



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EN EL AREA DE FACTURACION Y
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DROGUERIA FARMALOR,
C.A, UBICADA EN VALENCIA EDO CARABOBO**

EMPRESA: DROGUERÍA FARMALOR, C.A

AUTOR: Magalys A. Riera

C.I. 13.635.888

San Diego, Junio de 2017



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

CARRERA: CONTADURIA PUBLICA

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EN EL AREA DE FACTURACION Y**

**CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DROGUERIA FARMALOR,
C.A ., UBICADA EN VALENCIA EDO CARABOBO**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor Académico: Lcda. Haydee Ávila C.I. V- 12.606.225

Tutor Empresarial: Lcdo. José M. Mujica C.I. V- 13.041.675

AUTOR: Magalys A. Riera
C.I.: V- 13.635.888

San Diego, Junio de 2017

DEDICATORIA

Primeramente a Dios por permitirme llegar a este momento tan especial e importante en mi vida.

A mi padre que desde el cielo me ha dado mucha fortaleza para seguir adelante y culminar con esta meta, y en vida fuiste el mejor pilar más importante en nuestra

familia, demostrando siempre tu cariño, respeto y apoyo incondicional. Te amaré por siempre padre hermoso.

A mi madre, gracias por estar siempre allí apoyándome y guiándome por el camino correcto, dándome consejos, valores y el impulso para nunca decaer, también por ser la persona que me ha acompañado en todo mi proyecto estudiantil y de vida. Te amo.

A mi esposo Argenis por su apoyo incondicional, acompañándome y ser parte de este logro alcanzado.

A mis hermanos por estar siempre pendiente, y compartir conmigo buenos y malos momentos.

Magalys Riera

AGRADECIMIENTO

A la empresa Droguería Farmalor, C.A por apoyarme a lo largo de este proceso y por brindarme la oportunidad de ser parte de esta gran familia, en especial a el Sr Jonatha Vettese quien con su apoyo me guio en la culminación de esta carrera.

A mi tutora de tesis profesora Haydee Ávila, por su asesoría y apoyo en la realización de este trabajo.

A mis compañeras de estudio Karen y Milexa quienes siempre estuvieron allí apoyándonos y ayudándonos.

A todos los profesores de la UJAP por su apoyo académico y a todas aquellas personas que de una u otra forma me ayudaron a lo largo de mi carrera.

Magalys Riera

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

pp.

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INTRODUCCION.....	1

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1. Descripción de la empresa.....	3
1.2. Reseña histórica.....	3
1.3. Visión.....	4
1.4. Misión.....	4
1.5. Valores.....	5
1.6. Estructura organizativa d la empresa.....	5

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1. Planteamiento del problema.....	6
--------------------------------------	---

2.2. Formulación del problema.....	9
2.3. Objetivos de la investigación.....	9
2.3.1. Objetivo general.....	9
2.3.2. Objetivos específicos.....	10
2.4. Justificación.....	10
2.5. Alcance.....	12

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	13
3.2. Bases teóricas.....	17
3.3. Definición de términos.....	23

CAPITULO IV

4.1. Fases metodológicas.....	24
Fase I.....	24
Fase II.....	25
Fase III.....	26

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis e interpretación de los resultados.....	27
Objetivos de propuesta.....	33
Objetivo General... ..	33
Objetivos específicos.....	33
Justificación de la propuesta.....	37
Factibilidad de la propuesta.....	38
Factibilidad técnica.....	38
Factibilidad operativa.....	38
Factibilidad económica.....	38
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42

INTRODUCCIÓN

El departamento de crédito y cobranza es una de las áreas estratégicas en una empresa, algunas de sus funciones son evaluar a los clientes para asignarle una línea de crédito adecuada, realizar el seguimiento de los estados de cuenta de los clientes, ejecutar las cobranzas y cumplir con las expectativas de los gerentes.

Las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito a sus clientes, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos, de ahí que los ingresos de la empresa dependen en gran medida de la administración que les sea realizado a las cuentas por cobrar.

Hoy en día las empresas privadas requieren de personas que sepan desenvolverse con propiedad, identificando oportunidades y amenazas presentes en el entorno y detectando puntos fuertes y débiles que se deben reforzar o eliminar de la organización.

Para poder administrar con eficiencia y eficacia una organización, es importante la información que ella disponga, de manera que nos muestre todo lo que puede o no suceder en su entorno. Por consiguiente, se necesita de una herramienta que suministre información a sus empleados.

En este sentido se requieren de efectivos de procedimientos administrativos, como instrumentos de vital importancia orientada al logro de los objetivos entre los cuales se encuentran los procesos de facturación. Se puede decir que la facturación en una organización, es una de las más importantes porque mediante las emisiones de las facturas se materializan y documentan los ingresos de las empresas.

Es importante destacar que la facturación se aplica para gestionar un control de los movimientos financieros que posee una empresa o negocio, por lo que se debe cumplir con ciertos parámetros contables y administrativos para el buen

funcionamiento ya que además proporciona a la organización llevar un control de entrada y salida de las mercancías.

Esta investigación está estructurada en cinco capítulos. A continuación se describen cada uno de ellos:

Capítulo I: Contiene a la empresa, razón social, actividad económica, la reseña histórica, su misión, visión y la estructura organizativa.

Capitulo II: presenta el Planteamiento del problema, Objetivo general y objetivos específicos que se plantean cumplir a través de la elaboración de la investigación, así como también el motivo por el cual está siendo llevada a cabo, es decir la justificación y el alcance que servirán de guía en la investigación, pues aportan conocimientos que permiten la comprensión del aspecto en estudio.

Capitulo III: Aquí se explica el marco referencial conceptual, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas empleadas para la realización de los puntos en la investigación.

Capitulo IV: este capítulo desarrolla las fases metodológicas empleadas en esta investigación, señalando cual es el tipo y diseño de la misma, así como el desarrollo de cada una de las fases metodológicas.

Capítulo V: En este capítulo se muestran los resultados del diagnóstico de la situación actual de las cuentas por cobrar y facturación y por último se desarrolla la propuesta de la presente investigación.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1. Descripción de la Empresa

Droguería Farmalor, C.A., es una empresa ubicada en Valencia Edo Carabobo específicamente en el Municipio Valencia, su objeto principal es la compra, venta, distribución y comercialización de productos farmacéuticos, medicamentos y materiales médicos quirúrgicos descartables.

1.2. Reseña histórica de la Empresa

Inicia sus operaciones en el mes de marzo del año 2012., fundada por dos hermanos, la idea de comenzar este negocio surge por las experiencias adquiridas de uno de ellos, debido a que obtuvo conocimientos en el mismo ramo farmacéutico, en su anterior empleo, desempeñando el cargo como gerente de operaciones y es desde allí donde aspira y se planifica en crear su propio negocio asociándose con su hermano, siguiendo los mismos lineamientos.

Se hicieron inversiones en la compra de medicinas con otras droguerías, ya que por ser una droguería no reconocida y nueva en el mercado los laboratorios no le daban créditos para las compras, por no tener experiencia crediticia, gracias a otra distribuidora de medicinas que le abrieron las puertas y le dieron la oportunidad de venderles a crédito y de contado para la adquisición de medicamentos, poco a poco se fue incrementando el inventario manteniéndose así un stop de medicamentos y material médico surtiendo así sus anaqueles, luego se hicieron las visitas a diferentes clínicas de Valencia, mostrándole el listado de lo que ya se mantenía en existencia, su primera clínica en facturar fue Centro Clínico San Rafael, y así se fueron dando a conocer visitando aún más clientes, ofreciéndoles toda la

disponibilidad de los productos y materiales farmacéuticos, despachándole ellos mismos los pedidos solicitados por los clientes de manera rápida y oportuna; a medida que pasaba el tiempo se fueron incrementado los clientes , ya para comienzos del 2013 ya se contaba con 30 clientes, y en cuanto a los proveedores ya se empezaban a realizarles las compras directamente a los laboratorios.

