



**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-CONTABLES
PARA MEJORAR LA COBRANZA INTERCOMPAÑÍA
DEL CONSORCIO SILIVEN, C.A. UBICADO
EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autora: Aurynel Terán
C.I. 16.053.308

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
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-CONTABLES
PARA MEJORAR LA COBRANZA INTERCOMPAÑÍA
DEL CONSORCIO SILIVEN, C.A. UBICADO
EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autora: Aurynel Terán
Tutor(a): Lcda. Emily Acosta

San Diego, Junio de 2017

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Emily Acosta, portador de la cédula de identidad N° V-20.081.968, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Aurynel Terán, Portadora de la cédula de identidad N° V-16.053.308 titulado PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-CONTABLES PARA MEJORAR LA COBRANZA INTERCOMPAÑÍA DEL CONSORCIO SILIVEN, C.A. UBICADO EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, 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 02 días del mes de Junio del 2017

Lcda. Emily Acosta
C.I.V-20.081.968

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

RESUMEN INFORMATIVO.....	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1. Formulación del Problema	6
1.2. Objetivos.....	6
1.3. Justificación	6
II MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases Teóricas	14
2.3. Definición de Términos	26
III MARCO METODOLÓGICO	29
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	29
3.2. Fases Metodológicas.....	30
Fase I Diagnóstico de la Situación del Efectivo.....	31
Fase II Análisis del Flujo de Efectivo.....	32
Fase III. Diseño de lineamientos.....	33
IV RESULTADOS	35
4.1. Análisis y presentación de los Resultados.....	35
4.2. Análisis de la Entrevista.....	36
4.3. Análisis Dofa.....	40
V LA PROPUESTA	43
5.1. Presentación de la Propuesta.....	43

5.2. Justificación de la Propuesta.....	44
5.3. Objetivos de la Propuesta.....	45
5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	45
5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	46
CONSIDERACIONES FINALES	53
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	58

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

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-CONTABLES
PARA MEJORAR LA COBRANZA INTERCOMPAÑÍA
DEL CONSORCIO SILIVEN, C.A. UBICADO
EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autora: Aurynel Terán
Tutor: Lcda. Emily Acosta
Fecha: Junio de 2017

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objetivo general proponer procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A., los cuales van a permitir determinar si los procedimientos, normas y políticas de cada una de las empresas se están llevando de manera adecuada, para así poder controlar cada una de las gestiones de cobranzas. Metodológicamente, la investigación se fundamenta bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental, ya que los datos se recogen directamente de la realidad donde ocurren los hechos. Como técnica de recolección de información, se empleará la entrevista semi estructurada, la cual será aplicada a la muestra seleccionada conformada por el gerente y el asistente administrativo. A través de esta técnica se conocerá la situación actual de la intercompañía con respecto al proceso de cobranzas del Consorcio Siliven, C.A. por otra parte, se identificarán las debilidades y fortalezas de los procedimientos administrativos – contables, a través del análisis dofa. En este sentido, se analizarán los factores internos (Debilidades y Fortalezas), así como los factores externos (Oportunidades y amenaza) que inciden en la gestión de las cobranzas para el establecimiento de los procedimientos administrativos – contables. Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se procedió a la clasificación y agrupación de la misma para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos y su respectiva interpretación. Finalmente se presenta la propuesta de procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A.

Descriptor: Procedimientos, Procedimientos Administrativos, procedimientos Contables, Cuentas por Cobrar.

INTRODUCCIÓN

La forma como se conducen las tareas organizacionales en la actualidad, deben estar claramente establecidas en el marco de procedimientos normalizados, medidas, instructivos, y demás herramientas que permitan la concreción efectiva de las metas y objetivos propuestos en cualquier entidad económica, de modo que permitan la sincronización de las diversas tareas, en el marco de los objetivos organizacionales definidos bajo un criterio de armonización efectiva.

Cabe señalar, que dentro de las empresas existen aspectos que requieren de especial atención, tal es el caso de las cuentas por cobrar, que reflejan el monto de las ventas realizadas a crédito, esta cuenta representa un punto importante dentro del capital de trabajo de la organización y afecta significativamente sus flujo de efectivo, determinando en cierto modo la situación financiera de la misma en un momento determinado.

Es por ello, que para el buen manejo de esta área, se requiere desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito, los cuales son importantes para la administración exitosa de las cuentas por cobrar. Es así como los procedimientos administrativos – contables aplicados a la gestión de las cobranzas permitirán evaluar el establecimiento de las políticas de crédito así como las operaciones financieras, administrativas y contables, cuyo resultado va a constituir la base para la toma de decisión en los más altos niveles de la organización.

De existir fallas o deficiencias en las condiciones existentes de las cuentas por cobrar, debe ser modificado apropiadamente efectuando los cambios necesarios a las nuevas situaciones, ya que periódicamente se van realizando revisiones globales, como parte del plan anual y de la actividad normal.

Desde esta perspectiva, se presenta la investigación en el Consorcio Siliven, C.A. la cual carece de mecanismos que permitan evaluar y vigilar el grado de eficiencia, eficacia y transparencia con que manejan las cuentas por cobrar. Por ello,

el objetivo general del estudio consiste proponer procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A. la investigación se presenta de acuerdo a los siguientes capítulos:

Capítulo I. El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema.

Capítulo II. Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos.

Capítulo III: Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, las fases metodológicas, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

Capítulo V: Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta. También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El dinámico y cambiante mundo de los negocios requiere que las organizaciones obtengan información financiera oportuna y precisa. Es decir, cuantitativa, confiable, accesible para que le sirva a la administración de fortalecimiento en su juicio o decisión sobre un tema determinado. Es por ello, que en la actualidad, las empresas ponen mayor énfasis en la revisión de métodos y técnicas utilizadas para ejercer el control de sus operaciones, con el propósito de determinar la coherencia, vigencia y efectividad de la aplicación de estos, a fin de modificarlos o de ser necesarios sustituirlos por otros más precisos y eficaces que constituya herramienta fundamental para la gerencia en el momento de la planificación y control de sus procesos.

Es indudable, que las organizaciones deben utilizar efectivamente sus recursos financieros, basados en el adecuado manejo de su liquidez, endeudamiento, rentabilidad y administración de sus activos. Por consiguiente, las cuentas por cobrar son una de las fuentes proveedoras de ingresos por excelencia de la empresa, la cual genera recursos financieros para el cumplimiento de sus compromisos con terceras personas, permitiendo además, realizar inversiones si se requiere a corto plazo, según se adecue a los requerimientos de exigencias de la entidad. En este sentido, Gómez, (2009: 61), señala que las cuentas por cobrar “son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas en que comercia. Suelen estar amparadas por facturas, recibos y documentos similares”.

De lo señalado anteriormente, se deriva la importancia de valerse de mecanismos

que permitan gerenciar y administrar eficientemente las gestiones de cobranzas, es así como los procesos contables en general son normas y pautas a seguir para controlar las operaciones y obtener información financiera de una empresa, para ello es necesario tener como mínimo un conocimiento global de la organización, elaborar informes periódicos, realizar chequeos constantes, así como también llevar los registros al día, entre otros

Desde esta perspectiva, las entidades requieren mantener procedimientos contables - administrativos adecuados para minimizar los riesgos en que se incurren con políticas de cobranzas incorrectas, ya que es improductivo abusar de las prácticas crediticias como los plazos de cobranza y descuentos para así evitar tener pérdidas por efecto inflacionario o por cuentas de deterioro. Por lo tanto, es indispensable que estas vayan de la mano con estrategias eficaces que conduzcan a mantener continuamente el proceso desde que se inicia con la venta a crédito hasta que se cierra con la cobranza.

Es mediante la aplicación de los procesos administrativos-contables en las cuentas por cobrar que se constituye un medio para lograr el fin de lucro de una entidad que dirige el norte de todas las decisiones que se pretendan llevar a cabo en este sentido, ya que mediante ellas se obtiene la gran mayoría de los ingresos de una empresa.

A través de estos procesos en las cuentas por cobrar se llevan a cabo todos los pasos para que se realice la cobranza, es decir, es donde se integran diversos elementos como operación, facturación, administración y contabilidad en armonía, dando como resultado el ingreso de dinero que mantiene firme la organización, si éste no se lleva a cabo es imposible que se logre una óptima recaudación, lo que en un corto plazo se convertiría en pérdidas.

Visto de esta forma, es importante tener controles de las cuentas por cobrar en las empresas, pues sino se manejan adecuadamente podría ocasionar a la organización problemas financieros, que de no corregirse oportunamente ocasionarán pérdidas económicas, pérdida de clientes, endeudamiento interno y externo, baja productividad

y rentabilidad.

Ahora bien, el Consorcio Siliven, C.A. busca la mayor confiabilidad en los procesos que aplica a sus ingresos, específicamente a las cuentas por cobrar. Sin embargo, se ha venido observando, acciones pocas acertadas en sus procesos de control de facturación entre las empresas del consorcio, debido que no se lleva un control de las cobranzas, generando desorden organizacional intercompañía, dado que los fondos se trasladan a aquellas empresas que no tienen liquidez para cubrir los compromisos adquiridos. Se puede señalar, que se ha incrementado la morosidad intercompañía. Es decir, existe un retraso en las cobranzas generando poca confiabilidad. La falta de control causa costos adicionales en la compra oportuna de suministros, pagos a empleados y contratistas, así como flujo inadecuado en el efectivo, que a su vez, disminuye la capacidad de previsión de recursos para cumplir con los compromisos normales y necesarios de la empresa.

Por otro lado, en el Consorcio se desarrollan actividades contables en las que se pueden apreciar gastos que no se corresponden con las actividades de la empresa y no presentan el correspondiente soporte de factura, existen muchas cuentas por cobrar de años anteriores, por consiguiente, los estados financieros podrían no estar presentados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Esta situación, se debe a que no se lleva un control adecuado en el área de cobranzas, lo cual afecta la disponibilidad financiera para hacer frente a los compromisos contraídos con terceras personas. Además, ocasiona problema en el flujo de caja y ciertos niveles de riesgo, como son: riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones crediticias.

