



PLAN ESTRATEGICO DE CONTROL INTERNO PARA
MEJORAR PROCESOS DE PROTOCOLIZACION Y
COBRANZA DEL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y
HABITAT CARABOBO

Autora:
Cisneros, Graciela
C.I.19.974.515

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
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**PLAN ESTRATEGICO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR
PROCESOS DE PROTOCOLIZACION Y COBRANZA DEL BANCO
NACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAD CARABOBO**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciada En Contaduría Pública

Autor: Cisneros S. Graciela T

Tutor: Lcdo. Leon P.Fernando

SAN DIEGO, FEBRERO DEL 2018

CONTENIDO

pp.

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN INFORMATIVO	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1.	
Planteamiento del Problema	3
1.1.1.	
Formulación del Problema	5
1.2. Objetivos	5
1.3. Justificación	6
CAPITULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Definición de Términos	14
CAPITULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	15
3.2. Fases Metodológicas.	15
Fase I: Diagnóstico control y manejo de los costos	16
Fase II: Elementos en la estructura de costos	17

Fase III: Diseño de la Estructura de Costos	19
CAPITULO	
IV RESULTADOS	
4.1. Análisis de los resultados obtenidos	20
CAPITULO	
V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta	34
5.2. Objetivos de la propuesta	35
5.3. Justificación de la Propuesta	36
5.4. Factibilidad de la Propuesta	36
5.5 Desarrollo de la Propuesta	38
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	48
ANEXOS	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO

1.- Cumplimiento del control interno	21
2.- Pago oportuno de las obligaciones	22
3.- Agilidad del proceso administrativo con las normas actuales	23
4.- Implementación de un plan que permita la automatización en el proceso de cobros de los adjudicatarios.	24
5.- Cumplimiento del tiempo establecido para los cobros y entregas de documentación.	25
6.- Evaluación de los procesos actuales	26
7.- Pago oportuno de las obligaciones de los beneficiarios	27
8.- Adiestramiento de personal	28
9.- Implementación de un plan que mejore el proceso de protocolización y cobranza	29

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO

- 1.- Matriz DOFA
- 2.- Cruce de Estrategias

pp.

31
32

DEDICATORIA

Ante Todo, Gracias a Dios y a mis Santos, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A Mi Abuela Reina Montes , por quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoya. Abuela gracias por darme ese apoyo que siempre necesitaba, siempre pensando en todo lo bueno para mí..

A Mis Padres, por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes.

A Mis hermanos, por estar conmigo siempre, los quiero mucho.

A Mi Esposo Jefferson Solís, gracias por tu apoyo, consideración y por haberme dado esas palabra de aliento en los momentos difíciles, y por siempre haber estado conmigo en las buenas y malas. Gracias por creer en mí, y recordarme que nunca es tarde para alcanzar los sueños todo te lo debo a ti. Sé que desde el cielo estas orgulloso de mí te amo.

A Mi Hijo Angel Solis, posiblemente en este momento no entiendas mis palabras,pero cuando seas capaz,quiero que te des cuenta lo importante que eres para m, eres la razón de que me levante cada dia para esforzarme por el presente y el mañana eres mi principal motivación te amo.

A los profesores que estuvieron durante este periodo de estudio, por su dedicación, constancia y siempre dar lo mejor por tener buenos profesionales.

Todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir esto. Ustedes saben quiénes son.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a dios por estar conmigo en todo momento y darme la fortaleza que necesitaba para seguir y poder cumplir con tan anhelada meta que me trace desde lo más profundo de mi corazón.

A mis padres por apoyarme en todo momento para que lograra alcanzar tan bonita meta.

A mis hermanos que de una u otra forma me apoyaron.

Mis suegros gracias por su apoyo durante este tiempo, agradezco enormemente su cariño y atención cada día.

A mi tutor el Lcdo. Fernando León por su apoyo en la asesoría para la elaboración de este Trabajo de Grado.

A mi amiga y comadre Eriana Rodriguez , por el apoyo incondicional, por siempre estar conmigo en las buena y malas.

A mis amigos Mary Lozada, Gabriela Rojas, Eduardo Contreras por ese apoyo incondicional.

A mi compañera Orlis Vivas por sus consejos por tu apoyo, gracias por ayudarme

A Banavih por permitirme obtener esta experiencia laboral y permitir con ella la elaboración de mi trabajo de grado para la meta tan anhelada en mi vida.

A todas aquellas personas que de una u otra manera me apoyaron con sus palabras de motivación para que no desmayara en los momentos más difíciles que presente en el desarrollo de esta nueva etapa profesional.



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

PLAN ESTRATÉGICO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR PROCESOS DE PROTOCOLIZACIÓN Y COBRANZA DEL BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT CARABOBO

Autora: Graciela T. Cisneros S.

Tutor: Lcdo. León P. Fernando

Fecha: Febrero 2018

RESUMEN INFORMATIVO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general Proponer Estrategias de Control Interno para Mejorar el Proceso de Protocolización y Cobranza del Banco Nacional de Vivienda y Hábitat, el problema planteado es la necesidad de aplicar lineamientos para los ente constructores ya que son la base fundamental para la protocolización y cobranzas para los diferentes urbanismos, la falta de personal y de insumos retrasa la entrega de la titularidad de las viviendas. La investigación está enmarcada como proyecto factible y se fundamentará en un diseño de campo, ya que se recogerán los datos directamente del personal que labora en el departamento de estudio. La técnica a emplear en la investigación para obtener la información necesaria y correcta está conformada por la recolección de información a través de la encuesta. Se trabajara con una muestra de la población seleccionada, quienes son los trabajadores que llevan el control de esta entidad.

Palabras Claves: Plan Estratégico, Control Interno, Protocolización, Cobranza,

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones requiere de controles internos, a fin de garantizar la eficiencia y eficacia en sus registros contables y la administración de la misma, la administración viene a ser un elemento importante centro de la contabilidad de un empresa u organización, a través de esta se aplican los procesos de planeación, organización y control.

Las entidades no están obteniendo estas ventajas en sus sistemas contables, por la falta de un plan estratégico que permita mejoras en sus procesos administrativos. Su contabilidad depende de información procedente de un sistema inadecuado, el cual necesita de gran cantidad de tiempo y recursos para unificar la información. Tal es el caso del Banco Nacional de Vivienda y Hábitat, la cual presenta debilidades en el área protocolización y cobranza lo que dificulta la obtención de información confiable y oportuna de los ente constructores, ya que estos son la base fundamental para determinar la cantidad de viviendas que son entregadas en el estado para poder ser protocolizadas a tiempo, generando como consecuencia un retraso en la obtención de la titularidad por parte de los beneficiados.

El siguiente trabajo de grado, tiene como principal objetivo proponer un Plan Estratégico de Control Interno para Mejorar Procesos de Protocolización y Cobranza del Banco Nacional de Vivienda y Hábitat Carabobo, la cual adolece de procedimientos de controles efectivos en esta área. Para alcanzar el propósito de esta investigación ,el estudio se estructuro en cuatro (4) capítulos desarrollados de la siguiente forma:

El Capítulo I: el cual contiene el planteamiento del problema, la justificación de la investigación, los objetivos tanto general como específico además del alcance que tiene el informe.

Capítulo II: comprende la elaboración del marco teórico, donde se mencionan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición 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.

El Capítulo IV: se mencionan los recursos con los cuales contará la investigación, conformados por recurso humano, material e institucional.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El cambio es una de las constantes en estos tiempos, progresar, por lo tanto, no es una opción, sino una necesidad fundamental de las organizaciones, si es que realmente quieren seguir ofreciendo valor a sus intereses, la experiencia muestra que resultan ser pocas las instituciones públicas, capaces de transformarse al ritmo de las actuales exigencias. En perspectiva, las organizaciones son sistemas complejos, unas más que otras dependiendo de su tamaño, de su historia, de su entorno, de su cultura y de la industria en que están. De hecho, pueden ser vistas como una serie casi infinita de interacciones entre personas, guiadas por procesos y prácticas que intentan darles un cierto orden y coherencia, dentro de una estructura que busca contenerlas.

El control interno también representa una herramienta de la que se valen los procesos administrativos y contables para que las actividades que se realizan en cada una de las unidades ejecutivas de la entidad sean caracterizadas por su adecuación a normas y procedimientos correctos y eficientes, además que le indican a los individuos el flujo de información adecuado que se debe implementar en la organización.

En Venezuela es poco frecuente observar los procesos de protocolización y cobranza, especialmente en la instituciones pública, ejecutar proyectos terminados a tiempo, en especial los relacionados con los procesos de cuentas por cobrar y documentación de los desarrollos urbanísticos culminados y

adjudicados, dentro de lo presupuestado y con la calidad esperada. Por lo general las obras, tanto en organismos públicos como privados, se culminan con cierto nivel de esfuerzo pero, en tiempos posteriores a las fechas previstas de su entrega. Estos proyectos deberían implicar un mayor compromiso de tipo económico, social, laboral y especialmente gerencial. En el caso de los órganos públicos venezolanos, en su mayoría, se vive una gestión administrativa controversial, dado que los intereses particulares predominan más que los generales.

El Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH) ubicado en la urbanización los Sauces, del municipio Valencia del estado Carabobo, organismo encargado de la protocolización y cobranza de las viviendas, construidas en el marco de la Gran Misión Vivienda Venezuela (GMVV). Dicha resolución señala que será el Banavih el que se encargue de la elaboración, gerencia y coordinación del Sistema Nacional de Protocolización y Cobranza de las viviendas con recursos desembolsados por los entes u órganos del Estado. De acuerdo a la Resolución publicada en la Gaceta Oficial N° 39.865, de fecha 15 de febrero 2012.

