



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de _____ para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:

"REVISIÓN DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR
MEDIANTE LA AUTOMATIZACIÓN DE LA CARGA
MANUAL EN LA EMPRESA 'LECOMP INTERNATIONAL
GROUP C.A.'"

Realizado por el (la) Br. MARIA JOSE DA SILVA PADRON

C.I. N° 27.289.245 cursante de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMP.

hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de: 20 (Veinte)

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

Yole Gonzalez
Titular Académico (Coordinador)
Nombre: Yole Gonzalez
C.I.: 4.879.574

Wiltrado Vargas
Jurado
Nombre: Wiltrado Vargas
C.I.: 5.090.455



Jurado
Nombre:
C.I.:

Fecha. 05/04/2024



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**REVISIÓN DEL PROCESO DE
CUENTAS POR COBRAR MEDIANTE
LA AUTOMATIZACIÓN DE LA
CARGA MANUAL EN LA EMPRESA
LECOMP INTERNATIONAL GROUP C.A.**

Autora: María Da Silva

Urb. Yuma II, calle N.º 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 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**REVISIÓN DEL PROCESO DE
CUENTAS POR COBRAR MEDIANTE
LA AUTOMATIZACIÓN DE LA
CARGA MANUAL EN LA EMPRESA
LECOMP INTERNATIONAL GROUP C.A.**

Empresa: LECOMP INTERNATIONAL GROUP C.A.

Autora: María Da Silva
C.I: 27.289.245

San Diego, noviembre 2024



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**REVISIÓN DEL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR MEDIANTE
LA AUTOMATIZACIÓN DE LA CARGA MANUAL EN LA EMPRESA
LECOMP INTERNATIONAL GROUP C.A.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Tutor Académico: Lcda. Yole González C.I. V- 4.879.574

Tutor Empresarial: Lcda. Wendy Garcia C.I. V- 16.785.379

Autora: María Da Silva

C.I: V-27.289.245

San Diego, noviembre 2024

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
INTRODUCCIÓN	1
FASE	
I	
GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	2
1.1. Descripción de la Empresa	2
1.1.1. Ubicación	2
1.1.2. Reseña Histórica	2
1.1.3. Estructura Organizativa	2
Figura 1. Estructura Organizativa de la empresa	3
1.2. Misión, visión, valores y objetivos de la Empresas	3
1.2.1. Misión de la Empresa	3
1.2.2. Visión de la Empresa	4
1.2.3. Valores de la Empresa	4
1.2.4. Objetivos de la Empresa	4
1.3. Descripción del departamento	5
1.4. Misión, Visión y Objetivos del departamento	5
1.4.1. Misión del Departamento	5
1.4.2. Visión del Departamento	5
1.4.3. Objetivos del Departamento	5
1.5. Organigrama del Departamento	5
Figura 2. Estructura Organizativa del Departamento	6
II	
DIAGNÓSTICO	7
2.1. Diagnóstico de necesidades	7
2.2. Plan de trabajo	8
2.2.1 Formulación del Problema	8
2.2.2 Objetivos de la Investigación	9
2.2.2.1. Objetivo General	9
2.2.2.2. Objetivos Específicos	9
2.3. Cronograma de Actividades	9
2.4. Descripción de Actividades	10
2.5. Recursos Técnicos y Humanos	10
2.5.1 Recursos Técnicos	10
2.5.2 Recursos Humanos	10
III	
VINCULACION TEÓRICA	11
3.1. Principios Teóricos	11

IV	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	
	4.1 Análisis del proceso actual de cuentas por cobrar en LECOMP International Group C.A., identificando las áreas que requieren automatización de la carga manual.....	14
	4.2 Evaluación de las ventajas y desventajas de la automatización de la carga manual en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa.....	22
	4.3 Implementación de un sistema de automatización de la carga manual de cuentas por cobrar, adecuado a las necesidades y características de la empresa LECOMP International Group C.A.....	23
	4.3 Evaluación de los resultados obtenidos después de la implementación de la automatización de la carga manual, analizando los indicadores de mejora en la gestión de cuentas por cobrar, como reducción de errores, el aumento de la eficiencia, y la optimización de los tiempos de procesamiento.....	24
V	ACCIONES	
	5.1 Implementación de un sistema de automatización de la carga manual de cuentas por cobrar, adecuado a las necesidades y características de la empresa LECOMP International Group C.A.....	25
	5.2 Evaluación de los resultados obtenidos después de la implementación de la automatización de la carga manual, analizando los indicadores de mejora en la gestión de cuentas por cobrar, como reducción de errores, el aumento de la eficiencia, y la optimización de los tiempos de procesamiento.	29
	REFERENCIAS	32