Asimismo, se produce retraso eminente y limitaba la disposición de los ingresos por los servicios prestados, imposibilitando el manejo del capital, en función de los planes de inversión del Consorcio. Por lo tanto, se considera necesario, que la organización reduzca el riesgo de la capacidad de pago de sus empresas, para ello debe aplicar de manera adecuada procedimientos administrativos – contables, los cuales servirán de herramienta para establecer políticas adecuadas de crédito y

cobranzas, mejor seleccionadas de acuerdo a las conveniencias financieras, tomando en cuenta: el mercado de clientes, la competencia, y de esta forma asegurar los cobros oportunos, para que su liquidez no se vea afectada por el entorno permitiéndole continuar con su ciclo de operaciones

1.1.1 Formulación del problema

De acuerdo a lo expuesto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían los procedimientos administrativos – contables que se requieren para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer procedimiento administrativo para mejorar el proceso de cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la intercompañía con respecto al proceso de cobranza del Consorcio Siliven, C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas de los procedimientos administrativos – contables para la gestión de cobranza del Consorcio Siliven, C.A.
- Diseñar procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

La cobranza es uno de los procesos administrativos más importantes para las

organizaciones. Es por ello, necesario que cuenten con un óptimo sistema de cobranza a manera de obtener mayor liquidez que le permita la normal fluidez de sus actividades, así como también la adquisición de sus productos y alcanzar de esta forma, los objetivos propuesto por la gerencia de la empresa. La investigación tiene como objetivo general proponer procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A.

Por lo tanto, el estudio se justifica, ya que va se podrá conocer el nivel de desempeño para mejorarlo o anticiparse a la aparición de problemas o desviaciones, al logro de objetivos y metas, control de costos, todo ello enmarcado en la aplicación de los principios generales de la administración. Es de suma importancia que la organización cuente con un óptimo sistema de cobranza a manera de poder obtener mayor liquidez que le permita la normal fluidez de sus actividades.

Desde el punto de vista práctico, se justifica porque es una alternativa que permitirá establecer pautas crediticias y realizar una gestión de cobranza adecuada, que permitirá concretar los objetivos, misión y visión de la empresa. Asimismo, se mantendrán actualizados los registros de cuentas por cobrar de las empresas del consorcio, lo que contribuirá a mejorar la administración del dinero en el tiempo, optimizando el sistema de cobro y atención al cliente, ya que se tendrá una adecuada política de crédito que proporcione información actualizada para la toma de decisiones.

Desde el punto de vista teórico, el estudio se justifica porque se sustenta en bases teóricas. Al respecto, aporta conocimientos sobre los procesos administrativos - contables de las cuentas por cobrar, facilitando la gestión de las cobranzas, generando un documento que puede ser utilizado a futuras investigaciones.

Desde el punto de vista académico, el estudio se justifica porque podría convertirse en un nuevo elemento de consulta e información en la Universidad José Antonio Páez, ya que podrá ser útil como referencia y/o punto de partida para estudiantes y profesionales de la Administración y la Contaduría Pública, que en el futuro se interesen por profundizar conocimientos o realizar investigaciones en torno

al tema del crédito, la cobranza.

Por último, profesional y personalmente, pondrá de manifiesto los conocimientos adquiridos a lo largo de formación académica, contribuyendo a ampliarlos aún más, dado que es un tema muy interesante y con gran importancia en lo que a información contable y administrativa se refiere.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Según Balestrini (2012: 91) el marco teórico es "el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio". De allí pues, que su racionalidad, estructura lógica y consistencia interna, va a permitir el análisis de los hechos conocidos, así como, orientar la búsqueda de otros datos relevantes. En consecuencia, cualquiera que sea el punto de partida, para la delimitación y el tratamiento del problema se requiere de la definición conceptual y la ubicación del contexto teórico que orienta el sentido de la investigación.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo de este trabajo de grado, se recurre necesariamente a la búsqueda de estudios previos que están relacionados y que sirven de soporte a la presente investigación. Algunos trabajos se citan a continuación

Camejo, (2016), realizó un trabajo titulado: **“Plan de Acción para optimizar las Cuentas por Cobrar de la empresa Genpack, C.A. Valencia Edo. Carabobo”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. la empresa presentaba inconvenientes al momento de efectuar la cobranza en el tiempo establecido, por lo cual los mecanismos empleados para resarcirse no han sido los más eficaces, dando como resultado la falta de liquidez que minimiza la operatividad de la empresa. en tal sentido, se planteó como objetivo general proponer un plan de acción para optimizar las cuentas por cobrar de la empresa Genpack, C.A., ubicada en Valencia Edo. Carabobo. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, a través de un cuestionario

aplicado a la población objeto de estudio conformada por cinco trabajadores. También se empleó la matriz dofa para conocer los factores internos (Fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que inciden en el proceso de las cobranzas.

Una vez analizado los resultados, se concluyó que no se planifican acciones para mejorar el proceso de cobranzas, ya no están definidos los procedimientos a seguir para mejorar las cuentas por cobrar, trayendo como consecuencia retrasos en las cobranzas, puesto que los clientes cancelan después de la fecha de vencimiento de la factura, causándole a la empresa problemas de liquidez, por lo cual se diseñó un plan de acción para mejorar el proceso de cobranzas en la empresa Genpack, C.A., puesto que contribuirá a optimizar la gestión de los cobros.

El antecedente planteado se tomó referencia, ya que presenta los elementos que se requieren para llevar un proceso de cobranzas de manera óptima, evitando así la aplicación de procedimientos empíricos y controles ineficientes para garantizar el funcionamiento adecuado de toda gestión que realice este departamento y que cumpla con sus atribuciones correspondientes, en beneficio de los intereses de la empresa.

También se consultó a Tambo, (2016), quien realizó un trabajo titulado: **“Estrategias Financieras para la optimización de la Gestión de las Cuentas Por Cobrar del Laboratorio Clínico Bacteriológico CNC, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. la empresa presentaba debilidades en la gestión de cobranza que afectaba la liquidez de la organización. El objetivo principal de esta investigación consistió en proponer estrategias financieras dirigidas a la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar del Laboratorio Clínico Bacteriológico CNC, C.A. Metodológicamente, la investigación se enmarcó dentro de la modalidad de proyecto factible, apoyada en un diseño de campo no experimental. Como técnicas de recolección de información, se empleó en primer lugar la encuesta, mediante un cuestionario para diagnosticar la situación de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa del Laboratorio Clínico Bacteriológico CNC, C.A. y fue aplicado a la

muestra seleccionada conformada por cuatro trabajadores que laboran en el área de cobranzas.

En segundo lugar, se analizaron los factores internos (Debilidades y Fortalezas) y externos (Oportunidades y Amenazas) que inciden el proceso de las cuentas por cobrar. cuentas por cobrar en la empresa del Laboratorio Clínico Bacteriológico CNC, C.A. , concluyendo que no se tienen establecidos procedimientos donde se contemplen las normas y políticas para la gestión de las cobranzas, ni se o se realiza un monitoreo y control de las actividades de crédito y cobranzas, lo que no permite el cobro oportuno de la cuenta por cobrar a los clientes, es por lo cual, que se diseñaron las estrategias financieras para optimizar el proceso de cobranzas en el Laboratorio clínico.

La vinculación de este antecedente se visualiza en que presenta estrategias financieras para mejorar el proceso de cobranzas a través de procedimientos contables, los cuales se pueden tomar como referencia para la propuesta de procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A.

Por otro lado, Anaya, Fernández, y González, (2014), quienes realizaron un trabajo titulado: **“Estrategias Financieras para la optimización del manejo y control de Efectivo (Crédito Y Cobranza) en la empresa Contraste J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo”**, presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciados en Administración Comercial. Debido a la insuficiencia de controles internos administrativos y contables al momento de tener soporte sobre las transacciones operacionales, muchas empresas no logran oportunamente satisfacer los objetivos de integridad, existencia y exactitud, por ello se hace imprescindible que los procesos relacionados con el ciclo de crédito y cobranza logren satisfacer las necesidades, y con ello asegurar los ingresos de la organización.

En función de esta realidad, el objetivo de la presente investigación fue proponer estrategias financieras que conllevarán a optimizar el manejo del control de efectivo (Crédito y cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A. Metodológicamente se

insertó en la modalidad de proyecto factible con diseño de campo. Como técnicas se utilizó la entrevista, la encuesta y la observación. Como instrumentos un cuestionario, el formato de entrevista y la Matriz DOFA. En cuanto a la población estuvo conformada por cinco (5) empleados del departamento de finanzas (Crédito y Cobranza) de la empresa y un director financiero de dicha organización.

Finalizada la aplicación de los instrumentos se pudo concluir que existen múltiples problemas con respecto al manejo del efectivo, lo cual trae consecuencias negativas en la gestión de crédito y cobranza. Actualmente, no se está manejando con eficacia el proceso de crédito y cobranzas. Además las facturas de las cuentas por cobrar no reflejan todos los datos necesarios o requeridos ni existe control del vencimiento de las facturas de las cuentas por cobrar. Esto debido a la inexistencia de un adecuado control del programa de cobros ya que no existe revisión permanente de las facturas vencidas ni se aplican procedimientos de control de efectivo. Realidad que es corroborada por el gerente de la empresa objeto de estudio.

El aporte de este antecedente, se basa en que establece elementos para mejorar las políticas, normas y procedimientos para el control de las cobranzas, a través del diseño de estrategias financieras, lo cual sirve de marco teórico referencial para el presente estudio.

También se consultó el trabajo de Martínez, y Molina, (2014), titulado: **“Lineamientos Contables y administrativos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Mohanca, C.A.”**, realizado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo general proponer lineamientos contables y administrativos para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar. Metodológicamente, el estudio se orientó hacia la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 5 trabajadores que laboran en el área administrativa de la empresa, ya que son los que están directamente relacionados con la problemática planteada. Como técnicas de recolección de datos se

empleó la observación directa, a través de una lista de cotejo para diagnosticar la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa. También se empleó la encuesta mediante un cuestionario, el cual permitió describir los procesos contables y administrativos relacionados con la gestión de las cobranzas.