Para el año 2014 se inició en el proceso de participar en concursos de Contrataciones Públicas, concursando en varios entes, y siendo adjudicado en varias ofertas presentadas. Hoy en día, cuenta con una amplia y extensa cartera de clientes y organizaciones públicas y privadas, ofreciéndoles y brindándoles la mayor de las atenciones y servicios disponibles.

1.3. Misión

Satisfacer los requerimientos de los clientes, brindándoles productos y servicios de calidad, adecuados a sus necesidades, mediante la comercialización y distribución de medicamentos de consumo humano y suministros médicos quirúrgicos descartables, comprometidos con el mejoramiento continuo, generando valor para los clientes, trabajadores y proveedores.

1.4. Visión

Ser una empresa en continuo crecimiento profesional en el mercado de distribuidores farmacéuticos y ser reconocidos a nivel nacional, orientándose a una atención personalizada y en completo desarrollo de suministrar productos que se

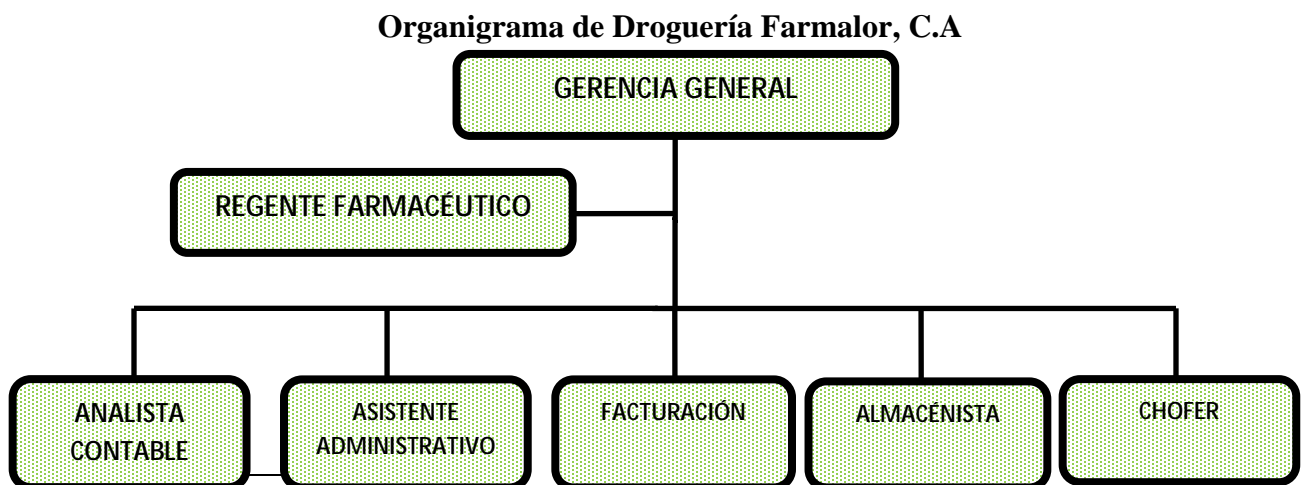
adecuen y adapten a sus necesidades, ofreciendo la mejor calidad y bienestar a los clientes y proveedores. ¹

1.5. Valores

- Ø Integridad , honestidad y confianza
- Ø Responsabilidad
- Ø Trabajo en equipo
- Ø Excelencia

1.6. Estructura organizativa de la empresa

La empresa Droguería Farmalor, C.A está estructurada por varios departamentos, las cuales trabajan en conjunto, para alcanzar el objetivo principal de la empresa. La gerencia general se encarga de mantener la fluidez y el equilibrio financiero de la organización, la administración es quien tiene la responsabilidad de controlar y supervisar que los procesos de facturación y cuentas por cobrar se cumplan de manera organizada, contribuyendo así los planes operativos de la organización.



FUENTE: DROGUERIA FARMALOR, C.A, 2017

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Los procesos administrativos son la esencia que da vida a las organizaciones por lo tanto las ventas es una de las actividades más primordiales y más importantes en una empresa; en las que ofrecen sus productos o servicios entre otros ya que si no se tiene una buena cartera de clientes, la misma no sobreviviría; debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen esta actividad, de lo bien que lo hagan y lo rentable que le resulta.

La competencia que existe actualmente en el mundo de los negocios junto con la crisis económica ha incrementado el uso de las ventas a crédito y por consiguiente las cuentas por cobrar.

Cabe destacar que las cuentas por cobrar o créditos constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero esperando a ser tomado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario estas no pasan por un proceso de manufactura, almacenaje, traslado y colocación con los clientes.

Para aumentar las ventas las organizaciones empresariales implantan efectivos sistemas de procedimientos de facturación y cuentas por cobrar, con el propósito de registrar, controlar y agilizar los procedimientos administrativos y contables para así buscar el mejoramiento continuo dentro de la organización, y así atender a su distinguida clientela de la manera más oportuna y efectiva.

En el caso de Venezuela, las pequeñas y medianas empresas están padeciendo las consecuencias de la gran inestabilidad económica que se presentan el día a día, ya que los empresarios tienen que solicitar créditos a sus proveedores, ya que el crédito comercial es considerado la mejor herramienta para el financiamiento a corto plazo.

Desde el punto de vista administrativo y contable toda empresa debe hacer un énfasis para las revisiones y análisis permanentes de sus cuentas por cobrar, de manera de conocer su situación y que tanto puede perjudicar a la empresa, un descontrol o un manejo incorrecto e indebido en ello.

Es necesario mencionar que las empresas prestadoras de servicios a crédito se ven de cierto modo perjudicadas cuando sus políticas de cobranzas son deficientes.

En el crecimiento de toda organización, no solo se miden por el número de clientes nuevos incorporados, ni por las grandes inversiones efectuadas o por la expansión de su estructura dentro del mercado, por lo tanto es aquí también donde se evalúan mediante las estrategias, conocimientos, educación, experiencias, habilidades y destrezas desarrolladas aplicadas por su personal, en referencia a sus labores y buen desempeño de sus obligaciones.

En la empresa Droguería Farmalor, C.A, se tiene por objeto principal la compra, venta y distribución de productos farmacéuticos y material médico quirúrgico, y todo lo relacionado al ramo farmacéutico, en la actualidad esta empresa presenta como condición de pago a crédito y de contado, y en los procesos de ventas se presentan gestiones como lo son: cotizaciones, ordenes de compras, pedidos, facturación, despacho y cuentas por cobrar, entre otros.

Cabe destacar que el ciclo de ventas y cuentas por cobrar de la empresa en estudio, incluyen varias funciones como lo son la venta de bienes, mercancías y de servicios, facturaciones, recibos de cobros, recepción de los comprobantes de retención, en donde se perciben las debilidades en cuanto al manejo de la información

a lo largo de todo el proceso; como lo es la falta de estrategias en los procedimientos administrativos y contables dentro del ciclo de facturación, cuentas por cobrar entre otros.

El departamento de administración de la empresa ha presentado un descontrol en la facturación y en consecuencia afecta los procesos contables de las cuentas por cobrar a clientes, por cuanto los procedimientos de los mismos no se cumplen para llevar a cabo un buen funcionamiento de ambos departamentos.

De lo antes expuesto implican varias deficiencias en los procedimientos internos de la empresa como lo son los descontroles internos en el departamento de cobranza lo que trae como consecuencias retraso en el cobro y en la contabilidad de la empresa, así como incumplimiento en los deberes formarles ante una fiscalización del SENIAT, se pueden considerar como fallas graves en los manejos administrativos, los siguientes:

- Falta de datos necesarios en la facturas.
- Otorgamiento de créditos sin requisitos completos.
- No llevar el control del vencimiento de las facturas.
- No llevar un programa de cobros.
- No existen manuales de normas y procedimientos.
- En algunas ocasiones cuando es despachada la mercancía las copias de la factura que deben ser selladas y firmadas por el cliente tardan más de cinco días en ser devueltas a la empresa.
- Al momento en que el cliente nos envían el depósito o cheque, aun no se tiene a la mano la factura para poderla rebajar en las cobranzas, ya que el vendedor aun no la ha entregado a cuentas por cobrar .

