



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA INVERSIONES FREITAS EGIDIO FP.

Autoras: García Franyeidy C.I: 23.426.350

León Nicool C.I: 25.093.735

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA EL CONTROL INTERNO EN
LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA INVERSIONES FREITAS
EGIDIO FP.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada
en Contaduría Pública

Autoras: García Franyeidy

León Nicool

Tutor(a): Lcda. Martha Zapata

San Diego, Enero de 2018



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

San Diego, Marzo de 2018

ACTA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado:

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA EL CONTROL INTERNO EN
LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA INVERSIONES FREITAS
EGIDIO FP.**

Ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Lcda. Martha Zapata

13/03/18

Nombre Tutor Académico

Firma

Fecha



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

San Diego, Marzo 2018.

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Lcda. Martha Zapata, portador(a) de la cédula de identidad V-13.548.578, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Franyeidy Anabel García Pérez, portadora de la cédula de identidad V-23.426.350 y la ciudadana Nicool Desiree León Hernández, portadora de la cédula de identidad V-25.093.350, titulado **“LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA INVERSIONES FREITAS EGIDIO F.P.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Contador Público, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los seis (06) días del mes de Marzo del año dos mil dieciocho (2018).

Lcda. Martha Zapata

C.I.: 13.548.578

DEDICATORIA

Primeramente, quiero dedicar este logro a Dios por haberme permitido vivir esta experiencia. Darle la salud, paciencia para lograr mis objetivos. Por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente en momentos difíciles.

A Mis Padres, por brindarme todas las herramientas necesarias en todo este camino. Son mis pilares fundamentales, su apoyo incondicional en todo momento. Por darme una carrera para mi futuro y creer en mí. Porque en momentos difíciles siguieron ahí, diciéndome si se puede. Me dieron todo su amor siempre. La palabra te amo, me queda pequeña para hacerles saber el sentimiento infinito que siento hacia ustedes. Agradecida con la vida porque sin duda alguna, me premio con excelentes padres. De ustedes siempre he llevado las mejores cosas, a ser buena hija, hermana y amiga. Solamente le estoy devolviendo un poquito de todo eso que ustedes me han dado.

Profesor Sandor Arape, por ejemplo de perseverancia y constancia que lo caracterizan, por el valor mostrado para salir adelante, por todo su amor y apoyo incondicional, lo quiero mucho.

A mi amiga de toda la vida Lilibeth Ortega, por brindar sus conocimientos, apoyo al inicio de mi carrera.

A mi compañera de tesis, amiga y hermana que me regalo la vida Nicool León, desde el momento que nos conocimos me has brindado tu apoyo tanto en lo académico como en lo personal, tantas anécdotas, vivencias. He sí que ha sido bonito coincidir con una persona como tú, pues déjame decirte que tú también eres parte de este logro. Gracias... te quiero mucho!

Finalmente, a mis compañeros, amigos y hermanos de vida que me regalo esta carrera. Fredery Garcia, Celis Blanco y Lismary Goncalvez, ustedes también son parte de este logro, gracias por ser tan buenos amigos y darme la oportunidad de ser parte de su vida... Los quiero muchísimo.

ATENTAMENTE: FRANYEIDY GARCÍA

DEDICATORIA

Principalmente quiero dar gracias a Dios porque sin el nada de esto hubiese sido posible, por darme salud y por haberme permitido culminar esta meta.

A las tres personas más importantes en mi vida, mi mama Francy Hernández quien estuvo desde la primera hasta la última clase colocando su tiempo a mi entera disposición para lo que necesitase, tu amor y tu apoyo es inigualable, mi papá José León y a mi hermana Ángela Campos. ESTE LOGRO ES POR Y PARA USTEDES, LOS AMO.

A mi perrita Princesa Sofia León Hernández quien siempre estuvo presente en mis noches de desvelo quedándose dormida encima de mis cuadernos mientras estudiaba las contabilidades, tópicos y absolutamente todas las materias. TE AMO TIKI.

A mi TIKI 3, mi sobrino Daniel, quien tiene días de nacido pero es mi angelito de amor que me inspiro a demostrarle que su tía es una profesional que lo sacara adelante.

A todos los profesores que fomentaron mi aprendizaje durante la carrera y de quienes me llevo muy buenos recuerdos a pesar de que ya no mantenga contacto con alguno de ellos, entre ellos: Luis Medina quien desde un principio consideré que estaba siendo muy rudo y se estaba tornando personal, pero debo agradecerle porque me enseñó a demostrar que puedo con cualquier cosa que se me presente si me lo propongo. De igual forma a los profesores: Nohelia Duran, Daniel Ojeda y José Coronel.

A mi novio, Juan Ceballos, por estar presente y tolerarme en todo el colapso que tuve durante la elaboración de la tesis, gracias mi gordo, tu paciencia y tu amor te lo agradezco, love you.

A dos amigas que me dejó la universidad, Lismary Goncalves (mi portuguesa) y Franyeidy García (mi gorda piche), gracias por los momentos compartidos, por las locuras, los brutos eso no es así y los apoyos desinteresados que me brindaron.

A todas las personas que no menciono pero que también merecen estar en mi dedicatoria, ninguno hemos escapado al cariño y amor de los demás, gracias hasta por el simple hecho de haber ayudado en el momento oportuno.

¡El tiempo de Dios es PERFECTO!

ATENTAMENTE: NICOOL LEÓN

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios y a nuestros familiares porque nos han acompañado desde nuestros inicios.

A la Lcda. Martha Zapata, por ser nuestra tutora y ser parte de esta etapa.

A la Lcda. Nohelia Duran, por ser excelente profesora, por el apoyo que nos brindado en este proceso.

Al Lcdo. Fernando Pinto, por esa calidad humana y brindarnos su apoyo en momentos difíciles.

A la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P., por aceptar la realización de nuestro trabajo de grado y la cooperación brindaba en todo momento.

A los compañeros que fueron parte de este desarrollo y nos brindaron su ayuda en momentos necesarios. Gracias...

ATENTAMENTE: FRANYEIDY GARCÍA Y NICOOL LEÓN

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		pp.
DEDICATORIA, GARCÍA.....		v
DEDICATORIA, LEÓN.....		vii
AGRADECIMIENTO.....		ix
ÍNDICE.....		x
LISTA DE CUADROS.....		xii
LISTA DE GRÁFICOS.....		xiii
RESUMEN INFORMATIVO.....		xiv
INTRODUCCIÓN.....		1
CAPÍTULO		
I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1. Planteamiento Del Problema.....	3
	1.2. Formulación Del Problema.....	4
	1.3. Objetivos del estudio.....	5
	1.3. Objetivo General.....	5
	1.3. Objetivos Específicos.....	5
	1.3. Justificación de la Investigación.....	5
II	MARCO TEÓRICO.....	7
	2.1. Antecedentes de la Investigación.....	7
	2.2. Bases Teóricas.....	12
	2.2.1. Proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobro.....	12
	2.2.2. Control.....	13
	2.2.3. Control Interno.....	13
	2.2.4. Controles contables.....	13
	2.2.5. Estrategias.....	13
	2.2.6. Análisis FODA o DOFA.....	14

	2.2.7. Gestión de cobranza.....	14
	2.4. Definición de Términos.....	15
III	MARCO METODOLÓGICO.....	16
	3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	16
	3.2 Fases de la Investigación.....	17
	FASE I.....	17
	FASE II.....	18
	FASE III.....	18
IV	RESULTADOS.....	20
	4.1. Análisis y presentación de resultados.....	20
	4.2 Diagnóstico de la situación actual.....	20
	4.3 Identificar debilidades y fortalezas.....	29
IV	LA PROPUESTA.....	31
	5.1. Presentación de la Propuesta	31
	5.2. Justificación de la Propuesta.....	31
	5.3. Objetivos de la Propuesta	32
	5.4.1. Objetivo General de la Propuesta	32
	5.4.2. Objetivos Específicos de la Propuesta	32
	5.5. Factibilidad de la Propuesta.....	33
	5.6. Desarrollo de la Propuesta	33
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
	CONCLUSIONES.....	37
	RECOMENDACIONES.....	39
	REFERENCIAS.....	40
	ANEXOS.....	41
	Anexo A: Encuesta	41
	Anexo B: Cronograma de cobro.....	42

