



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR
LOS PROCESOS DE COBRANZA
DEL DEPARTAMENTO
DE CUENTAS POR COBRAR
DE LA EMPRESA
MECAFER I, C.A.**

Autora: María A. Navarro D.

Tutora: Profesora María Correia

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

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

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZA
DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR
DE LA EMPRESA MECAFER I, C.A.**

Proyecto de trabajo de grado para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

Autora: María A. Navarro D.

Tutora: Profesora María Correia

San Diego, Febrero 2020



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACION DE PASANTIAS Y TRABAJO DE GRADO**

ACTA N°00072-1-2020

San Diego, 22 de junio del 2020

Ciudadana

MARÍA AUXILIADORA NAVARRO DÍAZ

C.I. 12.101.812

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado **“PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZA DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MECAFER I C.A”**; como requisito para optar al título de Licenciado de Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted
Atentamente.

PLAN UNIVERSIDAD EN CASA

Dra. Patricia Díaz

Decana de la Facultad de Ciencias Sociales.

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica.”

“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará.”

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Licenciada María Correia, portador(a) de la cédula de identidad N° V- 6.292.115, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(a) ciudadano(a) María A. Navarro D., portador(a) de la cédula de identidad N° V- 12.101.812, titulado PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZAS DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA MECAFER I, C.A 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 20 días del mes de Junio del año dos mil 20.

LICENCIADA MARÍA CORREIA

N° CI V- 6.292.115

Cel. N° 0424-4272923

Correo Electrónico: mariaecorreia@hotmail.com

DEDICATORIA

Dedico mi Trabajo de Grado a Dios Todopoderoso Creador del Cielo y la Tierra, a Jesucristo su hijo amado nuestro Salvador y Redentor y al Espíritu Santo.

A mis Padres Francisco y Chela, quienes con mucho amor me dieron la vida.

A mis hermanas Carmen y Yaki, siempre guiándome y apoyándome.

A mis hijas Alanys y Araí, mis tesoros más preciados, regalos benditos de Dios.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO CREADOR DEL CIELO Y LA TIERRA, por bendecirme a cada hora, cada minuto y cada segundo, a JESUCRISTO SU HIJO AMADO NUESTRO SALVADOR Y REDENTOR, por acompañarme en este y todos los días, y al ESPÍRITU SANTO, por ser la fuerza que mueve todas mis acciones.

A mis PADRES FRANCISCO Y CHELA, quienes con mucho amor me dieron la vida, a pesar que hoy día no están físicamente, desde el cielo me acompañan con sus bendiciones y sé que están orgullosos de todo el esfuerzo que puse para lograr esta meta.

A mis HERMANAS CARMEN quien es el fuerte entre nosotras, aconsejándome y animando siempre nuestra casa y YAKI, guiándome, apoyándome, con sus palabras de aliento, avivó ese deseo de continuar mi preparación, parte importante de que hoy día haya llegado a hasta aquí.

A mis HIJAS ALANYS Y ARAÍ, mis tesoros más preciados, regalos benditos de Dios, motivo de alegría plena en vida, para seguir estudiando, preparándome y darles ejemplo de que la perseverancia es indispensable cuando se toma la decisión de estudiar.

A todos los PROFESORES de la UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ, que formaron parte de mi preparación a lo largo de mi carrera.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	pp
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
LISTA DE TABLAS	
LISTA DE GRÁFICOS	
RESUMEN INFORMATIVO.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULOS	
I EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
II MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.2. BASES TEÓRICAS.....	10
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	12
III MARCO METODOLÓGICO.....	13
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	13
3.2 FASES METODOLÓGICAS.....	14
IV RESULTADOS.....	17
V PROPUESTA.....	30
5.1 PRESENTACIÓN.....	30
5.2 BENEFICIOS.....	30
5.3 OBJETIVOS.....	31
5.3.1 GENERAL.....	31
5.3.2 ESPECÍFICOS.....	31
5.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	31

5.5 FACTIBILIDAD.....	32
5.5.1 TÉCNICA.....	32
5.5.2 OPERATIVA.....	33
5.5.3 ECONÓMICA.....	33
CONCLUSIONES RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	
A. PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA	
B. IMÁGENES DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	
C. IMÁGENES DEL AREA DE VENTAS	

LISTA DE TABLAS

CONTENIDO	PÁG
1. Frecuencia de respuesta Item 1.....	20
2. Frecuencia de respuesta Item 2.....	21
3. Frecuencia de respuesta Item 3.....	22
4. Frecuencia de respuesta Item 4.....	23
5. Frecuencia de respuesta Item 5.....	24
6. Frecuencia de respuesta Item 6.....	25
7. Frecuencia de respuesta Item 7.....	26
8. Frecuencia de respuesta Item 8.....	27
9. Frecuencia de respuesta Item 9.....	28
10. Frecuencia de respuesta Item 10.....	29

LISTAS DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁG
1. Conocimiento de controles para realizar procesos de cobranza.....	20
2. Conocimiento de planificación de cobranza a clientes morosos.....	21
3. Necesidad de implementación de sistema de cuentas por cobrar.....	22
4. El tiempo para realización del proceso de cobranza es suficiente.....	23
5. Evaluación constante y efectiva sobre vencimientos de las cuentas por cobrar....	24
6. Existencia de Políticas y Procedimientos de cuentas por cobrar.....	25
7. Conocimiento de la Importancia de hacer efectiva las cuentas por cobrar.....	26
8. Capacitación al personal del Departamento de cuentas por cobrar.....	27
9. Distribución de funciones en el Departamento de cuentas por cobrar.....	28
10. Información a los directivos sobre el manejo de la cobranza.....	29

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

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZA
DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR
DE LA EMPRESA MECAFER I, C.A.**

Autora: María A. Navarro D.

Tutora: Profesora María Correia

San Diego, Febrero 2020

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objetivo proponer un plan de acción para mejorar los procesos de cobranza del departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A., en Valencia, Estado Carabobo. Está enmarcada en un diseño no experimental, concebida dentro de la modalidad general de estudio como proyecto factible, sustentada en una investigación de campo, con un nivel descriptivo. La muestra de estudio la conformaron dos (2) personas, que laboran en el Departamento de Cuentas por Cobrar. Se aplicaron instrumentos como la observación directa y la entrevista, estableciendo debilidades como falta de políticas definidas en el departamento de cuentas por cobrar, falta de independencia en las funciones; igualmente se detectó la ausencia de supervisión, evaluación, y de un sistema que sea capaz de producir reportes de las cuentas por cobrar. Por lo tanto, se propuso un plan de acción que le permita gestionar los procesos de cobranzas en forma rápida, sencilla y confiable para lograr la recuperación de la cartera de clientes morosos y lograr la máxima eficiencia del departamento. Se estructuró en función de la supervisión del personal y de los procesos, control directo de cliente con morosidad, establecer fechas límites de pago, mecanismos de verificación y evaluación que permitan sugerir cambios operativos.

Palabras Claves: Procedimientos, Cuentas por Cobrar, Control Interno

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones con el pasar del tiempo, se han visto en la necesidad de implementar nuevas herramientas, que brinden mayor eficacia en las operaciones y procedimientos que ellos desarrollan, planteando lineamientos o reglas, las cuales les permita obtener una ventaja competitiva y mejores resultados en sus operaciones, una de las herramientas, planes de acción en los cuales se establecen las políticas y procedimientos que se buscan cumplir, así como también resguardar los recursos e información, que permitan a su vez alcanzar los objetivos planteados y lograr una mejor gestión empresarial.

En este sentido, la contabilidad es de gran importancia dentro de toda organización, debido a que por medio de ella se obtiene información de los movimientos contables, donde se manejan diversas cuentas entre las que se puede destacar las Cuentas por Cobrar, en la cual se registran las operaciones producto de las ventas realizadas a terceros.

Por lo antes mencionado, se puede observar la relevancia que tienen dichas cuentas para una organización, es por ello que en la empresa MECAFER I, C.A, en el Departamento de Cuentas por Cobrar, se hace necesario plantear e implementar un Sistema de Control Interno, con el fin de brindar soluciones a la directiva en cuanto a los procesos de cobranzas con sus clientes, para así establecer cambios operativos positivos y alcanzar una mayor eficiencia en dicha empresa.