- los vendedores se apoyan en la no existencia de manuales para no cumplir con una gestión efectiva en las cuentas por cobrar.
- Los clientes no reportan los pagos oportuna e inmediatamente después de haberlos realizados.
- Los clientes no envían periódicamente los comprobantes de retenciones, en su debido momento, y el departamento de cobranzas rebaja la misma sin el soporte del mismo.

Es por ello que los objetivos no se cumplen, ya que al no haber un buen funcionamiento en el sistema de cobranza no puede haber buenos resultados, lo cual afecta a la organización ya que no existe una liquidez que asegure la estabilidad y solidez de la empresa, como consecuencia de no cancelar al día las facturas que se tienen vencidas, lo que imposibilita las inversiones y operaciones que esta requiere para subsistir.

Es de suma importancia que los procedimientos del departamento de cuentas por cobrar se le revisen minuciosamente.

Debido a lo anterior planteado, surge la necesidad de diseñar estrategias para los procedimientos administrativos y contables, que identifiquen las causas fundamentales de los problemas presentes en la administración de la empresa para minimizar los errores y llevarlos a cero errores, buscando promover la eficiencia y eficacia en los procesos que se realizan en los departamentos de la empresa Droguería Farmalor, C.A.

2.2. Formulación del problema

De acuerdo a la situación anteriormente planteada, surge la siguiente interrogante:

¿Cuáles serían las estrategias aplicables para los procedimientos administrativos y contables en el área de facturación y cuentas por cobrar de la empresa **Droguería Farmalor, C.A.**, ubicada en Valencia Edo Carabobo?

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo General

Establecer estrategias para los procedimientos administrativos y contables en el área de facturación y cuentas por cobrar de la empresa **Droguería Farmalor, C.A.**

2.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de facturación y cuentas por cobrar de la empresa **Droguería Farmalor C.A.**
- Determinar las debilidades y fortalezas en el procedimiento administrativo y contable en el área de facturación y cuentas por cobrar de la empresa **Droguería Farmalor C.A.**
- Diseñar estrategias para los procedimientos administrativos y contables para los departamentos de facturación y cuentas por cobrar de la empresa **Droguería Farmalor C.A.**

2.4. Justificación

Al analizar la facturación y las cuentas por cobrar, se observa que estas son las áreas de gran importancia para la empresa **Droguería Farmalor C.A.**, ya que esta organización mantiene relaciones comerciales para entes públicos y privados y un

control adecuado ayudaría a mejorar el proceso administrativo y contable y así evitaría incumplimientos en los deberes formales exigidos por la ley, al igual que esto genera beneficios para la organización.

Por lo tanto, permite mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos y manejo de los documentos, logrando el buen direccionamiento del registro contable, salvaguarda física, recepciones de soportes pendientes, asegurar registros contables completos y exactos, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas; por esta razón, la presente propuesta tiene como propósito diseñar estrategias que permita mejoras en la gestión de la facturación y las cuentas por cobrar en la empresa Droguería Farmalor, C.A.

Es de hacer notar que estas áreas proporcionan la información necesaria para la toma de decisiones en cuanto a los objetivos propuestos, en las operaciones diarias de la empresa para que ésta logre su meta productiva, alcanzando la calidad y competitividad de los bienes y/o servicios que ofrece a sus clientes.

Con la elaboración de estrategias para los procedimientos internos, se persigue el cumplimiento de los objetivos deseados, mediante el buen funcionamiento y manejo por las personas que operan y forman parte en las diferentes áreas de la empresa, así como también el desarrollo de la organización para lograr la rentabilidad en la cobranza y mejor funcionamiento de la organización.

En este sentido los hallazgos de este estudio, su basamento legal y las recomendaciones que se formulen, contribuirán a que la empresa mejore su procedimiento de facturación y cuentas por cobrar promoviendo en los beneficios descritos anteriormente.

También es de gran importancia realizar este trabajo, ya que a través de la misma, se tendrá la oportunidad de adquirir conocimientos basados en prácticas y experiencias aplicadas en el desarrollo de este estudio.

El resultado final le permitirá a la empresa en estudio, encontrar soluciones que motivará a la gerencia a tomar decisiones favorables, referente al mejoramiento o solución planteada, además su desarrollo y ejecución permitirá mejorar los procesos en cuanto a los controles internos, ampliar y unificar los procedimientos tanto en el área comercial como contable.

Este trabajo constituye un material de gran valor que puede ser utilizado como apoyo y consulta para aquellas personas que requieran datos de información sobre este tema o de alguno relacionado al mismo, así como también aquellos estudiantes que lo soliciten para la elaboración de un trabajo de investigación, que a su vez pueda ser utilizada como antecedentes en futuras investigaciones.

Desde el ámbito académico, la investigación cobra importancia, ya que sirve de material de apoyo para estudiantes de la Universidad José Antonio Páez (UJAP) de la carrera de Contaduría Pública, así como a docentes e investigadores que en materia de procedimientos administrativos y contables deseen consultar, a su vez constituye un aporte valioso a la profesión y la línea de investigación donde se inserta el estudio, dado que aporta herramientas de gestión de estrategias y de calidad basado en el mejoramiento continuo, lo cual va enriquecer y fortalecer dicha línea de investigación.

2.5. Alcance

Ofrecer a la empresa estrategias para los procedimientos administrativos y contables de la empresa **Droguería Farmalor C.A**, ubicada en Valencia Edo Carabobo. Con la finalidad de desarrollar un mejor funcionamiento para el logro de los objetivos a plantear en cuanto a los procedimientos.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

El marco teórico, referencial, o conceptual tiene como finalidad revisar la mayor parte posible de información sobre el problema que se va a investigar. Es una descripción detallada de cada uno de los elementos teóricos que serán utilizados en el desarrollo de la investigación y es un factor determinante, ya que sus diferentes fases están condicionadas por la investigación, al igual que el marco conceptual es definir el significado de los conceptos principales que involucran el tema de investigación.

Al respecto, Rojas, citado por Hernández y Baptista (1994), plantea que: "el marco teórico implica analizar y exponer aquellas teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes en general, que se consideran válidos, para el coneccto encuadre del estudio" (p.22).

3.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes son todas aquellas investigaciones que se han hecho sobre el tema estudiado, que sirven para aclarar, juzgar e interpretar el objeto de estudio. En este sentido, se presentan algunos trabajos que guardan algún tipo de vinculación, conocidos también como revisión de literatura; están constituidos por los estudios que otros investigadores han ejecutado y que son similares a los planteados. Están constituidos por las tesis de grado, conferencias, seminarios y publicaciones. Los cuales aportan ideas significativas o valor agregado al estudio, los cuales servirán de base para fijar tendencias acerca los resultados a obtener, en este sentido:

Rivero, (2014), realizó un trabajo de grado titulado **“Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (venvidrio),** presentado en la Universidad de Carabobo , para optar al título de Licenciado en Administración Comercial, esta organización presenta como problemática las fallas administrativas existente en ella; lo que conlleva a efectuar una investigación de campo, se determinó que en la empresa Venezolana del Vidrio, C.A en el Departamento de Crédito y Cobranzas no se cuenta con un reporte de antigüedad, la cartera de cliente no se actualiza a diario, existen facturas vencidas del año 2012, a los trabajadores nuevos no se les han dado la inducción correspondiente y no tiene conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo del efectivo y la liquidez de la empresa el tener cuentas por cobrar. Por lo tanto se define una propuesta con objetivo de implementar procedimientos para la actualización de la gestión de

cobranzas, incrementar el control de los saldos en mora. Diseñar el reporte de cobranza. Establecer convenios de pago con los clientes regulares que tienen facturas morosas del 2012. Determinar una planificación para la gestión de cobranza y Desarrollar las funciones del personal dentro del departamento. Se recomienda aplicar normas y procedimientos propuestos para el cumplimiento de una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa.