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		pp.
1	Cuadro N°1	21
2	Cuadro N°2	22
3	Cuadro N°3	23
4	Cuadro N°4	24
5	Cuadro N°5	25
6	Cuadro N°6	26
7	Cuadro N°7	27
8	Cuadro N°8	28
9	Cuadro N°9	29

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICO		pp.
1	Gráfico N°1.....	21
2	Gráfico N°2.....	22
3	Gráfico N°3.....	23
4	Gráfico N°4.....	24
5	Gráfico N°5.....	25
6	Gráfico N°6.....	26
7	Gráfico N°7.....	27
8	Gráfico N°8.....	28



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA EL CONTROL INTERNO
EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA INVERSIONES
FREITAS EGIDIO FP.**

Autoras: García Franyeidy

León Nicool

Tutor: Lcda. Martha Zapata

Fecha: Marzo de 2018

RESUMEN INFORMATIVO

El presente trabajo de grado tiene como objetivo general proponer lineamientos estratégicos para el control de la gestión de cobranza en la empresa inversiones de Freitas Egidio F.P., el mismo se enmarca en un estudio de campo, desarrollado bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que propone una solución viable a un problema práctico, y se fundamenta una investigación de nivel descriptivo. Los objetivos planteados se desarrollaron mediante una investigación de campo utilizando el instrumento de cuestionario tomando como población y muestra al personal operativo-administrativo a fin de profundizar en la problemática analizada. Una vez aplicada las técnicas de colección de información se procedió a presentar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, con el fin de crear lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de dicha empresa lo cual ayudara a la eficiencia organizacional y la solución del problema existente en la empresa.

Descriptor: Lineamientos Estratégicos, Proceso de Cobranzas, Crédito y cobranzas.

INTRODUCCIÓN

Los cambios que se han producido en el entorno empresarial han obligado a las empresas a desarrollar estrategias de control que permitan obtener ventajas competitivas en el desarrollo de sus operaciones y en sus resultados, convirtiéndose en unas de las herramientas fundamentales de la gestión empresarial. Desde esta perspectiva, la administración de las empresas debe adoptar medidas de control de todas las operaciones, se constituyen en un plan donde se establecen las políticas y procedimientos que persiguen la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, y así llevar un control eficaz y garantizar los resultados a los estados financieros.

Una de las posibles causas de la disminución de la utilidad en beneficio de una empresa puede ser incumpliendo, por parte de sus deudores, en las cuentas por cobrar, ya que por una parte se verá afectada la capacidad de operación del inventario debido a un incremento en los costos operativos generados en la prestación del servicio, lo cual se debe tener presente a la hora de establecer controles interno, así como la capacidad de pago debido a la imposibilidad de recuperación de efectivo.

Para las empresas es importante adoptar una actitud de mantenimiento y actualización de los controles internos de las cuentas por cobrar, que le permitan establecer niveles referenciales para el estudio de la situación financiera y económica de los clientes y, de esta manera, verificar si se encuentra en capacidad para hacerle frente a tales compromisos. Por lo tanto, las estrategias de negocios orientadas al cumplimiento de este objetivo deben fundamentarse en un proceso integral con el fin de analizar, observar y verificar como se están llevando a cabo en las actividades del área cobranza y de existir algunas desviaciones, tomar decisiones que realmente se correspondan al momento preciso.

Dentro de lo expuesto, la empresa inversiones Freitas Egidio F.P. presenta debilidades en el proceso de gestión de cobranza, puestos los procedimientos que se llevan a cabo al respecto, no se ejecutan con precisión, conllevando esta situación a improvisaciones en el manejo y control de cobranzas. En tal sentido, se planteó como objetivo general proponer lineamientos estratégicos para el control interno en la gestión de cobranza. La investigación se estructura en los siguientes capítulos:

Capítulo I: El problema, se establece la problemática que presenta la empresa, se constituyen los objetivos (generales y específicos), para luego proceder a la justificación de la investigación

Capítulo II: Marco teórico; asentado en los antecedentes del estudio y se adaptan teorías relacionadas con el mismo.

Capítulo III: Marco metodológico, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, al igual que la población y muestra estudiada.

Capítulo IV: En este capítulo se mencionan los resultados obtenidos de la encuesta al personal que labora en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P.

Capítulo V: Presentación de la propuesta dirigidas a la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P.

Conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas son las principales impulsoras de la economía, son los componentes que sostienen al mundo. Dado al entorno competitivo que enfrentamos día a día, las mismas se han visto obligadas a la adaptación y transformación para seguir prevaleciendo y teniendo éxito en el mercado. Dichas adaptaciones se originan mayormente por avances tecnológicos y también por las políticas económicas implementadas por los gobiernos quienes quizás por decisiones precipitadas o erróneas han llevado a las empresas a un punto de supervivencia gracias a condiciones predominantes en el país.

Es por ello que una empresa siempre debe llevar un pie adelante de todas las posibles situaciones que pudiesen afectar directa o indirectamente su capital, donde se rija por una serie de lineamientos que aseguren una evaluación constante de los procesos y operaciones, también influye el tener una buena administración de los recursos que garantice la liquidez monetaria y que a su vez permita minimizar radicalmente la posibilidad de incumplimiento de obligaciones.

Desde esta perspectiva se evidencia que los procesos administrativos son la esencia que da vida a las organizaciones, así como también, la gestión de cobranza constituye hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, gracias a que son acciones coordinadas y aplicadas adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos.

El departamento de cobranza es cada vez más importante porque es responsable de liquidar las cuentas por cobrar de sus clientes y recuperar el importe total de ventas a crédito, el mal manejo de dichas cuentas ocasiona descontroles internos en este

departamento lo que trae como consecuencias retraso en el cobro y en la contabilidad de la empresa.

Según (Meigs, W; Larsen, G. 1994:49), el propósito del control interno es: “promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”, Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.

En este mismo orden de ideas la empresa Inversiones Freitas Egidio FP dedicada a la compra y venta de ropa para damas y niños, está siendo afectada por uno de los problemas principales que padecen las empresas en el departamento de cobranza, es el de tener un control veraz para minimizar el tiempo de su recuperación, el atraso en el cobro de sus cuentas por cobrar, se debe esencialmente a problemas internos originados de la organización dado a que la empresa no establece un tiempo determinado para la cobranza, lo que ha repercutido negativamente ya en ocasiones la empresa se ve afectada debido a que no cuenta con una liquidez monetaria necesaria para cumplir con sus obligaciones.

Es por eso que se hace necesario estudiar las debilidades dentro del área administrativa-operativa del departamento de cobranza, ya que no existen los lineamientos y políticas necesarias para desempeñar cada una de las funciones de manera eficiente y así tener control interno sobre la gestión de cobranza debido a que se genera retraso ya que impide que se obtenga a tiempo los ingresos correspondientes a su actividad principal que son las ventas.

1.2 Formulación del Problema

¿Qué lineamientos estratégicos de control interno se deben aplicar en el departamento de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P.?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivos General

- Proponer lineamientos estratégicos para el control interno en la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio FP.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de control interno en la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio FP.

- Identificar las fortalezas y debilidades de los procesos utilizados en la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio FP.

- Diseñar lineamientos estratégicos para el control interno en la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio FP.

1.4 Justificación de la Investigación

Esta investigación plantea desarrollar diversas alternativas para mejorar la gestión de cobranza en el departamento-operativo de la empresa Inversiones Freitas Egidio FP. En las últimas décadas la integración de la economía y el entorno competitivo han influenciado en el ambiente financiero y de los negocios manera considerable. La cobranza representa un fragmento muy importante en las operaciones de cualquier organización, al punto que ha sido un tema de discusión.