El presente proyecto se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: En este se desarrolla el planteamiento del problema, el cual se realizó mediante un análisis enmarcando la problemática actual en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa MECAFER I, C.A, además de la formulación del problema, el Objetivo General, los Objetivos Específicos y por último la Justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, en el cual se exponen y analizan, investigaciones, leyes y teorías previas, que son consideradas válidas y confiables para la presente investigación.

Capítulo III: Marco Metodológico, se plasma la naturaleza, tipo y el nivel de la presente investigación, así como las fases metodológicas, además de la población y muestra sobre el cual se realiza el estudio, mediante la aplicación de Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, en la que se implementó la Entrevista y el análisis de los resultados

Capítulo IV: Resultados, en este capítulo se muestra los análisis de la interpretación de los resultados con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos como el recurso humano, materiales, instituciones y tiempo, que se requieren para el desarrollo de la presente investigación.

Capítulo V: Propuesta, en esta se muestran los beneficios, con los objetivos tanto generales como específicos, el desarrollo de la misma y la factibilidad técnica, operativa y económica, así como las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las organizaciones a nivel mundial sufren los efectos de la crisis financiera originada por varias razones entre las que se pueden mencionar la insuficiencia de liquidez, lo que hace escasear los medios de pago y el bloqueo financiero entre otros. El mundo de los negocios no siempre es fácil, por tal motivo muchas empresas se sometieron a procesos de reorganización, ya que existen oportunidades de inversión muy atractivas, pero también riesgos por la forma en cómo las monedas de estos países se comportan.

Por lo tanto la administración de las cuentas por cobrar permite coordinar el desenvolvimiento y manejo de las mismas. Así pues es fundamental tener claro que las cuentas por cobrar son importantes y requieren que la empresa lleve un adecuado registro para reducir el riesgo de crisis en liquidez mediante el manejo óptimo de los recursos.

En este sentido las empresas requieren datos veraces, oportunos y confiables en el área financiera, para ello se hace necesario poseer controles que rijan las diferentes actividades que se realizan. El control de acuerdo con Catacora (1996), “es la función administrativa por el cual el administrador evalúa corrige el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurarse que los objetivos y planes de la empresa se están llevando a cabo de forma prevista” (p. 259).

Así mismo las cuentas por cobrar equivalen a derechos exigibles por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto. Toda empresa crea un derecho en el cual le exige a un tercero el pago correspondiente y se espera sean recibidos a corto, mediano y largo plazo. Al administrar las cuentas por

cobrar, una empresa puede agilizar el cobro del crédito y analizar el costo y el beneficio de esta modalidad.

La administración de cuentas por cobrar, implica generalmente un dilema entre liquidez y productividad, ya que si se ofrecen muchas facilidades para la venta de los productos, se incrementarán las ventas y también las utilidades; pero por otra parte, se comprometen fondos en cuentas por cobrar, que finalmente disminuyen la liquidez de la empresa.

Debido a la inestabilidad económica en Venezuela las pequeñas y medianas empresas están sufriendo las consecuencias de la crisis por tal motivo surge la necesidad de realizar continuos análisis de las cuentas por cobrar que permita encontrar a tiempo posibles fallas para aplicar correctivos, así aprovechar las fortalezas y lograr los objetivos propuestos.

Además las cuentas por cobrar constituyen un papel importante, para realizar un análisis de la situación financiera de la empresa con la finalidad de visibilizar la necesidad de aumentar el volumen de ventas y por ende los beneficios. Son definidas por Brito, (1994), como: “derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios” (p.333). El mantener o incrementar la política de créditos no solo implica el aumento de las ventas, sino también la ampliación del mercado a otros sectores.

Por esta razón es necesaria una permanente y adecuada coordinación dado que el crédito debe ser otorgado hasta niveles razonables que no colapsen la capacidad de abastecimiento. En la medida que la empresa no pueda cubrir la demanda, debe tratar de restringir el crédito a niveles normales, para mantener a sus clientes satisfechos y atendidos eficientemente.

Ahora bien si se otorga demasiado crédito a los clientes puede suceder un desequilibrio financiero, lo que significaría una reducción en las utilidades e incluso pérdidas; por ello, se analiza los puntos sobre una planeación administrativa de las

cuentas por cobrar. El pago de los clientes debiera recuperarse en un plazo normal de crédito que la misma empresa estipula y que debe ser semejante al promedio que conceden los negocios de la misma industria.

Por lo antes expuesto se deduce que las fallas en los procesos de cobranzas traen como consecuencia el desconocimiento de la deuda real que los clientes tienen con la organización, lo que ocasiona errores en la gestión de cobranzas. Así mismo es el caso de la empresa MECAFER I, C.A. ubicada en la Avenida 83, Zona Industrial Carabobo, locales 4 , 5 y 6. Valencia Estado Carabobo, la cual se dedica a venta de materiales eléctricos, en el área de cuentas por cobrar se evidencia una debilidad en cuanto a las operaciones de cobranzas las cuales se desarrollan de diferentes maneras, dicha debilidad consiste en retrasos en los pagos de los clientes lo cual trae como consecuencia morosidad en los plazos acordados por las ventas efectuadas.

Frente a esta problemática es necesario mejorar los procesos en el área de cuentas por cobrar a través de un plan de acción que permita llevar un control directo sobre los clientes con morosidad en los pagos, que disponga de mecanismos de verificación y evaluación con la finalidad de sugerir cambios operativos que ayuden a minimizar las cuentas por cobrar y lograr la máxima eficiencia en dicha área.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo se llevan a cabo los procesos de cobranzas por ventas efectuadas en la empresa MECAFER I, C.A.?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Proponer un plan de acción para mejorar los procesos de cobranza del departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A.

1.2.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la problemática existente para mejorar los procesos de cobranza en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A.

Identificar las debilidades y fortalezas para mejorar los procesos de cobranza en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A.

Proponer un plan de acción para mejorar los procesos de cobranza en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A.

1.3 Justificación de la investigación

Gran parte de las empresas en el desarrollo de sus operaciones se enfocan en la necesidad de establecer procedimientos y controles que permiten conocer la situación de la organización en los departamentos de cuentas por cobrar, de manera que exista un adecuado funcionamiento de las actividades, en este sentido para la empresa MECAFER I, C.A. es de gran importancia que sus sistemas y procesos sean realizados en forma rápida, sencilla y confiable a través de un plan de acción dirigido a las cuentas por cobrar.

Desde el punto de vista práctico se proponen acciones que permitan fortalecer los lazos con los clientes además de la interrelación entre los departamentos que de una u otra forma intervienen en los procesos de cobranza, la recuperación de la cartera de clientes, la verificación de las fechas de vencimiento para considerar el otorgamiento de créditos, es decir, mejorar los procesos contables y proporcionar una visión más clara sobre las actividades operativas y administrativas.

De igual forma se propone un plan de acción para mejorar los procesos de cobranzas, el cual permitirá a la empresa un desarrollo positivo en cuanto a liquidez y mantendrá así un orden para la planificación de acciones futuras, así en esta perspectiva obtendrá información oportuna que ayudará a cumplir con los compromisos financieros, a la toma de decisiones lo que fortalecerá el crecimiento del negocio. Teniendo en cuenta el alcance de este estudio, es importante señalar que el mismo está enmarcado dentro de las líneas de investigación de la Universidad José Antonio Páez, específicamente en el área de gestión y control de las finanzas públicas y privadas, la cual se encuentra asociada a la carrera de Contaduría Pública.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes constituyen información referencial sobre trabajos, investigaciones y hechos acaecidos con anterioridad que sirven de soportes y se relacionan con el tema de investigación a desarrollar. Evidentemente surge la necesidad de analizar la relación entre las investigaciones anteriores y las actuales. Según lo explicado, para la investigación se tomarán como antecedente los siguientes estudios:

Fuentes y Rivas (2017), realizaron para la Universidad de Carabobo el trabajo de grado titulado: “Estrategias de marketing aplicables en el comercio electrónico para el aumento de las ventas. Caso: J Tech, C.A., ubicada en Valencia estado Carabobo”, como requisito para optar al título de Economistas; El objetivo de esta investigación fue establecer el comercio electrónico como estrategia de marketing para propiciar el aumento de las ventas en la empresa J TECH, C.A. ubicada en Valencia estado Carabobo. Estuvo enmarcada según el nivel de conocimientos como descriptiva, según la estrategia fue una investigación de campo. Se utilizaron como técnicas de recolección de datos la encuesta, la entrevista y la revisión bibliográfica, también, dos cuestionarios a una muestra de 10 trabajadores y 62 clientes de la empresa estudiada.