Los resultados obtenidos, luego de la aplicación de los instrumentos, permitieron concluir que no existe un proceso adecuado de las cobranzas, puesto que se carece de un departamento de crédito y cobranzas que permita llevar un control de todas las actividades relacionadas con la gestión de los cobros. Es por ello, que se diseñaron lineamientos contables y administrativos para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar, a través de la creación de una sección de crédito y cobranzas, así como políticas, normas administrativas y contables para mejorar la gestión de cobranzas.

Este trabajo tiene cierta relación con la presente investigación, ya que ambos refieren con la problemática en relación a los procesos contables en áreas claves para la organización, tal como es el caso del presente estudio siendo de gran aporte para solventar la problemática en la presente investigación.

Por otra parte, Rivero, (2014), realizó un trabajo 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 como requisito para optar por el título de Licenciada en Administración Comercial. En la presente investigación, se analizaron los procesos que realiza la empresa para el otorgamiento de créditos a los clientes, detectando las fallas administrativas existente en ella; por lo que se planteó como objetivo general proponer estrategia financiera al Departamento de Crédito y Cobranza para el mejoramiento de la gestión de cobranzas. la investigación se fundamentó en un diseño de campo, no experimental con un nivel descriptivo. Como técnicas de recolección de información se empleó un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio conformada por cinco trabajadores.

Luego de analizar los resultados, se concluyó que 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. de una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa

El antecedente planteado, se tomó como referencia, porque servirá de guía a la empresa en estudio, dado que aportará herramientas administrativas y contables para el proceso, procedimientos, técnicas y prácticas para las cuentas por cobrar, describiendo y analizando cada uno de los departamentos mediante un control administrativo, midiendo y evaluando su eficiencia, eficacia y economía.

2.2 Bases Teóricas

Se basan en teorías y principios abordados por diversos especialistas del tema. De acuerdo a Arias (2012: 14), “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. Las bases teóricas que fundamentan el presente estudio, están constituidas por: los procedimientos contables administrativos y las cuentas por cobrar

2.2.1 Procedimientos

Los procedimientos son planes que establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse. Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los

trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de una organización.

Catacora, (2011: 65), define los procedimientos como; “pautas específicas que emite la gerencia para el buen funcionamiento de todas las operaciones realizadas por la empresa”. Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

Se puede acotar, que los procedimientos consisten en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

Los procedimientos para el Consorcio Siliven, C.A. tienen una actuación muy importante en la consecución de los objetivos, puesto que ellos indican la manera de ejecutar las diferentes rutinas laborales que se llevan a cabo, facilitando las funciones administrativas.

2.2.2 Proceso Administrativo

La administración según Chiavenato (2009: 16), manifiesta que “es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos organizacionales disponibles para conseguir los objetivos organizacionales establecidos.” Los procedimientos administrativos son importantes para la empresa objeto de estudio, porque le permitirán establecer el orden lógico que deben seguir las actividades, así como promover la eficacia y la optimización y fijar la manera como deben ejecutarse las actividades en el área de cuentas por cobrar

Asimismo para Chiavenato (2009), precisa que el proceso administrativo es un “conjunto de la consecuencia de las funciones administrativas: planear, organizar,

dirigir y controlar.” (p. 31). Dentro de esta perspectiva la administración como proceso para los administradores son un medio de instrumento para llevar a cabo las actividades interrelacionadas, como planear, organizar, dirigir, controlar, u lograr alcanzar los objetivos deseados. La administración para ser eficiente debe basarse en un sistema administrativo que permita que la organización se desarrolle mediante una cultura de mejoramiento continuo que permita al cumplimiento de su misión.

2.2.3 Elementos de los procesos Administrativos

La administración está enfocada en lograr todos los objetivos establecidos y para conseguir esto lo hace por medio de una estructura a través del esfuerzo humano coordinado y otros recursos. Se han establecido los procesos de administración que están conformados por la planeación, organización, dirección y control las cuales simplifican el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos para lograr mayor rapidez y efectividad de la empresa.

Planeación: Es la primera función que se ejecuta dentro de la administración, una vez que los objetivos han sido determinado, los medios necesarios para lograr dichos objetivos son presentados como planes. Los planes de una organización determina su curso y proveen una base para estimar el grado de éxito probable del cumplimiento de sus objetivos. Por su lado, Münch y García (2008 65:) establecen que la planeación “es la determinación de los objetivos, elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro”..La planeación es necesaria para lograr metas u objetivos concretos obtenidos. Es necesario planificar para ejercer el control sobre los pasos y recursos que han de utilizarse en el desarrollo de las operaciones propias de la empresa. Se planifica para ponderar los resultados en corto, mediano y largo plazo, también para minimizar los riesgos, reducir los costos y lograr un carácter de permanencia de la empresa, es decir carácter de durabilidad en el tiempo.

Organización: Para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos

han sido preparados, es necesario crear una organización, por lo tanto, es preciso establecer el tipo de organización a utilizar para llevar a cabo el plan previamente preparado. El tipo de organización que se halla establecido, determina, en buena medida, el que los planes sean íntegramente apropiados. Berghe (2005) establece que el proceso de organización “significa que el gerente y los directivos de la empresa coordinen los recursos materiales y humanos con que cuenta la compañía”. Para Azuaje (2005) “organización consiste en la creación de estructuras que permitan determinar las jerarquías necesarias y agrupar las actividades, con el objeto de simplificar las mismas, así como sus funciones dentro de la unidad”. (p. 59). La organización es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes, lo que obviamente redundaría en la necesidad de efectuar cambios en la organización.

Dirección: Esta tercera función envuelve a los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar que estos términos tienen una connotación diferente, indican que esta función administrativa está relacionada con los factores humanos de una organización. Se trata de dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos. Para Münch y García (2008: 160) la dirección es la etapa del proceso gerencial en donde “se ejecutan los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión”. La dirección es transcendental porque pone en marcha a todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.

Control: Esta última fase del proceso administrativo, tiene como propósito medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encause la ejecución en líneas con las normas establecidas. Münch y García (2008: 183) al establecer “si el control se estudia como última etapa del proceso administrativo, esto no significa que en la práctica suceda de la misma manera”. En este sentido, la finalidad del control es garantizar que los resultados de lo que se

planeó, organizó y dirigió, se ajusten lo máximo posible a los objetivos preestablecidos. La esencia de éste radica en la verificación de si la actividad controlada está alcanzando o no, los objetivos o resultados deseados.

Los procesos administrativos están descritos para logran llevar a cabo las metas establecidas. Desde tal perspectiva debe entenderse a los procesos de planear, organizar, dirigir y controlar como elementos sinérgicos en donde los acontecimientos individuales de cada uno de ellos, afecta y guarda relación estricta con los otros procesos.

2.2.4 Procedimientos Contables

Desde el punto de vista del análisis se pueden establecer procedimientos contables, para el manejo de cada uno de los grupos generales de cuentas de los estados financieros De acuerdo a Catacora (2011: 71), los procesos contables se definen “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”. Es decir, todos aquellos procesos, secuenciales de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad.

Por otro lado López (2010: 387), lo define como “el conjunto de fases a través de las cuales la Contaduría Pública obtiene y comprueba información financiera”. Es un ciclo o fases de la contabilidad que se repiten en cada periodo, este va desde el registro inicial hasta los estados financieros finales, en este proceso las transacciones son registradas y clasificadas de acuerdo a la empresa bien sea pública o privada.

Cuando se trata de definir el proceso contable se debe estudiar la naturaleza de las transacciones involucradas; éstas se clasifican en externas o internas, según sea que participen terceros o no en las operaciones de la empresa. La contabilidad financiera está interesada solamente en aquellas transacciones medidas en términos monetarios siempre y cuando afecten la posición financiera de la empresa.

Si los gerentes, inversionistas, acreedores y empleados van a darle un uso eficaz a la información contable, también deben tener un conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan. Una parte importante de esta comprensión es el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad, y de los procesos que se utilizaron para obtener tales resultados.

Un procedimiento contable sirve para conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir los recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período. La necesidad de aplicar procedimientos en la contabilidad es la de llevar información veraz, ya que los estados financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos de la empresa.

2.2.5 Funcionamiento de los Procedimientos Contables

Un proceso contable sirve para conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir los recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período. De acuerdo a Whittington y Pany (2012), el sistema contable de cualquier empresa, independientemente del sistema que utilice, funciona mediante tres aspectos básicos a saber:

Registro de la Actividad Financiera: En un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos. En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se registran en los libros de contabilidad.

Clasificación de la Información: Un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos. Por lo tanto, la información se clasifica en grupos de categorías.

Resumen de la Información: para quienes toman las decisiones en la empresa, la información contable debe ser resumida, es decir, condensada por rubros o partidas para así facilitar el proceso de decisión.

Los tres pasos descritos, constituyen los medios que se utilizan para crear información contable. Por lo tanto, para la empresa un proceso contable bien diseñado ofrece control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo/beneficio. Los datos se deben registrar, clasificar y resumir, además involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para poder efectuar la planeación.

2.2.6 Características de los Procedimientos Contables

De acuerdo a Redondo (2012:30); “para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, el proceso contable debe ser comprensible, sistemático y útil y en ciertos casos requiere que además la información obtenida sea comparable y confiable.” La información es útil cuando es pertinente y sus fuentes sean fidedignas. Es comprensible cuando sea fácil de interpretar y analizar; y la información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en que represente fielmente los hechos económico. Sus características son las siguientes:

- Son de aplicación específica para cada caso, desarrollando varios procedimientos para una sola labor, de acuerdo con los requerimientos de la organización.
- Son flexibles, ya que permiten cambios necesarios, es decir, son adaptables a los problemas que se vayan generando.
- Tienen la particularidad de ser estables, en el sentido que llevan una misma secuencia de acuerdo con lo planteado previo a su ejecución.
- Los procesos contables bien diseñados ofrecen control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo/beneficio.

- Además le dan a la administración control sobre las operaciones de la empresa.