El propósito de esta investigación, se sustenta en la necesidad de presentar a la empresa Inversiones Freitas Egidio FP, diversas estrategias que favorezcan en el departamento de cobranzas, de forma que les permita al área administrativa que realicen sus diversas actividades de manera eficiente, organizada. Desde el momento en que se genera el crédito hasta el proceso del cobro. Las empresas deben velar por el buen funcionamiento de sus operaciones entre las cuales se encuentra el departamento de cobranza, la cual presenta un factor primordial para la obtención de recursos.

Esta investigación se considera importante porque busca establecer las estrategias necesarias para otras empresas que carezcan de las mismas fallas o debilidades ofreciendo los medios válidos y confiables, proporcionar un mejor desenvolvimiento de sus empleados, de igual forma, pueda ser utilizado en otras investigaciones.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Una vez definido el planteamiento del problema y precisado los objetivos que determinaran los fines de la investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el estudio en cuestión. En consecuencia, dentro del marco teórico se muestran las bases de diversas teorías relativas a la cobranza que orienten el sentido del presente estudio.

Al respecto del marco teórico, Briones (1996:21) señala que el marco teórico a niveles más específicos y concretos, “comprende la ubicación del problema en una determinada situación histórico social, sus relaciones con otros fenómenos, las relaciones de los resultados por alcanzar con otros ya logrados”. De esta manera a continuación se expone el soporte teórico del presente Trabajo Especial de Grado.

2.1 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes son indagaciones y obras para aclarar e interpretar el enfoque metodológico que se plantea en una investigación, además reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones. Es por ello, que dentro de esta investigación se describen brevemente algunos trabajos de investigación en los cuales según autores plantean diversas estrategias o lineamientos para el mejoramiento operativo de las cuentas por cobrar.

Primeramente, Ramírez (2016), realizó un trabajo de grado titulado “**Propuesta de un modelo de crédito-cobranzas y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Rios, Ecuador.**” El objetivo de esta investigación fue de un Modelo de Crédito – Cobranza para el mejoramiento de la gestión financiera del comercial de electrodomésticos “Facilito”, con la finalidad de ayudar a su propietaria a tomar decisiones oportunas y de manera

confiable. Antes de realizar el modelo de la propuesta planteada, se realizó un análisis de la gestión financiera, para obtener bases teóricas para lograr con los objetivos propuestos.

Las principales fuentes de información son las entrevistas y las encuestas que se realizaron a los involucrados con los procesos de la empresa como son: propietaria y el personal que contribuyeron para verificar la idea a defender del presente trabajo. La propuesta del Modelo de Crédito – Cobranza se enfoca en el direccionamiento de la empresa, elaborando un organigrama, funciones de los empleados en el área de crédito y cobranza, políticas de créditos, políticas de cobranzas, indicadores de solicitud de crédito, requisitos para los créditos y así mejorar la Gestión Financiera de la empresa.

Luego de la investigación en función de los resultados obtenidos en las encuestas se detectó que no existe dicho modelo de cobranza que permita controlar los procesos de los créditos y cobranzas que se otorgan en el comercial a los clientes, al igual que no cuentan con un monitoreo constante de las actividades de control interno.

De esta investigación fueron aprovechados para el estudio actual aspectos importantes de control interno que pueden ser aplicados en el presente caso para la mejora y control de la gestión de cobranza, de acuerdo a las debilidades en la ejecución de tareas y registro contable de operaciones inherentes a tales procesos.

Sosa (2016), realizó un trabajo de grado titulado: **“Herramientas Administrativas para optimizar la Gestión de Cobranza en el Departamento De Suscripción de Las Pólizas HCM, de la empresa Seguros Horizonte S.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. Es importante, llevar un control del proceso de cobranzas, que obtenga los ingresos esperados para que la empresa cuente con liquidez. El objetivo general de la investigación consistió en proponer herramientas administrativas para la optimización de la gestión de cobranza en el Departamento de Suscripción de las Pólizas HCM, de la empresa Seguros Horizonte S.A., ya que presentaban retrasos en

el cobro de las pólizas de HCM, lo que conllevaba a que no se cancelen a tiempo los compromisos adquiridos con los proveedores de servicio.

Metodológicamente, se consideró un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental. Como técnicas de recolección de información se empleó la observación directa para diagnosticar la situación del proceso de cobranzas que presenta el Departamento de Suscripción de las Pólizas HCM. También se hizo uso de la encuesta, mediante un cuestionario que fue aplicado a la población objeto de estudio conformada por cinco personas que laboran en el departamento, con la finalidad de identificar los procesos administrativos relacionados con la gestión de cobranzas.

Se concluyó que no existían procedimientos que definan los pasos o acciones a seguir en el proceso de cobranzas por lo que originaban retrasos en la gestión de los cobros de las pólizas. El control de los saldos de los clientes deudores y el seguimiento de las cobranzas no se ejecutaba eficientemente. Por lo que se diseñaron herramientas administrativas para la optimización de la gestión de cobranza. Este antecedente se tomó como referencia, dado que señala las estrategias que deben seguirse para optimizar la gestión de cobranzas, lo cual es un referente para la propuesta de lineamientos estratégicos para el control de la gestión de cobranzas de la empresa Inversiones Freitas Egidio FP.

Por otra parte, Terreros y Moammer (2013), realizaron un trabajo de grado titulado **“Propuestas de lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa valentino C.A”**. El objetivo de esta investigación fue analizar las debilidades de los procesos de ventas, cuentas por cobrar, con fines de realizar lineamientos para el mejoramiento del control interno, el desarrollo metodológico de la investigación a través de la realización de encuesta se indagó a una muestra de trabajadores de la empresa y se pudo tener información de gran valor investigativo, haciendo uso para ello de un cuestionario que permitió establecer un análisis y preparar los lineamientos para la propuesta.

Luego de la investigación concluyeron que en efecto existe pérdida de material de inventario y desmotivación personal que atiende las áreas de público y ello se traduce en pérdidas monetarias para la empresa, así lo refleja el estado de resultado. Por eso, en la propuesta se recomiendan lineamientos que permitan lograr mayor competitividad para esa empresa a través de los controles internos.

La siguiente investigación fue de gran importancia ya que fueron aprovechados para el estudio actual aspectos importantes de control interno que pueden ser aplicados en el presente caso para la mejora y control de la gestión de cobranza, de acuerdo a las debilidades en la ejecución de tareas y registro contable de operaciones inherentes a tales procesos.

A su vez, Arreaza y Guacaran (2013), titulado **“Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la Empresa MC Asesores S.C.”**, presentado en la universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación tuvo como propósito general diseñar estrategias que permitan el mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores S.C., conjuntamente con los objetivos específicos, los cuales fueron orientados a los resultados y beneficios que se esperaban obtener dentro del marco de la investigación.

En cuanto a la metodología, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de un proyecto factible con apoyo en un diseño de campo. Se conformó una población de seis (06) personas que laboran en el departamento de contabilidad y la muestra seleccionada a través de un muestreo censal, fue la misma población y se aplicó como instrumento para la recolección de datos una encuesta de tipo cerrada con la cual se obtuvieron los resultados respectivos para el análisis interpretativo, del cual surgió la propuesta de un plan estratégico que contiene ocho (08) objetivos que mejoraría la gestión de cobranza y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores S.C.

Las autoras concluyen al realizar el diagnostico que no se han implementado medidas que permitan regular las actividades que se llevan a cabo en el área de

cobranzas, lo que ha ocasionado corrección continua en la información que se genera en el área, así como falta de control en la fecha de vencimiento, no realizándose la cobranza oportunamente, lo que afecta la disponibilidad de dinero que requiere la organización para realizar sus inversiones.

La problemática existente en el trabajo de grado mencionado es similar con la de la presente investigación, por lo que permite adaptar las estrategias expuestas por el antecedente, realizando análisis de vencimiento, emisiones de estados de cuentas a los clientes obteniendo una constante comunicación con el cliente, hasta lograr hacer efectiva la cobranza.