Se diseñaron estrategias para el incremento de las ventas, mediante el mercadeo electrónico, entre las que destacan la estrategia de crecimiento intensivo, con aplicación de herramientas electrónicas como: Facebook, correo electrónico, banners, boletines electrónicos y auto respondedores.

Este trabajo sirvió como aporte fundamental a la presente de investigación desde el punto de vista metodológico y como base teórica, por cuanto se pudo extraer información muy valiosa en materia de estrategias de crecimiento económico para

aumentar las ventas en el mercado electrónico a fin de dar consecución a los objetivos inicialmente planteados.

Moronta (2017), en su trabajo de investigación “Lineamientos para Optimizar el Sistema Control Interno en el Departamento de Cobranza de la Empresa Francisco Anzola Sánchez, S.A.”, para optar al título de Licenciado de Administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez. El objetivo primordial, fue proponer Lineamientos para optimizar el Sistema control Interno en el Departamento de Cobranza, las debilidades presentadas involucran directamente el control de una de las labores más importante de la organización, como lo son las cuentas por cobrar, esta investigación se enmarco en la modalidad de proyecto factible, apoyado en un trabajo de campo, con una población cinco (5) empleados administrativos que laboran en el Departamento, del cual se tomó como muestra el (100%), de la población seleccionados a través de un muestreo censal, las técnicas de recolección de datos utilizados fueron la observación directa y la encuesta.

En relación con el presente proyecto, este trabajo de investigación muestra un problema afín al que se está estudiando igualmente aporta una solución viable en la unificación de criterios, respecto a los procesos de cobranza así como también establece lineamientos específicos para mejorar las políticas del departamento y optimizar los procesos de cobranza.

Loyola (2016), “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo”. Para optar el título profesional de contador público, Universidad nacional de Trujillo. El objetivo principal fue establecer de qué manera la gestión de las cuentas por cobrar incide favorablemente en la liquidez de tal manera que permita obtener resultados sólidos para tomar decisiones acerca del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.

La misma carece de un departamento de créditos y cobranzas con una adecuada política de créditos establecida ha repercutido en la liquidez de la empresa agropecuaria chimú S.R.L. pues los procedimientos seguidos para el otorgamiento de créditos son flexibles y tienen una limitada evaluación del cliente, igualmente la deficiencia en la

política de cobranza ha desencadenado en un bajo desempeño de esta labor de otorgamiento de crédito como en los términos de cobranza lo cual finalmente repercute en la liquidez de la empresa. La metodología utilizada estuvo enmarcada en una investigación de campo es de tipo descriptivo, con la utilización de técnicas de recolección de datos como la entrevista y la encuesta.

Se relaciona con el presente trabajo ya que se evidencia la falta de procesos de control en el departamento de cobranzas por cuanto esta gira alrededor del cumplimiento de los planes sobre los cuales se ha basado la organización de la compañía, ofreciendo un modelo de evaluación para los procesos administrativos que contribuya a la reorganización de la empresa en cuanto a los procesos de cobranza.

Vásquez y Vega, (2016) “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C.”, distrito de huanchaco, año 2016. Para optar el título profesional de contador público, Universidad privada Antenor Orrego. El Objetivo General estuvo dirigido a determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., distrito de Huanchaco, año 2016. El diseño básico de la investigación fue explicativo causal, mediante el cual se investigó las causas y efectos, así como la relación de las variables, y en qué circunstancias se desarrolló la situación en estudio. La unidad de análisis en cuestión fueron los documentos por cobrar que permitieron evaluar la situación económica de la empresa y dar solución al problema planteado en la investigación como la inadecuada gestión de cuentas por cobrar genera un grave problema de liquidez en la empresa, que le impide cumplir con sus diversas obligaciones con terceros.

Para la realización de esta investigación se obtuvo información a través de la aplicación de técnicas como el cuestionario, guía de observación y análisis a los estados financieros de la empresa. La relación que posee esta investigación con el caso de estudio se centra en que deja claro las definiciones y normas a fin de establecer un mejor control de las actividades de ventas a crédito y lo que significa para la empresa el riesgo de liquidez, tomando en cuenta que una restauración de las cuentas por cobrar

tiene la finalidad de solventar las obligaciones incurridas para lograr los objetivos en el departamento de cuentas por cobrar.

García (2015) en su trabajo de investigación titulado: “Estrategias para el Departamento de Crédito y Cobranza de Ferroelectro La Gran Parada C.A.”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de los Andes. El propósito fundamental del presente proyecto investigativo fue proponer estrategias en cuanto a políticas y normas, al departamento de crédito y cobranza que permitan mejorar eficientemente rentabilidad, mediante políticas y normativas correspondientes. El diseño de la investigación fue concebido como no experimental y descriptivo, debido a que los datos fueron recolectados directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables, las técnicas usadas para recolección de datos fueron la observación directa, la encuesta y la revisión documental, como instrumento se utilizó el cuestionario.

La población en la cual se enfocó el estudio estuvo compuesta por cinco personas que guardan estrecha relación con las actividades inherentes a dicho departamento dentro de la organización, se observó la ausencia de directivas internas en el área de crédito y cobranzas, lo que ha impedido en gran manera lograr la optimización y operatividad de dicha área.

Esta investigación guarda relación con el presente trabajo en cuanto a ciertos conceptos y planteamientos concretos con respecto al crédito y la cobranza; debido a que muestra la importancia de implementar estrategias para el desarrollo de las actividades en función de disminuir los riesgos de ineficiencia, aparte de lograr optimizar el área operativa y pueda mejorar la gestión en el departamento de cuentas por cobrar.

2.2. Bases Teóricas

El control es definido por Stoner (2001) como “el proceso mediante el cual se evalúa el desempeño con el fin de asegurarse que los planes y objetivos de las organizaciones se cumplen en forma eficiente” (p. 150). Frente a esta problemática de

falta de control en los procesos las empresas deben idearse un control en cuentas por cobrar que permitan alcanzar las metas planteadas

Por su parte, Estupiñán y Cano (2003) Respecto al control interno puntualizan lo siguiente:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la empresa se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (p. 15).

El asegurar el registro de adecuado de las cuentas por cobrar significa la confiabilidad de la información debido a la importancia que requiere para la empresa reducir el riesgo de crisis de liquidez.

De igual forma (Santillana, 2001) establece: El proceso relativo al grupo de cuentas por cobrar, consta de tres fases: creación de la cuenta por cobrar, Administración de las cuentas por cobrar y disponibilidad de las cuentas por cobrar. El objetivo específico de control interno en cada fase debe comprender el rango general de los asuntos involucrados y la identificación de los principales problemas de control. (p.80).

Según lo expuesto el seguimiento oportuno y rápido de las acciones en las cuentas por cobrar podrán evitar muchos problemas en la gestión de cobranza ya que se identificaría desde su inicio, debido a que los procesos son conducidos correctamente y permitirá la identificación temprana la falta de control en la cobranza porque se dará un seguimiento a la deuda para el cliente perciba la gestión de cobranza como algo continuo y no esporádico.

También Brito (2007) expone lo siguiente: “La cuentas por cobrar representan el dinero a corto y largo plazo al igual que parte de la liquidez que tiene una organización.” Por lo tanto si se ofrecen facilidades para la venta de los productos, provoca la subida de las mismas pero además comienza el incremento de las utilidades por otra parte, se comprometen fondos en cuentas por cobrar, que a la larga disminuyen la liquidez de la empresa si no se hacen efectivos en el tiempo establecido,

Según Zambrano (2015) establece: “La administración de cuentas por cobrar, forma parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas.” Así mismo mantiene una estrecha relación la buena o mala administración de las Cuentas por Cobrar afecta directamente la liquidez de la empresa, ya que un cobro es el final del ciclo comercial donde se recibe la utilidad de una venta realizada y representa el flujo del efectivo generado por la operación general, además de ser la principal fuente de ingresos de la empresa base para establecer compromisos a futuro.

2.3 Definición de Términos

Cobranza: Son las operaciones necesarias para transformar un activo exigible en un activo líquido. Es un derecho representado en una cuenta por cobrar a un tercero y que al ser cobrada se convierte en un ingreso de dinero.

Objetivos: Es el resultado que se espera lograr después de haber aplicado acciones concretas.

Periodo de cobranzas: Son métodos, pautas, estrategias que se establecen en la empresa para el cobro de las cuentas vencidas de sus clientes, y las cuales pueden ir desde una llamada telefónica, visitas, entrega de cuentas vencidas, hasta la aplicación de acciones legales para tal fin.