BANAVIH presenta problemas en el área de protocolización y cobranza debido al incumplimiento de los lineamientos de entrega que debe cumplir los entes constructores de dichos urbanismos, debido que, al momento de finalizar cada obra el gerente técnico debe armar una carpeta con todos los requisitos exigidos por el banco al momento de la culminación de la obra, para que dicho urbanismo, pueda ser protocolizado y luego ser entregada las viviendas con la titularidad a cada beneficiario y de esta manera proceder a la cobranza por el monto que les corresponda pagar por la vivienda.

Esta situación afecta no solo en el proceso de protocolización sino también en el proceso de cuentas por cobrar ya que genera retrasos con la entrega de titularidad de las viviendas y al mismo tiempo crea un descontrol en las cobranzas trayendo mucha

deficiencia al Banavih por qué no cumple con los lineamientos establecidos, no recibiendo ingresos y por lo tanto no otorga préstamos, lo cual repercuten en que no se generaran más inversiones para el país ni para la ciudadanía, este tipo de propuesta les dará más información sobre el área contable y los controles internos, y de cómo estos pueden ser aplicados al sector público. Además permitirán obtener un aporte a todos los profesionales e investigadores del área de ciencias sociales, para mantenerse más actualizados. Y el aporte que se le dará al Banavih, también redundara en la sociedad a través de la obtención de ingresos que serán invertidos para nuevas viviendas y dar nuevos créditos a futuro.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Qué beneficios aportaría la estrategia de control interno para mejorar la protocolización y cobranza del Banco Nacional de Vivienda Y Hábitat?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer Estrategias de Control Interno para Mejorar el Proceso de Protocolización y Cobranza del Banco Banavih.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en cuanto al proceso de protocolización y cobranza en el departamento de documentación y cuentas por cobrar del Banco Nacional de Vivienda y Hábitat.
- Analizar las debilidades y fortalezas de control interno en el departamento de documentación y cobranzas.
- Diseñar plan estratégico de control interno para mejorar el proceso de protocolización y cobranza del Banco Banavih.

1.2 Justificación de la Investigación

El aplicar control interno permitirá comprender el plan organizacional, normas, políticas, métodos y procedimientos que tienen implementado en una empresa o negocio; para que así puedan reducir los riesgos que afectan las organizaciones o entidades públicas sean de nivel financiero, o social, ya que ayudara a lograr los objetivos y metas establecidos, y obtendrán mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, asegurando el cumplimiento del marco normativo dando como resultado el fortalecimiento para las organizaciones o la situaciones, a través de las recomendaciones que hace de conocimiento de la administración.

Para Banavih la propuesta en esta investigación, será una herramienta clave para aumentar la eficiencia en su gestión administrativa actual que a su vez le aporta de manera efectiva con el cumplimiento de las metas establecidas por el ejecutivo nacional a través de la política de vivienda llevada a cabo por la GMVV, sin duda alguna significaría el comienzo de todo proceso de mejoramiento continuo que ayude a todos tanto a los gerentes de sus sedes regionales y miembros de su respectiva estructura organizativa a enfrentar las dificultades que entorpecen la eficacia del cumplimiento de las protocolizaciones y cobranzas con mayor grado de seguridad y confianza en el logro real de los objetivos que se propongan.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Hurtado, I. y Toro, J. (2006), mencionan que, “el marco teórico referencial comprende una revisión de los trabajos previos realizados sobre el problema en estudio y de la realidad contextual en la que se ubica”. esto quiere decir que el marco teórico de una investigación tiene el propósito de dar un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema a tratar. Para los efectos de esta investigación, el marco teórico se fundamenta en los antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación se refieren a los estudios desarrollados anteriormente, los cuales tienen relación con el tema planteado, igualmente es útil como referencia del mismo y ayuda a estabilizar la investigación por medio de bases con argumentos sólidos.

Arias F. (2006) señala que: “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”, en la presente investigación, tal como lo señala Arias F., se tomaron algunos ejemplos de investigaciones relacionadas con el estudio, y se presentan a continuación:

Rivero Albys (2015), en su trabajo de investigación **“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)”** Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciado en Administración Comercial. La investigación se

apoya mediante la modalidad de un proyecto factible, en una investigación de campo donde se analizaron todos los procesos que realizaba dicha empresa para los otorgamiento de créditos a los clientes, detectando las fallas administrativas existente en la empresa Venezolana del Vidrio, C.A., dentro del Departamento de Crédito y Cobranzas el cual no contaban con un reporte de antigüedad, la cartera de cliente no se actualizaba a diario, ni tampoco llevaban control en las facturas existentes vencidas del año 2012, a los trabajadores nuevos no se les daba la inducción correspondiente y no tenían conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo del efectivo y la liquidez de la empresa el tener cuentas por cobrar.

La población y la muestra quedo integrada por 5 personas del departamento de crédito y cobranzas; la técnica de recolección de datos mediante la encuesta, aplicada con un cuestionario constituido por 20 preguntas dicotómicas de dos opciones si y no, preguntas cerradas los resultados obtenidos mediante tablas de frecuencia y gráficos de torta , esta investigación deja como aporte un conjunto de lineamientos para optimizar el funcionamiento del departamento de crédito y cobranzas de la empresa Venvidrio y así poder disminuir las deficiencias y al mismo tiempo mejorar el desempeño de la organización con respecto a su cartera de clientes y las facturaciones.

Por lo tanto guarda una estrecha relación con esta investigación dado que su propuesta, consiste en lineamientos que optimicen el control interno dentro del departamento de cobranza de una empresa. Como se puede evidenciar, dentro de este antecedente se analizan y plantean estrategias para un mejor funcionamiento al departamento, tal cual como se plantea dentro de este trabajo de investigación. En este mismo sentido

Dicuru, (2015,) en su trabajo de investigación, denominado **“Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la**

Empresa NATURAL FLOR, C.A.”, presentada en la Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. La investigación es de tipo factible, bajo la modalidad de diseño de campo con un nivel descriptivo. La muestra fue conformada por tres (3) personas, que laboran en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Natural flor, C.A. Se aplicó el cuestionario como instrumento, constituido por alternativas de respuestas dicotómicas (Sí y No), cerradas. Se concluyó que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes.

Esta investigación aporta una estructura de función de componentes del control interno, como son: I) ambiente de control, II) actividades de control, III) información y comunicación, IV) valoración de riesgos y V) monitoreo. Los investigadores llegaron a la conclusión que la empresa anteriormente mencionada, sufrió un descontrol en el área de cobranza ya que el personal que lo integraba no cumplía con los parámetros establecidos por la empresa. Por lo tanto los investigadores de este antecedente recomiendan establecer indicadores de gestión para medir la eficiencia del personal de cuentas por cobrar, cómo también mantener actualizado los formatos y facturas de las cuentas a créditos para disminuir la morosidad.

Este trabajo sirve como base para la investigación ya que muestra estrategias que permitieron puntualizar la relevancia que tiene el control de las operaciones administrativas para el buen funcionamiento de una organización, sin olvidar la aplicación de estrategias y procedimientos como alternativas para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar.

Goyo, y Oliveros, (2014), elaboraron una investigación denominada **“Lineamientos de Control en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Dimo, C.A”** presentada en la Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, trabajo presentado para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. Esta investigación fue un proyecto factible apoyado en una investigación de campo, debido a que propone una solución viable a un problema práctico donde se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo. La población y la muestra quedó integrada por cuatro personas del departamento de Cuentas por Cobrar. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada con un cuestionario elaborado por 15 ítems con respuestas dicotómicas (Escala sí - no). Los resultados obtenidos mediante tablas de frecuencia y gráficos de torta, así como su respectiva interpretación, cuyos datos permitieron concluir que la empresa Dimo, C.A presento una gran debilidad en los procedimientos y lineamientos para las gestiones de crédito y cobranza, la cual no le permitió medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo.

Esta investigación dejo como aporte un conjunto de lineamientos y normas para los procesos de crédito y cobranzas que fueron realizados por el área de cuentas por cobrar, obteniendo una mayor eficacia y óptimo control de las facturas pendientes y de los clientes a los que se les asignaron créditos, permitiendo a su vez un control más exacto de los ingresos de efectivos para su organización.

Por lo tanto guarda una estrecha relación con esta investigación dado que su propuesta, consiste en lineamientos que optimicen el control interno dentro del departamento de cobranza de una empresa. Como se puede evidenciar, dentro de este antecedente se analizan y plantean estrategias para un mejor funcionamiento al departamento, tal cual como se plantea dentro de este trabajo de investigación.

Seguidamente los autores Silva y Sevilla. (2013) realizaron un trabajo de grado titulado **“Propuesta de un Plan Estratégico para el Mejoramiento de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A.”** Ubicada en el estado Miranda, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de licenciado en contaduría pública. El cual tiene como finalidad de mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa anteriormente mencionada. En el aspecto metodológico se basa en una investigación de campo tipo descriptivo siendo su modalidad de proyecto factible. De esta manera para alcanzar los objetivos se seleccionó una población constituida por cinco (5) personas que laboran en el área contable de la organización donde se determinó una muestra por la misma cantidad de personas de la población ya que se seleccionó al tipo de muestro censal, de igual manera se seleccionó como técnica de recolección de datos a la encuesta, basada en cuestionario como instrumento también se le suma la Matriz FODA, para determinar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

Se pudo concluir que al personal de cuentas por cobrar le hacen faltan procedimientos y los formatos que les ayude a mejorar la contribución de este departamento, siendo solventada con los objetivos estratégicos que comprenden el plan propuesto. El aporte de esta investigación es que las estrategias ayudaran a identificar las debilidades las fortalezas, las oportunidades y las amenazas que influyan en la organización a través de la matriz FODA. Para optimizar los procesos contables de la organización. El antecedente se tomó como referencia por que aporta información relacionada con las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que pueden tener la organización implementándola a través de la Matriz FODA, y por otro también sirve de marco referencia para el diseño de un plan estratégico para las mejoras de los procesos de cuentas por cobrar del banco Banavih.