Ortega y Puerto (2013), denominado **“Lineamientos para optimizar el Control Interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo”**. Presentado para optar al título de contaduría pública, en la Universidad José Antonio Páez. El presente estudio tuvo como objetivo general diseñar lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A., específicamente en el departamento de cuentas por cobrar. El trabajo de grado citado se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, ya que se propuso una solución viable a un problema de tipo práctico.

Gracias a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada al personal administrativo y contable, siendo el instrumento el cuestionario, las autoras concluyen que se detectaron deficiencias en las actividades de evaluación de riesgo y actividades de control que son relacionados con el mal registro de documentos, detallando que la información en sistema no es correcta, también se realizó una identificación de operaciones y funciones que afectan la realización oportuna de los registros en el sistema contable computarizado, donde se pudo constatar deficiencias en la segregación de funciones, observándose el hecho de que requieren lineamientos que aumenten la eficiencia y solidez de sus operaciones y actividades.

Esta investigación sirve de apoyo al presente trabajo de grado debido a que puede aportar lineamientos de control que pueden ser utilizados para el

establecimiento de un plan estratégico en el área de cobranzas de la empresa en estudio que tendrá como beneficio optimizar las funciones que permitan el cumplimiento de metas y objetivos propuestos, mejorando a su vez la gestión en el cobro y fortaleciendo la liquidez financiera para el pago de las obligaciones contraídas por la empresa de manera oportuna.

2.2 Base Teóricas

Al hablar de bases teóricas Ramírez (2007:65) señala que “aquí se ilustra al lector sobre el conjunto de teorías que se han elaborado para interpretar el objeto de estudio y sus relaciones con otros fenómenos de la realidad”. También se puede decir que tienen el propósito de abordar el problema dentro de conocimientos previamente desarrollados.

2.2.1 Proceso de Ventas, Cuentas por Cobrar y Cobros

Uno de los procesos más importantes de la actividad de explotación de una empresa es de carácter mixto: el circuito de ventas y cobros, porque ambas funciones están estrechamente interrelacionadas y funcionan de forma simbiótica, siendo el circuito de procesos que permite a las empresas producir beneficios, ya sea de manera inmediata o de manera postergada. Por un lado, las ventas son la actividad esencial de cualquier negocio, y es definida por Rosemberg (2009:531), como “la transferencia de titularidad de un bien o la realización de un servicio a cambio de un pago efectivo actual o a futuro”, de manera que la venta es de contado, cuando la cancelación de la transferencia de bienes o servicios es realizada de inmediato; o a crédito, cuando su pago se realiza posteriormente. Asimismo, el proceso implica la transferencia de un bien o servicio al menudeo o por lotes, siendo entonces al detal o al mayoreo.

Por otro lado, el flujo de cobros actúa en la empresa como un sistema circulatorio pues proporciona el elemento vital, que es el dinero, para que la entidad funcione y desarrolle otras tareas esenciales. Por consiguiente, el proceso de cobros, es decir, las cuentas por cobrar y la ejecución propiamente dicha de los cobros, es el principal generador de liquidez para la empresa, de manera que el circuito de ventas y

cobros en la moderna gestión de empresas debe ser contemplado como un proceso global que abarca varias etapas.

2.2.2. Control

Para Robbins (1996:54). El control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”.

2.2.3 Control interno

Catácora (1996:238), “Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.

2.2.4 Controles Contables

Comprenden el plan general de la organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros; y de acuerdo a lo señala Rusenas (1998:64), deben brindar seguridad razonable.

2.2.5 Estrategias

Ronda (2002:86) señala que “El concepto de estrategia es objeto de muchas definiciones lo que indica que no existe una definición universalmente aceptada”, también afirma que es “la declaración de la forma en que los objetivos serán alcanzarse, subordinándose a los mismos y en la medida en que ayuden a alcanzarse”

Por su parte Steiner (1996:34) señala que la estrategia “es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos”. Estrategia es por tanto el medio, es el como para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan.

Esta teoría le aporta a la presente investigación como deben estar estructuradas las estrategias que se van a formular, que permitan mejorar la gestión de cobranzas de la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P., al respecto se debe tener en cuenta que las mismas deben comprender los objetivos que se deben alcanzar para que la empresa funcione de forma satisfactoria en su ámbito administrativo.

2.2.6 Análisis FODA o DOFA

Contreras (2009:125), señala que la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) es una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización. Esta matriz es ideal para enfrentar los factores internos y externos, con el fin de generar diferentes opciones estratégicas.

Así de acuerdo a lo explicado anteriormente se puede utilizar las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades externas y para atenuar las amenazas. Igualmente, una organización podría desarrollar estrategias defensivas orientadas a contrarrestar debilidades y esquivar amenazas del entorno.

2.2.7 Gestión de Cobranza

Los lineamientos de cobranzas deben ir acorde con el desarrollo y avance financiero de la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P. donde su objetivo primordial sea evitar pérdidas en los créditos otorgados y reducir en lo posible los gastos ocasionados por las cuentas incobrables.

Según Bittel (1992:727) “la gestión de cobranzas tienen por objeto gestionar los efectos de cuentas por cobrar, partidas importantes del activo lo cual nace al otorgar un crédito y permanece pendiente hasta que se percibe el pago”.

Una vez que la empresa haya establecido sus normas de crédito de inmediato debe implementar e implantar las normativas que registran los clientes solicitantes de créditos, considerando que no solo será importante la solvencia de un cliente, sino también determina el límite de crédito máximo que se le puede otorgar, para ello se precisan informes y referencias financieras y crediticios para proceder a elaborar un

expediente el cual contara con toda la información al respecto y su comportamiento de compras y pagos.

2.3 Definición de Términos

Gestión: Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

Cliente: Son los usuarios o consumidores de los productos, servicios que la empresa coloca en el mercado.

Cobranza: se refiere a la percepción generalmente de dinero por concepto de compra o pago de un bien o servicio.

Políticas: Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización.

Política de Crédito: es un conjunto de decisiones que comprende las normas de crédito de una empresa.

Eficaz: que produce el efecto esperado, que va bien para determinada cosa.

Cuenta incobrable: es aquella cuenta respecto de la cual se establece que su valor no se recuperara, una vez ejercidos todos los derechos para su cobro.

Proceso administrativo: es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Al haber formulado el problema y establecido los objetivos, así como disponer de bases teóricas sólidas para el estudio, es procedente incorporar procedimientos operacionales necesarios en el proceso de investigación. En ese sentido, Balestrini (2007:114) señala que el Marco Metodológico “es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos”, lo cual permite afianzar criterios para determinar el tipo de investigación, su diseño y los recursos a emplear.

Con esta investigación, se logró proponer lineamientos estratégicos para el control interno en la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P. y así obtener las cifras reales de las cuentas por cobrar con mayor eficiencia y rapidez, de tal manera que la información presentada en los estados financieros sea lo más veraz posible, dando confiabilidad a los gerentes, y esta sea a su vez una herramienta útil al momento de la toma de decisiones.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La presente investigación tiene las características propias de un proyecto factible, debido a que tiene como objetivo fundamental proporcionarle a la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P. lineamientos estratégicos para el control interno en la gestión de su cobranza.

A los efectos, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2011:21) define los proyectos factibles como “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”. De igual forma la investigación se considera de campo, ya que existe una relación

directa entre el objeto de estudio y el investigador, lo cual contribuye al acercamiento de la información y utilizarla como fuente primaria, permitiendo al investigador indagar sobre bases reales de la problemática de investigación planteada.

Al respecto, Arias (2006:31) indica que la investigación de campo “Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes”.

3.2 Fases Metodológicas

Para la elaboración de la investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados en el capítulo I, los cuales se detallan a continuación:

3.2.1 Fase I: Diagnostico de la situación actual de control interno en los procesos administrativos y contables en el área de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio FP.

Principalmente para el desarrollo de la investigación se determinó la población, la cual está constituida por las personas que laboran en el área contable de la empresa en estudio, en este caso tres (03) personas, es así como Balestrini (2006:41) define población como “un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes”.

