consulta los datos en el sistema de crédito y el tiempo de antigüedad de la línea de crédito.</p>		
Elaborado por. Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 21-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Representante de cobranza: recibe referencia y entrega al cliente, solicita firma en fotocopia. Remite fotocopia de la referencia al analista de crédito y cobranzas.</p> <p>Analista de crédito y cobranza: recibe fotocopia de la referencia y archiva la misma en el expediente del cliente.</p>		
Elaborado por. Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 22-25
<p>Objetivo: tiene como objetivo controlar y rebajar de los estados de cuenta de los clientes reclamos o descuentos en otorgar al momento de la compra.</p> <p>Alcance: involucra los procedimientos a seguir para la realización de las Notas de Crédito.</p> <p>Responsabilidades: será responsabilidad del analista de crédito y cobranza recibir los reclamos y descuentos debidamente autorizados y proceder a descargarlos de la cuenta del cliente.</p> <p>Normas: todas las notas de crédito deben ser procesadas y entregadas al cliente de inmediato.</p> <p>Procedimiento:</p> <p>Analista de crédito y cobranza: recibe del departamento de ventas los reclamos y descuentos que ya estén aprobados, los mismos deben estar firmados por la persona autorizada.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 23-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Analista de crédito y cobranza: ingresa al sistema las notas de crédito y procede a entregar a la gerencia para su firma.</p> <p>Gerencia: recibe las notas de crédito elaboradas por el analista de crédito y cobranza las revisa si está conforme, las firma y las devuelve al analista de Crédito y Cobranza.</p> <p>Analista de crédito y cobranza: recibe las notas de crédito y se encarga de entregar la original al cliente la copia azul y rosada son archivadas en el expediente del cliente y la amarilla con el soporte se archiva en la carpeta de ventas.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 24-25
<p>Objetivo: tiene como objetivo controlar y gestionar la cobranza de la(s) nota(s) de débito generadas a los clientes.</p> <p>Alcance: este procedimiento involucra los pasos a seguir para realizar el control de seguimiento de las notas de débito generadas desde la recepción hasta el cobro de la misma.</p> <p>Responsabilidades: será responsabilidad del analista de crédito y cobranza recibir los reclamos y enviar la nota de débito al cobro inmediatamente después de recibirlas. Sera responsabilidad del representante de cobranza entregar y cobrar la(s) notas de débito.</p> <p>Normas: todas las notas de débito deben ser entregadas a los clientes de inmediato.</p> <p>Procedimiento:</p> <p>Analista de crédito y cobranza: recibe las notas de débito y revisa los documentos de soporte. Ingresar al sistema las notas de débito las imprime y remite a la gerencia para su firma.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa..	
	Asunto: Procedimiento de cobranza	
	Tema: Relación de cobranza diaria	Pág. 25-25
<p>Procedimientos:</p> <p>Analista de crédito y cobranza: recibe la (s) nota(s) de débito y revisa los documentos de soporte. Ingresa al sistema las notas de débito las imprime y remite a la gerencia para su firma.</p> <p>Gerencia: recibe las notas de débito elaboradas por el analista de crédito y cobranza y las revisa si está conforme, las firma y las devuelve al analista de crédito y cobranza.</p> <p>Analista de crédito y cobranza: recibe las notas de débito y se encarga de entregar la original al cliente la copia azul y rosada son archivadas en el expediente del cliente y la amarilla con el soporte se archiva en la carpeta de ventas.</p>		
Elaborado por: Yesica Pérez	Revisado por:	Aprobado por:

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Por los resultados obtenidos en la encuesta que se realizó en la Empresa CVG. Alucasa., se concluye lo siguiente:

Iniciando con el análisis de la situación actual que presenta la empresa CVG. Alucasa., y sobre las encuestas efectuadas teniendo en cuenta la gran importancia que tiene el departamento de crédito y cobranza; se concluyó que actualmente se desarrolla un contexto problemático en dicho departamento, ya que se observó la falta de elementos de control que permitan calcular la eficiencia en la ocupación de cada una de las funciones de los trabajadores adscritos al departamento, es por ello que la falta de control en dicho departamento ha venido arrojando fallas, y debido a esto se presenta continuamente errores que atrasan el proceso administrativo.