Con esta propuesta se pretende solventar el problema existente en la empresa Venezolana del Vidrio, C.A, específicamente en el departamento de Crédito y Cobranza, para lo cual se realiza el análisis de factibilidad presentándose como un proyecto factible, en la implementación de las Estrategias Financiera al Departamento de Crédito y Cobranza como la solución más rentable para el mismo, evaluando los recursos técnicos, operativos y económicos. Esta tarea tiene importancia en cuanto que al resultado obtenido les serán aplicados la Matriz DOFA.

Este plan establece un conjunto de fases y procedimientos debidamente clasificados y coordinados, con las medidas tomadas con responsabilidad asegurando recursos, midiendo las operaciones y el cumplimiento de la propuesta a la empresa.

Este antecedente es de utilidad en la presente investigación, ya que aporta información acerca de la importancia en las estrategias que están enfocadas a erradicar la deficiencia o disminuir las debilidades en el departamento de acuerdo al resultado obtenido en la aplicación de la matriz DOFA, de acuerdo a la obtención de los datos recogidos por los instrumentos que permitan mejoras en la gestión de las cobranzas en la empresa Droguería Farmalor, C.A.

Por otro lado, se consultó a Silva y Sevilla (2013) quienes realizaron un trabajo de grado titulado **“Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de las cuentas por cobrar en la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A, ubicada en el estado Miranda”**, realizado en la Universidad José Antonio Páez , para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública. El siguiente trabajo especial de grado

consistió con la finalidad de mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa **Sisalma Sistemas Integrales, C.A.**, debido a que existen clientes en la empresa cuyo servicio se ha prestado, sin embargo la facturación que emiten tienen tiempo sin cancelarse lo que repercute negativamente en la cancelación de la nómina del personal ya que en ocasiones no han contado con la liquidez monetaria necesaria para cumplir sus obligaciones con el personal.

De esta manera para alcanzar los objetivos propuestos se seleccionó a una población constituida por cinco (5) personas, que elaboran en el área contable de la organización al mismo tiempo que se determinó que la muestra, fue conformada por la misma cantidad de personas de la población, ya que se seleccionó al tipo de muestreo censal, de igual manera se seleccionó como técnica de recolección de datos de la encuesta basada en un cuestionario como instrumento.

A su vez, el análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan la gestión de las cuentas por cobrar, se realizó a través de la Matriz DOFA, de la cual se derivarán el plan estratégico, a través del cual se podrá mejorar la administración de las cuentas por cobrar de la empresa estudio.

Este antecedente se tomó como referencia debido a que guarda relación con el presente estudio, puesto que en ambos casos se plantean un plan estratégico en los procedimientos de las cuentas por cobrar y a su vez en el departamento de facturación, con la finalidad de mejorar las gestiones administrativas y contables en la empresa **Droguería Farmalor, C.A.**

Otro antecedente consultado fue el de Arreaza y Guacaran (2013), titulado **“Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar de la empresa MC ASESORES, S.C”**, realizado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública. La presente investigación tuvo como objetivo diseñar estrategias que permitan el mejoramiento de la gestión de cobranzas y el control de las cuentas por

cobrar basado en la situación que se presenta actualmente, para alcanzar el objetivo propuesto se consideró la investigación como tipo factible bajo la modalidad de diseño de campo, la población estaba conformada por la totalidad de seis (6) personas que laboran en el departamento de contabilidad la cual se realizó a través de muestras tipo censo, como técnica para recolectar información se seleccionó la encuesta apoyada en un cuestionario como instrumento. Se diseñó un plan estratégico que contiene ocho (8) objetivos dirigidos al mejoramiento de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa MC ASESORES, S.C., donde se hizo un énfasis en el control de los pagos y vencimientos que los deudores mantienen en la empresa.

El antecedente se relaciona con el presente trabajo, dado que establecen estrategias dirigidas a los mejoramientos de los departamentos vinculados en este estudio ya que la situación presentada, se puede aplicar en las áreas para así lograr con éxito los objetivos antes descritos.

También se consultó a Reyes, (2012), quien realizó un trabajo de grado titulado **“Análisis de los procedimientos de facturación y cuentas por cobrar en la empresa Ufimoca, C.A.** realizado en la Universidad de Oriente, núcleo Monagas, para optar al título de Licenciado en Administración para llevar a cabo este análisis se realizó una investigación de campo y se describieron los procesos tal cual como se presentaron, lo que permitió las fortalezas y debilidades. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que ambos procedimientos no están formalmente establecidos y que el personal encargado de su ejecución conoce su trabajo por la rutina diaria. Además se recomendaron las herramientas necesarias para mejorar el procedimiento de facturación y cuentas por cobrar, ambos procesos trabajan en función del mismo objetivo que es el de facturar, la prestación del servicio para luego gestionar el proceso de cobranzas en un tiempo determinado.

Esta investigación guarda relación con el presente estudio, debido a que muestra cuales estrategias pueden ser utilizadas para mejorar el manejo en los

procedimientos de la facturación y de las cuentas por cobrar en determinada organización, en donde ambos procesos trabajan en función de un mismo objetivo que es el de facturar, la prestación del servicio para luego gestionar el proceso de cobranzas en un tiempo determinado, para la empresa Droguería Farmalor, C.A.

3.2- Bases Teóricas

Las bases teóricas están referidas a las teorías, conceptos y definiciones que contribuyen a clarificar y ubicar el problema investigado en un enfoque determinado para establecer una relación entre la teoría y el objeto de estudio. Para Arias (2006), las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p 14).

En este sentido a continuación se presentan las teorías que sustentan el estudio.

3.2.1 Facturación

Según Catacora (1997) define: “El proceso de facturación tiene como objetivo de procesar, controlar y registrar todas las actividades y operaciones que tienen como objetivo el de mantener y aumentar las ventas de una empresa” (p. 282).

Funciones de facturación

- Revisar comunicados internos del área comercial donde se indican nuevos acuerdos pactados con el cliente, modificaciones o adiciones a los servicios,
- Elaborar facturación de servicios a nivel nacional,

- Supervisar la radicación de facturas,
- Realizar la descarga de parafiscales de las plataformas establecidas para ello,
- Custodiar archivo de facturas de ventas y de facturas radicadas,
- Verificar y aplicación de alza de tarifas,
- Dar soporte a los clientes (vía telefónica, e-mail).
- Dar soporte al área de cartera y tesorería cuando es requerido.

Facturación y cobranzas

Un sistema de facturación y cobranzas debe tener separadas las principales funciones, es decir, la facturación segregada de los cobros. Un sistema de facturación se diseña con el objetivo de registrar y controlar las operaciones de ventas de la organización. Un sistema de cobranzas permite controlar el proceso de cobranzas a través del registro y mantenimiento de las cuentas por cobrar.

Procedimientos de facturación y cobranzas

Tiene el propósito de contar con un documento que apoye el desempeño de las diferentes áreas que participan en el proceso de facturación y cobranza, por lo cual se ejecutan directamente en los procedimientos u operaciones diarias, aprovechando las alternativas de operación y experiencia anterior en la materia aplicada. Por tal motivo, el manual además de constituir un instrumento de referencia fundamental para el desempeño de rutinas de trabajo, servirá de directriz para la capacitación, inducción y evaluación del personal.

3.2.2 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar según lo plantea Redondo (2004), “abarcan los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares” (p.194).

Un aspecto que caracteriza las cuentas por cobrar es el hecho de que el cobro del bien o servicio este diferido, de manera que la empresa concede a sus clientes un plazo para su cancelación a partir de la entrega del mismo. Sin embargo, este aspecto en ocasiones debe ser tratado con sumo cuidado ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de ventas a crédito pendientes de cobro se derivan el incremento de los riesgos para la empresa desencadenando diversas consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranza e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencias por parte del cliente.

Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se clasifican en los estados financieros de acuerdo con su origen en los siguientes **rubros**:

- **Cuentas por cobrar comerciales:** producto de los ingresos por ventas o servicios prestados correspondientes a las operaciones presentadas por las compañías.
- **Cuentas por cobrar a compañías relacionadas:** provienen de las operaciones realizadas con compañías relacionadas.
- **Cuentas por cobrar a empleados:** provienen de préstamos, anticipos u otras entregas realizadas a los empleados que serán devueltos por esto en un plazo determinado.
- **Otras cuentas por cobrar:** son el producto de diversas operaciones tales como reclamos al seguro u otros.

Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar

En cuanto a los procedimientos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar se consideran que estos pueden clasificarse en procedimientos contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado procesamiento y autorización previa de las operaciones de ventas, y procedimientos administrativos que abarcan el proceso de aprobación, procesamiento y autorización de las operaciones de venta.

Procedimientos Administrativos

Entre los procedimientos administrativos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, se tiene lo siguiente:

- Deben efectuarse arquezos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.
- Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas.
- Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.

En cuanto a los procedimientos de control dirigidos al área de cobranza, pueden mencionarse:

- El departamento de ventas es el encargado de la aprobación de las condiciones de la venta y de créditos para lo referente al riesgo de la misma.
- El departamento de facturación debe ser independiente del de despachos y del registro en las cuentas de los clientes.
- Se procurará que las facturas estén pre numeradas
- Una persona diferente a la que preparo las facturas las chequeará con las condiciones aprobadas por el departamento de ventas, especialmente en cuanto a precios, rebajas, descuentos, entre otros.

De lo antes expuesto, puede mencionarse que los procedimientos administrativos dirigidos a las cuentas por cobrar están dirigidos a regular y controlar el adecuado desenvolvimiento del proceso de ventas desde el momento en que se establecen las políticas de crédito, se genera la venta del bien o prestación del servicio, se factura, y se llevan a cabo las labores de cobranza; todo ello con la finalidad de garantizar su adecuado cumplimiento y apego a los lineamientos prescritos.

Procedimientos Contables

Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar se considera:

- Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.
- Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte.
- Las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la alta

administración; además se debe tratar de que cubran los requisitos de deducibilidad fiscal.

En cuanto a las medidas de control al momento de recibir el pago por parte de los clientes debe tomarse en cuenta que si la empresa emplea su propio personal para el cobro de facturas, es necesario que el departamento de cobranzas elabore una relación de facturas entregadas al cobrador, el cual la firmará y se quedará con una copia.

El cobrador diariamente relacionará las facturas cobradas y entregará su monto al cajero, firmará dos copias que junto con el informe de facturas no cobradas entregará al departamento de cobranzas; el cual enviará al de contabilidad una copia de la relación de facturas cobradas para que sean abonadas en las cuentas de los clientes.

Del mismo modo, cuando los clientes cancelan sus facturas por medio de transferencias bancarias, el departamento de contabilidad al recibir del banco la correspondiente nota de abono le acreditará a la cuenta del cliente.

En base a lo anteriormente expuesto, se respalda el establecimiento de procedimientos de control administrativo y contable que garanticen que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente. Al mismo tiempo, estos garantizan la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, generando información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la organización como insumo para los usuarios internos y externos vinculados a la misma.

Formulación de estrategias

La Formulación de la Estrategia es el desarrollo de planes para administrar de manera eficaz las oportunidades y amenazas ambientales con base en las fortalezas y debilidades corporativas (FODA).

La formulación de una estrategia incluye la planificación, ejecución, supervisión y control de una serie de acciones orientadas a alcanzar unos objetivos previamente fijados.

Matriz DOFA

Según Humphrey, A (2000) define que la matriz DOFA,

“es una herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas” (p.43).

Los encabezados de la matriz proveen un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección de la empresa, propuesta de negocios, o idea; consiste en analizar la organización mirándola desde afuera, como si fuéramos observadores externos.

3.3 Definición de términos básicos

Clientes: Son todas aquellas personas que deben a la empresa por concepto de compra de producto, artículos o servicios a crédito y a los cuales se les emitió su factura de crédito o de contado.

Cobranzas: se denomina cobranzas al proceso mediante el cual sea efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc.

Cuentas por cobrar: es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagares) a favor de la empresa.

Factura: Se refiere a la ejecución, a la manera en la cual se lleva a cabo una acción determinada.

Procedimientos: es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. Por otra parte está vinculado a un método o una medida de ejecutar algo.

Procedimientos administrativos: es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin.

Procedimientos contables: se define como todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad.

Servicio: Conjunto de prestaciones del cliente, como conveniencia del precio, la imagen y la marca del mismo.

CAPITULO IV

FASES METODOLOGICAS

4.1. Fases metodológicas

Este capítulo describe el proceso metodológico del estudio utilizado en la elaboración del trabajo al igual que aquellas técnicas de recopilación que permitieron cumplir con los objetivos previstos. Para alcanzar el objetivo general en la elaboración de estrategias para las mejoras en los procedimientos administrativos y contables de la facturación y cuentas por cobrar es necesario que se desarrollen las siguientes fases de la investigación:

Fase I: Diagnostico de la situación actual del proceso de facturación y cuentas por cobrar de la empresa Droguería Farmalor, C.A.

El ciclo de facturación y cuentas por cobrar, también conocido como de ingresos y cobros, es fundamental para la empresa, porque de éste dependen sus ingresos. En la mayoría de las entidades se mide el crecimiento o tamaño a través de las cifras por incrementos en sus ingresos. Por lo tanto, en esta fase se realizó un diagnóstico del proceso actual que se lleva a cabo en cuanto al control en los procedimientos de las cuentas por cobrar y facturación, determinando las causas que originan los atrasos en las operaciones administrativas y contables de la organización.

Para establecer este diagnóstico sobre la situación actual que presenta la empresa se tomó los datos de la realidad de estudio, es decir que las mismas no cuentan con un control interno de los procedimientos en las áreas ya antes mencionada, relacionado a sus movimientos de cobros para ello.

Para llevar a cabo esta fase se aplicó como técnica de investigación la observación directa. La misma consiste en el estudio de la situación problemática en el momento mismo de su ocurrencia, mediante el uso de sus sentidos, el resultado de estas observaciones el investigador debe someterlos a su interpretación y análisis para poder formular el problema planteado.

De acuerdo con Palella y Martins (2006) definen: “la observación es fundamental en todos los campos de la ciencia. Consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que se estudia”. (p. 126).

El instrumento utilizado para recopilar la información utilizada es la lista de cotejo, que de acuerdo a Palella y Martins (2006), señalan que “Las listas de cotejo o de control son un instrumento muy útil para registrar la información cualitativa en situaciones de aprendizaje, permite orientar la observación y obtener un registro claro y ordenado de todo cuanto acontece”. (p. 114). Dicho instrumento está conformado por una serie de aspectos a observar y su medición fue a través de la ausencia o presencia de los mismos.

Fase II: Determinar las debilidades y fortalezas en el procedimiento administrativo y contable en el área de facturación y cuentas por cobrar de la empresa Droguería Farmalor C.A.

Para el desarrollo de esta fase se empleó como herramienta la Matriz DOFA, con la cual se busca determinar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de los procedimientos empleados en las áreas de facturación y cuentas por cobrar, en donde se clasificaron los factores internos y externos que forman parte del mismo, como lo son parte administrativa y contable de la empresa en estudio, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas de la institución

Fase III: Diseñar estrategias para los procedimientos administrativos y contables para los departamentos de facturación y cuentas por cobrar de la empresa Droguería Farmalor C.A.

Una vez analizado los resultados, se diseñaron las estrategias para los procedimientos administrativos y contables que permitan las mejoras en los departamentos de facturación y cuentas por cobrar de la empresa Droguería Farmalor, C.A, para lo cual se tomaron en cuenta los resultados que se obtuvieron de los instrumentos que se aplicaron en las fases I y II, por el instrumento respectivo, con la finalidad de alcanzar mejorar los procesos contables de la empresa.