En este mismo sentido Arriaza, y Guácaran (2013), presentaron un trabajo de grado, denominado **“Estrategias Dirigidas Al Mejoramiento De La Gestión De Cobranzas Y Control De Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Mc Asesores S.C.”**, el cual fue realizado en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de licenciados en contaduría pública. La investigación es de tipo factible, bajo la modalidad de diseño de campo, la población y muestra está conformada por seis personas que laboran en el departamento de contabilidad, se utilizó como técnica para recolectar información la encuesta, apoyada en un cuestionario como instrumento, se analizaron los factores externos e internos a través de una Matriz FODA. Se diseñó un plan estratégico que contiene ocho (8) objetivos dirigidos al mejoramiento de las cuentas por cobrar Mc Asesores, S.C., donde se hizo énfasis en el control de pagos y vencimientos que los deudores mantienen con la empresa.

Los investigadores llegaron a la conclusión que la empresa anteriormente mencionada, sufrió un descontrol en el área de cobranza ya que el personal que lo integraba no cumplía con los parámetros establecidos por la empresa ocasionando deficiencia y morosidad en las cuentas por cobrar. Por lo tanto los investigadores de este antecedente recomiendan establecer indicadores de gestión para medir la eficiencia del personal de cuentas por cobrar, cómo también mantener actualizado los formatos y facturas de las cuentas a créditos para disminuir la morosidad.

Este trabajo sirve como base para la investigación ya que muestra estrategias que permitieron puntualizar la relevancia que tiene el control de las operaciones administrativas para el buen funcionamiento de una organización, sin olvidar la aplicación de estrategias y procedimientos como alternativas para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar.

2.2. Bases Teóricas

Pardinas, F. (2003) define las bases teóricas o marco referencial “Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos, mientras que la revisión de literatura se refiere a los artículos, estudios y libros específicos que uno usa dentro de la estructura predefinida” (p.242). Con el propósito de sustentar ampliamente la realización de esta investigación se presenta una serie de teorías y conceptos afines con la problemática planteada, lo cual consiste en buscar los elementos teóricos referidos al problema, contenidos en diferentes textos y publicaciones que fundamentan la propuesta de esta investigación, que permitan su adecuada comprensión.

2.2.1. Plan Estratégico

Corredor (2007), plantea que “la Planificación Estratégica, estudia y conduce las acciones con una perspectiva de cambios sustanciales de la situación” (p.65). Cabe destacar que la Planificación Estratégica es un proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de las empresas, así como su nivel de competitividad, con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro.

2.2.2. Control Interno

Del Toro, definen que el control interno es: “el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos”. cabe destacar que el control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

2.2.3. Protocolizar

Cabanellas, Guillermo (1981) La protocolización es el acto por el cual un notario o escribano incorpora los documentos y actas que autoriza a un "protocolo notarial", es por ello que a su vez constituye una serie ordenada de escrituras matrices dotadas de formalidades específicas determinadas por la ley, que posteriormente pueden ser convertidas en escrituras públicas.

2.3 Definición de Términos Básicos

Control Contable: puede definirse como un procedimiento administrativo empleado para conservar la fiabilidad y veracidad en las transacciones y su contabilidad, así como el salvaguardar los activos y se vigile los registros financieros y que estén respaldados con la documentación necesaria.

Documentación: El modo informativo que tiene por objeto la valoración, selección, clasificación y archivo para su posterior uso de textos y referencias sobre ideas, hechos, juicios y opiniones, con el fin de elaborar la información periodística y/o difundir información documental de base periodística.

Eficacia: es la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados objetivados.

Lineamientos: es un conjunto de acciones específicas que determinan la Forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y Servicios relacionados con la misma.

Procesos: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que conforman elementos de entrada en elementos de salida.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Todo proceso de investigación exige la determinación de los lineamientos metodológicos, el tipo de investigación, las técnicas de recolección de datos, los cuales guiarán el desarrollo del mismo, Por consiguiente, la metodología permitirá organizar y analizar datos recolectados a través de los procedimientos y técnicas escogidos, de acuerdo a los criterios establecidos por los investigadores, para conectarlos al problema objeto de estudio; a tal razón, se expone a continuación el contenido de esta sección, que regirá el presente estudio.

3.1 Tipo y diseño de la investigación

De acuerdo a su tipo de investigación está calificada como proyecto factible, debido a que tiene como propósito, proponer al Banavih, un plan estratégico que permita gestionar adecuadamente sus cuentas por cobrar y sus documentaciones. En tal sentido de acuerdo

De acuerdo a la definición anterior, se puede decir que el diseño de la investigación de este trabajo es de campo, ya que los datos se recogen directamente de las personas que manejan las cuentas por cobrar y la documentación de la institución en estudio.

3.2 Fases de la Investigación

A continuación se detalla de manera determinada el procedimiento investigativo que se llevó a cabo de acuerdo a las particularidades indicadas anteriormente.

FASE 1: Diagnosticar la Situación Actual en Cuanto el Proceso de Protocolización y Cobranza en el Departamento de Documentación y Cuentas por Cobrar del Banavih, Carabobo

Para poder realizar el diagnóstico de la situación actual del proceso de protocolización y cobranza del departamento Banavih Carabobo, se hizo necesario en primer lugar elegir cuál sería la población objeto de estudio; entendiéndose por tal de acuerdo a **Arias (2006)**, “Al conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por lo objetivos de estudio. (p.81). Por lo tanto, la población del presente estudio estuvo constituida por los empleados que laboran en el departamento de Protocolización y Cobranza, conformado por seis (06) funcionarios, cabe destacar, que el instrumento de recolección de datos será aplicado a la totalidad de la población antes mencionada, razón por la cual no será necesario utilizar procedimientos muestrales.

Al respecto, **Parella y Martins (2006)**, indican que las técnicas de recolección de datos “Son las distintas formas o manera de obtener la información” (p.103). Por otra parte, los mismos autores señalan que un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p.113).

Para la presente investigación, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, **Arias (2006)** la define “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” (p.96).

De tal manera, en la encuesta el instrumento que se utilizó como herramienta en el presente informe fue el cuestionario, el cual se aplicó a los empleados del departamento relacionados con el proceso administrativo, que según **Tamayo y**

Tamayo (2010) “es un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular” (p.122).

El cuestionario consta de nueve (09) preguntas cerradas tipo dicotómicas (SI-NO) distribuidas en ítems relacionados con las variables significativas que muestren la situación actual del proceso de documentacion y cobranzas del departamento en estudio, con la finalidad de evaluar las posibilidades de implementar lineamientos que mejoren los procesos de protocolizacion y cobranza del Banavih Carabobo. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2006), opinan al respecto “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas” (p.277).

Una vez aplicada la encuesta, se procedió a codificar la información recolectada con la finalidad de graficar, analizar e interpretar, que permita realizar referencias de las relaciones estudiadas y extraer las consideraciones finales en cuanto a los hallazgos encontrados para el desarrollo de las fases posteriores.

Fase II Determinar las Debilidades y Fortalezas de Control Interno en el Departamento de Documentación y Cuentas por Cobrar

En esta fase se deben identificar las debilidades y fortalezas en los procesos administrativos que mantiene actualmente el Banavih Carabobo. Se diseñó una matriz DOFA, una vez identificadas las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de control interno del proceso administrativo para mejorar los lineamientos y procesos del departamento en estudio, ya que según Serna (2010) permite obtener “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias” (p. 158), por lo tanto, cada uno de los aspectos de alimentación para la matriz DOFA, fueron tomados de los resultados provenientes de

la encuesta, de manera que interaccionando los factores, surgieron estrategias que dieron estructura a la propuesta.

Según Kotler (2007):

El análisis DOFA, se corresponde con las iniciales de las palabras claves, es decir, Debilidades de la empresa en relación con la competencia, Amenazas del entorno, Fortalezas de la empresa con relación a la competencia y Oportunidades ofrecidas por el entorno. También se conoce por sus siglas en inglés SWOT. Esta herramienta permite conocer a fondo el estado actual de una institución empresarial al identificar sus fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y dificultades que provienen del ambiente exterior, los aspectos sobre los que se pueden producir cambios que sustenten el mejoramiento de la calidad de los servicios, de conocer las limitaciones y trazar estrategias, planes, programas, proyectos, objetivos y actividades en procura del mejoramiento y competitividad con calidad, teniendo como base los recursos económicos, de infraestructura técnica y del talento humano necesario y calificado para desarrollar los procesos gerenciales pertinentes. (p. 168).

En este orden de ideas, con la implementación de la Matriz DOFA se desarrollaran para beneficio del proceso de cobro de la institución en estudio. considerando las fases anteriores se determinara son las necesidades primordiales para la realización de la propuesta.

La presente investigación tiene como propósito fundamental el Diseñar un Plan Estratégico de Control Interno que permita Mejorar los Procesos de Protocolización y Cobranza del Banavih Carabobo, enfocándose en el logro de la eficiencia y eficacia e incremento en el área en estudio.

Fase 3 Diseñar Un Plan Estratégico De Control Interno Para Mejorar Procesos De Protocolización Y Cobranzas Del Banco Nacional de Vivienda y Habitación Carabobo.