Periodo de crédito: Es la cantidad de tiempo promedio que se requiere para saldar las cuentas por pagar.

Política: Es una regla que norma la actuación y que acatándola, permite lograr los fines propuestos.

Política de crédito: Son normas y procesos resultados de la evaluación de numerosos factores, que son emitidos por la gerencia que establecen pautas, según la consecuente conclusión de un crédito a determinado cliente.

Riesgos: Se refiere a la amenaza de fracaso que la empresa puede presentar en cualquier momento y para la cual debe prepararse para evitarlo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología es un procedimiento general para lograr de una manera precisa el objetivo de una investigación, constituye lo significativo de los hechos hacia los cuales está encaminado el interés de los mismos. Según Arias (1.999) indica que: “La metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado (p.19)”

El presente trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, el cual se puede definir como el proceso de verificar y comprobar por medio de estudios muestrales teorías planteadas. De acuerdo con Sabino (1.992), señala el análisis cuantitativo como “la operación que se efectúa naturalmente mediante la recolección de datos con toda la información numérica resultante de la investigación”. La finalidad del mismo es explicar los aspectos empleados para alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

En este sentido de acuerdo a la estrategia empleada por el investigador, se expresaron los pasos a seguir para alcanzar el objetivo general, se fundamentaron los conceptos y definiciones como soporte o guía, de igual forma se brindaron opciones para solventar problemas potenciales en el proceso antes mencionado, esto permitió proponer un plan de acción para mejorar los procesos de cobranza del departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A.

3.1. Tipo de Investigación.

La metodología utilizada en esta investigación, estuvo enmarcada en un Proyecto Factible, según el cual es definido por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2001), “como una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas requeridos o necesidades de organizaciones o grupo social procesos” (p. 7).

Por lo tanto la investigación tuvo un nivel descriptivo que según Tamayo y Tamayo (2006), en su libro *Proceso de Investigación Científica*, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos” (p. 35), en la misma se realizó un diagnóstico de la situación actual en relación a los procesos de cobranza del Departamento de Cuentas por Cobrar, y se identificaron las debilidades y fortalezas de dichos procesos en la empresa MECAFER I, C.A. Tomando como referencia lo antes expuesto, la ejecución de distintas actividades permitió proponer una solución a la problemática existente que permita el alcance de los objetivos que fueron previamente definidos.

3.2. Fases Metodológicas

El desarrollo de la investigación, debe cumplir con los objetivos planteados, por lo que se determinan fases o actividades para establecer los procesos que deberán llevarse a cabo exponiendo y explicando lo que se pretende obtener, con que herramientas se trabajará y qué involucran, de tal forma que sean aplicadas para manejarlas de la mejor manera y puedan ser ejecutadas en el área objeto de estudio.

3.2.1. Fase I: Diagnostico de la situación actual que presenta el Departamento de Cuentas por Cobrar en cuanto a los procesos de cobranza por ventas efectuadas en la empresa MECAFER I, C.A.

Según Balestrini (2.006) la población “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes” (p. 137), es decir, que la población es el objeto que brinda la información precisa a la investigación. Para este caso la población en la empresa MECAFER I, C.A estuvo conformada por 8 personas distribuidas en el área administrativa.

Por otra parte, la muestra es la fracción de la población por el cual se busca lograr que de una cantidad reducida de unidades se puedan obtener conclusiones validas en relación al tema en estudio. Así mismo Balestrini (2.002), señala que: “la muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población (p.141)”. Así mismo la muestra de la

presente investigación estuvo conformada por dos (2) personas, que laboran en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A. Los instrumentos de recolección de datos son los recursos que el investigador utilizó para extraer información de la problemática existente, siendo fundamental la escogencia de la técnica apropiada, en concordancia con los objetivos y características de la investigación. Arias (1.999) plantea que “son las distintas formas o maneras de obtener la información. (p.25)”.

Así mismo, la técnica que se utilizó para la obtención de datos e información en la investigación fue la entrevista la cual según Sierra (1999) “es una conversación que establecen un interrogador y un interrogado orientada a la obtención de información sobre un objetivo definido” y la observación directa la cual consistió en la observación del objeto en estudio dentro problemática en particular, por lo que constituyó un apoyo para el registro de las opiniones emitidas por el personal del departamento de Cuentas por Cobrar, según Tamayo (2007), “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación” (p.193).

3.2.2. Fase II: Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos de cobranza en el Departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A.

Para identificar las debilidades y fortalezas de acuerdo con Arias, (1.999) las técnicas de análisis de datos describen “las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan, clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso (p.26)”. Por tal motivo, debe realizarse un estudio que logre detectar cuáles son las fallas o errores en los que incurren que no permiten el desarrollo del mismo.

Así pues, para el desarrollo de esta fase se tomó en cuenta la información obtenida de la entrevista realizada al personal y la observación directa en el departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa MECAFER I, C.A. No obstante, las debilidades fundamentales de funcionamiento, fueron principalmente que no están establecidas ni definidas las políticas de la empresa y los objetivos de las cuentas por

cobrar; además falta de independencia en las funciones del departamento de cuentas por cobrar; igualmente se detectó la ausencia de supervisión, evaluación, y de un sistema que sea capaz de producir reportes de las cuentas por cobrar.

En cuanto a las fortalezas se pudo apreciar que posee un aspecto que influye positivamente en la gestión de cobranzas, tal como lo es la existencia de un recurso humano competente, así como el conjunto de materiales disponibles para realizar cambios sustantivos operacionales para el logro de los objetivos.

3.2.3. Fase III: Proponer un plan de acción para mejorar los procesos de cobranza del departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A.

Una vez analizados los elementos del proceso de cobranza de la empresa MECAFER I, C.A. se pudo establecer un plan de acción, que permite reducir las debilidades encontradas por lo que se planteó establecer políticas para mantener una evaluación constante en las cuentas por cobrar como por ejemplo: supervisión en los procesos, control directo de cliente con morosidad, establecer fechas límites de pago, creación de mecanismos de verificación y evaluación, además de la supervisión del personal que permita sugerir cambios significativos para minimizar las cuentas por cobrar, alcanzar los objetivos planteados y la máxima eficiencia en el área.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En el análisis e interpretación de los resultados Balestrini (2002) expresa: “al culminar la fase de recolección de datos estos deben ser sometidos a un proceso de elaboración de técnicas, que permite recontarlos y resumirlos antes de introducir el análisis diferenciados a partir de procedimientos estadísticos”. (p. 149).

Así pues, en el trabajo se tomaron en cuenta los aspectos más importantes relacionados a los objetivos específicos y los resultados que busca la investigación: el diagnóstico de la situación actual del proceso de cobranza en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A así como la identificación de las debilidades y fortalezas, para luego proponer un plan de acción que le permita mejorar la gestión de los procesos de cobranza en forma rápida, sencilla y confiable.

A continuación se muestran los resultados obtenidos, los cuales fueron analizados luego de la entrevista realizada al personal del departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A., con la finalidad de diagnosticar los factores que afectan los procesos de cobranza. Estos análisis fueron realizados a través de cuadros de datos y representaciones gráficas, tomando la información porcentual donde se obtuvo la correspondiente interpretación y seguimiento de la situación, lo que permitió identificar las áreas críticas y brindar información suficiente para la formulación de la propuesta.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual que presenta el Departamento de Cuentas por Cobrar en cuanto a los procesos de cobranza por ventas efectuadas en la empresa MECAFER I, C.A.

Ítem 1. ¿Considera usted que el departamento de cuentas por cobrar cuenta con controles para realizar el proceso de cobranza?

Tabla 1. Conocimiento de controles para realizar procesos de cobranza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100

Fuente: Navarro (2020)

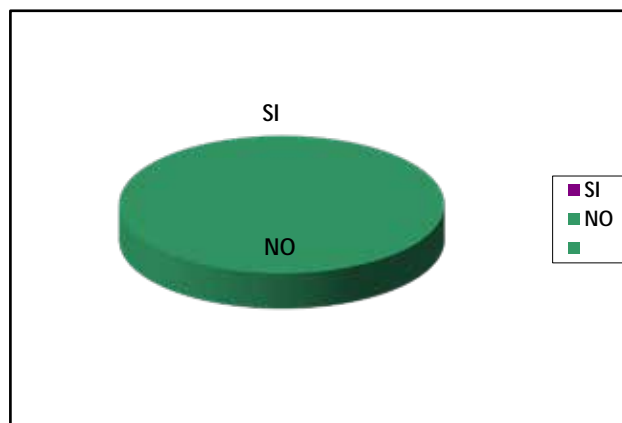


Gráfico 1. ¿Considera usted que el departamento de cuentas por cobrar cuenta con controles para realizar el proceso de cobranza?