Por otra parte, para diagnosticar la situación actual que presenta la gestión de cobranza de la empresa en estudio se utilizaron técnicas de recolección de datos, en este caso la encuesta para verificar como manejan dicha gestión. Es necesario concretar que dicha encuesta se apoyara en un cuestionario como instrumento estructurado con preguntas de orden cerrado, de igual forma, la observación directa también tiene un papel importante para el diagnóstico, debido a que por medio de ella

se puede verificar el grado de cumplimiento que posee la forma como en la actualidad se está llevando a cabo este proceso.

Según Méndez (2000:124), el método de la encuesta “consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias” (la técnica de la encuesta utiliza como herramienta para obtención de datos los cuestionarios), que según Bisquerra (2002:18), “es una escala, la cual posee varias alternativas, donde los encuestados pueden contestar lo que ellos consideren correcto”.

3.2.2 Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos utilizados en la gestión de cobranza de la empresa Inversiones Freitas Egidio FP.

Al lograr obtener el diagnóstico real del área en estudio se podrá atacar las debilidades y fortalecer las oportunidades encontradas gracias al análisis de los resultados que se obtuvieron de las herramientas mencionadas en la fase I. Se toma en cuenta que los lineamientos que conformarán las estrategias propuestas se obtendrán mediante la elaboración de una matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas (Matriz FODA), la cual según Ponce (2002:s.p.) “consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa”.

En el caso particular de la investigación realizada se utiliza la técnica de estadística descriptiva a través de las frecuencias absolutas y porcentuales para el manejo de información obtenida del cuestionario. Es por ello que, a manera didáctica se ilustran diagramas circulares, para reconocer la distribución proporcional de los resultados de las opiniones emitidas por los sujetos sometidos al estudio.

3.2.3 Fase III. Elaboración de lineamientos estratégicos dirigidos al control interno en la gestión de cobranza de la empresa Inversiones Freitas Egidio FP.

Con la finalidad de poder dirigir sus esfuerzos al cobro de las deudas reales de los clientes, que el personal del área de cobranzas pueda desempeñar a cabalidad y de

una manera eficaz sus funciones y evitar la presencia de diferencias entre las cifras presentadas en los estados financieros, se elabora la propuesta de establecer lineamientos estratégicos dirigidos al control de la gestión de cobranza de la empresa Inversiones Freitas Egidio FP.

El resultado arrojado a través de la elaboración de la matriz FODA, servirá para la creación de los lineamientos propuestos, convirtiéndose estos resultados en actividades de control que deberán implementarse para cumplir con el objetivo principal de este Trabajo de Grado Especial. De igual forma, en los lineamientos se detallará de manera práctica la descripción y alcance que tendrán cada uno de ellos dentro de la organización con el fin de hacerlo parte del sistema de información gerencial que requiere toda empresa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y presentación de los resultados

En el presente capítulo se muestra los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta, con la finalidad de diagnosticar cuales son los factores que afectan la gestión actual de las cuentas por cobrar y así poder realizar las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

En primer lugar se diagnosticó la situación en cuanto a los procesos en la gestión de cobranza que lleva a cabo actualmente la empresa, donde el instrumento empleado para la recolección de datos fue un cuestionario conformado por 08 (ocho) preguntas cerradas que fueron aplicadas a la población involucrada en el proceso de gestión de cobranza de la empresa en estudio.

Debe destacarse que una vez obtenido los resultados de la encuesta, los mismos servirán de base para elaborar la matriz FODA, para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que inciden en el proceso de gestión de cobranza de la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P.

4.2 Diagnóstico de la situación actual de control interno en los procesos administrativos y contables en el área de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P.

Se elaboró con preguntas dicotómicas (SI o NO) y se aplicó a la población objeto de estudio para conocer la situación en el área de cobranza que mantiene la empresa, donde los resultados serán presentados en primer lugar la pregunta, en

Ítem 1 ¿Tiene usted conocimiento si en el departamento de cobranzas existe un buen control interno?

Cuadro N°1. Existencia de control interno en el departamento de cobranzas.

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: García y León (2018).

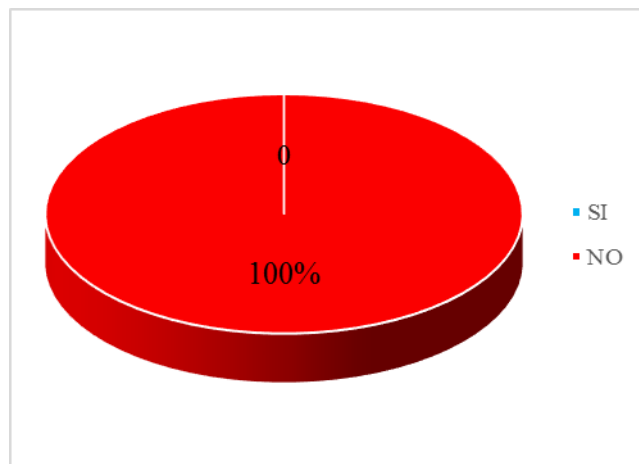


Gráfico N°1. Control interno en el departamento de cobranzas.

Fuente: García y León (2018).

Análisis

Se observa que el cien por ciento (100%) considera que en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P., no existe un buen control interno en el departamento de cobranzas, por lo que se confirma que el personal involucrado en el área no sigue lineamientos específicos al realizar las actividades siendo esto un aspecto negativo para el proceso.

Ítem 2 ¿Tiene usted conocimiento si en el departamento de cobranza existe un manual de normas y procedimientos a la hora de cobrar los créditos?

Cuadro N°2. Existencia de manual de normas y procedimientos a la hora de cobrar los créditos.

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: García y León (2018).

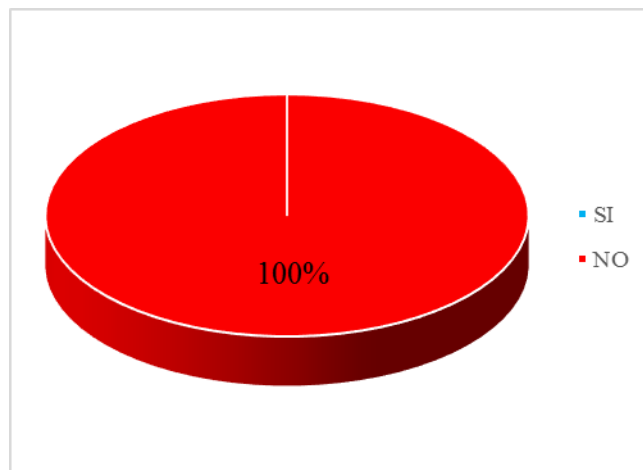


Gráfico N°2 Manual de normas y procedimientos a la hora del cobro.

Fuente: García y León (2018).

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que el cien por ciento (100%) de los encuestados considera que la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P., no cuenta con un manual de normas y procedimientos, lo que conlleva a una gestión de cobros ineficientes aumentando las cuentas incobrables.

Ítem 37 ¿Considera usted que existe una adecuada segregación de funciones en el departamento de cuentas por cobrar?

Cuadro N°3. Existencia de segregación de funciones

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	2	80%
Total	3	100%

Fuente: García y León (2018).

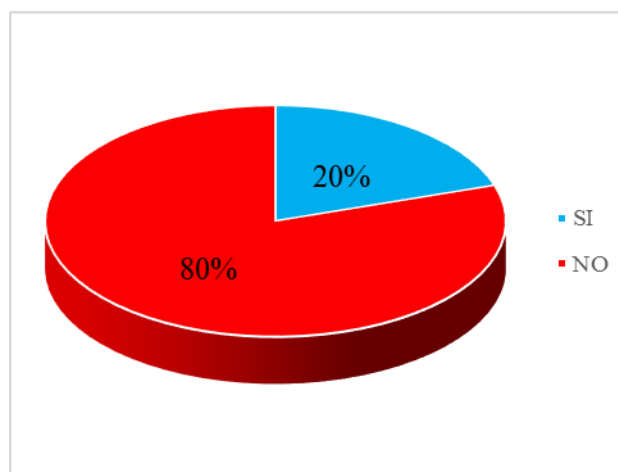


Gráfico N°3 Segregación de funciones en el departamento de cuentas por cobrar.