En esta fase se presenta la propuesta a través de un diseño de Plan Estratégico de Control Interno para Mejorar los Procesos de Protocolización Y Cobranzas del Banco Nacional de Vivienda y Hábitat Banaviv Carabobo, para lo cual se tomarán en cuenta los resultados que obtenidos, a través de recolección de información. La propuesta proporcionará información confiable, objetiva y oportuna para departamento de Protocolización y Cobranza del Banaviv Carabobo, dado que se determinarán los lineamientos y procesos de documentación y cobranzas, para que este pueda ser mejorado y de igual manera enfocándose en el logro de la eficiencia, eficacia en el área de estudio. La propuesta se estructura de la siguiente manera: Presentación de la Propuesta, Justificación de la Propuesta, Objetivos de la Propuesta, Desarrollo de la Propuesta, Factibilidad de la Propuesta

CAPITULO IV

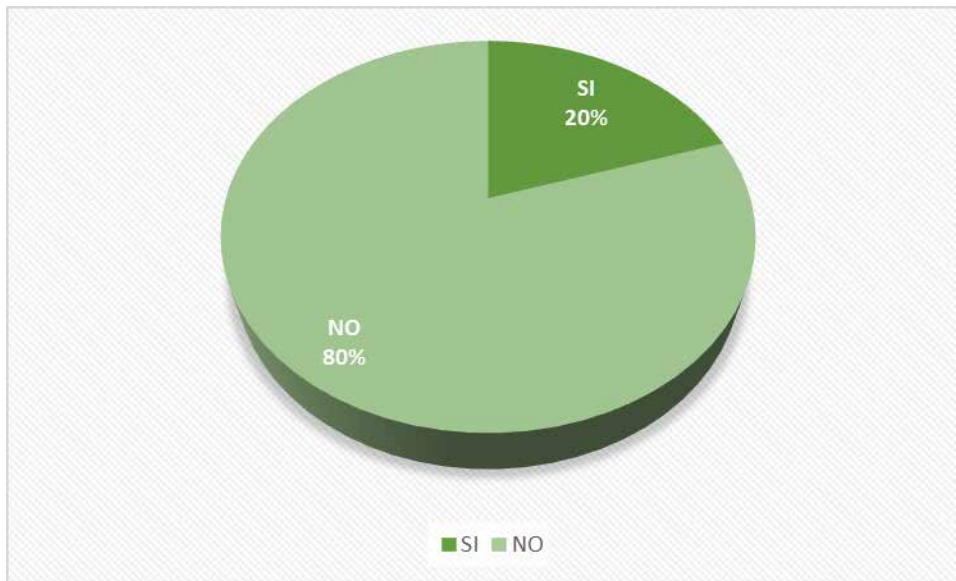
RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados obtenidos:

La investigación realizada en el departamento Protocolización y Cobranza de Banavih Carabobo, según información recabada luego indagar mediante el instrumento de recolección de datos (encuesta) aplicado al personal adscrito, se pudo constatar que existen debilidades en dicho departamento, como son la falta de materiales e insumos de oficinas como impresoras para poder imprimir los diferentes documentos de protocolización, recibos de pagos, hojas, entre otros, no existe un entrenamiento continuo al personal, los lineamientos de los entes adscritos no son cumplidos .

Ítem1.- ¿Considera usted que el departamento de Banaviv Carabobo existe un sistema de control interno en cuanto a la Protocolización y Cobranza?

Gráfico 1.-Cumplimiento del control interno



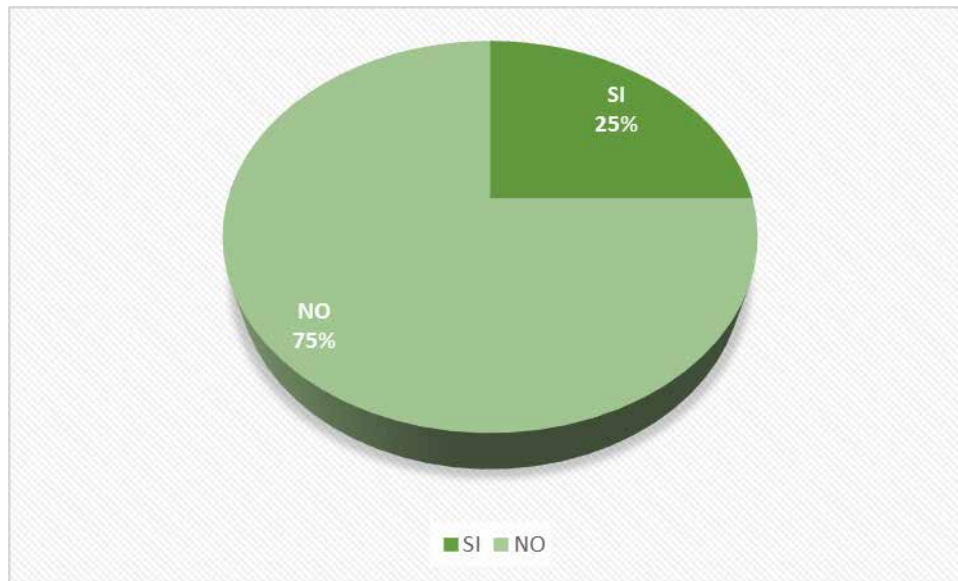
Fuente: Cisneros G. (2018)

Análisis:

El veinte por ciento (20%) de los encuestados señalan, que, si se cumple con el control interno en la cancelación de pagos de las viviendas en el departamento de protocolización y cobranza, en cambio el ochenta (80%) restante señala que no cumplen con el control interno en la cancelación de las viviendas por lo tanto refleja una debilidad en los procesos, debido a que esta área del Banco Nacional de Vivienda y hábitat , es donde se realizan los recursos desembolsados por los entes u órganos del estado y que requiere de suma atención para evitar desviaciones y fraudes de los recursos, así como de la cancelación oportuna de las obligaciones con los beneficiarios.

Ítem 2.- ¿Considera usted que el proceso de cuentas por cobrar se realiza en el tiempo oportuno?

Gráfico 2.-Pago oportuno de las obligaciones



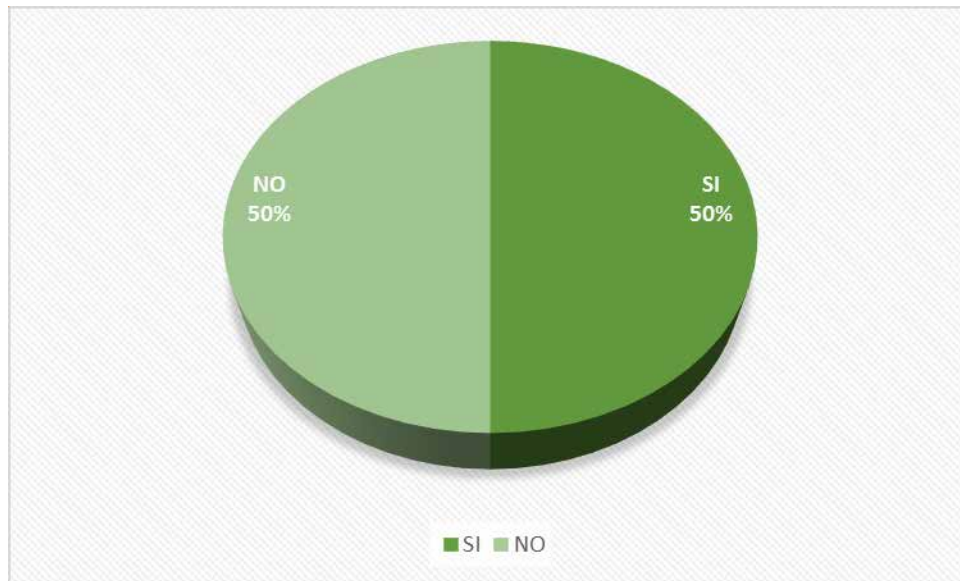
Fuente: Cisneros, C. (2018)

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico, que el veinticinco por ciento (25%) de los encuestados señala, que el proceso de cuentas por cobrar se realiza en el tiempo oportuno, en el departamento de protocolización y cobranza, en cambio el setenta y cinco por ciento (75%) restante señala que no el proceso de las cuentas por cobrar no se realiza en el tiempo oportuno. Se puede observar una debilidad en el proceso de las cuentas por cobrar, ya que el retardo de estas genera deficiencia en la cobranza, generando descontento en los adjudicatarios ya que se les hace cuesta arriba la obtención del título de propiedad de su vivienda, por otro lado los recursos no son recuperados a tiempo y por ende no se realizan nuevas inversiones y construcciones habitacionales.

Ítem 3.- ¿Considera usted que las normas de control interno actuales agilizan el proceso administrativo en la elaboración de los documentos de titularidad?

Gráfico 3.-Agilidad del proceso administrativo con las normas actuales



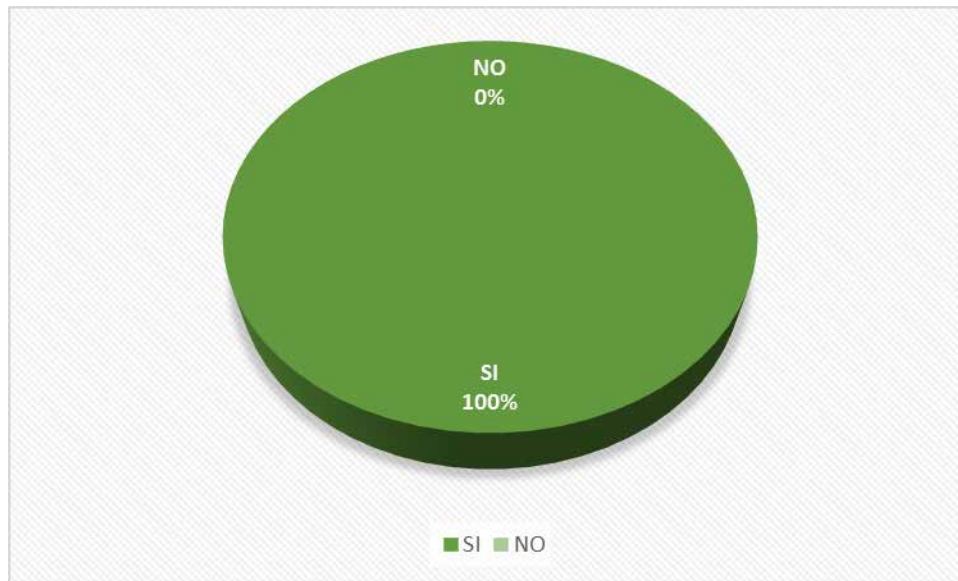
Fuente: Cisneros, G. (2018)

Análisis:

Ante esta interrogante, se observa en el gráfico que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados señala, que las normas de control interno actuales agilizan el proceso administrativo en cuanto a la elaboración de documentos de titularidad, por su parte el cincuenta por ciento (50%) restante respondió negativamente. Se evidencia que las normas de control interno actuales no son efectivas de acuerdo a las necesidades del departamento de protocolización y cobranza, por lo que requieren de una evaluación para determinar en qué parte del proceso se está perdiendo la eficacia de las operaciones y está originando la problemática planteada.