Los procesos contables comprenden los métodos, procedimientos y recursos utilizados por la empresa para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones.

2.2.7 Estructura de los Procedimientos Contables

De acuerdo a Redondo (2012:33), un proceso contable sigue un modelo básico fácilmente adaptable a situaciones especiales de cada empresa, pero de aplicaciones estrictas para ofrecer un resultado objetivo de acuerdo a la realidad del ente económico. Se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras: Los datos se deben registrar, clasificar y resumir, además involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para poder efectuar la planeación. El registro de la actividad financiera se debe llevar en forma sistemática de la actividad comercial diaria en términos económicos. Los procesos contables se presentan en las siguientes fases:

Sistematización: fase inicial del proceso contable que establece el sistema de información financiera en una entidad económica.

Valuación: segunda fase del proceso contable. Cuantificada en unidades monetarias los recursos y obligaciones que adquiere una entidad económica en la celebración de transacciones financieras.

Procesamiento: Tercera fase del proceso contable. Elabora los estados financieros resultantes de las transacciones celebradas por una entidad económica.

Evaluación: cuarta fase del proceso contable. Califica el efecto de las transacciones celebradas por una entidad económica.

Información: quinta fase del proceso contable. Comunica la información financiera obtenida por la contabilidad.

Para poder satisfacer adecuadamente los objetivos de la empresa, el proceso contable debe ser comprensible, sistemático y útil y en ciertos casos requiere que además la información obtenida sea comparable y confiable.

2.2.8 Cuentas por Cobrar

Son activos líquidos que se convierten en efectivo en un período de treinta a sesenta días. Para Catacora (2011:135), Son cuentas por cobrar “aquellas compuestas por los derechos que tienen una entidad por las operaciones que realiza por diferentes conceptos, entre los cuales están las ventas de bienes o la prestación de servicios.” Las cuentas por cobrar es la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial, en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado por la mercadotecnia para promover las ventas y por ende las utilidades. Para Meza, (2007), las cuentas por cobrar son:

Los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito. Estas últimas son llamadas cuentas por cobrar comerciales (p. 63).

Si bien es conocido que todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del período de crédito, sí es cierto que la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo muy inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como parte del activo circulante de la empresa, por lo que se presta muchísima atención a la administración eficiente de las mismas.

Por otro lado, Gómez, (2009:61), establece que las cuentas por cobrar “son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma,

y provenientes de sus actividades específicas que comercian suelen estar amparadas por facturas, recibos y documentos similares”. Para una empresa las Cuentas por Cobrar constituyen fuentes de financiamiento de las operaciones que realiza, las cuales les permiten obtener bienes y servicios de terceros, disfrutando de las facilidades de crédito que éstos puedan ofrecerles.

A su vez, Pérez, (2010: 28), considera que “las cuentas por cobrar comprenden todos los derechos de cobro que se presentan en los balances bajo distintas clasificaciones y terminología.” En términos generales, es la representación financiera de la relación deudor-acreedor que otorga el derecho legítimo de recibir efectivo u otra clase de bienes o servicios. Las cuentas por cobrar representan derechos de la empresa sobre terceras personas, generalmente provienen de las ventas a crédito que realizó la empresa. El mantener esta cuenta implica gastos directos e indirectos, pero también tiene beneficios significativos ya que la concesión de créditos incrementa las ventas de la organización.

Las cuentas por cobrar se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, además involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para poder efectuar la planeación. . En relación a ello, se deriva la importancia de establecer procedimientos contables sobre las mismas en la empresa para el control y adecuada contabilización de los importes de las cuentas por cobrar

2.2.9 Objetivo de las Cuentas por Cobrar

Gitman, (2007) dice que

El objetivo primordial de las cuentas por cobrar es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas, el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que

el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión. (P 89)

El objetivo que se persigue con respecto a la administración de las cuentas por cobrar debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo - beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas. Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito antes mencionada, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

La administración las cuentas por cobrar forman parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los procedimientos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de las variables tales como políticas de créditos concedidas a los clientes como estrategias, en las condiciones, otorgamiento y estándares de crédito para un control eficiente de las cuentas por cobrar.

2.2.10 Procedimientos de Control para las Cuentas por Cobrar

De acuerdo a lo señalado por Celis, (2012: 47): “la recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas a crédito, el cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez”, es decir, de aspecto financiero, puesto que por una parte, aunque las ventas hayan sido planificadas, existen situaciones complejas que no pueden ser valoradas ni previstas con resultados precisos; pero por otra parte resulta más complejo aun pronosticar las probabilidades de los cobros originados de las ventas a crédito efectuadas más que todo en el caso de los negocios que se inician, los cuales necesitan fondos para la adquisición de nuevas existencias, para así poder responder al incremento de sus ventas este hecho hace necesario que se tenga conocimiento en forma teórica del valor del capital de trabajo capaz de cubrir esa situación financiera.

En cuanto a los procedimientos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Defliese (2005) 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.

1. Procedimientos Administrativos: Santillana (2010) menciona entre los procedimientos administrativos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, los siguientes:

- 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 escritas.
- Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos

2. Procedimientos Contables: Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Santillana (2010), 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.

Los procedimientos administrativos y contables aplicados a la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Industrias Diana garantizan 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, garantizando 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

2.3 Definición de Términos Básicos

Acreeedores: es cualquier persona ú organización a la cual el deudor debe dinero que tiene un cargo financiero agregado al saldo no cubierto, ó está programado para pagarse en abonos.

Administración: Es el acto que ejecuta una persona en el orden comercial, civil o judicial con relación a bienes o derechos ajenos, y mediante el cual maneja, dirige, controla o vigila el patrimonio de terceros o el suyo propio.

Cliente: es un "Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía.

Control contable: Planes de organización y procedimientos y normas de registros que se ocupan de proteger las cuentas y asegurar la veracidad de los registros financieros.

Control interno: Es la función que tiene la gerencia de salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrece la seguridad de que no se

contraerán obligaciones sin autorización.

Crédito: Cambio de una prestación presente por una contra prestación futura, es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio y el pago correspondiente más los intereses devengados los recibe más tardes.

Efectividad: Es la relación entre los resultados logrados y los resultados que se habían propuesto, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que se han planificado: cantidades a producir, clientes a tener, órdenes de compras a colocar, etc.

Eficacia: Capacidad para determinar los objetivos apropiados, hacer lo que se debe hacer y eligiendo las metas acertadas.

Eficiencia: Capacidad de reducir los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización “hacer las cosas bien.

Factura: es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa.

Financiamiento: es el mecanismo el cual tiene por finalidad obtener recursos con el menor costo posible. Tiene como principal ventaja la obtención de recursos y el pago en años o meses posteriores a un costo de capital fijo llamado interés, por lo general.

Liquidez: Convertibilidad del efectivo, la primera categoría de activos circulantes cubre renglones que pueden convertirse en efectivo dentro de un año o dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa.

Normas contables: Son especificaciones contables en constante renovación identificadas por las instituciones que las ponen en circulación, pudiendo ser generales (con rango de ley) o sectoriales.

Políticas Es la forma por medio de la cual las normas fijadas van a lograrse o las pautas establecidas para respaldar esfuerzos con el objeto de lograr las metas establecidas.

Políticas de crédito: Las políticas de crédito de una empresa establecen lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conocer. La empresa no sólo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, sino de

aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones.

Registro: Libro o documento que contiene o comprueba algunas o todas las actividades de una empresa, o que contiene y justifica una transacción

Registro Contable: Es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de un ente económico, con objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera del mismo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico está referido según Balestrini (2012: 45) “Al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio”. Es por ello, que a continuación se presenta el tipo de investigación, diseño, naturaleza, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información correspondiente para desarrollar la investigación.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La modalidad de la investigación se ajusta a las exigencias y requerimiento de un proyecto factible. De acuerdo con el Manual de Trabajos de grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), (2015), define proyecto factible como:

La elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. Debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades apoyado en una investigación descriptiva (p. 16).

En este sentido, se elaborará una propuesta para resolver la problemática que presenta la empresa en cuanto a la gestión de las cuentas por cobrar. Por lo tanto, se diseñarán procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A.

Por otro lado, el diseño de la investigación está conformado por un conjunto de aspectos que han de considerarse. En la presente investigación se considera de campo

no experimental. En la investigación de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Por su parte, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2015) señala que los estudios de campo son:

El análisis sistemático del problema en la realidad, con el propósito bien de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 7).

Para la presente investigación se recogerá información directamente del Consorcio Siliven, C.A. para conocer la situación actual de la intercompañía con respecto al proceso de cobranzas. . Por otro lado, según Palella y Martins (2012), define:

El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan e su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (p.87)

En la investigación no experimental se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. En este caso, se identificarán las debilidades y fortalezas de los procedimientos administrativos – contables en el Consorcio SILIVEN, C.A.

3.2 Fases Metodológicas

Las fases metodológicas son el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que

incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando. El estudio se estructura de acuerdo a las siguientes fases:

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de la intercompañía con respecto al proceso de cobranzas del Consorcio Siliven, C.A.

Para llevar a cabo esta fase, será necesario en primer lugar, conocer la población y muestra. Palella y Martins (2012: 93), definen a la población como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. Para la presente investigación la población objeto de estudio la conforman dos personas que laboran en el departamento de administración y finanzas, el gerente administrativo y el asistente administrativo.

Por otro lado, las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población. De acuerdo a Arias (2012: 83): “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” ; por consiguiente, se puede establecer que representa a un subgrupo de la población objeto de estudio y que se extrae cuando no es posible medir a cada una de las unidades de dicha población, por tanto debe ser representativa. En vista que la población está conformada por un número finito y accesible de elementos, ésta se escogerá completa, por lo cual no se aplicaran técnicas muestrales.

Para recolectar la información, se empleó como técnica de recolección de información la entrevista, la cual es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

Tamayo y Tamayo (2014: 123) la define como: “La relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales.” En la entrevista se desea obtener la opinión del

entrevistado con respecto al estado actual del asunto en cuestión, los objetivos de la investigación y los procedimientos.