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

Gráfico		Pp
1	¿Considera que los procesos se están realizando idóneamente?.....	14
2	¿El ingreso manual de los registros de información financiera se están realizando de manera eficiente?	15
3	¿Considera que los procesos de cobranza actuales retrasan el tener los registros día?.....	16
4	¿Considera que una gestión deficiente afecta la liquidez y salud financiera?.....	17
5	¿Considera que el mejorar la eficiencia y precisión en el proceso de cobro agiliza la entrega de recibos al personal de la empresa?	18
6	¿Cree usted que los informes analíticos que se entregan a la gerencia cuentan con datos consistentes con la realidad?	19
7	¿Cree usted que automatizando las gestiones que proporcionan información financiera se tendrá un registro eficiente en los activos?	20
8	¿Cree usted que para el crecimiento y éxito de la empresa deben reducirse los errores y/u omisiones en la carga manual de los datos?	21

LISTA DE GRÁFICO

CONTENIDO

Cuadro		Pp
1	Cronograma de actividades	9
2	Procesos administrativos	14
3	Registros financieros eficientes	15
4	Procesos de cobranza con retrasos	16
5	Gestión deficiente	17
6	Mejora de eficiencia y precisión para agilizar entrega de cobros	18

7	Informes entregados a la gerencia con data consistente	19
8	Automatización de las gestiones proporciona un registro eficiente de activos	20
9	Reducción de errores y/u omisiones en la carga de datos	21
10	Comparación de Softwares de Cobranza	26

LISTA DE FIGURAS

CONTENIDO

Figura		Pp
1	Organigrama Estructural de la Empresa LECOMP International Group C.A.....	3
2	Organigrama Estructural del departamento de Tesorería	6

INTRODUCCIÓN

La información contable es de gran importancia para las empresas, debido a que la toma de decisiones gerenciales acertadas depende de la emisión de reportes fiables y oportunos, por lo tanto, se debe contar con las herramientas necesarias para poder llevar un registro continuo de las operaciones, ya que a medida que la organización crece aumenta el volumen de estas.

Una de las áreas que requieren de mejora en sus procesos de registros contables, y que haya una efectiva actualización de la información es en relación a las cuentas por cobrar y su gestión de cobranza, esta se debe hacer efectiva a la fecha de vencimiento del crédito otorgado, por lo tanto, se requiere hacer seguimiento y emitir reportes donde se refleje los clientes que tienen deudas con la empresa cuyas facturas ya han vencido el lapso otorgado, por lo tanto, los sistema de información administrativo y contables son de gran importancia para obtener datos correctos, actualizados y con mayor rapidez.

Bajo este contexto, el presente informe de pasantías se desarrollará en la empresa LECOMP INTERNATIONAL GROUP C.A., cuyo objetivo es la revisión del proceso de cuentas por cobrar mediante la automatización de la carga manual en la empresa, de manera que se logre obtener información fiable, oportuna y veraz para apoyar la toma de decisiones, emitir estados financieros y salvaguardar los activos. Ante tales implicaciones el presente estudio se adecuará a la estructura de un informe de pasantía de investigación, desarrollada en cuatro (4) fases, de la manera siguiente:

Fase I: Generalidades de la Institución: aquí muestra la información de la empresa como ubicación, una breve descripción, estructura organizacional misión, visión, objetivos de la empresa, descripción y objetivos del departamento donde se desarrolla la pasantía.

Fase II: Diagnóstico: de necesidades del Departamento en el que realiza la pasantía, plan de trabajo, cronograma de actividades a realizar, descripción de las actividades a realizar y los recursos técnicos y humanos con que cuenta el pasante para el desarrollo de la investigación dentro de la institución.

Fase III: Vinculación Teórica: Revisión de teorías, leyes, principios, entre otros, que de alguna manera ayudan a resolver el problema o situación problemática.

Fase IV: En el cual se presenta los resultados del instrumento aplicado a los trabajadores de la empresa LECOMP INTERNATIONAL GROUP C.A

FASE I

GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

1.1. Descripción de la Empresa

1.1.1 Ubicación

La empresa LECOMP International Group C.A. se encuentra ubicada en la Av. Carabobo con calle Uslar, Edif. Centro Corporativo La Viña Plaza, piso 11, Urb. La Viña, Municipio Valencia del Estado Carabobo, Zona Postal 2001.