Ítem 4.- ¿Considera usted que es necesario implementar un plan que permita la mejora en el proceso de cobro de los adjudicatarios?

Gráfico 4.-Implementación de un plan que permita la automatización en el proceso de cobro a los adjudicatarios



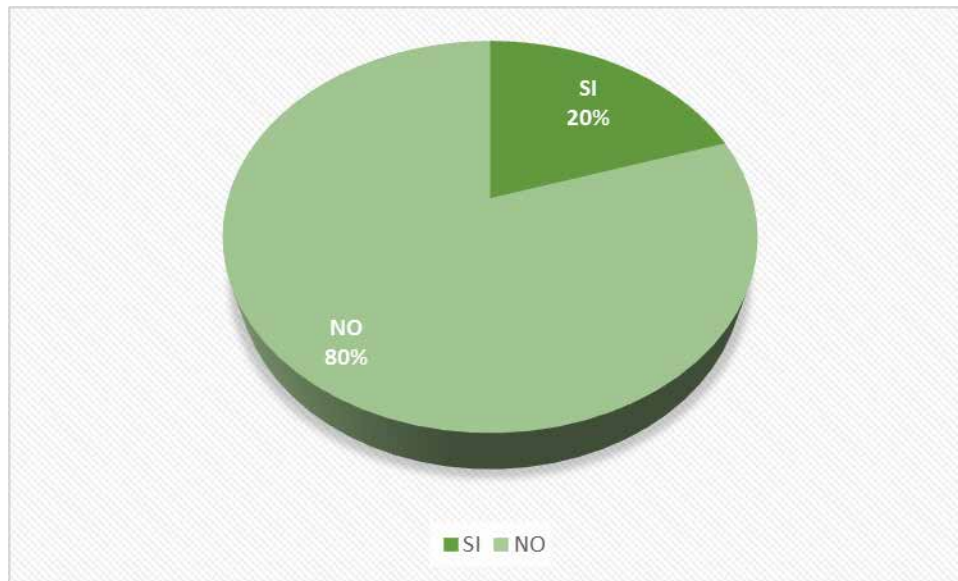
Fuente: Cisneros,C. (2018)

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, ya que consideran que es necesario implementar un plan estratégico que mejore el proceso de cuentas por cobrar para los adjudicatarios por transferencia en el departamento de protocolización y cobranza, lo que refleja una factibilidad operativa en la propuesta, ya que el personal está en disposición de implementar la misma, para mejorar el proceso y asimismo, aumentar el desempeño del personal involucrado, con el fin de lograr los objetivos organizacionales con la eficacia y eficiencia requerida.

Ítem 5.- ¿El tiempo establecido para la elaboración de cobros y entrega de los documentos de titularidad se ejecuta con regularidad?

Gráfico 5.-Cumplimiento del tiempo establecido para los cobros y documentación



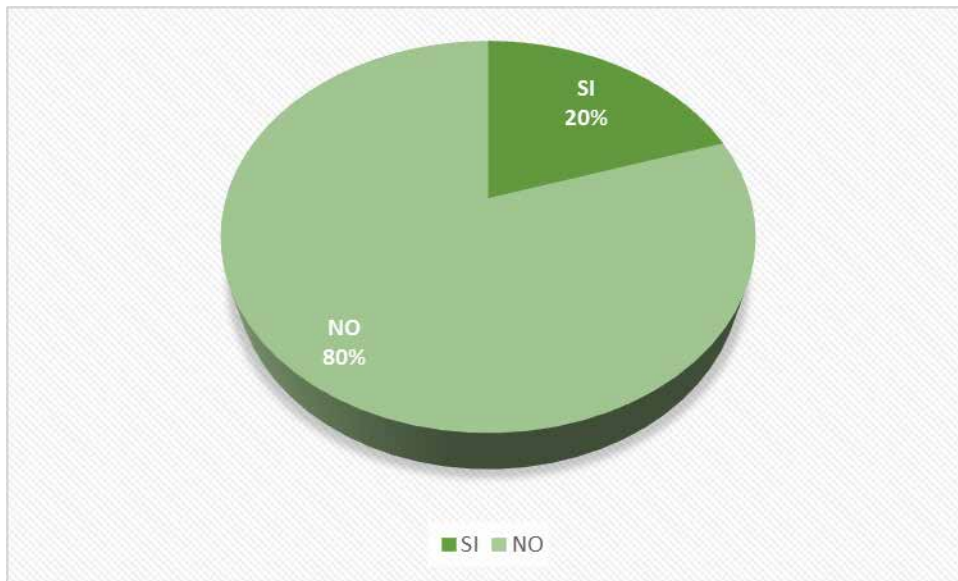
Fuente: Cisneros, G. (2018)

Análisis:

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico, que el veinte por ciento (20%) de la muestra señala que el tiempo establecido para la elaboración de los cobros y entrega de documentación se ejecutan con normalidad, sin embargo, el ochenta por ciento (80%) restante respondió negativamente, lo cual es importante considerar debido a que si los cobros son efectuados con retardo se corre el riesgo de perder recuperación de los recursos invertidos en la construcción de viviendas para su reinversión en el Sistema Nacional de Vivienda y Hábitat.

Ítem 6.- ¿Considera usted que los procesos de Protocolización y Cobranza que se llevan en el Banavih Carabobo, permiten desarrollar sus actividades pertinentes al departamento?

Gráfico 6.-Evaluación de los procesos actuales



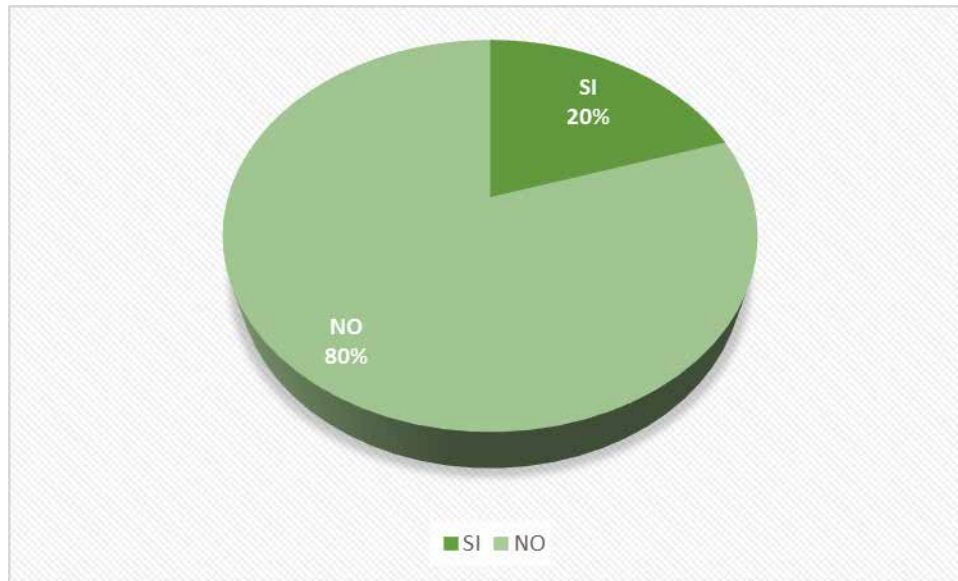
Fuente: Cisneros, G. (2018)

Análisis:

El ochenta por ciento (80%) de los encuestados, respondieron negativamente ante esta interrogante, por su parte el veinte por ciento (20%) restante considera que los procesos actuales ayudan a desarrollar sus actividades, por lo que se evidencia una debilidad significativa de los procesos debido a que se requiere una evaluación de los mismos para determinar en qué parte del proceso se está generando el retardo del pago de viviendas.

Ítem 7.- ¿Considera usted que los pagos de las viviendas, son realizadas en el tiempo oportuno?