Por otro lado, Arias (2012: 74), señala que la entrevista semi estructurada, es aquella que “aun cuando exista una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente. Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta adicional extraordinaria. Esta técnica se caracteriza por su flexibilidad”. En este caso, se empleará el guión de entrevista, la cual se pretende aplicar al gerente y al asistente administrativo para conocer la situación actual de la intercompañía con respecto al proceso de cobranzas del Consorcio Siliven, C.A.

Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los procedimientos administrativos – contables para la gestión de cobranza del Consorcio Siliven, C.A.

Luego de conocer los resultados del diagnóstico de los procesos relacionados con las cuentas por cobrar, se identifican las debilidades y fortalezas de los procedimientos administrativos – contables, mediante el análisis Dofa. Serna (2010: 186), señala que “el análisis DOFA está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre la tendencia del medio, las oportunidades, las amenazas y las capacidades internas, fortalezas y debilidades de la empresa”. La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo. En este caso se analizarán los factores internos (Debilidades y Fortalezas), así como los factores externos (Oportunidades y Amenazas).

Para llevar a cabo dicho análisis, se empleará la Matriz Dofa, que de acuerdo Chapman (2005):

Es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategia. Generalmente es utilizada para empresas. Este análisis consiste en evaluar las Fortalezas y Debilidades que están relacionadas con el ambiente interno (recursos humanos, técnicos,

financieros, tecnológicos, etcétera) y Oportunidades y Amenazas que se refieren al entorno externo (Micro ambiente: Proveedores, competidores, los canales de distribución, los consumidores) (Macro ambiente: economía, ecología, demografía, etcétera) de la empresa. (p. 82).

La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo. En este caso se analizarán los factores internos (Debilidades y Fortalezas), así como los factores externos (Oportunidades y Amenazas).

Una vez que apliquen los instrumentos de recolección de datos se obtendrá la información necesaria para su análisis y organización., utilizando para ello la estadística descriptiva, la cual según Tamayo y Tamayo (2014: 89), ha sido descrita como la “recopilación presentación, análisis e interpretación de datos numéricos”. Por lo cual, se procederá a analizar los datos y resumirlos para extraer la información relevante y de esta manera facilitar la obtención de la información a partir de los mismos. Posteriormente, se efectuará la codificación y tabulación de los datos utilizando técnicas de estadísticas descriptivas donde se destacan las funciones absolutas y relativas.

Fase III: Diseño de los procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A.

El diseño de los procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A., se llevará cabo luego de conocer los resultados de las fases anteriores, a través de la propuesta, se profundiza en el análisis para el otorgamiento de un crédito y se logrará aumentar la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera. El desarrollo de la propuesta se estructura de la siguiente manera:

Presentación, diseño

Objetivos generales y específicos,

Factibilidad

Desarrollo de los procedimientos administrativos- contables

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados

En esta parte del estudio se presentan los resultados, de acuerdo con los objetivos planteados, mediante el análisis e interpretación de los datos, cabe entonces señalar lo que al respecto establece Balestrini, M. (2013):

El propósito del análisis e interpretación es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. Este proceso implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación (p. 149).

Para ello se realizó el análisis de los resultados obtenidos mediante una entrevista aplicada al gerente administrativo y al asistente administrativo para obtener información respecto a la situación actual de la intercompañía con respecto al proceso de cobranzas del Consorcio Siliven, C.A., proporcionando una visión general sobre la problemática que padece a nivel administrativo y contable el área de facturación y cobranza, logrando así apreciar algunas de las causas que lo originan, las mismas serán utilizadas para proponer las medidas correctivas.

Asimismo, luego de obtener los resultados se procedió a realizar una análisis dofa con la finalidad de identificar los factores internos (Fortalezas y Debilidades) y los factores externos (Oportunidades y Amenazas) que inciden en los procedimientos administrativos – contables. al respecto, se analizaron los elementos que integran los controles administrativos y contables buscando identificar los criterios para el manejo de las cuentas por cobrar, para mejorar los resultados y disponer de una información oportuna y acertada del proceso de cuentas por cobrar.

4.2 Diagnóstico de la situación actual de la intercompañía con respecto al proceso de cobranzas del Consorcio Siliven, C.A.

Guión de Entrevista

Ítem 1. ¿Considera que en el Consorcio se planifican adecuadamente las actividades relacionadas con el proceso de cobranza?	
Gerente Administrativo	Asistente Administrativo
La planificación de las cobranzas no se cumple, porque existen retrasos en los cobros.	No se lleva a cabo una planificación de las cobranzas.
Ítem 2. ¿La gestión de cobranzas que se efectúa en el Consorcio, genera la liquidez necesaria para cumplir con los compromisos adquiridos?	
Gerente Administrativo	Asistente Administrativo
No genera la liquidez deseada, porque las empresas del consorcio no cumplen los convenios de pago.	Existen retrasos en las cobranzas, por lo cual se dificulta cumplir con los compromisos adquiridos.
Ítem 3. ¿Existen parámetros para el tiempo de cobranza de las facturas pendientes?	
Gerente Administrativo	Asistente Administrativo
Si existen, pero no se cumplen de manera eficiente.	Aunque están establecidas las normas de cobranzas, estas no se cumplen.
Ítem 4. ¿Existe algún control para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizados por las empresas del Consorcio?	
Gerente Administrativo	Asistente Administrativo
Si se identifican las transferencias y depósitos de las cobranzas.	En la empresa se identifican las y se registran las transferencias y depósitos de las cobranzas.

Terán, A (2017)

Guión de Entrevista. Continuación

Ítem 5. ¿Se lleva a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva?	
Gerente Administrativo	Asistente Administrativo
No se lleva un registro adecuado de las cuentas incobrables, lo que aumenta la morosidad de las cuentas.	No se lleva un registro adecuado de las cuentas incobrables.
Ítem 6. ¿Las políticas de crédito empleadas por la empresa permiten el cobro oportuno de los créditos concedidos a los clientes?	
Gerente Administrativo	Asistente Administrativo
No están claramente definidas las políticas de cobranzas.	No son conocidas por el personal.
Ítem 7. ¿Se emplean Controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar?	
Gerente Administrativo	Asistente Administrativo
No existen controle en las cobranzas,, lo que causa costos adicionales en la compra oportuna de suministros, pagos a empleados y contratistas.	No se lleva un control adecuado en el área de cobranzas.
Ítem 8. ¿Se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar?	
Gerente Administrativo	Asistente Administrativo
No se emplean mecanismos para identificar los riesgos en los procesos de cobranzas y realizar un análisis de los mismos para la toma de decisiones.	No se tienen establecido mecanismos para identificar los riesgos en las cobranzas .

Terán, A (2017)

Guión de Entrevista. Continuación

Ítem 9. ¿Están establecidos las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar?	
Gerente Administrativo	Asistente Administrativo
Si, están establecidas, pero las falta de controles ocasiona que no cumplan a cabalidad.	No, ya que no existen manuales de procedimientos donde se indique las mismas.
Ítem 10. ¿Considera necesario diseñar de los procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio?	
Gerente Administrativo	Asistente Administrativo
Sí, es necesario establecer procedimientos para mejorar la gestión de las cobranzas en el Consorcio.	Sí, porque mejoraría el proceso de cobranzas .

Terán, A (2017)

Análisis

Ítem 1. En este ítem se observa que en el Consorcio Siliven, C.A.no se planifican adecuadamente las actividades relacionadas con el proceso de cobranza, debido a que las cobranzas no se realizan en el tiempo estipulado (30 días). Se observa, que existen muchas cuentas por cobrar de años anteriores, por consiguiente, los estados financieros podrían no estar presentados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. Es importante para la empresa, planificar la gestión de las cobranzas registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociado.

Ítem 2.Se observa, que la gestión de cobranzas que se efectúa en el Consorcio, no genera la liquidez necesaria para cumplir con los compromisos adquiridos, debido a que no se lleva un control de las cobranzas, generando desorden organizacional intercompañía, dado que los fondos se trasladan a aquellas empresas que no tienen

liquidez para cubrir los compromisos adquiridos. Esta situación afecta la imagen de la empresa ante sus proveedores y distribuidores, por lo cual es necesario establecer herramientas de control para optimizar la gestión de los cobros.

Ítem 3. Ante la formulación de esta interrogante de los entrevistados manifestaron que si existen parámetros para el tiempo de la cobranza. De esta relación se deriva que la organización ha establecido parámetros para que los empleados involucrados en el área mantengan los tiempos de cobranza Sin embargo, existe un retraso en las cobranzas generando poca confiabilidad, así como flujo inadecuado en el efectivo, que a su vez, disminuye la capacidad de previsión de recursos para cumplir con los compromisos normales y necesarios de la empresa.

Ítem 4. Se observa que la empresa si tiene manera de identificar las transferencias y/o depósitos realizados por los clientes. En este contexto cabe señalar que es prioritario que el personal que maneja el área continúe esta guía de carácter operativo

Ítem 5. Como se observa, en la empresa no se lleva a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva. Por lo tanto, afecta la planificación financiera y operativa de la organización, ya que no se hace efectiva la cuenta por cobrar en consecuencia, no ingresan los recursos estimados para poder cumplir con el resto de las metas y objetivos planteados, afectando así directamente la gestión de las cuentas por cobrar. Se puede señalar, que la morosidad de las cuentas por cobrar influye sobre la liquidez de la empresa. Por lo cual, la organización requiere establecer herramientas de control para optimizar la gestión de los cobros

Ítem 6. Se observa que la empresa no tiene una política de crédito bien identificada y definida, lo incide en el cobro oportuno de los créditos concedidos a los clientes. Se puede señalar, que estas políticas son establecidas internamente en las empresas, y más específicamente por el departamento de crédito y cobranza.

Ítem 7. Los resultados obtenidos muestran, que no se verifican los procesos de control interno al área de cuentas por cobrar, ya que no se manejan con eficiencia, lo cual afecta la disponibilidad financiera para hacer frente a los compromisos contraídos con terceras personas. Además, ocasiona problema en el flujo de caja. Se

puede señalar, que el control interno es primordial, ya que actúa como un embudo que permite conocer los recursos de los cuales dispone la empresa para realizar sus funciones permitiéndole un mayor dominio del trabajo a realizar.