Fuente: Navarro (2020)

Análisis: Algunas empresas no cuentan con controles de cobranza bien definidos, cuyos objetivos y planes no se encuentran desarrollados con claridad. En tal sentido y según la interrogante planteada el 100 por ciento de los entrevistados coincidió que no se disponen de controles para realizar el proceso de cobranza en el departamento de cuentas por cobrar, por lo tanto, el resultado de este ítem evidenció que la empresa no cuenta con lineamientos establecidos en el cual apoyarse; es decir, la ausencia de estos, dificulta la detección y modificación de irregularidades que a su vez ha traído como consecuencia deficiencias en los procedimientos generando un impacto negativo para la empresa.

Ítem 2. ¿Tiene conocimiento si en el departamento de cuentas por cobrar planifican la cobranza de clientes morosos?

Tabla 2. Conocimiento de planificación de cobranza a clientes morosos en el departamento de cuentas cobrar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100

Fuente: Navarro (2020)

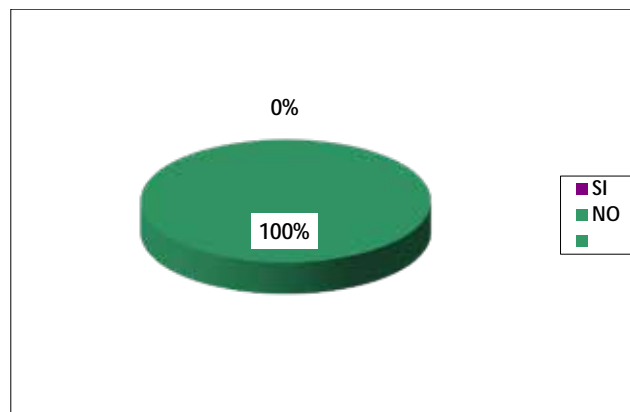


Gráfico 2. ¿Tiene conocimiento si en el departamento de cuentas por cobrar planifican la cobranza de clientes morosos?

Fuente: Navarro (2020)

Análisis: De acuerdo con la entrevista realizada el 100 por ciento negó que exista alguna planificación en la cobranza de clientes morosos, en este sentido el departamento no conoce de manera detallada la situación real de los clientes debido a que carecen de información relevante que le permita encargarse de las funciones de cobro, por lo tanto el departamento ha dedicado poca atención a la recuperación de la cartera de clientes morosos, de igual forma no se pudo determinar si es oportuno aumentar o disminuir el crédito de algún cliente, así como la disponibilidad financiera a la hora de alguna adquisición de obligaciones.

Ítem 3. ¿Creen necesario la implementación de un sistema de cobranza en el departamento de cuentas por cobrar?

Tabla 3. Necesidad de implementación de un sistema de cobranza en el departamento de cuentas por cobrar?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	2	100
NO	0	0
TOTAL	2	100

Fuente: Navarro (2020)

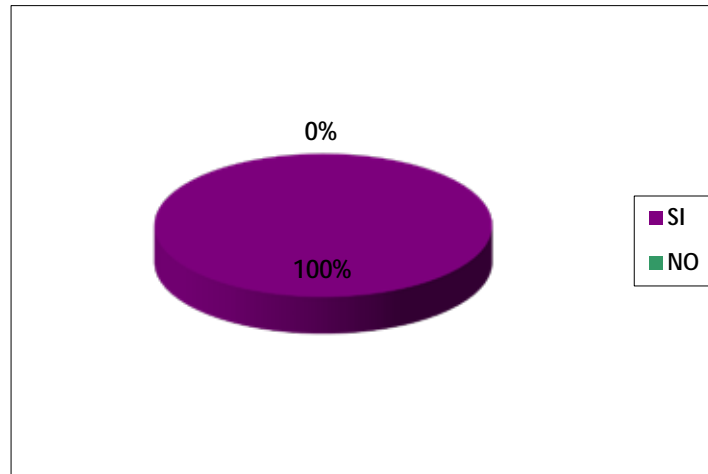


Gráfico 3. ¿Creen necesario la implementación de un sistema de cobranza en el departamento de cuentas por cobrar?

Fuente: Navarro (2020)

Análisis: El resultado a la pregunta planteada indicó que el 100% de los entrevistados afirmaron la necesidad de implementar un sistema que permita garantizar la eficiencia de las actividades en el departamento, es decir, los sistemas de cuentas por cobrar hacen que el trabajo del equipo de cobranza sea más eficiente, por medio de la automatización de los procesos donde se generen reportes que den clara información de la situación de cobranza, lo que denota que la organización no ha evaluado las ventajas de utilizar esta herramienta estratégica para disponer de mayor información en el departamento aparte de los beneficios que pueden aportar a la empresa en cuanto a la toma de decisiones .

Ítem 4. ¿Considera usted que el tiempo aplicado para realizar el proceso de cobranza es suficiente?

Tabla 4. El tiempo para realización del proceso de cobranza es suficiente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	1	50
NO	1	50
TOTAL	2	100

Fuente: Navarro (2020)

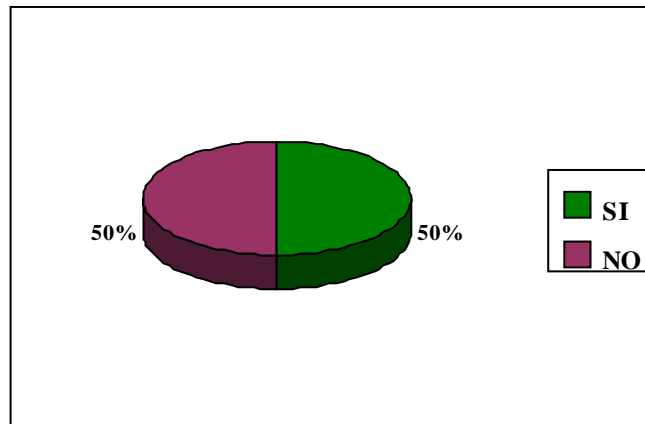


Gráfico 4. ¿Considera usted que el tiempo aplicado para realizar el proceso de cobranza es suficiente?
Fuente: Navarro (2020)

Análisis: El gráfico refleja que la opinión de las dos personas entrevistadas fue compartida ya que un 50 % consideró que si es suficiente el tiempo aplicado debido que ha permitido realizar algunas cobranzas, mientras que el otro 50% manifestó no ser suficiente el tiempo utilizado porque son más las cuentas por cobrar pendientes que las que se han hecho efectivas, lo que indica la necesidad de establecer parámetros respecto al tiempo utilizado. Es decir, mientras menos sea el tiempo utilizado para recuperar su cartera de clientes se dispondrá de más liquidez para el manejo de las obligaciones adquiridas.

Ítem 5. ¿Existe evaluación constante y efectiva sobre vencimientos de las cuentas por cobrar?

Tabla 5. Evaluación constante y efectiva sobre vencimientos de las cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100

Fuente: Navarro (2020)

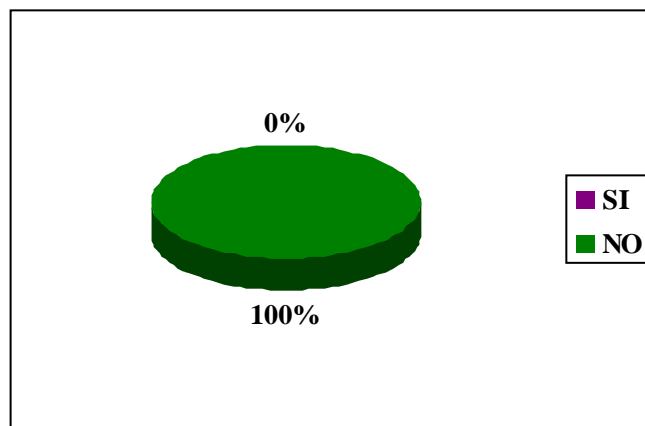


Gráfico 5. ¿Existe evaluación constante y efectiva sobre vencimientos de las cuentas por cobrar?
Fuente: Navarro (2020)

Análisis: La entrevista realizada al 100% de las personas indicó que no existe control o chequeo en las fechas de vencimiento de las cuentas por cobrar, es decir, se puede inferir la ausencia de un nivel de evaluación en los vencimientos de las cuentas por cobrar, al respecto es necesario tener en cuenta que las organizaciones deben realizar seguimiento a los créditos, como la evaluación constante a las cuentas por cobrar para determinar si los clientes cumplen con los compromisos adquiridos, ya que en caso contrario trae como consecuencia el aumento de la morosidad y pone en riesgo la estabilidad financiera de la empresa.