Fuente: García y León (2018).

Análisis

El ochenta por ciento (80%) de las personas encuestadas consideran que la segregación de funciones no se encuentra bien definidas, mientras que el veinte por ciento (20%) restante la considera adecuada debido a que se sienten capacitados para realizar diversas funciones.

Ítem 38 ¿Cree usted que es necesario implementar estrategias en el departamento de cobranza para gestionar el cobro?

Cuadro N°4. Implementación de estrategias en el departamento de cobranza

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: García y León (2018).

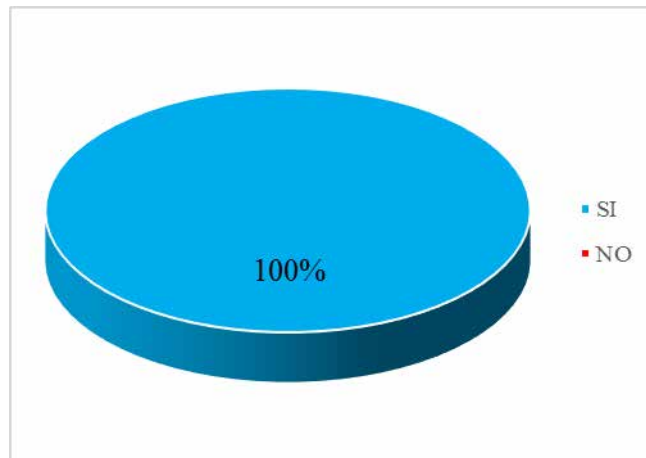


Gráfico N°4 Estrategias en el departamento de cobranza para gestionar el cobro.

Fuente: García y León (2018).

Análisis

El cien por ciento (100%) de las personas encuestadas consideran que si es necesario implementar estrategias en el departamento de cobranza para facilitar la gestión en el cobro ya que su carencia ha sido un factor determinante en la gestión de cobranzas.

Ítem 39 ¿Considera usted que se realiza un monitoreo de los saldos de las cuentas por cobrar frecuentemente?

Cuadro N°5. Monitoreo de los saldos de las cuentas por cobrar

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	2	80%
Total	3	100%

Fuente: García y León (2018).

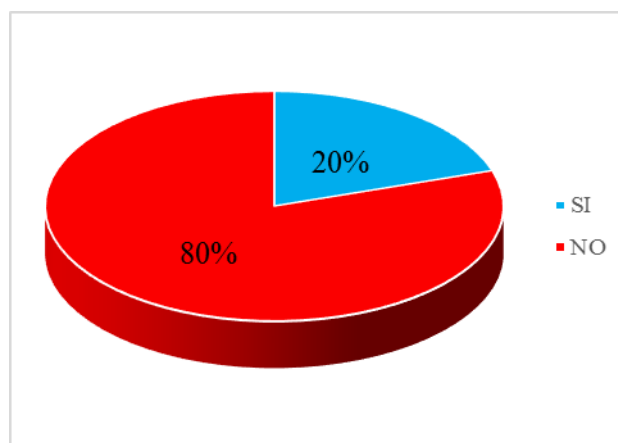


Gráfico N°5 Monitoreo de los saldos de las cuentas por cobrar.

Fuente: García y León (2018).

Análisis

El ochenta por ciento (80%) de las personas encuestadas razonan que la empresa no realiza análisis de los saldos de las cuentas por cobrar frecuentemente, lo que implica una debilidad de control a nivel contable, ya que la empresa debe revisar los saldos de dicha cuenta para determinar el status de los clientes. El otro veinte por ciento (20%) afirma que, si realiza dicho análisis, pero no con la frecuencia que amerita.

Ítem 40 ¿Considera usted que una vez recibido el pago por parte del cliente se realiza el crédito en la cuenta por cobrar de manera oportuna?

Cuadro N°6. Facturas cobradas y no rebajas de las cuentas por cobrar

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: García y León (2018).

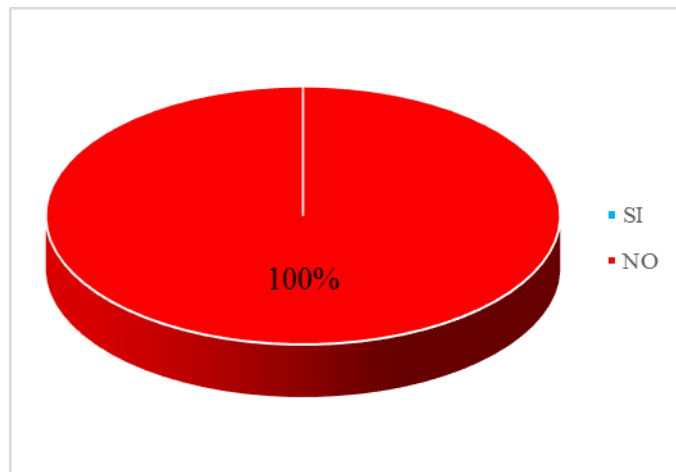


Gráfico N°6 Facturas cobradas y no rebajas de las cuentas por cobrar

Fuente: García y León (2018).

Análisis

Se puede evidenciar que el cien por ciento (100%) de las personas señala que si existen facturas que no han sido rebajadas de las cuentas por cobrar, evidenciándose el descontrol en el registro contable, lo que determina que la información financiera no es confiable haciendo difícil la toma de decisiones en la empresa.

Ítem 41 ¿Considera usted que el personal que labora en el departamento de cobranza es incluido en los cursos de adiestramiento emitidos por la empresa?

Cuadro N°7. Capacitación del personal que labora en el área de cobranzas.

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: García y León (2018).

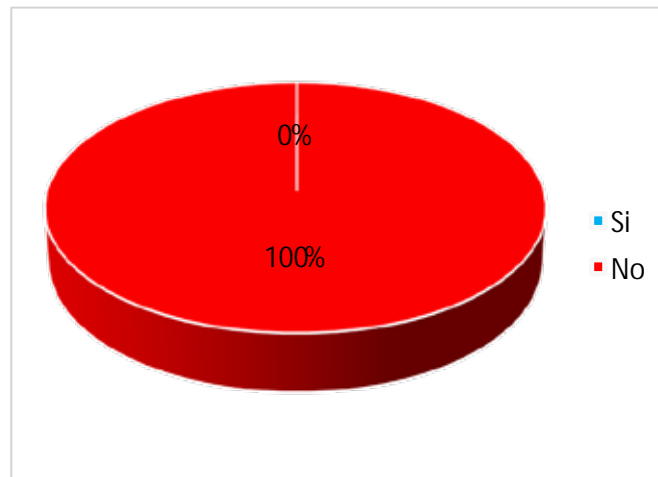


Grafico N°7 Capacitación del personal que labora en el área de cobranzas.

Fuente: García y León (2018).

Análisis

El cien por ciento (100%) de las personas encuestadas aseguran que el personal del área de cobranza no ha recibido capacitación constante de cómo debe ser ejecutada una gestión eficiente en el tratamiento de las cuentas por cobrar, teniendo en cuenta que el costo de capacitación es menor que el costo que se genera por fallas de control en el manejo de las cuentas por cobrar.

Ítem 8 ¿Considera usted que se mantienen actualizados los datos de los clientes tales como RIF, dirección, teléfono?

Cuadro N°8. Actualización de datos de clientes

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	2	80%
Total	3	100%

Fuente: García y Leon (2018).