Ítem 8.No se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar., pudiendo tener como consecuencia ciertos niveles de riesgo, como morosidad y hasta incobrabilidad de las operaciones crediticias., afectando que la toma de decisiones no sea conveniente para las empresas del Consorcios

Ítem 9.Si están establecidos las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar, pero no se cumplen porque no existen controles. Con este resultado se puede determinar que en la organización no se toma en cuenta la importancia de establecer políticas y procedimientos, las cuales tienen la capacidad de generar directrices que ayuden no solo a realizar las tareas de manera eficiente y eficaz sino ahorrar tiempo y dinero en su ejecución.

Ítem 100. El 100% del personal encuestado, cree que es necesario diseñar estrategias de control interno en el área de cuentas por cobrar, donde se establezca las responsabilidades en el seguimiento de las cobranzas pendientes. De esta manera, podrá aumentar su rentabilidad manteniendo una cartera de clientes más sana y con alta rotación. De manera que se cumpla con la disponibilidad de asumir y responder a los compromisos con terceros

4.3 Identificación de las debilidades y fortalezas de los procedimientos administrativos – contables para la gestión de cobranza del Consorcio Siliven, C.A.

Una vez conocida la situación actual de la intercompañía con respecto al proceso de cobranzas del Consorcio Siliven, C.A., se realiza un análisis dofa para conocer los factores internos y externos que inciden en los procedimientos administrativos – contables.

Análisis Dofa

Análisis Interno	
Fortalezas	Debilidades
<p>Buena imagen de la empresa ante sus clientes y proveedores.</p> <p>Disponibilidad de la gerencia y del personal de cobranzas para aceptar la propuesta planteada.</p> <p>Los trabajadores están conscientes de la importancia que implica mantener los reportes de cobranzas al día.</p>	<p>No se planifican las actividades de cobranzas El monitoreo y control de las actividades de cobranzas no se realiza periódicamente.</p> <p>El control interno en el proceso de cuentas por cobrar y cobros no es adecuado.</p> <p>Las políticas de cobro. no están definidas</p> <p>Retrasos en el pago de las cuentas por parte de las empresas del Consorcio.</p> <p>Morosidad de las cuentas intercompañía.</p>
Análisis Externo	
Oportunidades	Amenazas
<p>La empresa cuenta con el total apoyo del proveedor y cuenta con la fidelidad por parte de los clientes.</p> <p>Permanente desarrollo tecnológico que ofrece el mercado.</p> <p>Capacitación constante en materia de crédito y cobranzas.</p>	<p>Empresas del mismo ramo que ofrecen productos de calidad (Competencia).</p> <p>Las empresas competidoras posiblemente tienen bien definida su política de cobro.</p> <p>Desorden que origina el riesgo en pérdida en cuentas incobrables.</p>

Terán, A (2017)

Con la información suministrada anteriormente se evidencia que el Consorcio

Siliven, C.A. posee debilidades fundamentales de funcionamiento, los cuales se traducen principalmente en que no están establecidas ni definidas las políticas de la empresa y los objetivos de las cuentas por cobrar; además se diagnosticó que no hay independencia en las funciones del departamento de cuentas por cobrar; igualmente se detectó la ausencia de controles internos y monitoreo de las cuentas por cobrar, así como morosidad en el cobro de las cuentas de las empresas del Consorcio,

4.3 Diseño de los procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A.

Luego de analizar los resultados, se presenta la propuesta de procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A. En este sentido, se establecen lineamientos administrativos y contables para mejorar la gestión de cobranzas intercompañías, y así mismo la incobrabilidad de las cuentas y controles internos.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

En la actualidad, las empresas requieren generar lineamientos, políticas y procedimientos que aseguren el buen funcionamiento de la organización de tal manera que se puedan alcanzar las metas propuestas satisfaciendo las necesidades de la empresa. En este contexto, la administración de las cuentas por cobrar constituye la herramienta básica para las empresa, porque se refiere a las decisiones que toma una organización respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y a la evaluación de cada solicitante de crédito en particular. Al respecto, las empresas deben actualizar los controles internos de las cuentas por cobrar, que le permitan establecer niveles referenciales para el estudio de la situación económica y financiera de los clientes, y de esta manera verificar si se encuentra en capacidad de cumplir con los compromisos contraídos.

En este contexto, la propuesta que se presenta surge de la necesidad de diseñar procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A., A través de ella se podrá llevar un control interno adecuado de la gestión de crédito y cobranzas a fin de promover la seguridad y la eficiencia de las operaciones inherentes a facilitar las relaciones comerciales, así como disponer de los recursos financieros en forma eficiente.

Con esta propuesta se pretende mejorar el funcionamiento del Departamento de cobranzas, para de esta forma eliminar el margen de riesgo y lograr las metas establecidas por la organización, así como llevar un control de las cobranzas intercompañías y mejorar el proceso de facturación de las empresas, mediante la aplicación de procedimientos administrativos y contables para disminuir la morosidad

de las cuentas incobrables, procedimientos contables para el control de las cuentas por cobrar y lineamientos generales para el manejo de las cobranzas.

5.2 Justificación de la Propuesta

El desarrollo del presente trabajo de investigación se llevó a cabo tomando en consideración la importancia que tienen los controles internos de los procedimientos administrativos y contables en la verificación de las actividades que se realizan a nivel organizacional. Es por ello, que contribuirán a la promoción de la eficiencia en los procesos, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos para una gestión eficiente en el manejo de las cobranzas intercompañías y de los clientes en general del Consorcio.

Asimismo, se mejorará el control de las actividades y procedimientos de cuentas por cobrar, para proporcionar seguridad razonable, erradicar los riesgos presentes y lograr de esta manera efectividad y eficiencia de las operaciones de crédito y cobranzas.

Del mismo modo, permitirá el buen desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de todos los recursos utilizados en las operaciones del negocio. También, servirá como guía práctica y confiable a la gerencia para planificar, ejecutar y controlar lo referente a los créditos otorgados a los clientes, agilizando los procesos y por ende los resultados, a su vez, coadyuvará a llevar un correcto seguimiento de los cobros para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias.

La aplicación de estos procedimientos, pueden contribuir a una eficiente planificación, organización, dirección y control del departamento de cobranzas y pondrá mayor énfasis en la toma de decisiones, permitiendo incrementar la productividad y la cobrabilidad de las cuentas morosas.

La mayor relevancia se establece en relación con el control de las actividades que generan el capital de trabajo, necesario para que la empresa se mantenga en marcha

ininterrumpidamente y lograr de esta forma cumplir con las metas establecidas por ella. Tal como mantenerse activa y competitiva dentro del mercado en el cual se desenvuelve, cumpliendo con sus expectativas en cuanto al precio de sus productos.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General

Diseñar procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar lineamientos administrativos para mejorar la gestión de cobranzas intercompañías.
- Elaborar procedimientos administrativos para disminuir la morosidad de las cuentas por cobrar intercompañías.
- Formular controles para las cuentas por cobrar de las intercompañías del Consorcio Siliven, C.A., mediante la aplicación de procedimientos contables.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Operativa: Desde el punto de vista operativo, se considera que la propuesta es factible, ya que la empresa cuenta con la infraestructura adecuada para llevarla a cabo, además de la disponibilidad del personal para aceptar los cambios que se generarían.

Factibilidad Técnica: Desde el punto de vista técnico, la propuesta es factible, dado que la empresa cuenta con los recursos, tecnológicos, técnicos, financieros y económicos para llevar a cabo la misma.

Factibilidad Económica: Los procedimientos propuestos no generan un costo

significativo a la empresa; es un elemento si se quiere de poca relevancia considerando los beneficios que van traer para la empresa de forma general. Solo se requiere darla a conocer al personal a través de trípticos, folletos y manuales.

5.5 Desarrollo de la Propuesta.

Objetivo 1: Elaborar lineamientos administrativos para mejorar la gestión de cobranzas intercompañías.

1. Políticas Generales del proceso de Cobranzas:

Para la elaboración de políticas de cobranzas deben considerarse factores determinantes, tales como: las condiciones de ventas a créditos, la gestión de cobranza, los plazos de cobro y las condiciones de pago. Además de seguir una serie de pasos que hay que observar en detalle para asegurar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar, tales como:

- Comprobar regularmente los saldos de las cuentas por cobrar a clientes.
- Los libros auxiliares deben ser conciliados continuamente con la cuenta control.
- Se debe realizar un seguimiento periódico de las cuentas atrasadas de los clientes.
- Elaborar informes periódicos de cuentas por cobrar, estableciendo la antigüedad de los saldos.
- Las cuentas incobrables deben ser revisadas periódicamente.
- Al final de cada mes se debe llevar un control de pago de cada uno de los clientes, para obtener un mejor control de los ingresos provenientes de las ventas.
- Presentar periódicamente un informe de los estados de cuentas detallados de las

cuentas por cobrar y enviarlo a las unidades responsables del ingreso (tesorería, cuentas por pagar, entre otros) de la organización, en relación a esto se debe realizar las gestiones de cobranzas; dicho reporte debe estar diseñado en base a las fechas de vencimiento de las facturas y los días de retraso que hasta los momentos han acumulado.

2. Información y Comunicación:

Contribuye al personal del departamento de cuentas por cobrar de empresa identifique y comunique información pertinente a las empresas del Consorcio que facilite a los empleados conducir, administrar y controlar sus operaciones. En tal sentido, se propone lo siguiente:

- Informar de manera escrita o sobre los cambios administrativos y contables dentro del departamento de cuentas por cobrar al departamento de contabilidad y viceversa, proporcionando información correcta a los empleados con detalle suficiente y de manera oportuna que les permita cumplir eficiente y efectivamente sus responsabilidades.
- Efectuar reuniones periódicas con la finalidad de conocer la concepción del trabajo que ellos realizan y conocer la manera como desarrollan su labor para detectar de esta forma el grado de conocimiento que tiene , a su vez es importante destacar en estas reuniones las actividades que se consideran inadecuadas y que se encuentran inmiscuida dentro de sus operaciones.
- Efectividad en la comunicación de los deberes, obligaciones y responsabilidades de los empleados respecto a su trabajo, a fin de que los empleados puedan cumplir sus responsabilidades de operaciones, información financiera y de cumplimiento. Y establecer canales de comunicación para que los empleados del departamento de cuentas por cobrar, reporten asuntos

indeseables sospechados.