1.1.2. Reseña Histórica de la Empresa

La empresa LECOMP Internacional Group C.A. son distribuidores autorizados de marcas líderes de la industria automotriz, incluyendo ACDelco, General Motors, Isuzu, Ford, Motocraft, Denso y Sabó. La empresa ofrece una amplia variedad de productos originales, incluyendo repuestos, lubricantes y baterías. Se enorgullecen en trabajar exclusivamente con productos originales, garantizando la máxima calidad y rendimiento para sus clientes. Con una sólida trayectoria de 8 años en el mercado venezolano, han demostrado su compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente. Su dedicación en proporcionar productos confiables y genuinos, les ha consolidado como un socio confiable para todas las necesidades de sus clientes en Venezuela. Se han enfocado a ofrecer a sus clientes productos originales y un servicio excepcional para garantizar su satisfacción y fidelidad. Además, ha establecido relaciones duraderas con sus proveedores para asegurar una cadena de suministro confiable y eficiente. A lo largo de estos años, han adquirido una amplia experiencia en la industria y se han consolidado como un referente en el mercado.

1.1.3. Estructura Organizativa de la Empresa

A continuación, se presenta la estructura organizativa de la empresa LECOMP International Group C.A. (ver figura N°1), donde se realiza la pasantía, expuesta a continuación:

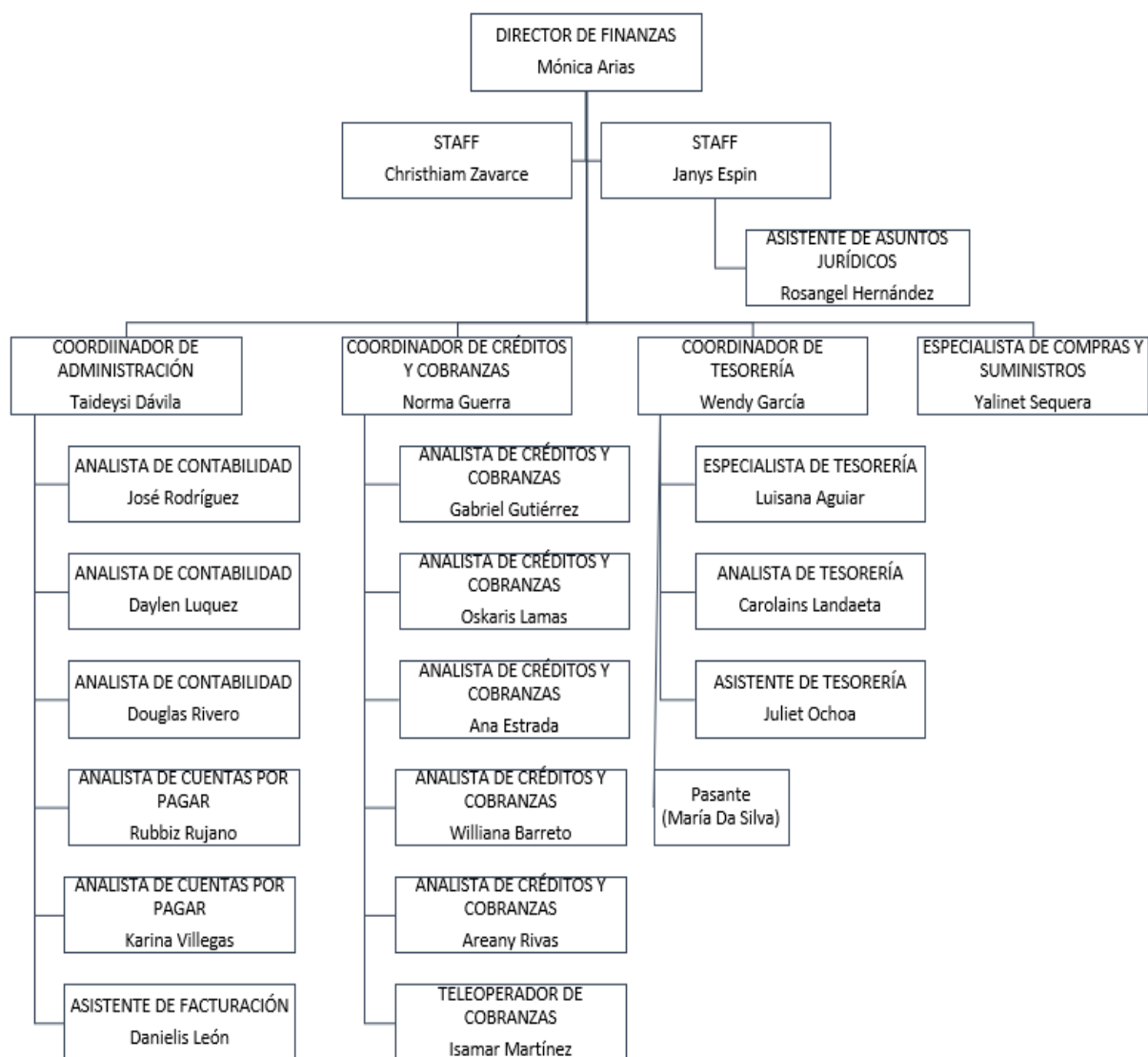


Figura 1.- Organigrama Estructural de la Empresa LECOMP International Group C.A.