Además estas estrategias permitirán controlar de la mejor manera todos los procedimientos internos en las áreas en estudio, para así llevar el control de lo que sale y entra, bien sea en documentos y en el ingreso de las cobranzas.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis e Interpretación de Resultados

El análisis y la interpretación de los resultados, permiten evaluar los resultados como positivos, negativos o ambos y determinar sus razones. Los valores del equipo de estudio y de las partes interesadas influyen en los resultados del estudio. Por ejemplo, los resultados pueden indicar qué es bueno, malo, aconsejable o indeseable respecto a los procedimientos a ejecutarse y experimentar un mejoramiento continuo de sus prácticas.

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios;

de aquí la importancia de los procedimientos administrativos y contables por parte de la misma. Los procesos que influyen en la organización son fundamentales para la empresa porque de estos dependen sus ingresos, por tal motivo se debe tener en cuenta este aspecto tan importante, para que de esta manera se obtengan mejores utilidades y beneficios para la organización. En este sentido se procede a analizar e interpretar las técnicas mencionadas en cada fase descrita.

Es por esta razón, se efectuó un desarrollo teórico práctico, basándolo en la recolección de información tanto de fuentes primarias y secundarias que permitió plantear las estrategias de mejoramiento en el área contable.

Fase I: Diagnostico de la situación actual del proceso de facturación y cuentas por cobrar de la empresa Droguería Farmalor, C.A.

A través del diagnóstico de la situación actual se detectan sus principales problemas con el fin de establecer las expectativas de trabajo, para su desarrollo se utilizó como instrumento la lista de cotejo, que permitió recolectar la información necesaria para diagnosticar su situación, con la utilización de esta herramienta se determinaron los requerimientos necesarios para luego desarrollar un esquema lógico que permitiera mejorar la eficacia, eficiencia y operatividad de las funciones, reduciendo el tiempo de ejecución, y los procesos a implementar, así como los costos operativos, desempeñados, el cual se presenta a continuación:

Cuadro N° 1. Lista de cotejo

Ítem	Alternativas	SI	NO
1	Personal capacitado para el manejo de las cuentas por cobrar y facturación		X
2	Procedimientos adecuados en las gestiones de cobranzas y facturación		X
3	Documentos soportes en el proceso de ventas		X

4	Conocimientos de las funciones asignadas del personal a cargo de su área		X
5	Existencias de manuales, normas y procedimientos		X
6	Los documentos , y soportes se encuentran organizados y archivados		X
7	Existe comunicación en los departamentos		X

Fuente: Riera (2017)

Análisis

Analizando la lista de cotejo se obtiene como resultado que el personal no está lo suficientemente capacitado para desempeñar las diversas funciones que se realizan dentro del área, ya que no están llevando un control de lo que realmente se debería de realizar, y que además que no lo hacen de la manera correcta, ocasionando mal manejo, descontrol y retardos en los procesos administrativos y contables de la empresa.

Se observa que en los departamentos de cuentas por cobrar y facturación, los procesos de esta área no se están registrando de la manera adecuada ya que no se están empleando las herramientas necesarias, y como se puede evidenciar se presentan deficiencias que afectan considerablemente el proceso administrativo y contable.

En cuanto a los documentos soportes de los clientes, estos no son solicitados al momento de facturarles y crearles el código respectivo como cliente, ya que los mismos no envían los documentos propios de su organización como lo son el registro mercantil, el Rif y todos los documentos necesarios para su respectiva evaluación, ya que la dirección fiscal y el N° de Rif lo envían escrito por correo , y al momento de facturarle y enviarle el documento al cliente resulta que este tiene algún detalle errado en la descripción de la dirección, lo que trae como consecuencia volver a realizar la factura ocasionando gastos, como papelería, impresiones y traslados innecesarios y lo más grave atrasos para la cobranza.

Se observa el desconocimiento de las funciones por parte del personal involucrado en los procesos de facturación y cuentas por cobrar, debido a la ausencia de aplicación de los procedimientos.

En los departamentos de facturación y cuentas por cobrar se evidenció que los procesos de estas áreas no se están registrando de la manera correcta y adecuada ya que no se están empleando las herramientas necesarias, por lo que la empresa no cuenta con manuales de normas y procedimientos, y como se puede observar se presentan deficiencias que afectan considerablemente el proceso administrativo y contable de la empresa.

Por otro lado, se pudo observar que los documentos no se encuentran organizados y archivados, en su respectiva carpeta o expedientes de los clientes ya que los mismos no se le hace seguimiento en cuanto a las recepciones de facturas o soportes, que avalen la cobranza que se está realizando y al momento de buscarlos los mismos están en poder del vendedor, lo que hace atrasar los archivos e incomodar llamándoles a cada rato la atención para que nos los sean devueltos.

En los procedimientos administrativos de facturación y cuentas por cobrar se observa que la falta de comunicación hace que se retrasen los trabajos, debido a que el tiempo se desperdicie, esto puede considerarse como una debilidad puesto que si la organización contase con adiestramientos y cursos de capacitación al personal, se pudiera orientar, planificar y controlar todas las técnicas, conocimientos y equipos de los empleados de la organización para que laboren de una forma conjunta e integrada y en últimas instancias, alcanzar determinadas metas claramente preestablecidas y lograrlas con un máximo de efectividad y eficiencia , logrando así éxito en la organización.

Fase II. Determinar las debilidades y fortalezas en el procedimiento administrativo y contable en el área de facturación y cuentas por cobrar de la empresa Droguería Farmalor C.A.

Para cumplir con esta fase metodológica es necesario desarrollar una matriz de FODA, de la gestión de cuentas por cobrar y facturación de la empresa Droguería Farmalor, C.A, identificando tanto factores internos (debilidades - fortalezas) y factores externos (amenazas - oportunidades) para detectar así tanto el impacto presente y futuro del entorno, como los problemas propios de la organización.

Mediante el análisis FODA se logró detectar que actividades permitirán vencer aquellas deficiencias que existen dentro del personal y así como la manera de potencializar los atributos que posee cada empleado en consecuencia al observar la matriz se encuentra que la mayor forma de desarrollar al personal es a través de la capacitación y motivación; por tanto la empresa debe aprovechar estos dos elementos para generar mayor participación de los empleados en cada una de sus actividades.

El análisis de esta matriz DOFA está diseñado para encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio y las capacidades internas donde se permita a la organización formular estrategias para aprovechar las fortalezas , prevenir el efecto de las debilidades, utilizando a tiempo a las oportunidades y anticiparse ante el efecto de las amenazas.

Análisis interno:

Fortalezas

Las fortalezas pertenecen al análisis interno sobre el producto o servicio con el que se quiere emprender un negocio. Es la capacidad de trabajo o recurso, los estudios al respecto o cuánto quieres hacer crecer tu emprendimiento y para alcanzar los objetivos.

Debilidades

Las debilidades minimizan las posibilidades de éxito, entre las debilidades más frecuentes de los emprendedores está el desconocimiento del mercado, la falta de capital, de experiencia, a rasgos en generales.