3. Valoración de Riesgos

Es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistente internamente. Es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos constituyendo una base para determinar cómo se debe administrar los riesgos en el departamento de cuentas por cobrar de fuentes externas e internas. En este sentido, se plantea lo siguiente:

- El personal del departamento de cuentas por cobrar deberá tener claro los objetivos del Consorcio, a los fines que se puedan detectar los riesgos y tomar medidas a tiempo para enfrentarlos, y así, implantar mecanismos razonables para anticiparse a los cambios que puedan afectar la organización, ayudando a eludir los problemas que lo impiden y tomando ventajas de las próximas oportunidades.
- El personal del departamento de crédito y cobranza debe verificar que la documentación del perfil económico de nuevos clientes este completa, cotejar la misma, para que así no se incurra en fraude económico que puedan crear pérdidas en la organización.

Objetivo 2: Elaborar procedimientos administrativos para disminuir la morosidad de las cuentas por cobrar intercompañías.

Finalidad:

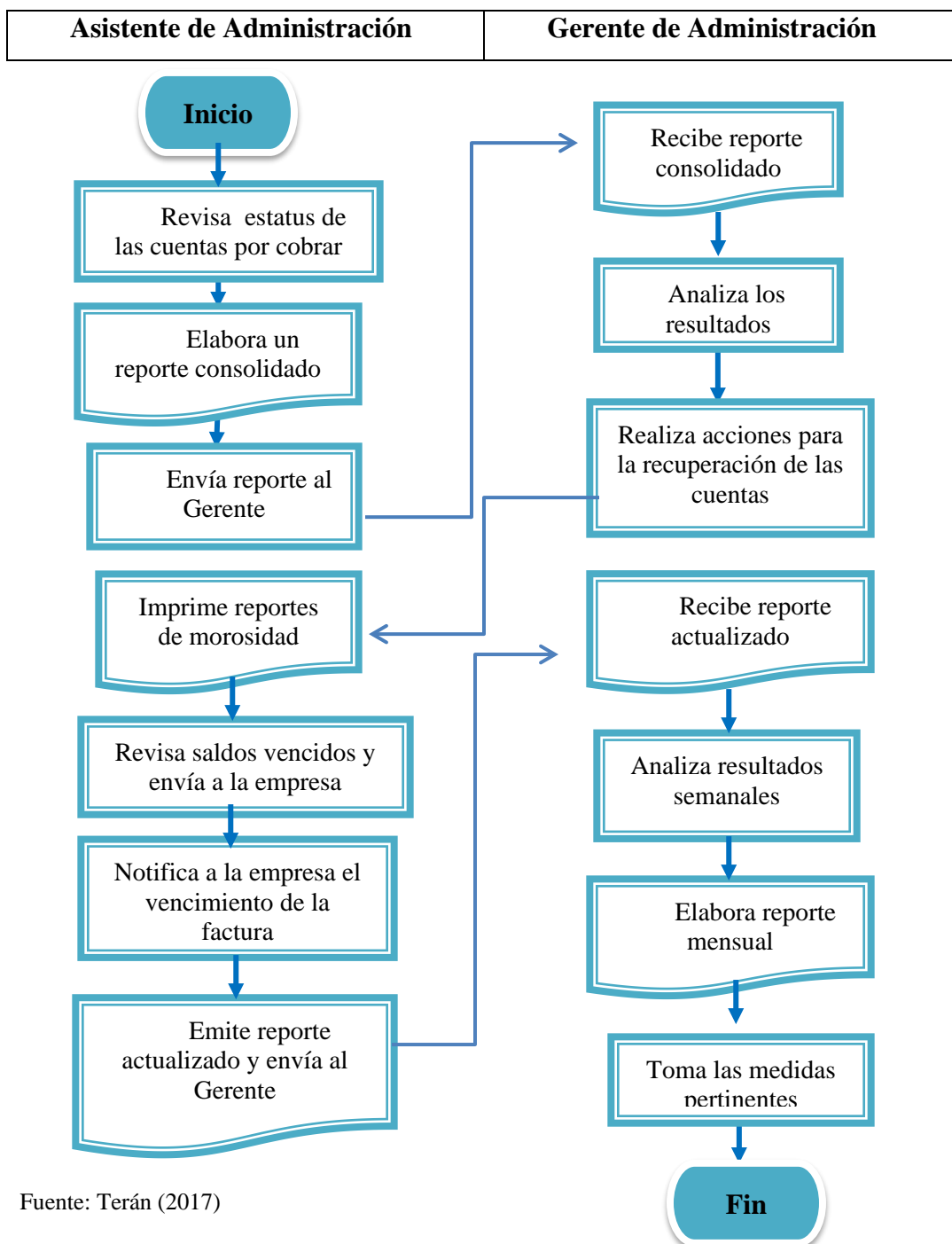
- Registrar todos los movimientos y al final de cada mes se deben totalizar los saldos.

- Mantener el control en los créditos que se asignan.
- Atender con eficiencia los problemas que se presenten con los clientes.
- Procurar la rápida cobranza sin necesidad de otorgar descuento.

Pasos a seguir:

1. El Asistente Administrativo diariamente verifica el estatus de las cuentas por cobrar para verificar la morosidad de las mismas.
2. Elabora un reporte consolidado semanal de las cuentas activas, inactivas (morosidad) y canceladas.
3. Envía el reporte al Gerente Administrativo para su control.
4. El gerente Administrativo, recibe reporte de morosidad de las cuentas por cobrar.
5. Analiza los resultados y procede a realizar acciones para la recuperación de las cuentas morosas y notifica al asistente.
6. El Asistente Administrativo imprime reportes generales de morosidad para ver el porcentaje de la cartera de morosidad.
7. Revisa saldos de vencimientos de cuotas diariamente, envía notificaciones de vencimiento de cuotas a las Empresas del Consorcio que tengan deudas pendientes .
8. Se le notifica a las empresas por teléfono el vencimiento de la factura a los 5 días, al mes, a los 45 días (en caso de no cancelar).
9. Emite reporte actualizado de las cobranzas y envía al Gerente de Administración.
10. El Gerente Administrativo analiza los resultados semanales, para elaborar informe mensual y verificar la recuperación de las cuentas morosas y tomar las medidas respectivas.

Flujograma del Procedimiento administrativo para disminuir la morosidad de las cuentas por cobrar intercompañías



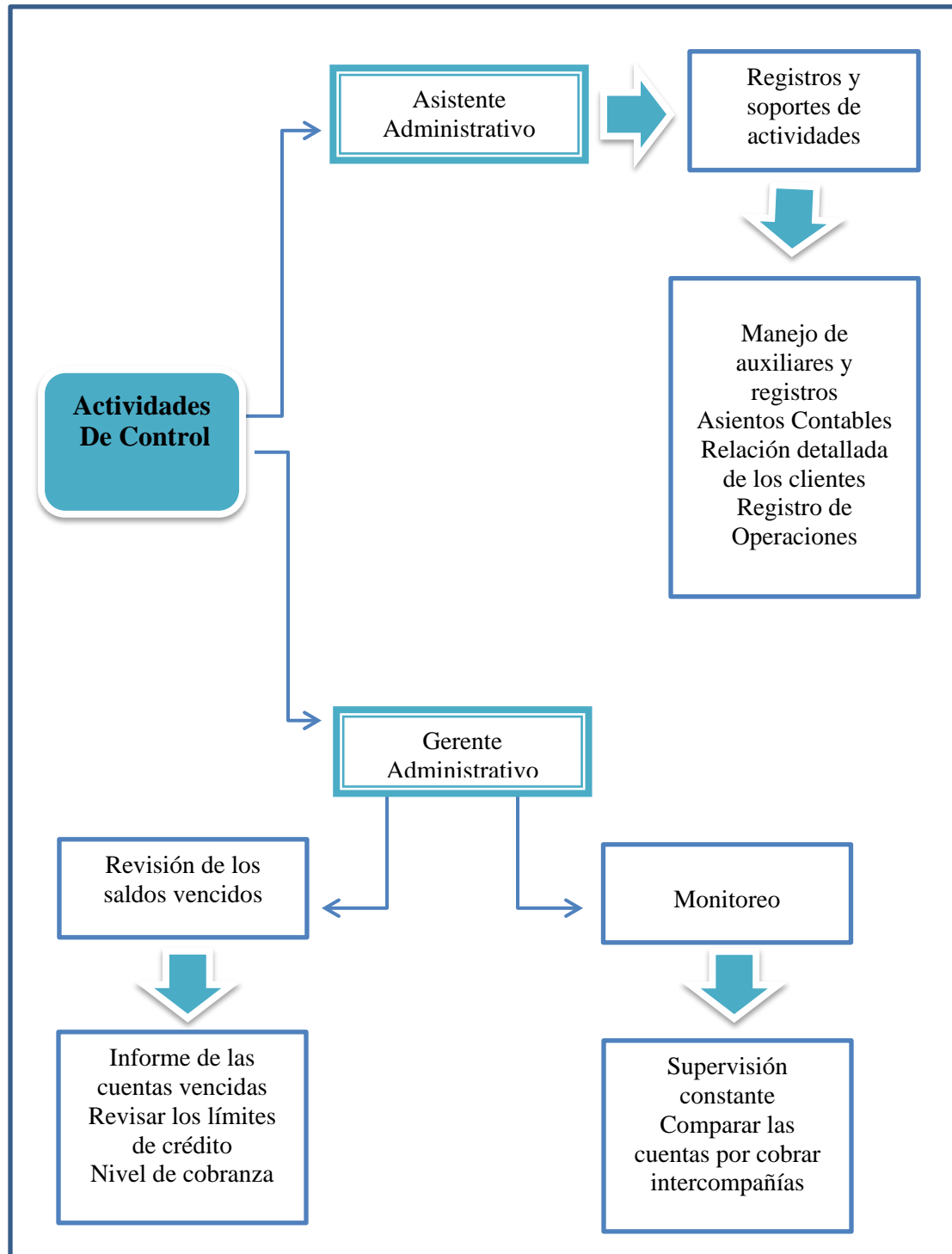
Fuente: Terán (2017)

Objetivo 3: Formular controles para las cuentas por cobrar de las intercompañías del Consorcio Siliven, C.A., mediante la aplicación de procedimientos contables.