Fuente: Dpto. Dirección de Finanzas (2023).

1.2. Misión, visión y objetivos de la empresa

1.2.1. Misión

Ser líderes en la distribución mayorista de repuestos automotrices de máxima calidad en todo el territorio nacional. Se comprometen a superar las expectativas del mercado a la al ofrecer productos reconocidos a nivel, respaldados por un equipo de ventas altamente capacitado y apoyados por instalaciones logísticas de vanguardia. Se esfuerzan por brindar un servicio excepcional a sus clientes y establecer alianzas estratégicas con proveedores confiables, todo ello

con el objetivo de garantizar la satisfacción total de sus clientes y contribuir al crecimiento y desarrollo de la industria automotriz.

1.2.2. Visión

Convertirse en la referencia indiscutible en el mercado de autopartes, reconocidos por su excelencia, calidad y compromiso. Se esfuerzan por ser el proveedor preferido de repuestos automotrices, tanto para clientes individuales como para empresas, destacándose por su amplia gama de productos de renombrada calidad y por el respaldo de un equipo humano excepcionalmente capacitado. Aspiran a expandir su presencia a nivel nacional e internacional, estableciendo alianzas estratégicas sólidas y mantenimiento de su compromiso indeclinable con la satisfacción de sus clientes. A través de su visión, buscan contribuir al desarrollo y crecimiento sostenible de la industria automotriz, ofreciendo soluciones confiables y de vanguardia que impulsen el progreso y la eficiencia en el sector.

1.2.3. Valores

Los valores que ha definido a la empresa LECOMP International Group C.A. serán relevantes el fortalecimiento de la imagen de la empresa y contribuye al clima organizacional, detallados a continuación:

- ✓ Seguridad laboral como pilar fundamental.
- ✓ Cultivan las buenas relaciones laborales y el trabajo en equipo
- ✓ Liderazgo visible y sentido con responsabilidad y disciplina
- ✓ Interactúan de forma honesta, transparente y respetuosa con todo su entorno.
- ✓ Entregar un servicio de calidad a sus clientes.
- ✓ Buscan la excelencia a través del mejoramiento continuo.

1.2.4 Objetivos de la Empresa

- ✓ Cumplir con los requisitos de los clientes y partes interesadas con la finalidad de satisfacer sus necesidades y expectativas, para lo cual se establecen canales de comunicación interna y externa como principal soporte de la información, a fin de coordinar las actividades de la empresa y conocer la percepción del cliente.
- ✓ Implementar instancias efectivas de consulta y participación de los trabajadores en el

sistema de gestión integrado, y cuando existan de los representantes de los trabajadores.

- ✓ Asegurar la identificación, comunicación, actualización y cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables, a los cuales se suscribe la organización.
- ✓ Asignar responsablemente los recursos necesarios para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad en el trabajo, estableciendo canales de comunicación para asegurar en forma confiable, exacta y oportuna el suministro de información con sus trabajadores y partes interesadas relacionadas.
- ✓ Trabajar en mejorar continuamente el sistema de gestión integrado, velando por el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización.

1.3. Descripción del Departamento donde se realizó la Pasantía.

La pasantía se realizará en el departamento de Coordinación de Tesorería, el cual tiene como función contribuir al crecimiento de la compañía, tanto a través de la comercialización de productos como de la prestación de servicios, mediante el eficiente uso de sus recursos financieros, materiales y talento humano.

1.4. Misión, visión y Objetivos del Departamento

1.4.1. Misión

Custodiar y distribuir los recursos de la empresa, a través de una gestión moderna, eficiente y segura, que facilite la interacción con los clientes y trabajadores, contribuyendo a la consecución de los objetivos organizacionales.

1.4.2. Visión

Ser reconocido como un departamento de excelencia, eficiente, seguro y confiable, que sea un referente a nivel organizacional.

1.4.3. Objetivos del Departamento

- ✓ Optimizar la liquidez de la empresa y garantizar su solvencia, además de asegurar su capacidad para hacer frente a las obligaciones financieras a corto y largo plazo.
- ✓ Hacer seguimiento de los flujos de efectivo entrantes y salientes.