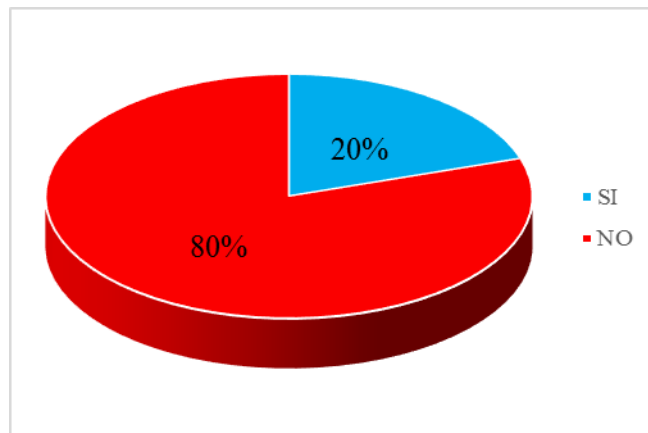


Gráfico N°8 Actualización de datos de clientes

Fuente: García y Leon (2018).

Análisis

En los resultados obtenidos se puede evidenciar que el ochenta por ciento (80%) de las personas encuestadas no mantiene la constante actualización de los clientes a los que se le otorgan los créditos, mientras que el veinte por ciento (20%) restante si realiza esta tarea, resulta considerablemente perjudicial para la empresa que la mayoría no realice la actualización de datos ya que al no tener una rápida localización del cliente la gestión de cobranza tendrá una demora formidable.

4.3 Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos utilizados en la gestión de cobranza de la empresa Inversiones Freitas Egidio FP.

Al obtener los resultados del cuestionario aplicado a la población objeto de estudio, se procede a analizar y así dar cumplimiento a esta parte metodológica presentando los factores internos (Fortalezas y Debilidades) y los factores externos (Oportunidades y Amenazas) que quebrantan el proceso de gestión de cobranza de la empresa Inversiones Freitas Egidio FP.

Cuadro N°9 Análisis situación FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> -Ventas considerables. -Calidad de Servicio. -Personal comprometido al desarrollo de estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranza. 	<ul style="list-style-type: none"> -Ubicación estratégica de la empresa. -Instituciones que brindan servicios de capacitación en el área administrativa y contable de procesos de cobranza. -Adaptación a las necesidades de los clientes.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> -Retardo en hacer efectiva la cobranza. -Deficiencia de control interno. -Carencia de capacitación. -No existe independencia de funciones. -No cuenta con liquidez inmediata monetaria para cumplir con sus obligaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> -Debilidad en la liquidez financiera -Economía inflacionaria inestable que debilita el poder adquisitivo y desvaloriza la moneda. -Retraso de pago a proveedores, lo que podría generar pérdida de créditos significativos.

Fuente: García y Leon (2018).

La información obtenida confirma la existencia de fallas a nivel interno en el área de cobranza de la empresa Inversiones Freitas Egidio FP., donde existen debilidades considerables, siendo una la carencia de la independencia de funciones en el área de cobranzas, entre otros factores.

La empresa posee un personal que está motivado y comprometido al desarrollo, sin embargo, los factores externos que afectan la gestión de cobranza están relacionados con la existencia de cursos de capacitación en el área.

Gracias a la información obtenida de la matriz FODA se origina la necesidad de elaborar lineamientos estratégicos para el control interno en la gestión de cobranzas de la empresa Inversiones Freitas Egidio FP.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

El departamento de cobranza de una organización, implica cumplir con ciertos factores contables y administrativos para un buen procedimiento, desde el momento que se reciba la solicitud del crédito hasta el proceso de cobro. Por ello, se considera de suma importancia, porque a través de ellas se expresan los ingresos de la empresa y se examinan, se aceptan o rechazan los otorgamientos de créditos, en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa y políticas de la empresa.

Aunado a eso en el mundo empresarial es fundamental seguir lineamientos, ya que son las directrices que da forma a las actividades desempeñadas a diario. Es por ello que la propuesta tiene como objetivo fundamental elaborar lineamientos estratégicos para el control interno en la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P. A fin de minimizar el impacto sobre los clientes y las finanzas de la empresa.

De igual forma, se elabora un flujograma que permite la comprensión del proceso de gestión de cobranza aprobando llevar un control interno correcto en el área y que promueva el desarrollo y la eficiencia en la gestión antes mencionada.

5.2 Justificación de la Propuesta

El desarrollo de esta propuesta se justifica debido a la necesidad que posee la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P. de elaborar lineamientos estratégicos que permitan mejorar la gestión de cobranza en esta organización;

considerando que los lineamientos son herramientas que permite un eficiente control interno de las actividades.

Al respecto, las estrategias aquí definidas servirán de base para el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P., se determinará implementar cuales son las políticas del departamento de cobranzas, así como los formatos y procedimientos requeridos para un mejor funcionamiento de este departamento.

Asimismo, asegurara a la empresa el cobro efectivo de las cobranzas en el tiempo estimado, a través de controles efectivos que aseguren un adecuado procedimiento de las cuentas por cobrar, de manera que la organización pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo sin que se vea afectada la solvencia y capacidad de pago.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General

- Diseñar lineamientos estratégicos para el control interno de la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer políticas para mejorar el control interno en la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P.

- Elaborar un flujograma para una adecuada segregación de funciones en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P.

- Implantar los lineamientos estratégicos para el control interno en la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad técnica: esta parte de la factibilidad total de la propuesta, se refiere a los recursos necesarios tales como: herramientas, maquinaria, tecnología y experiencias, que son necesarias para efectuar las actividades o procesos que requiere tal proyecto.

Generalmente nos referimos a elementos tangibles, por lo cual, la empresa cuenta en los actuales momentos con los recursos necesarios para desarrollar la propuesta. La empresa Inversiones Freitas Egidio F.P. Dispone de todos los recursos antes mencionados para dicha propuesta. Además, posee una infraestructura adecuada, lo que significa que el departamento de cobranzas existente podría aplicar los lineamientos estratégicos.

Factibilidad Operativa: está dado por los recursos humanos con lo que cuenta la empresa, para poner en marcha el proyecto. La empresa Inversiones Freitas Egidio F.P., está en condiciones de implementar la propuesta, ya que dispone del capital humano, sin necesidad de realizar cambios en la estructura organizativa de la empresa, presupuesto y la capacidad instada necesaria para optimizar el control interno en el departamento de cobranza.

Factibilidad Económica: en este estudio debe mostrarse que el proyecto es factible económicamente, lo que significa que la inversión que se está realizando es justificada por la ganancia que generara. La propuesta es factible, ya que no requiere invertir grandes cantidades de dinero para llevar a cabo los lineamientos estratégicos para mejorar el control interno en la gestión de cobranza. Los gastos en que se incurran, están contemplados en el presupuesto operativo.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo I: Establecer políticas para mejorar el control interno en la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P.

Políticas de Cobranzas

- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.

- 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.

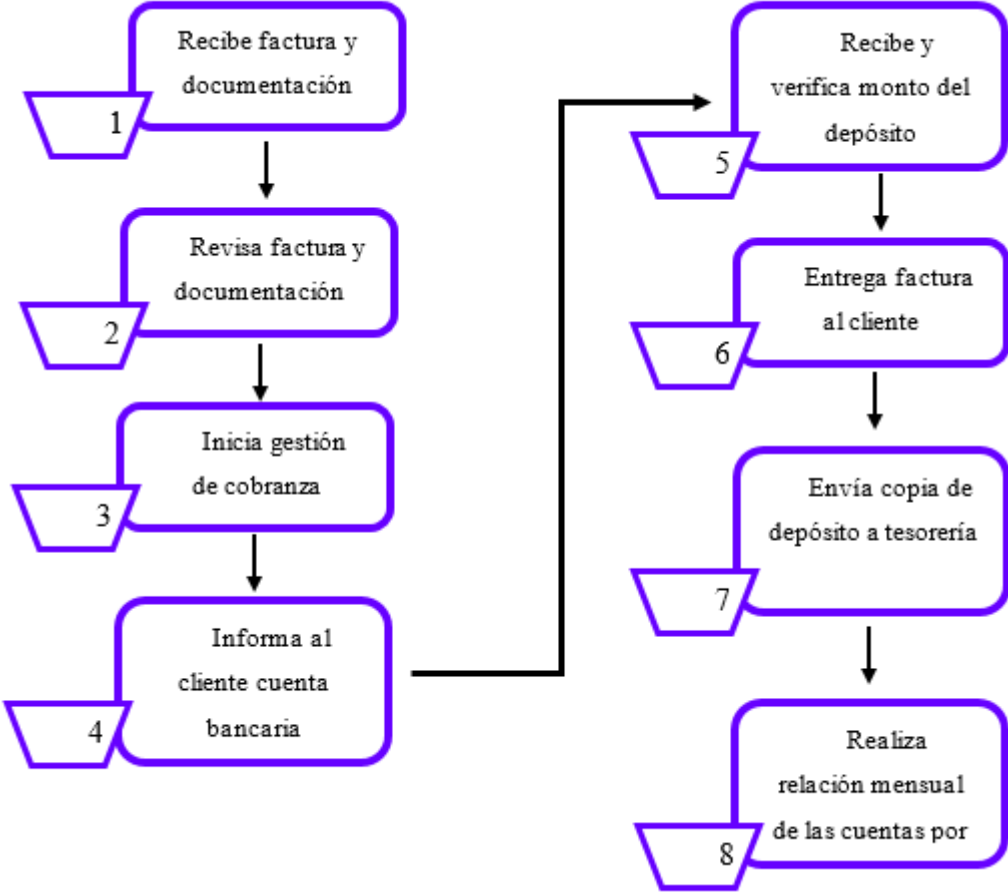
- Los documentos dados de baja en libros, deberán ser controlados y chequeados periódicamente.