Responsable: Asistente Administrativo	
Actividades de Control	Acción
Registros y soportes de actividades	<p>Verificar el manejo de auxiliares y registros relacionado con las cuentas por cobrar.</p> <p>Constatar a través del sistema contable que los asientos respectivos se realizan de manera correcta.</p> <p>Realizar una relación detallada de los clientes. Donde esté reflejado por escrito los criterios y procedimientos de aceptación del crédito.</p> <p>Registrar las operaciones realizadas de la gestión de cobranzas en el expediente que se le asigne al cliente.</p>
Responsable: Gerente Administrativo	
Actividades de Control	Acción
Revisión de los saldos vencidos	<p>Elaborar un informe de las cuentas vencidas y de cobro dudoso semanalmente.</p> <p>Revisar los límites de crédito de cada cliente y con esta base suministrarle el pedido que solicite.</p> <p>Mantener un nivel de cobranza inferior a 60 días.</p>
Monitoreo	<p>Mantener una supervisión constante y verificar las actividades inherentes a las actividades de cobranzas.</p> <p>Comparar las cuentas por cobrar intercompañías de forma continúa con las cuentas por cobrar del control contable con el fin de verificar si las operaciones están siendo llevada correctamente y así iniciar la cobranza.</p>

Fuente: Terán (2017)

Controles para las Cuentas por Cobrar



Fuente: Terán (2017)

CONSIDERACIONES FINALES

Finalizada la investigación que tuvo como objetivo general proponer procedimientos administrativos – contables para mejorar la cobranza intercompañía del Consorcio Siliven, C.A. se encontraron evidencias que son resumidas de acuerdo con los objetivos específicos definidos.

El primer objetivo específico que consistió en diagnosticar la situación actual de la intercompañía con respecto al proceso de cobranzas del Consorcio Siliven, C.A., se concluyó que no se lleva un control de las cobranzas, generando desorden organizacional intercompañía, ya que no se lleva a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva, por lo que la morosidad de las cuentas por cobrar influye sobre la liquidez de la empresa. Asimismo, la empresa no tiene una política de crédito bien identificada y definida, lo incide en el cobro oportuno de los créditos concedidos a los clientes.

En cuanto al segundo objetivo específico, se identificaron debilidades y fortalezas de los procedimientos administrativos – contables para la gestión de cobranza del Consorcio Siliven, C.A., concluyendo que no hay independencia en las funciones del departamento de cuentas por cobrar; igualmente se detectó la ausencia de controles internos y monitoreo de las cuentas por cobrar, así como morosidad en el cobro de las cuentas de las empresas del Consorcio. Sin embargo, entre las fortalezas que posee la está la disponibilidad de la gerencia y del personal de cobranzas para aceptar la los cambios que pudieran producirse con la aplicación propuesta planteada.

Con respecto al objetivo tres, se concluyó que necesario diseñar estrategias de control interno en el área de cuentas por cobrar, ya que permitirán garantizar el funcionamiento adecuado de toda gestión que realice este departamento y que cumpla con sus atribuciones correspondientes, en beneficio de los intereses de la empresa del mismo modo, llevar un control y minimizar la morosidad de las cuentas por cobrar intercompañías.

En función de los resultados obtenidos de la investigación, se plantean las recomendaciones que constituyen una recopilación producto de la información comprendida en esta indagación, en tal sentido se puntualizan las siguientes:

- Establecer procedimientos para una efectiva gestión de las Cuentas por Cobrar en empresa para ello es recomendable que en los procedimientos aplique normas de auditoría, a fin de que se coordinen con aquellos relacionados con efectivo, inventarios y costo de ventas, por cuanto redundará en una mayor eficiencia en el desarrollo del trabajo, así como la inspección de la documentación que ampara las cuentas por cobrar con objeto de verificar su propiedad, o bien revisión de cobros posteriores.
- La organización debe implementar evaluaciones a todo el personal involucrado en el proceso del departamento de crédito y cobranzas las cuales deben estar dirigidas entre otros a las opiniones recogidas por lo clientes y proveedores, asumido a esto la gerencia debe realizar revisiones periódicas a algunos trabajos efectuados por el departamento de cuentas por cobrar.
- Optimización de políticas y créditos para la obtención de mayor número de clientes en la cual deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos al momento de tomar la decisión de crédito por parte de la alta gerencia y los jefes del departamento de crédito y cobranzas.
- Implementación de un manual de normas y procedimientos, etapas de las transacciones (autorización, aprobación, ejecución y registros), ejecución de acciones para el manejo de riesgos y el proceso de cobranza.
- Evaluar continuamente los procesos en el departamento de cuentas por cobrar, a fin de detectar errores, omisiones, y/o desviaciones y aplicar medidas correctivas.
 - Establecer programas de incentivos a los trabajadores como premio por su desempeño y metas cumplidas, a fin de que estén motivados y se desempeñen mejor en su puesto de trabajo.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Anaya Fernández, y González, A (2014), **Estrategias Financieras para la optimización del manejo y control de Efectivo (Crédito Y Cobranza) en la empresa Contraste J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo**, presentado en la Universidad de Carabobo.
- Arias Fidias (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Editorial Episteme.
- Azuaje (2005). **Pensamiento Gerencial su desarrollo. Universo Gerencial**. Venezuela.
- Balestrini, Mirian. (2012). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela.
- Berghe Edgar (2005). **Gestión y Gerencia Empresarial aplicadas al siglo XXI**. Ediciones ECOE. Colombia.
- Camejo (2016). **Plan de Acción para optimizar las Cuentas por Cobrar de la empresa Genpack, C.A. Valencia Edo. Carabobo**, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Catacora, Fernando (2011). **Sistemas y Procedimientos Contables**. (4ta Edición) Editorial Mc Graw Hill Interamericana de Venezuela.
- Celis, Miguel Angel (2012). **Artes y Secretos del Crédito**. México: Ediciones Tillas.
- Chiavenato, Idalberto. (2009) **Administración, proceso administrativo**. (3^a ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.
- GitmanLawrence, (2007). **Principios de Administración Financiera**. Prentice Hall México. 10^a Edición.
- Gómez, Guillermo (2009). **Planeación y Organización de las Empresas**. Editorial MC Gran Hill. México.
- López, Arturo Elizondo (2010). **. Procesos Contables**. Ediciones Contables y Administrativas S.A. México.

- Martínez, y Molina, (2014), titulado: **Lineamientos Contables y administrativos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Mohanca, C.A.**, realizado en la Universidad de Carabobo.
- Meza Vargas, Carlos (2007). **Contabilidad. Análisis de Cuentas**. Editorial EUNED. San José, Costa Rica.
- Münch Lourdes y García Jose (2008).**Fundamentos de Administración**. Editorial Trillas, S. A de C.V. España.
- Palella, Santa., y Martins Feliberto. (2012). **Metodología de la Investigación Cuantitativa** 3era. Ed. Caracas: Fedupel.
- Redondo. (2012). **Curso práctico de contabilidad general y superior**. Tomo I. Tercera edición. Corporación Marca. Venezuela. Última Edición.
- Rivero, Albys (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)**, presentado en la Universidad de Carabobo.
- Santillana Juan (2010). **Auditoría Interna Integral**. Segunda Edición. International Thomson Editores S.A. de C.V.
- Serna, Humberto. (2010). **Gerencia Estratégica**. 9na Edición. Panamericana editorial. Bogota, D.C. Colombia.
- Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la Investigación Científica**.4ta Edición Ediciones Limusa.. México.
- Tambo, (2016). **“Estrategias Financieras para la optimización de la Gestión de las Cuentas Por Cobrar del Laboratorio Clínico Bacteriológico CNC, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Universidad pedagógica Experimental Libertador (2015). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela
- Universidad pedagógica Experimental Libertador (2015). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.

Whittington, Ray y Pany (2012) “**Principios de la Auditoría**” Editorial Interamericana de Mexico.14ª Edición

Electrónicas.

Chapman Alan (2005). **Análisis Dofa.** (En línea). [www. degerencia. Com /tema /analisis_ dofa - 33k](http://www.degerencia.com/tema/analisis_dofa). Consultado en enero de 2017

Pérez, (2010). **Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar.** (Documento en Línea). Disponible en [/portal/bases/marc/texto/3401-08-02291.pdf](http://portal/bases/marc/texto/3401-08-02291.pdf). Consultado en enero de 2017

ANEXOS



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para el PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-CONTABLES PARA MEJORAR LA COBRANZA INTERCOMPAÑIA DEL CONSORCIO SILIVEN, C.A. UBICADO EN VALENCIA, EDO. CARABOBO.

Gracias por su atención.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas

Marque con una (X) la alternativa que considere correcta

ENTREVISTA

Ítem	Pregunta	Informantes	
		Asistente Administrativo	Gerente Administrativo
1	¿Considera que en el Consorcio se planifican adecuadamente las actividades relacionadas con el proceso de cobranza?		
2	¿La gestión de cobranzas que se efectúa en el Consorcio, genera la liquidez necesaria para cumplir con los compromisos adquiridos?		
3	¿Existen parámetros para el tiempo de cobranza de las facturas pendientes		
4	¿Existe algún control para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizados por las empresas del Consorcio?		
5	¿Se lleva a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva?		
6	¿Las políticas de crédito empleadas por la empresa permiten el cobro oportuno de los créditos concedidos a los clientes?		
7	¿Se emplean Controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar?		
8	¿Se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar?		
9	¿Están establecidos las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar?		