- ✓ Tomar medidas para garantizar que la empresa siempre tenga suficiente efectivo para cubrir sus gastos y cumplir con sus obligaciones financieras.
- ✓ Maximizar la rentabilidad empresarial, al garantizar que el efectivo esté disponible para inversiones y oportunidades rentables.
- ✓ Minimizar el riesgo, al garantizar que se mantenga un nivel adecuado de efectivo disponible para cubrir emergencias y situaciones imprevista.
- ✓ Reducir los costos financieros, al garantizar que se mantengan niveles adecuados de efectivo y al tomar medidas para reducir la necesidad de financiación externa.

1.5. Organigrama del Departamento de Servicios Compartidos área de control.

El departamento donde se realizó la pasantía es el de Tesorería (ver figura 2).

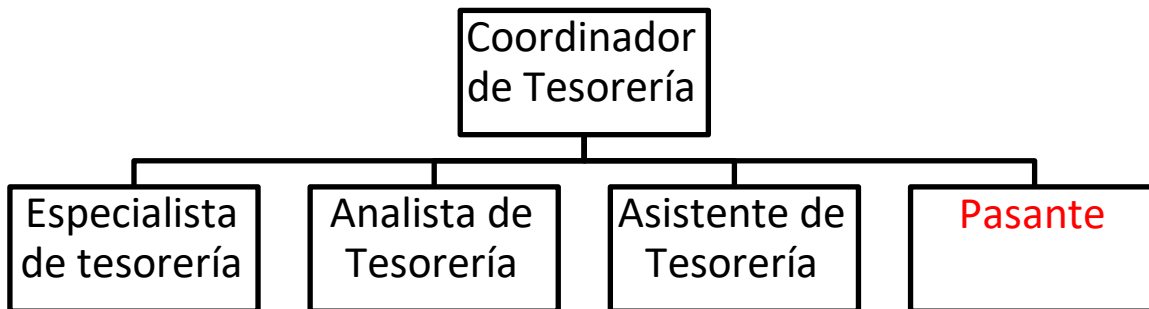


Figura 2.- Organigrama Estructural del departamento de Tesorería

Fuente: Dpto. Finanzas. LECOMP International Group C.A. (2023).

FASE II

DIAGNÓSTICO

2.1. Diagnóstico de las Necesidades del Departamento en el que se Realiza la Pasantía

Las empresas deben ser garantes de mantener un flujo continuo del efectivo producto de sus operaciones de venta de productos y servicios, por lo tanto, la gestión de cobranza es una de los procesos indispensables de la organización, ya que de él depende que se concrete el cobro de las facturas vencidas emitidas a los clientes por las ventas a crédito en los lapsos establecidos, para garantizar el sostenimiento de la liquidez de la empresa y así, poder disponer de los recursos financieros necesarios para cubrir sus compromisos organizacionales.

Para ello, se debe apoyar en un proceso contable efectivo, donde se emitan reportes sobre los saldos reales de las cuentas por cobrar, y planificar la gestión de cobranza. Cabe destacar, que un mundo globalizado, con avances tecnológicos acelerados, y con una competencia cada vez más agresiva, las empresas deben buscar medios que le sean más efectivos para lograr obtener la información a tiempo que respalde el proceso de toma de decisiones. Por lo tanto, se requiere de la automatización de los registros de la información financiera y contable de la empresa, de esta manera obtener reportes fiables, oportunos y veraces, para apoyar la toma de decisiones acertadas.

A tales implicaciones, el presente informe de pasantías se orientó en la empresa LECOMP International Group, C.A., dedicada a la comercialización de lubricantes y repuestos automotrices de distinguidas marcas, la cual se encuentra ubicada en el Municipio Valencia del Estado Carabobo, cuya problemática radica en departamento de cuentas por cobrar, ya que el registro de la información sobre la cobranza se realiza de manera manual haciendo que el proceso sea lento, por lo tanto el uso de un sistema arcaico ha generado una serie de desafíos y dificultades operativas. A medida que la empresa ha crecido y se ha expandido, se ha vuelto evidente que el sistema actual no está a la altura de las necesidades y demandas actuales, ya que se requiere procesar mayor cantidad de información con mayor rapidez, precisión y exactitud.

Una de las principales preocupaciones es la lentitud en el proceso de cobranza, debido a que la carga de la cobranza se realiza manualmente en el sistema, se requiere una cantidad significativa de tiempo y recursos para completar esta tarea. Esto no solo retrasa el proceso de

cobranza en sí, sino que también afecta la eficiencia general de la empresa, ya que los empleados deben dedicar una cantidad considerable de tiempo a ingresar datos manualmente en lugar de realizar tareas más estratégicas y de valor agregado, en pro de alcanzar los objetivos organizacionales, mejoras en su desarrollo profesional.