La necesidad de la creación de un manual de normas y procedimientos emana que la empresa, no cuenta con determinados procedimientos para el otorgamiento de créditos y cobranzas de facturas, que le permita a la organización inspeccionar el cumplimiento de las rutinas de trabajo; para que los trabajadores que estén a cargo del área tengan una mejor planificación y control en cuanto a las líneas de crédito, análisis y capacidad de pago de los clientes, ya que de allí deriva tener controlada la gestión de cobranza y el control de los cobros en el tiempo previsto.

De acuerdo con los estudios efectuados en la empresa, se puede observar que existen diversas dificultades por la falta de control interno y de un establecimiento de normas y procedimientos que le faciliten al personal que labora en el departamento de crédito y cobranza, el mejor desenvolvimiento al mismo.

5.2. Recomendaciones

En virtud de lo antes expuesto, se ha determinado que de acuerdo con las actividades que se realizan en el departamento en estudio, estas requieren un control sujeto a revisión, basado en el desempeño de las labores del personal del área, siguiendo normas y procedimientos que hagan viable el normal funcionamiento de la entidad. Por consiguiente se indican las siguientes recomendaciones:

Implantar procedimientos para el control del proceso de cobranza, con el fin de no tener retraso en el cobro de las facturas y se pueda llevar el debido control de todas y cada una de las cuentas por cobrar.

Crear procedimientos mediante la cual el departamento de créditos y cobranzas pueda salvaguardar y entregar de forma eficaz los documentos inherentes al proceso de cobros, para así mantener la efectividad en el departamento.

Finalmente, elaborar un manual de normas y procedimientos para el control de las cobranzas de la Empresa CVG Alucasa., con la finalidad de mejorar el proceso de cobranza en la organización, ya que este estipularía métodos o técnicas que guíen a las personas encargadas de las cobranzas a realizar sus funciones administrativas con un mejor control y mejorando la calidad y optimizando las fallas del proceso, permitiendo así facilitar de manera eficiente alcanzar los planes y proyectos propuestos por el departamento, cumpliendo con los objetivos claves para el éxito de la organización.

Por lo tanto, con los procedimientos planteados en el manual de normas y procedimientos se recomienda:

Hacer llegar el manual propuesto al personal que labora en el área y que dicho personal cumpla con las normas propuestas.

Realizar constantes revisiones y actualizaciones de las normas y procedimientos contenidas en el manual.

Adiestrar al personal involucrado en el área para el uso y manejo del manual partiendo así llevar un mejor control en cuanto a normas y procedimientos aplicados.

REFERENCIAS

Arias, Fideas (1999) **“El Proyecto de Investigación”** Caracas, Venezuela Editorial Episteme.

Catacora, Fernando (2000) **“Sistemas y Procedimientos Contables”** Venezuela. Editorial Mc Graw Hill.

Ramirez, Tulio (1992) **“Como Hacer Un Proyecto De Investigación”** Caracas, Venezuela. Editorial Carhel.

Sabino, Carlos (1986) **“El proceso de investigación”** Caracas, Venezuela Editorial Panapo.

Chiavenato, A. (2000). **"Introducción a la Administración"**. México: Me Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Universidad José Antonio Páez (2013), **“Manual de Normas y Procedimientos para el Control de Cheques Devueltos en el Departamento de Administración de la Empresa Makro Comercializadora, S.A. (Valencia)”**. Martínez, M.

Universidad José Antonio Páez (2013), **“Manual de procedimientos para el departamento de Crédito y Cobranzas de la Empresa Inversora VG & V, C.A”** Valencia. Silva, A.

Universidad José Antonio Páez (2014) **“Manual de Normas y Procedimientos para el área de cuentas por cobrar de la Empresa Electro-Tools de Venezuela, C.A.”** Valencia. Orozco, J.