- Es conveniente comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general, en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones a que haya lugar.

- Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los clientes, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que contablemente aparezcan pendiente de cobro sean reconocidas por los deudores.

Objetivo II: Elaborar un flujograma para una adecuada segregación de funciones en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P.

Flujograma de proceso de gestión de cobranza



Fuente: García y León (2018).

Objetivo III: Implantar los lineamientos estratégicos para el control interno en la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P.

Lineamientos estratégicos

- Gestión de cobranza: El asistente administrativo será la persona responsable de velar por el cumplimiento de los lineamientos de cobranzas establecidos por la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P., y es responsabilidad de la fuerza de ventas cargar los pedidos al sistema administrativo señalando los siguientes campos: Fecha de compra (otorgamiento de crédito), código de cliente, condiciones de venta (días de crédito y porcentaje de descuento en caso de ser autorizado por el gerente), dirección y teléfonos del cliente, producto y cantidad.

- Análisis de vencimiento de cuentas por cobrar: El asistente realizara un análisis de vencimiento por cliente y por factura para determinar los lapsos de cobro, elaborando semanalmente un cronograma de cobro (ver formato en la sección de anexos)

- Recepción de cobranza: es responsabilidad de los asistentes administrativos gestionar y recibir el pago de los créditos otorgados donde debe revisar que los documentos (cheques, comprobantes de transferencia bancarias y retenciones de impuestos) emitidos por el cliente no presenten errores.

- De igual forma deberá verificar el manejo de auxiliares y registros relacionas con las cuentas por cobrar, conciliar el total de la relación de los saldos individuales de cada cliente con el monto total manejado por la empresa y concluye registrando las operaciones realizadas de la gestión de cobranzas en el expediente que se le asigne al cliente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Gracias a la encuesta aplicada en el departamento de cobranza, se obtuvo resultados finales provechosos para brindar las conclusiones y recomendaciones:

Esta investigación se comprueba que la aplicación de un buen manejo en el departamento de cobranza puede mejorar el desempeño organizacional, se logran objetivos plenamente cuantificables aplicando los principios de cada fase que involucra la planeación, la organización, la dirección, el control y la tomar decisiones en cada fase.

En cuanto el objetivo 1 (uno), se diagnosticó la situación actual del control interno en la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P. concluyendo que existen ciertas debilidades en el proceso, entre ellas observándose que no existe una adecuada segregación de funciones y no actualizan los registros en los libros auxiliares, lo que genera el incumplimiento de los objetivos en el departamento de cobranza.

Con respecto al objetivo 2 (dos) se identificaron las fortalezas y debilidades de los procesos utilizados en la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P., Observándose debilidades en los procesos en el departamento de cobranza como la deficiencia de control interno, la carencia de capacitación al personal y el retardo existente en hacer efectiva la cobranza.

Puesto a las fallas detectadas se genera un retraso sin tiempo estimado en las cuentas por cobrar, disminuyendo la posibilidad de otorgar límites de crédito y esto genera disminución a la entrada de liquidez en la empresa.

No obstante, presenta como fortaleza el tener buenas ventas, concede crédito al cliente, proyectan una imagen positiva ante sus clientes, proveedores y competidores.

Además, se concluyó de acuerdo al objetivo (3) tres que es necesario diseñar lineamientos estratégicos para el control interno en la gestión de cobranza en la empresa Inversiones Freitas Egidio F.P. Los cuales van a permitir un eficiente control interno de las actividades y procedimientos relacionados al departamento de cobranza.

RECOMENDACIONES

Finalizada la investigación, se recomienda:

- Implantar los lineamientos para mejorar el control interno en la gestión de cobranzas con el fin de fortalecer y controlar las actividades llevadas por el departamento.
- Distribuir los lineamientos establecidos al personal involucrado.
- Realizar revisiones que permitan mejorar el control interno en la gestión de cobranza.
- Fomentar conciencia a los empleados sobre la importancia del seguimiento de lineamientos estratégicos establecidos por la entidad.
- Realizar monitoreo y evaluación continua en la ejecución de la planificación.
- Mantener al día los estados de cuentas con reportes de cobranzas, tener con exactitud la deuda y enviar periódicamente los estados de cuenta a los clientes a fin de que estén informados tanto de la deuda que mantienen con la empresa como la fecha que vencieron sus facturas.
- La actualización constantes de los sistemas de información de alta tecnología, lo que permite ejecutar de una mejor manera los controles internos necesarios.
- Capacitar e incentivar al personal que labora en el área.

REFERENCIAS

Arias, Fidia (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Caracas. Editorial Episteme.

Balestrini, Mirian. (2013). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. (7ma. Ed.) Caracas- Venezuela: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.

Cepeda, Gustavo (2012), **Gerencia y Control de Crédito y Cobranza**, Caracas. Editor Uyapal.

Brito, José (2014), **Contabilidad “Básica e Intermedia”**, 2 Edición. Caracas. Editorial Centro de Contadores

Catacora, Fernando (2011). **Sistemas y Procedimientos Contables**. (4ta Edición) Venezuela. Editorial Mc Graw Hill Interamericana de Venezuela.

Chapman Alan (205). **Análisis Dofa**. (Documento en línea). www.degerencia.Com /tema / analisis _ dofa - 33k. Consultado en Mayo de 2017.

Ramirez Vanessa (2016). **“Propuesta de un modelo de crédito-cobranzas y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Rios, Ecuador.”**

Sosa, C. (2016). **“Herramientas Administrativas para optimizar la Gestión de Cobranza en el Departamento De Suscripción de Las Pólizas HCM, de la empresa Seguros Horizonte S.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez.

Villaseñor, E. (2012). **Elementos de administración de crédito y cobranza**. (3ª ed.).México. Editorial Trillas

ANEXOS

Anexo A: Encuesta

ÍTEMS	SI	NO
¿Tiene usted conocimiento si en el departamento de cobranzas existe un buen control interno?		
¿Tiene usted conocimiento si en el departamento de cobranza existe un manual de normas y procedimientos a la hora de cobrar los créditos?		
¿Considera usted que existe una adecuada segregación de funciones en el departamento de cuentas por cobrar?		
¿Cree usted que es necesario implementar estrategias en el departamento de cobranza para gestionar el cobro?		
¿Considera usted que se realiza un monitoreo de los saldos de las cuentas por cobrar frecuentemente?		
¿Considera usted que una vez recibido el pago por parte del cliente se realiza el crédito en la cuenta por cobrar de manera oportuna?		
¿Considera usted que el personal que labora en el departamento de cobranza es incluido en los cursos de adiestramiento emitidos por la empresa?		
¿Considera usted que se mantienen actualizados los datos de los clientes tales como RIF, dirección,		