Además, el sistema actual no tiene la capacidad de omitir automáticamente los días de crédito, lo que exige un análisis manual de los días de vencimiento de los clientes en función de la fecha de emisión de la factura. Este enfoque manual es propenso a errores y puede llevar a una mala gestión de los plazos de pago, lo que a su vez afecta la liquidez y la salud financiera de la empresa. La falta de automatización y la dependencia de un sistema arcaico también limitan la capacidad de la empresa para realizar un seguimiento efectivo de las cuentas por cobrar y gestionar de manera proactiva los pagos atrasados, por lo tanto, no se logra una visibilidad clara de las cuentas pendientes de cobro y los plazos de pago otorgados, la empresa corre el riesgo de incurrir en pérdida financiera y experimentar una disminución en la confianza de los clientes, afectando la imagen de la empresa ante ellos.

Por otro lado, el sistema actual puede carecer de características y funcionalidades avanzadas que podrían mejorar la eficiencia y la precisión de los procesos de cobrar, tales como la falta de integración con otros sistemas o la incapacidad para generar informes detallados y análisis de datos relevantes, esto dificulta la toma de decisiones informadas y estratégicas en relación con la gestión de cobranza. Es por ello, que el uso de un sistema arcaico impacta negativamente en la eficiencia, la precisión y la capacidad de toma de decisiones de la empresa. En este sentido, es crucial que se adopten medidas para modernizar y automatizar estos procesos, implementando un sistema de gestión de cobranza más avanzado que permita una carga automatizada del cobro de las cuentas por cobrar vencidas, un cálculo de los días de crédito y una gestión eficiente de estos activos. Esto mejorará la productividad, reducirá errores u omisiones, contribuirá al crecimiento y éxito continuo de la empresa

2.2. Plan de Trabajo

2.2.1. Formulación del Problema

Bajo estas implicaciones, se formula la siguiente interrogante: ¿Es necesario realizar una revisión del proceso de cuentas por cobrar en la empresa LECOMP International Group C.A., Para evaluar la viabilidad de la automatización de la carga manual?

2.2.2. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar la posibilidad de mejora en el proceso de cuentas por cobrar en la empresa LECOMP International Group C.A., mediante la automatización de la carga manual.

Objetivos Específicos

- ✓ Analizar el proceso actual de cuentas por cobrar en LECOMP International Group C.A., identificando las áreas que requieren automatización de la carga manual.
- ✓ Evaluar las ventajas y desventajas de la automatización de la carga manual en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa.
- ✓ Implementar un sistema de automatización de la carga manual de cuentas por cobrar, adecuado a las necesidades y características de la empresa LECOMP International Group C.A.
- ✓ Evaluar los resultados obtenidos después de la implementación de la automatización de la carga manual, analizando los indicadores de mejora en la gestión de cuentas por cobrar, como reducción de errores, el aumento de la eficiencia, y la optimización de los tiempos de procesamiento.

2.3. Cronograma de Actividades

A continuación, se presenta en el cuadro N°1 el cronograma de actividades que se realizarán para el desarrollo de la presente investigación durante el período de pasantía.

Cuadro 1.- Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO					
	Jul Agos 2023	Sept Oct 2023	Nov Dic 2023	Ene Feb 2024	Mar Abr 2024	TOTAL EN DÍAS
Diagnóstico de Necesidades	X					3
Plan de Trabajo	X					3
Cronograma de Actividades		X				1
Descripción de las Actividades		X				1
Recursos Técnicos y Humanos		X				1
Principios Teóricos		X				15
Redacción del Informe Final			X	X	X	30
Total				54		54

Fuente: Autor (2024).

2.4. Actividades Desarrolladas Durante el Periodo de Pasantía

- ✓ Orientación y familiarización con la empresa, su estructura organizativa y sus políticas internas.
- ✓ Revisión de documentos y manuales relacionados con los procesos administrativos de la compañía.
- ✓ Asistencia en la gestión de archivos y documentación administrativa.
- ✓ Colaboración en la elaboración de informes y presentaciones relacionadas con la gestión empresarial.
- ✓ Observación y apoyo en la realización de tareas de control y seguimiento de proyectos.
- ✓ Apoyo en la gestión de recursos humanos, como el reclutamiento y selección de personal.
- ✓ Colaboración en proyectos de mejora de procesos y optimización de recursos.
- ✓ Apoyo en la gestión de proveedores.
- ✓ Participación en la implementación de sistemas o herramientas de gestión empresarial.
- ✓ Participación en la elaboración de planes estratégicos y tácticos de la empresa.
- ✓ Colaboración en la preparación de informes para la alta dirección.
- ✓ Evaluación y documentación de los resultados obtenidos durante el período de pasantía.