Ítem 6. ¿Existen políticas y procedimientos en el Departamento de cuentas por cobrar?

Tabla 6. Existencia de Políticas y Procedimientos de cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100

Fuente: Navarro (2020)

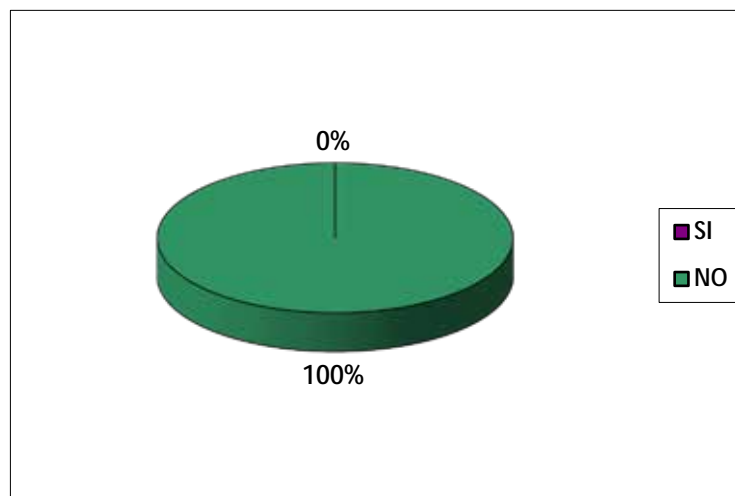


Gráfico 6. ¿Existen políticas y procedimientos en el Departamento de cuentas por cobrar?

Fuente: Navarro (2020)

Análisis: El 100 por ciento de los entrevistados negó que existan políticas y procedimientos establecidos que contribuyan a la recuperación del departamento de cuentas por cobrar, con este resultado se determinó que la empresa no considera la importancia de contar con lineamientos que permitan subsanar errores en los procesos, en tal sentido las políticas y procedimientos permiten mantener directrices y posibilitan llevar a cabo las actividades para asegurar que se ejecuten las acciones necesarias y aplicar correctivos hacia la consecución de los objetivos de la empresa.

Ítem 7. ¿Tiene conocimiento de la importancia de hacer efectiva las cuentas por cobrar?

Tabla 7. Conocimiento de la Importancia de hacer efectiva las cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	1	50
NO	1	50
TOTAL	2	100

Fuente: Navarro (2020)

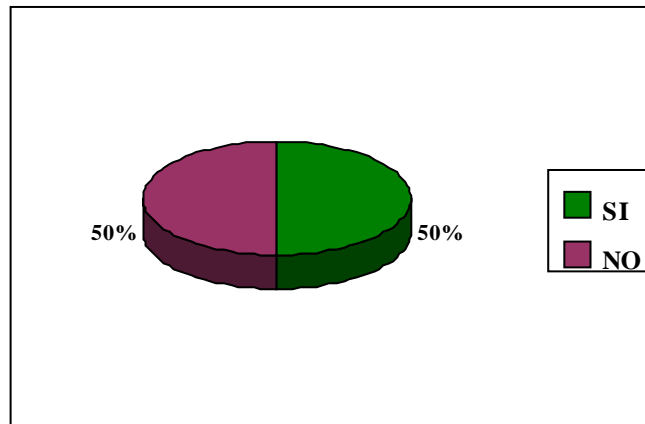


Gráfico 7. ¿Tiene conocimiento de la importancia de hacer efectiva las cuentas por cobrar?

Fuente: Navarro (2020)

Análisis: El 50% de las personas entrevistadas refirió no tener conocimiento de la importancia de hacer efectivas las cuentas por cobrar por tal motivo no consideran necesarias la atención que pueda prestarse a dichas cuentas lo que refleja la falta de información al respecto y el otro 50% si tiene conocimiento de la importancia de las mismas, ya que representan dinero a corto, mediano y largo plazo lo cual quiere decir, que se encuentra en constante movimiento siendo esta un factor crucial para mantener la liquidez que permite el desenvolvimiento de las operaciones de la empresa

Ítem 8. ¿Se realizan cursos de capacitación al personal del Departamento de cuentas por cobrar?

Tabla 8. Capacitación al personal del Departamento de cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100

Fuente: Navarro (2020)

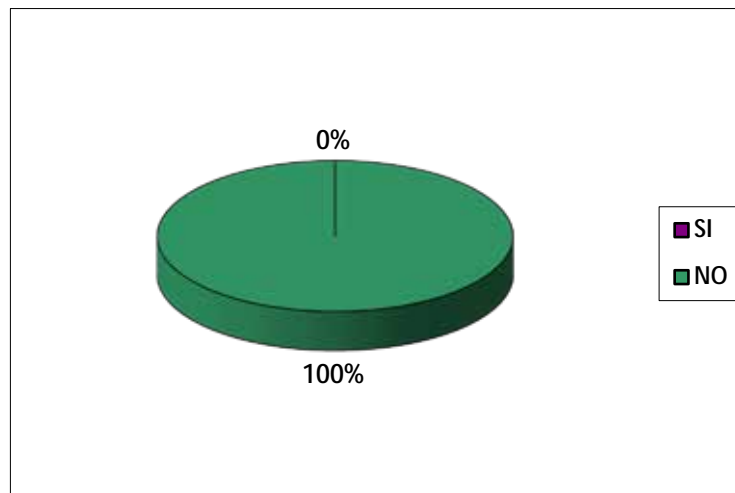


Gráfico 8. ¿Se realizan cursos de capacitación al personal del Departamento de cuentas por cobrar?

Fuente: Navarro (2020)

Análisis: Se realizó la pregunta al 100% los entrevistados lo que reflejó no contar con programas de capacitación y aprendizaje, influyendo de forma negativa, debido a que no puede cubrir las necesidades que se presenten en el departamento, así pues, es evidente la importancia de la capacitación del personal, ya que se relaciona con la mejora continua de la gestión de la empresa, porque cada miembro forma parte de su funcionamiento, beneficiándose con un personal más preparado a su entorno organizacional.

Ítem 9. ¿Están distribuidas las funciones del personal en el departamento de cuentas por cobrar?

Tabla 9. Distribución de funciones en el Departamento de cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100

Fuente: Navarro (2020)

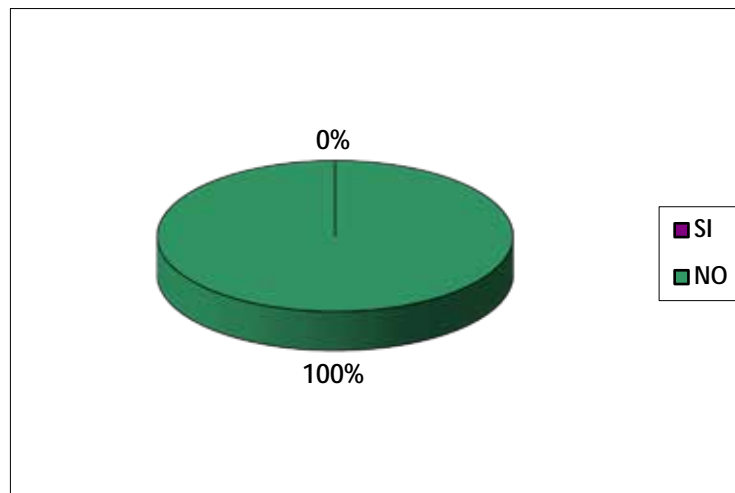


Gráfico 9. ¿Están distribuidas las funciones del personal en el departamento de cuentas por cobrar?

Fuente: Navarro (2020)

Análisis: En la entrevista realizada el 100% de las personas evidenció que no hay funciones establecidas para el personal de cobranza, es decir, el resultado de este ítem muestra claramente la falta absoluta de segregación de funciones lo que trae como consecuencia fallas o errores en los procedimientos, debido al elevado número de tareas que se realizan en la empresa y a la complejidad del trabajo a realizar, en este sentido la distribución de funciones permite contar con el perfil necesario para acometer con responsabilidad, mantener el equilibrio y calidad de las labores en el departamento.