Análisis externos:

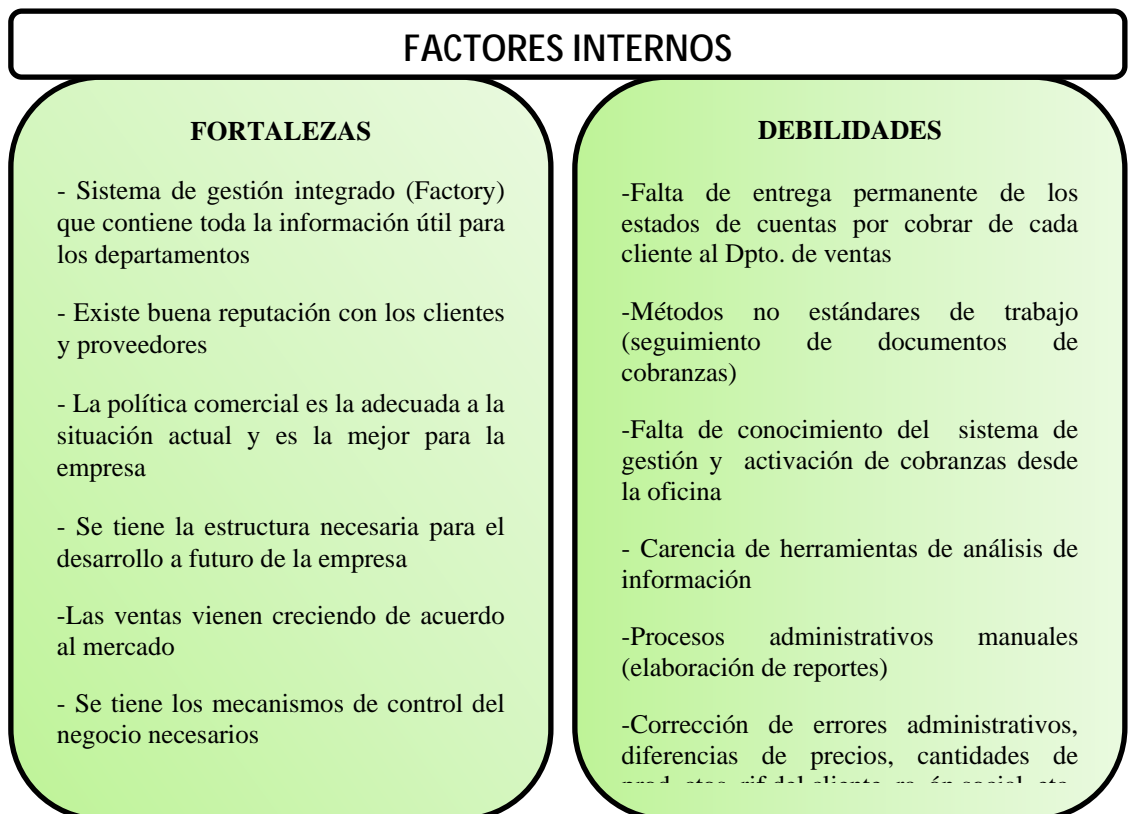
Amenazas

Las amenazas se identifican con aquellas situaciones que se presentan en el medio ambiente y que podrían afectar negativamente en el logro de objetivos de la organización

Oportunidades

Las Oportunidades pertenecen al ámbito de las condiciones externas existentes para lograr el objetivo planteado, se analiza cuáles son las oportunidades reales que existen en este momento y a futuro

MATRIZ DOFA



FACTORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES

- Visión de fortalecimiento de la gestión comercial en cuanto al registro de nuevos clientes, definiendo políticas aceptadas de financiamiento
- Operaciones aceptadas comerciales con créditos a proveedores
- financiamientos de créditos para el continuo crecimiento organizacional
- Capacitación del personal

AMENAZAS

- Nivel elevado inflacionario de la economía
- Recuperación de la cartera de clientes en cuentas por cobrar para garantizar la continuidad financiera de la compañía
- Dados los estrictos controles gubernamentales en cuanto a las políticas de precios justos, lo cual obliga a garantizar el cumplimiento de dicha ley.

para los departamentos de facturación y cuentas por cobrar de la empresa **Droguería Farmalor C.A.**

A partir de los resultados que se obtuvieron en las fases anteriores, se lograron determinar las distintas áreas de oportunidad en los departamentos de facturación y cuentas por cobrar, de las cuales se dieron alternativas para el diseño de la siguiente propuesta.

Con las estrategias planteadas en esta propuesta se lograra mantener el buen manejo y control en ambos departamentos, la cual al ser aplicada correctamente optimizará los procesos adecuados de las cobranzas y facturación.

Estrategias para mejorar los procedimientos administrativos y contables en el área de facturación y cuentas por cobrar de la empresa Droguería Farmalor, C.A

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Diseñar estrategias que permita el mejoramiento de los procedimientos administrativos y contables en el área de facturación y cuentas por cobrar de la empresa **Droguería Farmalor, C.A.**

Objetivos Específicos

- 1- Establecer un monitoreo del control de la gestión de las cuentas por cobrar y facturación.
- 2- Definir funciones en las áreas de cuentas por cobrar y facturación.
- 3- Elaborar las políticas en el área de facturación y cobranzas
- 4- Describir los procedimientos que regulen las gestiones en los departamentos de cuentas por cobrar y facturación.

Objetivo N° 1 Establecer un monitoreo del control de la gestión de las cuentas por cobrar y facturación.

Este objetivo tiene como propósito elaborar las acciones que permitirán realizar un control constante de las cuentas por cobrar y de facturación, por lo que se debe seguir las siguientes actividades:

- 1- Revisar periódicamente las políticas de créditos definidas por el departamento de cuentas por cobrar y contabilidad.

- 2- Elaborar una relación detallada de los clientes de la empresa que comprendan: datos personales o jurídicos completos, facturas emitidas, deudas, fechas de pago.
- 3- Conciliar periódicamente los montos de la relación de los saldos de cada cliente, con el monto total manejado por la empresa.
- 4- Registrar cada cobranza en el auxiliar de cuentas por cobrar de cada cliente.
- 5- Mantener la comunicación constante entre los departamentos de cuentas por cobrar y facturación.

Objetivo N° 2 Definir las funciones en las áreas de cuentas por cobrar y facturación.

Este objetivo se realiza con la finalidad de definir cuáles son las actividades que debe realizar cada uno de los encargados en la gestión de cobranzas y facturación, debido a que se pudo diagnosticar que las funciones de cuentas por cobrar son independientes en las gestiones de facturación.

Funciones del área de cuentas por cobrar:

- a- Asegurar y efectuar el seguimiento en las gestiones de cobranzas de las facturas a crédito, que emite la empresa mediante la información, los registros y el control del sistema administrativo correspondiente.
- b- Prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.

- c- Revisar que las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por el gerente del área.
- d- Analizar la cartera de clientes y realizar las proyecciones de cobranzas mensuales
- e- Enviar periódicamente el estado de cuenta a los clientes

Funciones del área de facturación:

- a- Recibir las órdenes de pedido de los clientes.
- b- Recibir los soportes, en caso de haber inconsistencia o disparidad en cantidades, montos o descripción del producto, se le notifica al cliente para su respectiva corrección.
- c- Realizar la transcripción de la nota de entrega.
- d- Emitir un registro de venta anexando la nota de entrega.
- e- Revisar el documento, de estar conforme se registrara y guardara los datos de la información, imprimiendo la factura.
- f- Desglosar y distribuir la facturas (original y tres copias) , original al cliente con nota de entrega, 1 copia que queda para el correlativo de contabilidad, las otras dos copias, una para cuentas por cobrar y la otra para el departamento de facturación.
- g- Hacerle seguimiento a las copias de facturas enviadas al cliente al momento de su despacho.
- h- Registrar en los libros de ventas cada una de las facturas emitidas.

Objetivo N° 3 Elaborar las políticas en el área de facturación y cobranzas

Se hace necesario el desarrollo de este objetivo estratégico, debido a que se diagnosticó que no todo el personal domina cuales son las políticas existentes en estas áreas, a continuación se muestran cuáles son las políticas del departamento:

- a. Antes de otorgar un crédito es necesario realizar una evaluación de la capacidad del pago del cliente.
- b. Las condiciones de otorgamiento de crédito debe ser explicada al cliente a momento de establecerse la relación.
- c. Debe procurarse que las facturas emitidas cumplan con todos los requerimientos exigidos por la ley.
- d. El encargado de cuentas por cobrar semanalmente deberá realizar el análisis de vencimiento de las deudas de los clientes mantienen con la empresa
- e. Para efectuar las cobranzas, el encargado de esta actividad debe presentar la factura y el estado de cuenta el cliente

Objetivo N° 4 Describir los procedimientos que regulen las gestiones en los departamentos de cuentas por cobrar y facturación

Este objetivo ha sido creado con la finalidad de elaborar procedimientos escritos, que tendrá como objetivo establecer estrategias y pasos necesarios que sean cumplidos por el personal activo y de nuevo ingreso, como puede realizarse las gestiones de las cuentas por cobrar y facturación, además de establecer las responsabilidades de cada uno de los integrantes que intervienen en los distintas actividades que se desprenden de este proceso en aras de lograr una gestión eficaz y efectiva del mismo.