Gráfico 7.-Pago oportuno de las obligaciones de los Beneficiarios



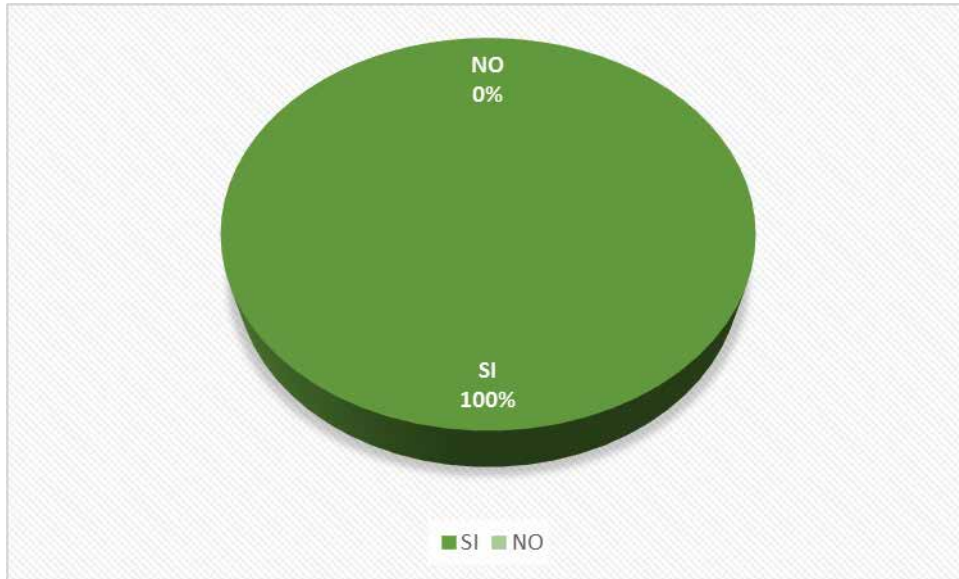
Fuente: Graciela, C. (2018)

Análisis:

En relación al presente gráfico, se observa que el veinte por ciento (20%) de los encuestados, respondió a este ítem afirmativamente, en cambio el ochenta por ciento (80%) restante considera que los pagos de las vivienda, no se realizan en el tiempo oportuno, tales como, cancelación de las cuotas mensuales, lo que genera descontento por parte de los mismos por falta de efectividad en la respuesta esperada.

Ítem 8.- ¿Existe un adiestramiento constante del personal que maneja la cobranza?

Gráfico 8.-Adiestramiento de Personal



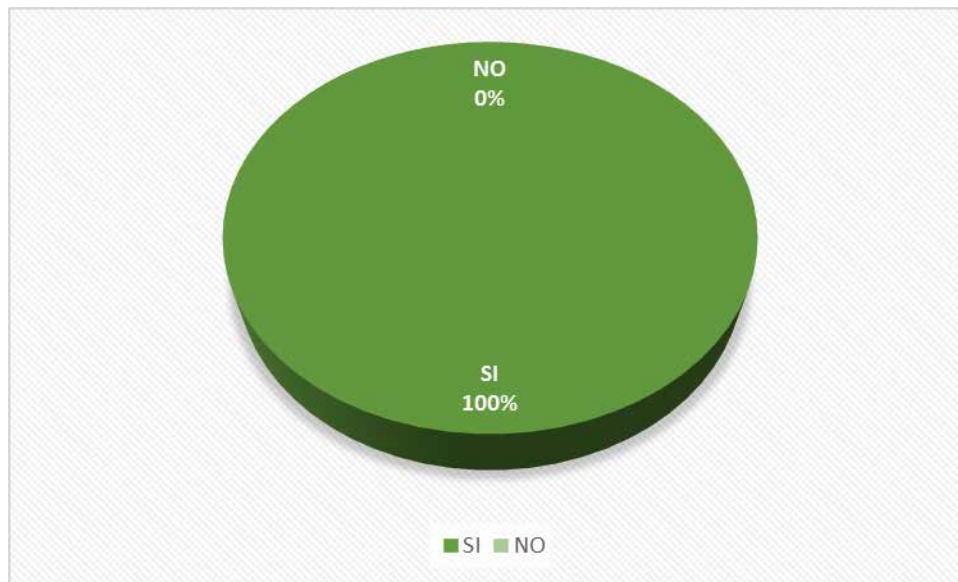
Fuente: Graciela, C. (2018)

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante el (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, ya que todos los procesos que se elaboran tienen sus respectivos respaldos que lo soporte, siendo parte del procedimiento actual para la elaboración de los pagos. reflejando una fortaleza en el control interno en el Departamento de protocolización y cobranza.

Ítem 9.- ¿Considera usted que la implementación de un plan estratégico permita mejorar el proceso de Protocolización y Cobranza del departamento del Banavih Carabobo?

Gráfico 9.- Implementación de un plan que mejore el proceso de protocolización y cobranza



Fuente: Cisneros,G. (2018)

Análisis:

En relación al presente gráfico, se observa que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que considera que al implementar un plan que mejore el proceso de protocolización y cobranza y la gestión administrativa del departamento, evidenciándose una factibilidad operativa y técnica ya que generaría cambio en los procesos actuales y optimizaría el desempeño del personal involucrado, así como los tiempos de respuesta en la cancelación de la cuentas por cobrar.

Fase II: Determinar las Debilidades y Fortalezas de Control Interno en el Departamento de Documentación y Cuentas por Cobrar

Luego de la recolección de datos obtenidos en la primera fase, a través de la técnica e instrumento seleccionado, se procedió al análisis de los mismos, por medio de los cuales se realizó una clasificación de los factores internos y externos, que rigen la gestión del manejo del proceso administrativo para el proceso del departamento de Protocolización y Cobranzas en la elaboración de los documentos y cobros a adjudicatarios.

La finalidad del estudio es determinar las debilidades del proceso para optimizar las actividades del departamento en estudio, que puedan permitir la incorporación de transacciones por transferencias que permita agilizar la preparación de los pagos y tener rapidez en las actividades desarrolladas por el departamento, para así lograr resultados óptimos y disminución del tiempo en la elaboración de los compromisos con la entidad, y mejorar el desempeño de los empleados. Por lo que se elaboró un bosquejo general de cuáles son las fallas que se presentan, para posteriormente diseñar un plan, que permitirá solucionar la problemática existente.

Por lo tanto, se utilizó el proceso de análisis DOFA para determinar los factores tanto internos y externos y realizar estrategias que en ella se generen, que sean las más adecuadas a las necesidades existentes en Banavih, específicamente en el departamento de Protocolización y Cobranza, ya que consiste en determinar las debilidades y fortalezas, así como su efecto al ser aplicado en la entidad.

Además, la valoración y el impacto de las debilidades y las fortalezas se hacen en la misma escala. En este sentido en el cuadro N° 1, se planteó la matriz estratégica DOFA que permitió entrelazar los aspectos jerarquizados del respectivo análisis para formular estrategias y objetivos que permitirán eliminar o contrarrestar las

debilidades y amenazas e impulsar las fortalezas y hacer uso adecuado de las oportunidades, la cual se presenta a continuación:

CUADRO 1.- MATRIZ DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>1.- Tienen procedimientos administrativos formalmente establecidos</p> <p>2.- Personal responsable con funciones asignadas.</p> <p>3.- Personal con experiencia</p> <p>4.- Cuenta con los recursos necesarios para desarrollar las actividades administrativas en departamento en estudio.</p>	<p>1.- Adaptación al Cambio</p> <p>2.-Falta de información de los entes adscritos para continuar con el proceso de protocolización.</p> <p>3.- Falta de personal.</p> <p>4.-No cumplir con el Proceso de protocolización.</p> <p>5.-falta de equipo de tecnología (impresoras profesionales).</p> <p>6. Falta de software especializado para imprimir documentos.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>1. Innovación</p> <p>2. Disminución en tiempo de repuestas</p> <p>3. Capacitar al personal</p>	<p>1.- Actividades administrativas delimitadas.</p> <p>2.- Falta de sistema de Control Interno.</p> <p>3.- Captación de personal</p> <p>4.- Presupuesto no disponible</p>

Fuente: Cisneros, G. (2018)

Cuadro 2.- CRUCE DE ESTRATEGIAS

FO	FA
<p>1.- Determinación del tiempo para la elaboración de las protocolizaciones.</p> <p>2.- Establecer planes innovadores que mejores el proceso administrativo.</p> <p>3.-determinar planes de capacitación al personal involucrado en los procesos</p>	<p>1.- Rediseñar los procedimientos de elaboración y aprobación de cuentas por cobrar para minimizar el tiempo de respuesta.</p> <p>2.- Establecer normativas para la elaboración de cobros.</p> <p>3.- establecer estrategias para mejorar el control interno.</p>
DO	DA
<p>1.- Involucrar al personal relacionado con la elaboración de censos para la protocolización, para que aporten un mejor desempeño de sus actividades.</p> <p>2.- Adaptación de la norma para la que los procesos de protocolización y cobranza sean eficientes.</p> <p>3.- Actualizar los lineamientos de control interno en los procesos de la protocolización y cobranza de Banavih Carabobo.</p>	<p>1.- Establecer normativas que regulen los lineamientos de los entes constructores al culminar los urbanismos.</p> <p>2.- Implementar procedimientos más eficaces para la recaudación del fondo para el estado.</p> <p>3.- Elaborar estrategias en los procesos administrativos de los cobros.</p>

Fuente: Cisneros. G. (2018)

A través de la matriz DOFA se pudo obtener un conjunto de estrategias que podrían ser utilizadas para el desarrollo de la propuesta de acuerdo a las necesidades del departamento de protocolización y cobranza del Banavih Carabobo, las cuales

serán seleccionadas de acuerdo a la factibilidad que exista para su desarrollo e implementación, de manera que se pueda reducir los pasos a seguir para la elaboración de los procesos administrativos a través de la implementación de la automatización de los mismos.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

En este capítulo se presenta la descripción de la propuesta del presente trabajo de investigación, así como todos los aspectos de importancia de la elaboración de la misma.

5.1 Presentación de la propuesta

La presente propuesta tiene como finalidad de implementar un plan estratégico que permita solucionar la problemática existente en el departamento de protocolización y cobranza del Banavih Carabobo, donde su objetivo principal es Proponer un Plan de Estratégico de Control Interno para Mejorar Procesos de Protocolización y Cobranza, a fin de agilizar los pagos de los diferentes adjudicatarios de viviendas y de esta manera se puedan cumplir con las obligaciones contraídas con los entes públicos.

Para ello, se establece un plan en conjunto con la investigadora y los empleados que laboran en el departamento, a fin de cumplir con los procedimientos administrativos que permitan que los procesos sean efectuados con fluidez evitando retardo en el área de protocolización y cobranza, simplificando los procedimientos de control interno establecidos.