2.5. Recursos Técnicos y Humanos

Los recursos técnicos y humanos que se requieren para la elaboración del presente informe de pasantías, realizado en la empresa LECOMP International Group C.A., para que el pasante pueda ejercer su pasantía y elaboración de la presente investigación se encuentran los siguientes:

2.5.1 Recursos Técnicos

En cuanto a los recursos técnicos utilizados son: computadora, textos digitales, internet, impresora, encuadernación y carátulas para entrega del informe impreso.

2.5.2 Recursos Humanos

En relación con el recurso humano, la presente investigación requiere de la participación de 5 trabajadores de tesorería de la empresa LECOMP International Group C.A., la tutora

empresarial Lcda. Wendy Garcia, la tutora académica Lcda. Yole González y la autora Br. María José Da Silva Padrón.

FASE III

VINCULACIÓN TEÓRICA

En esta fase se exponen los principios teóricos sustentados por diferentes autores, y que guardan una vinculación sobre el tema en estudio para alcanzar el objetivo general que consiste en la revisión del proceso de cuentas por cobrar mediante la automatización de la carga manual en la empresa LECOMP International Group C.A., de manera que se pueda sustentar el desarrollo del presente forma de pasar, y poder desarrollar una propuesta que le dé solución a la problemática planteada.

3.1. Principios Teóricos

Los principios teóricos o bases teóricas, son los conceptos, definiciones y aportes que brinda diferentes autores sobre el tema estudiado, en relación a dar un direccionamiento y sustento a las bases metodológicas para alcanzar los objetivos trazados, centrándose en el tema del estudio, vinculando las teorías con el proceso de cuentas por cobrar y la necesidad de automatización de la carga manual en la empresa LECOMP International Group C.A., de manera que se logre rapidez, efectividad y eficiencia en la información financiera y contable sobre a los compromisos que tienen los clientes con la empresa por las ventas a crédito.

3.1.1. Cuentas por Cobrar

Según Weston y Brigham (1984), afirman que:

Las empresas preferirían vender al contado en lugar de hacerlo a crédito, pero las presiones de la competencia obligan a la mayoría de las empresas a ofrecer crédito. De tal forma, los bienes son vendidos, los inventarios se reducen y se crea una cuenta por cobrar. Finalmente, el cliente pagará la cuenta bien dicho momento la empresa recibirá el efectivo, el saldo de sus cuentas por cobrar disminuirá. (p.128)

El mantenimiento de las cuentas por cobrar tienen costos tanto directos como indirectos, pero también tiene un beneficio importante como lo es la concesión de créditos incrementará las ventas. La gestión correcta de las cuentas por cobrar empieza en la dirección de si se debe o no conceder crédito. Un sistema de control es importante porque sin él, las cuentas por cobrar se acumularán hasta alcanzar niveles excesivos, los flujos de efectivo disminuirán debilitando la

liquidez financiera, y las cuentas por cobrar cancelarán las unidades sobre las ventas por lo que se debe tener un sistema de control de las cuentas por cobrar.

3.1.2. Cobranza

Debido a que la gran mayoría de las operaciones mercantiles se realizan a base de crédito, los establecimientos comerciales y las instituciones que operan con crédito se ven en la obligación de efectuar procedimientos de cobro, para recuperar las inversiones que se encuentran en manos de los clientes. Por ello, las cobranzas son consideradas de gran importancia, ya que para llevarlas a cabo, se ha de prestar singular atención en los medios, forma y oportunidades de hacer. De acuerdo con Ettinger y Goliet (2002), las cobranzas son “fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital” (p.293). Asimismo, dicho autor señala lo siguiente:

Para efectuar el cobro a los buenos clientes, habrán de adoptarse procedimientos sencillos, como un simple recordatorio, mientras que con los otros, la táctica habrá de ser mucho más convincente y enérgica y, si fuera necesario, llegar hasta la demanda judicial, con todas las consecuencias que tal procedimiento acarrea. (p.332)

Tal como se redacta en los párrafos anteriores, la cobranza se traduce en una importante incómoda tarea del área de crédito y cobro, para la cual en la presente investigación se hacen algunas recomendaciones y se plantean algunas de las estrategias enfocadas hacia ese tópico. De igual forma, parte de las estrategias propuestas son dirigidas a evitar el procedimiento indeseable, y alcanzar una gestión efectiva, eficiente y eficaz, para fortalecer la liquidez financiera de la empresa objeto de estudio.