Ítem 10. ¿El departamento de cuentas por cobrar suministra información a los directivos sobre el manejo de la cobranza?

Tabla 10. Información a los directivos sobre el manejo de la cobranza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0
NO	2	100
TOTAL	2	100

Fuente: Navarro (2020)

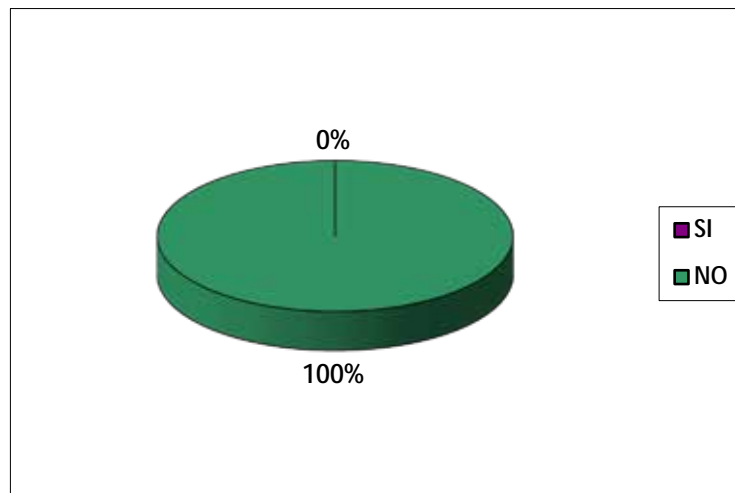


Gráfico 10. ¿El departamento de cuentas por cobrar suministra información a los directivos sobre el manejo de la cobranza?

Fuente: Navarro (2020)

Análisis: El 100% de los entrevistados indicó que no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar afectando el desempeño en el departamento, lo que trae como consecuencia que no se puedan tomar correctivos, realizar una buena planificación poniendo en riesgo a la empresa, es decir, no permite la toma de decisiones. Así que el manejo de la información adecuada repercute en el rendimiento y permite controlar, organizar, planear, dirigir y maximizar los beneficios en la organización.

De acuerdo a la información suministrada por el personal y aplicando la técnica de la observación directa en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A., se observó que los archivos carecen de un orden cronológico lo que impide realizar la cobranza que realmente corresponde, aparte de otorgar más créditos a los clientes sin constatar si presentan morosidad. Así mismo parte del personal no tiene experiencia o conocimiento adecuado, lo que ocasiona que realicen operaciones erróneas especialmente en el proceso de las cuentas por cobrar.

Fase II: Identificar las debilidades y fortalezas en el área de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A.

Con el análisis que se practicó a la información obtenida se determinó que el departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A. posee problemas de funcionamiento, traducidos principalmente en que no están establecidos los lineamientos a seguir para el desarrollo del mismo, la falta de supervisión que lleva al desconocimiento de errores o irregularidades, así mismo la ausencia de controles preventivos y correctivos que permitan la detección de la problemática existente.

Por otra parte, el departamento no cuenta con un sistema de soporte que permita generar reportes donde se indique claramente la situación de la cobranza, al igual que no toman en cuenta el tiempo desde que se genera la cuenta por cobrar hasta su vencimiento, lo que implica un riesgo para la estabilidad financiera de la empresa. También la falta de capacitación impide tener un conocimiento claro de la importancia que significa llevar a buen término la cobranza.

Adicionalmente la falta de funciones establecidas para cada uno de los empleados, de allí que no hay una persona encargada de la supervisión lo que provoca desconocimiento de la deuda que tiene cada cliente, por cuanto no se suministra información clara a la directiva para que pueda tomar los correctivos necesarios y mejorar la cobranza.

Ahora bien, en cuanto a fortalezas encontramos la existencia de un recurso humano dispuesto al aprendizaje, al buen manejo de los recursos y materiales disponibles con los que cuenta la empresa. Todos estos factores originaron la necesidad

de proponer un plan acción que permita mejorar los procesos de cobranzas en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A.

Fase III: Proponer un plan de acción para mejorar los procesos de cobranza del departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A.

El plan tiene como intención dar respuesta a problemas existentes en el departamento de cuentas por cobrar y permitir la pronta recuperación de cartera de clientes, es decir, optimizar la gestión de crédito y cobranza además de facilitar la realización de actividades y estrategias en un periodo de tiempo prudencial, para obtener la máxima eficiencia en el área y a su vez lograr los objetivos planteados en la investigación.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación.

A continuación se desarrolla la propuesta que tuvo como objetivo fundamental elaborar un plan de acción para mejorar los procesos de cobranza del departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A, la cual se originó posterior al análisis de los resultados obtenidos producto de la aplicación de las técnicas de recolección de datos en virtud de la identificación de las debilidades que presenta dicho departamento.

5.2 Justificación

El desarrollo de esta propuesta se realiza por la necesidad que tiene la empresa MERCAFER I, C.A. de elaborar un plan de acción que le permita mejorar los procesos de cobranza, ya que la falta de controles en el departamento ha influido negativamente tanto en la gestión financiera como en la relación con los clientes, el plan aquí definido sirve como base para el manejo y control de la gestión de las cuentas por cobrar, así como la determinación de políticas y procedimientos requeridos para mejorar el funcionamiento del departamento.

5.3 Beneficios

Una vez conocidas las causas que originaron el problema se plantea realizar mejoras para garantizar la eficacia y eficiencia del plan de acción lo que permite a la empresa gestionar los procesos de cobranza en forma rápida, sencilla y confiable, obtener información precisa para las estrategias operativas de sistemas aplicados al departamento, de igual forma reorganización de funciones en el área de trabajo, mejor manejo de los recursos, así como la recuperación de la cartera de clientes morosos. Todo esto en conjunto contribuirá a lograr la máxima eficiencia del departamento así como el desarrollo continuo de la empresa.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General

Elaborar un plan de acción que permita el mejoramiento de los procesos de cobranza en la empresa MECAFER I, C.A

5.4.2 Objetivos Específicos

- Ø Establecer lineamientos de control que permitan optimizar las operaciones del departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A.
- Ø Definir programas de capacitación al personal del departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

A continuación se presenta el desarrollo la propuesta para mejorar los procesos de cobranzas en la empresa MERCAFER I, CA. Se establecieron lineamientos de control según las debilidades que fueron detectadas en la investigación, así se mencionan los pasos para el desarrollo de dichos lineamientos con el fin de optimizar las operaciones del departamento:

- Ø Cooperación conjunta con el departamento ventas.

Como se ha dicho la cooperación entre el departamento de cuentas por cobrar y el personal de ventas a través de la comunicación directa, es uno de los lineamientos a seguir respecto a las actividades mencionadas, ya que la misma debe tener un sentido amplio y fluido, es decir, mantener una buena comunicación con el personal, para coordinar y negociar la gestión de cobranza en cuanto a las ventas realizadas, así como también el departamento de ventas debe verificar la documentación del perfil económico de nuevos clientes con la cual se pueda obtener información sobre la aprobación de créditos y el plazo de vencimiento para hacer efectivas las cuentas por cobrar.

- Ø Mantener constante comunicación con los clientes.

La comunicación constante permite explicar al cliente las condiciones del crédito otorgado, llevar control sobre las fechas de vencimientos, a fin de enviarle un estado de cuenta y recordarle con anticipación, la proximidad del vencimiento de

su factura, además de acordar un cronograma de pago, hacer seguimiento a clientes morosos por medio de llamadas telefónicas, envió correos electrónicos, comunicados a través de las redes sociales, evitando el aumento de la morosidad en el departamento.

Ø Optimización de los recursos.

En cuanto a la optimización de los recursos en el sistema administrativo contable se deben realizar actualizaciones con asesoría del departamento de sistemas, para generar reportes que muestren claridad en la información, siendo de suma importancia ya que los sistemas de información a menudo son parte integral de las actividades operacionales para la toma de decisiones, hacer ajustes en cuanto al volumen de transacciones, tipo de cliente, mantener actualizada la base de datos, con procedimientos adecuados, planificados y anticipados para maximizar cobros, además de permitir el análisis de los reporte emitidos para conocer la verdadera situación de las cuentas por cobrar.

Ø Supervisión de los procedimientos de cobranza.