De igual manera, la propuesta es una herramienta de apoyo para los empleados que laboran en la oficina, permitiéndoles lograr un desempeño más eficiente para el alcanzar los objetivos propuestos por la entidad, a través del seguimiento, control y

evaluación de las actividades administrativas del departamento de protocolización y cobranza del Banavih Carabobo.

Por lo antes mencionado, a fin de mejorar los procesos de cuentas por cobrar, se establece un plan estratégico, luego de evaluar todas las alternativas y que arrojaran mediante los resultados obtenidos de la técnica e instrumento de recolección de información, los cuales fueron evaluados a través de la Matriz DOFA, identificándose los factores internos y externos que afectan los procesos administrativos, se determinó las debilidades existentes que requieren de estrategias que permitan su mejora de acuerdo a las necesidades del departamento.

El propósito fundamental de la presente propuesta es desarrollar estrategias, empleando el avance tecnológico existente, que permitan brindar una solución viable a la problemática que presenta el departamento en estudio.

5.2 Objetivos de la propuesta

5.2.1 Objetivo General

Proponer Estrategias de Control Interno para Mejorar el Proceso de Protocolización y Cobranza del Banavih Carabobo.

5.3.2 Objetivo específico

- Simplificar los procesos existentes en el departamento de protocolización y cobranza.
- Elaborar un manual de procedimiento para la gestión de procesos de cuentas por cobrar.
- Estructurar un formato para el control y aprobación de la emisión de los pagos de las viviendas.

5.3 Justificación de la propuesta

La propuesta presentada, pretende servir para automatizar el proceso de elaboración de documentación y cobros a los adjudicatarios y obligaciones legales con entes públicos, efectuados en el departamento de protocolización y cobranza del Banavih Carabobo, contribuyendo a la eficiencia en el logro de los objetivos, acortando plazos de espera, reduciendo costos en materiales de papelería y simplificando el proceso de pago en pro de satisfacer las necesidades de todos los involucrados, manteniendo a la entidad solvente con sus obligaciones y manteniendo la relación entes públicos.

En este mismo orden de ideas, crea un valor agregado, en las operaciones desarrolladas en el departamento de protocolización y cobranzas, facilitando el desempeño de los empleados que laboran en ella, debido a que al mejorar los procesos administrativos y fortaleciendo el control interno requerido, permitirá un óptimo uso de los recursos con los que cuenta la entidad, permitiendo una disminución del tiempo de elaboración, aprobación y autorización de las órdenes de cobro, unificar criterios, fortalecer tiempos en las fases de los procesos, minimizando la duplicidad de trabajo y la inconsistencia de procedimientos.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

El análisis de factibilidad, al cual debe someterse todo nuevo proyecto, forma parte del proceso de evaluación en relación a la problemática existente en una organización, como es el caso del Banavih Carabobo para así ofrecer una solución al problema presentado en el departamento protocolización y cobranza.

Antes de desarrollar la propuesta, es necesario identificar los recursos necesarios para su ejecución, de forma que se pueda garantizar su aplicación.

5.4.1 Factibilidad Institucional

Existe la disponibilidad de la gerencia general y de administración y finanzas del Banavih de poner en práctica la propuesta planteada, así como el compromiso de los empleados del departamento de protocolización y cobranzas de llevar a cabo el plan estratégico para mejorar procesos de documentación y de cobro, por lo cual desde este punto de vista la propuesta es viable.

5.4.2 Factibilidad Operativa

Este tipo de factibilidad, permite conocer los recursos humanos requeridos para llevar a cabo la propuesta. Por lo tanto, desde este punto de vista el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat, posee los auxiliares necesarios, ya que no requiere de cambios en su estructura organizativa, así como el espacio físico y la infraestructura adecuada para llevar a cabo la misma, por lo que se considera operativamente factible.

5.4.3 Factibilidad Técnica

Desde el punto de vista técnico la propuesta es viable, debido a que la entidad cuenta con la tecnología necesaria para la aplicación del plan de estratégico para la mejorar procesos de protocolización y cobranza.

5.4.4 Factibilidad Económica

Con respecto, a la factibilidad económica se puede decir que es factible debido a que la propuesta del plan estratégico para mejorar proceso de protocolización y cobranza, no requiere de inversión para su elaboración y ejecución. Por el contrario, con la implementación de esta, se reducen gastos, financieros, tecnológicos y materiales, con el fin de minimizar los costos y maximizando los beneficios generados tanto a la institución como a la comunidad.

5.5 Desarrollo de la propuesta

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo principal proponer un plan de estratégico para mejorar procesos de protocolización y cobranza en el departamento., a través de las estrategias obtenidas de la Matriz DOFA, elaborada con los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de información, con los cuales se determinó las debilidades existentes en el proceso, de tal manera que las estrategias propuestas buscan minimizar las mismas y mejorar el desempeño del personal que labora en el departamento objeto de estudio.

Así mismo, se orienta a establecer estrategias para mejorar la efectividad de los procesos de protocolización y cobranza y las obligaciones con los entes públicos, las cuales estuvieron acorde a los objetivos específicos antes descritos, sin embargo, se consideró de mayor relevancia e importancia, el desarrollo de las estrategias seleccionadas, ya que se determina como elaborar la estructura en sí de la propuesta planteada.

Para dar solución a la problemática existente, se propuso diseñar un plan estratégico para mejorar procesos de protocolización y cobranza del Banavih Carabobo, el cual está orientado para los procesos administrativos empleando la tecnología, con la finalidad de minimizar los tiempos de ejecución, gastos de papelería y tiempos de espera con los compromisos obtenidos con los beneficiarios.

Características del Plan Estratégico

- Se realiza una mejora continua en los procesos desempeñados en el departamento de protocolización y cobranza.
- establece un marco para la orientación unificada en función del logro de metas.
- Se Minimiza los gastos en material de oficina.

- Contribuye a Reducir el tiempo de respuesta para la elaboración, aprobación y ejecución de la titularidad de los beneficiarios.
- facilita el control interno simplificando los pasos de los procesos administrativos.

El Plan Estratégico propuesto se enfoca en las acciones a seguir para la simplificación y mejoras de los procesos de documentación y cuentas por cobrar buscando optimizar los procedimientos, facilitando el desempeño del personal que labora en el departamento de protocolización y cobranza de Banavih Carabobo, este plan estratégico está constituido por el direccionamiento integrado por normativas que debe cumplir los entes adscritos y los beneficiarios e institución, de acuerdo a la misión, visión y lineamientos de control interno integrados a los procesos que requieren de una actualización para ser más efectivos, y brindar una información eficiente y oportuna.

La presentación de la propuesta se realizará a través de la descripción narrativa de las acciones por etapa, de una manera clara y sencilla, a fin de que el personal involucrado en el proceso, puedan notar los cambios y optimizar la gestión la misma se detalla a continuación:

PROCESO ANTES DEL PLAN DE ESTRATEGICO

Determinar Cuál es la Cantidad de Beneficiarios de Viviendas Construidas con Recursos del Fondo de Aportes del Sector Público

El departamento de protocolización y cobranza es el responsable, de la recuperación de los recursos invertidos en la construcción de estas viviendas para su reinversión en el Sistema Nacional de Vivienda y Hábitat. Es por ello que se encarga

de tener la cantidad de beneficiarios exacta para el proceso de protocolización y cobranzas y darle seguimiento.

Recepción de documentación de los beneficiarios para el inicio de protocolización

Este departamento de protocolización y cobranza se encarga de recaudar todo los documentos necesarios para el proceso de protocolización tales como:

Requisitos Generales para Documentar

- Copia de la Cédula de Identidad (Beneficiario y Co-solicitante).
- Rif del Beneficiario y Co- solicitante (vigente).
- Copia del Acta de Adjudicación.
- Copia del Finiquito. (En caso que la vivienda se encuentre cancelada)
- Copia del Acta de Matrimonio/ Legalización de Concubinato (en caso de que aplique).
- Copia del Sentencia de Divorcio (en la misma debe establecer la partición de bienes de la comunidad conyugal) debidamente Registrada.
- En el supuesto de muerte del adjudicatario: Declaración de Herederos Universales y la Autoliquidación de impuestos sucesorales (Previa participación a Redes Populares de Vivienda).
- En caso del que Beneficiario posee un apoderado anexar Copia del Poder debidamente autenticado.

Procedimiento para casos irregulares

- Una vez que sea detectado un caso irregular la persona afectada debe dirigirse a las oficinas de Redes Populares de Vivienda desplegadas a Nivel Nacional, con los recaudos que sean necesarios para probar su regularización.
- Se entienden como Casos Irregulares los siguientes:
- Todas aquellas personas que pasan más de un (1) mes sin habitar el inmueble.

- Venta, Cesiones o Traspasos del bien adjudicado.
- Que el inmueble adjudicado se le esté dando un uso distinto al de vivienda.
- Y todas aquellas otras irregularidades que sean detectadas por las Oficinas Estadales y Redes Populares de Vivienda.

Revisión de Control Interno

Esta área es la encargada de validar que cada soporte se encuentre con sus documentos originales, con las tablas debidamente aplicadas, que obtenga la orden de elaboración, que los pagos tenga el sello seco, y que los estados de cuentas estén disponibles para los beneficiarios y puedan ver lo que pagan.

De no cumplir con alguno de los requisitos previamente establecidos, el jefe de control interno procede a devolver el pago, al departamento de protocolización y cobranzas. Si aprueba todo lo antes expuesto. Todos los recaudos y pagos son remitidos nuevamente al área que le corresponde.

Recepción en Protocolización y Cobranza de Documentos Aprobados por Control Interno

Se encarga de buscar las firmas, este proceso es un poco tardío dado a que los procesos son llevados a notarias para dar efectividad y validez a la documentación y así poder entregar la titularidad de las viviendas a los beneficiarios.