- a- Entregarle a los clientes la ficha de registro, para que este sea llenado con todos sus datos, anexando con sus respectivos documentos para ser ingresados al sistema.
- b- Es responsabilidad del administrador llevar un control del proceso de facturación, el cual se inicia desde los pedidos de los clientes hasta la recepción de la factura.
- c- Toda orden de pedido debe estar firmada y autorizada por el cliente para que proceda su operación, de igual manera el administrador debe autorizar para que se factura y emita su correspondiente orden de despacho.
- d- La nota de entrega debe quedar firmada y sellada por el funcionario que entrega el producto y quien lo recibe.
- e- Serán suspendidas las órdenes de pedidos de aquellos clientes que tengan pendientes facturas de pago con un vencimiento mayor a 30 días.
- f- La ampliación de los montos de crédito se considerarán únicamente para los clientes antiguos, siempre y cuando hayan demostrado seriedad en sus compromisos de pago y que además se tenga la confianza real de lo que se mantiene en relación.
- g- El cronograma de cobros debe realizarse mensualmente.
- h- Mensualmente la relación de cobranzas efectuadas y el estado de cuentas morosas debe ser enviadas al departamento de contabilidad, para su adecuado registro.
- i- Al momento del cobro sea con cheque o transferencia, se archiva el bauche del depósito o la copia de la transferencia con todo su expediente en su respectiva carpeta de control en la contabilidad.

Justificación de la propuesta

El desarrollo de esta propuesta se justifica debido a la necesidad que posee la empresa Droguería Farmalor, C.A de elaborar estrategias que permitan mejorar las gestiones de las cuentas por cobrar y facturación en esta organización, ya que la falta de controles en estos departamentos ha influido negativamente tanto en las gestiones financieras de la empresa como en la relación que posee con los clientes.

En este sentido entre los beneficios que provee esta propuesta a la empresa, se le indicara cuales son las estrategias y procedimientos adecuados que debe seguir para controlar las cuentas por cobrar y facturación, así mismo se evaluara la capacidad crediticia de los clientes manteniendo un seguimiento de los créditos concedidos.

Factibilidad de la propuesta

- Factibilidad técnica

La empresa cuenta con los equipos e instrumentos necesarios para la aplicación de las estrategias para mejorar el proceso de facturación y cuentas por cobrar, ya que cuenta con equipos tecnológicos, recursos, papelería, soporte técnico entre otros, por lo que no presenta ningún impedimento para la implementación de estos recursos ya que pueden ser adquiridos con facilidad por la empresa en estudio.

- Factibilidad operativa

En esta empresa existe la disponibilidad estructural de recurso humano física para ejecutar los procedimientos, por lo tanto es factible para esta aplicación la implementación de este diseño en las gestiones de cobranzas y facturación.

- Factibilidad económica

Desde el punto de vista económico, esta propuesta es factible debido a que el valor económico que implica desarrollar la siguiente propuesta no comprende erogaciones

de dinero elevadas, por el contrario se caracteriza por realizar una mejora con una inversión financiera irrelevante

CONCLUSIONES

Con la realización del análisis de los procedimientos administrativos y contables de facturación y cuentas por cobrar se constató que la empresa Droguería Farmalor, C.A no posee un manual de políticas y procedimientos administrativos para el proceso de facturación y cuentas por cobrar, no teniendo establecido formalmente las políticas establecidas.

Se observó que se presentan retrasos en las gestiones de cobro por mucho tiempo, debido a que los procedimientos administrativos de facturación y cuentas por cobrar no se ejecutan como debería ser. La empresa es muy flexible al momento de otorgar créditos a los clientes ya que no le solicitan los documentos respectivos para conocer la experiencia crediticia del mismo.

Las estrategias empleadas en este estudio sobre las cuentas por cobrar y facturación son de suprema importancia para el manejo eficiente de estos recursos financieros, cabe destacar que todo departamento y/o unidad que maneje recursos financieros requiere dimensión contable y financiera.

De manera que el control interno de las áreas en estudio representan un proceso constante de desarrollo por los métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

Del mismo modo la empresa debe contribuir a que las finanzas del departamento sean más prosperas y eficientes. Sin duda, el aspecto económico – contable es el reflejo de cada una de los movimientos de cualquier organización y por lo tanto, facilitar el proceso de decisión que posibilite la mejora de dicha contribución.

Como resultado del estudio, se proponen formulación de estrategias basado en las capacidades de la organización con el entorno; Para lograr un adecuado manejo de las estrategias en la etapa final, el procedimiento que se presenta está basado en la contextualización del análisis FODA. De esta forma, se da cumplimiento al objetivo planteado al inicio del trabajo mediante la presentación de un procedimiento que permite analizar las estrategias que se generan en el análisis FODA, para que estas puedan ser llevadas a un plano operativo.

RECOMENDACIONES

Los departamentos de crédito y cobranzas deben contar con un reporte de antigüedad de saldos en mora, el cual debe ser asignado a uno de los trabajadores del departamento dentro de sus funciones. Ajustar la actualización de la cartera a que se realice diariamente, para que pueda ser entregado un informe semanal a la gerencia

Realizar convenios de pago con los clientes que tengan facturas vencidas del años anteriores, y que aun trabajen con la empresa, si existen algunas facturas vencidas de empresas que ya no son clientes deben ser entregadas al departamento legal de la organización.

Es importante establecer convenios de pagos al vencimiento de las facturas, es decir empleando cobros de intereses por el tiempo de mora y ofrecer descuentos del monto total adeudado, por el pronto pago de las mismas.

Crear un departamento de cobranzas con personal calificado, o en su defecto distribuir adecuadamente las labores de la administración de cobranzas y de facturación, ya que esta tiene bajo su responsabilidad otras tareas, que son vitales para el funcionamiento de la empresa.

Elaborar un manual de políticas y procedimientos de facturación y de cuentas por cobrar que le permita a la empresa definir, pasos, acciones y designar responsables de las actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arreaza y Guacaran (2013) Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar de la empresa MC ASESORES, S.C, realizado en la Universidad José Antonio Páez.
- Catacora, Fernando(1997).Sistemas y procedimientos contables.Caracas McGrawHill.
- Huajuapam de Leon, Oaxaca (2003) Modelo de planeación mediante el análisis estratégico FODA.
- Parella y Martins (2006). Metodología de la investigación cuantitativa . Ed. Fedupel. Caracas Venezuela.
- Siqueira, Camila. (2015) Como realizar un análisis FODA para tu emprendimiento. Shutterstock.
- Reyes, (2012), Análisis de los procedimientos de facturación y cuentas por cobrar en la empresa Ufimoca, C.A. realizado en la Universidad de Oriente, núcleo Monagas.
- Rivero, (2014), Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (venvidrio), Universidad José Antonio Páez
- Sabino, Carlos (1997). Metodología de la investigación. Editorial Lagos. Venezuela

Silva y Sevilla (2013) “Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de las cuentas por cobrar en la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A, presentado en la Universidad José Antonio Páez.

Términos y definiciones (en línea). Cobranza.us. Disponible en <http://www.cobranza.us/facturas/cobrar/politicas-decobranza-en-el-área-decrédito/>. Consultado en octubre y diciembre del 2012.

Cuentas por cobrar (en línea). Slideshare.com. Disponible en <http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/cuentas-porcobrar>- Presentación consultada en noviembre de 2012.