La supervisión de los procedimientos como comparar las cuentas por cobrar de la compañía de forma continua con las cuentas por cobrar del control contable e iniciar la cobranza, el análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar emitidos por el departamento, revisar y administrar la cartera de clientes y cada actividad de control monitoreada con instrumentos eficaces, hacer revisiones sorpresivas, para tener la seguridad de que se ejecutan eficazmente las acciones necesarias para poder afrontar los riesgos que existen respecto a los diferentes objetivos de la entidad.

Dentro del marco de los objetivos específicos se propone definir programas de capacitación al personal, realizando cursos periódicamente, por lo menos una vez al año, con la finalidad de responder a las necesidades que enfrenta el departamento y así mejorar las actitudes e incentivar a los empleados, de igual manera desarrollar habilidades, conocimientos en los procesos de cuentas por cobrar y manejo del sistema. Así pues, los procesos de capacitación tienen un beneficio mutuo que da un valor

agregado ya que genera beneficios económicos tanto a la empresa como al personal que allí labora.

5.6 Factibilidad

Los estudios de factibilidad tienen como objetivo determinar si existen las condiciones para realizar las actividades que se han planteado en una propuesta, en tal sentido la necesidad de realizar cambios para la optimización de la cobranza en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A que permita la implementación de controles e involucrar al personal que se encuentra dispuesto para realizar los cambios planteados.

5.6.1 Factibilidad Técnica:

La factibilidad técnica plantea que se dispone de los conocimientos y habilidades en el manejo de métodos. En este sentido para el desarrollo de la propuesta la empresa MECAFER I, C.A. cuenta con herramientas, equipos y personal dispuesto formando un engranaje como complemento para satisfacer las necesidades del departamento, que contribuye a la implantación y desenvolvimiento de los procesos en las cuentas por cobrar.

5.6.2 Factibilidad Operativa

Esta propuesta reúne al personal adiestrado para el desarrollo de los procesos y la capacidad de resolución de problemas que se puedan presentar en el departamento, las operaciones realizadas van desde el primer momento que se genera las cuentas por cobrar hasta el momento que se logran hacer efectivas, es decir se realiza la cobranza y el departamento cumple con los requerimientos exigidos para la recuperación del mismo.

5.6.3 Factibilidad Económica

El desarrollo de la propuesta evidencia que es factible económicamente, ya que no representa un mayor gasto para la empresa debido a que disponen del personal de sistemas para realizar las actualizaciones requeridas, además de la capacitación al personal del área de cuentas por cobrar lo que significa que la inversión a realizar se justifica por la ganancia a obtener en el futuro.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Seguidamente se presentan las conclusiones y recomendaciones una vez finalizada la investigación que tuvo como objetivo general proponer un plan de acción para mejorar los procesos de cobranza en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa MECAFER I, C.A. para optimizar los procesos de cobranza, se encontraron evidencias que son resumidas de acuerdo con los objetivos específicos definidos.

1. No existen controles para la realización de los procesos de cobranza.
2. Ausencia de planificación de cobranza de clientes morosos.
3. Necesidad de un sistema de cuentas por cobrar.
4. Insuficiencia de tiempo para la realización de las cobranzas.
5. Falta de evaluación constante y efectiva sobre vencimientos de las cuentas.
6. Poca capacitación del personal de dicho departamento.
7. Desequilibrio en la distribución de las funciones en el departamento de cuentas por cobrar.
8. No se generan reportes donde se indique claramente la situación de la cobranza
9. Desconocimiento de errores e irregularidades.
10. Falta de evaluaciones en los procesos de cobranza.

Sin embargo a pesar de los hallazgos negativos se pudo evidenciar la existencia de fortalezas conformada principalmente por el recurso humano con la disposición de ser parte esencial en los cambios significativos a que hubiera lugar, al aprendizaje y manejo de los recursos con los que cuenta la empresa así como el conjunto de materiales disponibles.

Recomendaciones

Posterior a la revisión que se llevó a cabo en el departamento de cuentas por cobrar en la empresa MECAFER I, C.A. se recomendó a la empresa aplicar estos lineamientos para obtener resultados positivos y el buen funcionamiento de sus procesos. A fin de organizar las actividades necesarias se hicieron algunas recomendaciones, como la cooperación entre el departamento de cuentas por cobrar y

el de ventas a través de la comunicación directa, así como la comunicación con los clientes.

Ajustar el sistema contable a los objetivos de la empresa, aplicación de los procedimientos adecuados, disminuir la cartera vencida aplicando estrategias como llamadas por teléfono, envió correos electrónicos, comunicados a través de las redes sociales, controlar el tiempo en mora con principal atención a las fechas de vencimientos, solicitar el pago inmediato, que impida por todos los medios el aumento de la morosidad.

Así mismo, se recomendó la capacitación o adiestramiento del personal por lo una o dos veces al año como efecto motivador que fomente el compromiso con la organización además de las actualizaciones de los sistemas y procedimientos de cobranza para lograr una mejor calidad, eficiencia y productividad en los procesos del departamento.

La supervisión y monitoreo en el departamento de cuentas por cobrar, permite tener seguridad de que se cumple con los objetivos y la optimización de los recursos es decir el mejoramiento del sistema administrativo-contable con asesoría del departamento de sistemas para poder generar reportes que muestren la calidad de la información, realizar el análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, revisar y administrar la cartera de clientes siendo la supervisión de suma importancia ya que significa un cambio con efectos positivos para el desarrollo de la toma de decisiones y el buen funcionamiento de los procesos en el departamento.

REFERENCIAS

- Arias, F (1999). **El proyecto de Investigación**. 4ta Edición, Caracas Venezuela. Ed. Episteme.
- Balestrini, M (2006). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. 7ma edición, Caracas: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Brito, J (1994), **Contabilidad “Básica e intermediaria”**, 2da Edición, Caracas-Venezuela Editorial centro de contadores.
- Catacora, F. (1996) **Sistemas y Procedimientos**. 2da Edición, Guayana, Editorial McGraw/Hill.
- Estupiñán, R y Cano, M (2003). **Control interno y fraudes con base en los ciclos Transaccionales**. 2da Edición, Bogotá, Colombia: Eco ediciones.
- Fuentes, J y Rivas, J (2017): Trabajo de grado: **“Estrategias de marketing aplicables en el comercio electrónico para el aumento de las ventas. Caso: J Tech, C.A., Valencia estado Carabobo”**
- García, M (2015) en su trabajo de grado titulado: **“Estrategias para el Departamento de Crédito y Cobranza de Ferroelectro La Gran Parada C.A.”**, Táchira Trujillo
- Loyola (2016), **“Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo”** Lima Perú
- Moronta, C (2017) **“Lineamientos para Optimizar el Sistema Control Interno en el Departamento de Cobranza de la Empresa Francisco Anzola Sánchez, S.A.”** Valencia Carabobo
- Sabino, C (2000) **El Proceso de Investigación**. 5ta Edición, Caracas Venezuela, Editorial Panapo.
- Santillana, J (2001). **Establecimiento de sistemas control interno función de contraloría**. Primera Edición, México, Editorial Ecafsa Thomson Learning.
- Stoner, J (2001). **Administración**, 6ta edición, México, Editorial Prentice Hall-Interamericana.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2001) **Manual de trabajos y Tesis Doctorales**.

ANEXOS

ANEXO A

PREGUNTAS DE LAS ENTREVISTA

1. ¿Considera usted que el departamento de cuentas por cobrar cuenta con controles para realizar el proceso de cobranza?

2. ¿Tiene conocimiento si en el departamento de cuentas por cobrar planifican la cobranza de clientes morosos?

3. ¿Creen necesario la implementación de un sistema de cobranzas en el departamento de cuentas por cobrar?

4. ¿Considera usted que el tiempo aplicado para realizar el proceso de cobranza es suficiente?

5. ¿Existe una evaluación constante y efectiva sobre vencimientos de las cuentas por cobrar?

6. ¿Existen políticas y procedimientos en el Departamento de cuentas por cobrar?

7. ¿Tiene conocimiento de la importancia de hacer efectiva las cuentas por cobrar?

8. ¿Se realizan cursos de capacitación al personal del Departamento de cuentas por cobrar?

9. ¿Están distribuidas las funciones del personal en el departamento de cuentas por cobrar?

11. ¿El departamento de cuentas por cobrar suministra información a los directivos sobre el manejo de la cobranza?

ANEXO B
IMÁGENES DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR



ANEXO C
IMÁGENES DEL ÁREA DE VENTAS