Notificación de Pago a las Áreas Involucradas

Los empleados del departamento de protocolización y cobranza se encargan de notificar a las áreas involucradas de la emisión del cobro. De esta manera, si las áreas involucradas tienen contacto con el beneficiario, será notificado, y el mismo pueda empezar sus cancelaciones.

PROCESO DESPUÉS DEL PLAN ESTRATÉGICO

Determinar Cuál es la Cantidad de Beneficiarios de Viviendas Construidas con Recursos del Fondo de Aportes del Sector Público

El departamento de protocolización y cobranza es el responsable de recibir la documentación original con los recaudos de los entes adscritos de cada proyecto culminado en el momento que finalizan con firmas aprobatorias, luego de validar lo antes mencionado proceden con el registro de las mismas en el sistema realizando el cálculo de sus debidos a la cantidad de beneficiarios y así poder evaluar el precio de la vivienda.

Recepción de Documentación de los Beneficiarios para el Inicio de Protocolización

Este departamento recibe toda la documentación necesaria para iniciar el proceso de protocolización y cobranza. Generando el cronograma de actividades para las firmas en las notarías y luego de este proceso se le entrega la tabla donde se encuentra todo el estado cuenta que debe cancelar el beneficiario sea por cuotas mensuales o por la totalidad del monto.

Selección en el Sistema de Pasivos e Impresión de Soporte

Con dicho reporte se hace la selección de pago de cada beneficiario de acuerdo a la fecha de vencimiento por medio del sistema, luego de seleccionados los pagos, se imprimen las órdenes de los estados de cuentas.

Impresión de Reporte (Orden de Elaboración)

Teniendo la selección de pagos en sistema, se procede a la impresión del reporte de pagos emitidos por el beneficiario

Unir Reporte con las Cuotas Pagadas (Pasivos)

Se debe unir el reporte de pagos de los beneficiarios seleccionados por el departamento de protocolización y cobranza, las cuotas a pagar con todos los soportes y por ultimo colocar sello de pagado al estado de cuenta original.

Revisión de Control Interno

Esta área es la encargada de validar que cada soporte se encuentre con sus documentos originales, con los estados de cuentas o tablas debidamente aplicadas, que el reporte de pagos seleccionados, y que los estados de cuentas canceladas de los beneficiarios originales contengan el sello de pagado.

De no cumplir con alguno de los requisitos previamente establecidos, el jefe de control interno procede a devolver el pago, al departamento de protocolización y cobranza. Si aprueba todo lo antes expuesto, los pagos son remitidos nuevamente al área que le corresponde.

Recepción en Protocolización y Cobranza de Documentos Aprobados por Control Interno

Se encarga de generar el archivo y cargar en el banco, luego de cargado en el banco el jefe de protocolización y cobranza se encarga de revisar por su usuario que el monto a pagar coincida con el reporte de pago aprobado por control interno y por ultimo aprueba el gerente de administración y finanzas..

Notificación de Pago a las Áreas Involucradas

Luego de liberados los pagos por los firmantes autorizados, el banco se encarga de enviar un correo notificando que los beneficiarios han emitido un pago por la cancelación de las cuotas o la totalidad del monto. Si el beneficiario cancela la totalidad del monto de la vivienda se le hace el finiquito.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El presente trabajo de investigación, tiene como finalidad proponer mejoras en el proceso de Protocolización y Cobranzas del Banco Nacional de Vivienda Y hábitat Carabobo, mediante un Plan de Estratégico que permita fortalecer las debilidades detectadas, así como reforzar las fortalezas, permitiendo de esta manera recuperar la inversión en materia de viviendas mediante la protocolización y cobranza, es por ello que se hace indispensable la optimización los procesos de control interno y permita realizar nuevas soluciones habitacionales que tanto demanda el país.

Los resultados obtenidos, fueron graficados, analizados e interpretados y utilizaos para la elaboración de una matriz DOFA, con la cual se pudo obtener las estrategias adecuadas para darle solución a la problemática existente, con la cual se identificaron las debilidades existentes de los procesos entre las cuales se señalan las siguientes:

- Falta de información de los entes adscritos para continuar con el proceso de protocolización.
- Falta de personal.
- No cumplir con el Proceso de protocolización.

Finalmente, con estos objetivos establecidos en la presente investigación, se quiere lograr cel diseño de un plan estratégico para mejorar procesos de protocolización y cobranza del Banco Nacional de Vivienda y Hábitat Carabobo, el cual brindara solución a la problemática planteada, asimismo permitiendo un mejor

desempeño de los empleados que trabajan en el departamento de protocolización y cobranza direccionados al logro de los objetivos del departamento.

Recomendaciones Finales

Para la puesta en marcha del plan Estratégico para mejorar los procesos administrativos de protocolización y cobranza, en el departamento de Banavih Carabobo, se presentan las siguientes recomendaciones finales:

- Capacitar al personal de acuerdo a las modificaciones efectuadas en los procesos para su mejor desempeño.
- Difundir la información a todas las áreas involucradas a los procesos de elaboración de documentación y cuentas por cobrar.
- Simplificación del proceso para la elaboración de estados de cuentas a beneficiarios a los fines de fortalecer el control interno.
- Dar seguimiento a la implementación de esta propuesta.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Aguirre, (2007). **Auditoría III. Control Interno Áreas específicas de implantación Procedimiento y Control**. Editorial Cultura S.A. Madrid, España.
- Arens, A. Loebbecke, J. Quiñones y Resediz (2006) **Auditoría un Enfoque Integral**, 6ta edición, editorial Prentice Hall Hispanoamericana. S.A. México.
- Arias (2006). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Belestrini, M. (2008). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Editorial Consultores Asociados. Caracas, Venezuela.
- Cabrera, M. (2009). **Administración**. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. México.
- Cashin, N. y Levy J. (2000). **Manual de Auditoría Interna. Un Nuevo enfoque empresarial**. Buenos Aires Editores.
- Cabanellas, Guillermo (1981). Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual. Buenos Aires: Heliasta. ISBN 950-0065-08-8.
- Corredor, J. (2007). La Planificación Estratégica. Bases Teóricas para su Aplicación. (4ta Edic.).Valencia: Vadell Hermanos Editores C.A.
- .
- Catacora (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Primera Edición. Mc Graw-Hill Interamericana S.A. México.
- Díaz, A. (2012). **Descripción de las Operaciones Típicas de una Empresa**. Editorial Club de Estudio. Caracas, Venezuela.
- Elliott, J. (2004). **Contabilidad Financiera**. 5ta.Edición. Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A. México.
- Estupiñan, R. (2004). **Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales**. Primera edición. ECOE ediciones. Bogotá, Colombia.

- Fernández (2004), **Contabilidad Intermedia**. Editorial Limusa Wiley. Segunda Edición. México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Kotler. (2007). **“Dirección de Mercadotecnia”**. 8va Edición. Editorial Prentice Hall. México.
- Martínez Pedrós y Milla Gutiérrez, (2008), **La elaboración del plan estratégico y su implementación a través de la Tabla de mando integral**. Ediciones Díaz de Santos, S. A., Madrid, España.
- Palella, S. y Martins, F. (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Editorial Fedupel. Caracas, Venezuela.
- Ramírez, T. (2007). **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.
- Real Academia española (2001). **Diccionario de la lengua española**. 22ª Edición. Espasa Calpe. Madrid, España.
- Rosemberg, J. (2006). **Diccionario de Administración y Finanzas**. Editorial Océano. Madrid-España.
- Sabino, C. (2010). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Caracas, Venezuela.
- Serna, H. (2010). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología**. 7ª Edición. Editorial 3R Editores. Madrid, España.
- Tamayo y Tamayo, M. (2010). **El proceso de la investigación Científica**. Tercera Edición. Ediciones Limusa, S.A. Bogotá. Colombia.

Trabajos de Grado e Informes de Pasantía

Rivera, A. (2015); presentada en la Universidad de Carabobo (UC), 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 de vidrios (VENVIDRIO)”**

Dicuru (2015) en la Universidad de Carabobo, **“Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa NATURAL FLOR, C.A.”**

Goyo, y Oliveros, (2014), presentó un trabajo de grado titulado **“Lineamientos de Control en las Cuentas por Cobrar de la Empresa Dimo, C.A”**

Silva y Sevilla, (2013), en su trabajo de grado titulado **“Propuesta de un Plan Estratégico para el Mejoramiento de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A.”**

Arriaza, y Guácaran (2013), desarrollaron un trabajo titulado: **“ presentaron un trabajo de grado, denominado “Estrategias Dirigidas Al Mejoramiento De La Gestión De Cobranzas Y Control De Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Mc Asesores S.C.”**

ANEXOS

Anexo A
CUESTIONARIO

N	Ítem	SI	NO
1	¿Considera usted que el departamento de Banavih Carabobo existe un sistema de control interno en cuanto a la protocolización y cobranza?		
2	¿Considera usted que el proceso de cuentas por cobrar se realiza en el tiempo oportuno?		
3	¿Considera usted que las normas de control interno actuales agilizan el proceso administrativo en la elaboración de los documentos de titularidad?		
4	¿Considera usted que es necesario implementar un plan que permita la mejora en el proceso de cobro de los adjudicatarios?		
5	¿El tiempo establecido para la elaboración y entrega de los documentos de titularidad se ejecuta con regularidad?		
6	¿Considera usted que los procesos de protocolización y cobranza que se llevan en el Banavih permiten desarrollar sus actividades pertinentes al departamento?		
7	¿Considera usted que los pagos de las viviendas, son realizadas en el tiempo oportuno?		
8	¿Existe un adiestramiento constante del personal que maneja la cobranza?		
9	¿Considera usted que la implementación de un plan estratégico permita mejorar el proceso de protocolización y cobranza del departamento del Banavih Carabobo?		