3.1.3. Nuevas Tecnologías en Contabilidad

De acuerdo con Scott (2009), comenta que “el uso de la tecnología en la contabilidad es un cambio sin precedentes, es decir, no es fácil identificar si sus impactos fueron negativos o positivos” (p.111). La tecnología tiene impactos positivos tanto en la agilidad y fiabilidad como en la seguridad de los sistemas de información utilizados en las empresas por las oficinas de contabilidad y los profesionales. La función de la información generada por los sistemas, según Allahyari y Ramazani (2011), es “ayudar a sus usuarios a tomar decisiones, considerando que la

contabilidad es capaz de producir información relevante para la formulación de procesos empresariales y estratégicos, para el control de actividades y para el crecimiento de las empresas” (p.165). Para Scott (2009), la ventaja de la tecnología “radica en el uso de varias herramientas para acelerar la ejecución de las funciones realizadas por el contador” (p.112). En este aspecto, la tecnología contribuye al avance operativo de la contabilidad frente a la competitividad, dada la rapidez y eficiencia que ofrecen los avances tecnológicos.

Aribaba et al. (2011), a su vez, destacan la importancia que “la tecnología añade a la sociedad, especialmente en las pequeñas empresas de servicios, dada la mejora en el rendimiento y el mayor desarrollo del negocio” (p.85). Así, con más rendimiento surgen más oportunidades y ganancias, con ello se generan empleos y se beneficia la economía. La competitividad requiere que las organizaciones contables sean capaces de crear valor para sus clientes. Estos clientes que son contribuyentes y contratistas del personal.

Según Simons (1987), “al diferenciarse de sus competidores, implementar y formular una estrategia de negocio bien definida, estas organizaciones añadirán más resultados” (p.221). En la estrategia, de acuerdo con Jeremías (2004), el uso de tecnologías añadidas a los sistemas contables “es esencial, ya que proporciona información segura y útil. Tener una estrategia bien definida y consolidada, basada en inversiones en tecnología y calificación de personas” (p.116), según Grande et al. (2011), traerá “ventajas productivas y cambios favorables para sus clientes en comparación con sus competidores” (p.68).

Estas bases teóricas están vinculadas a la pertenencia instigación, debido a que se desea optimizar el proceso de gestión de cobranza de las cuentas por cobrar de la empresa en estudio, mediante el cambio del sistema manual que se lleva actualmente hacia una automatización del proceso en el registro de la gestión de cobros, de esta manera espera poder obtener información es real, rápida y fiable, para apoyar el proceso de toma de decisiones, evaluar la efectividad con que se está gestionando la cobranza, fortalecer la liquidez financiera, y mantener un flujo de efectivo constante para lograr la solvencia sobre las obligaciones contraídas por la empresa con terceros.

FASE 4: RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

4.1 Análisis del proceso actual de cuentas por cobrar en LECOMP International Group C.A., identificando las áreas que requieren automatización de la carga manual.

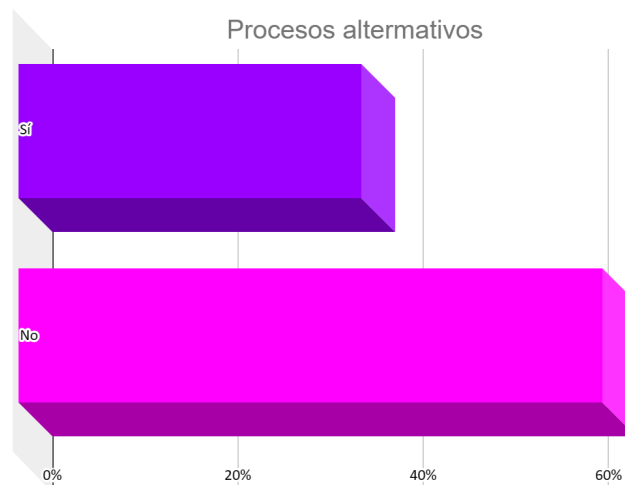
Ítem N° 1. ¿Considera que los procesos se están realizando idóneamente?

Cuadro N° 2 Procesos administrativos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	37%
No	19	63%
Total	30	100%

Fuente: Autor (2024)

Gráfico N° 1. ¿Considera que los procesos administrativos se están realizando idóneamente?



Fuente: Autor (2024)

Análisis de Resultados: De los trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento el sesenta y tres por ciento (63%) considera que los procesos no se están realizando de forma idónea, debiendo hacer una revisión exhaustiva para mejorar los procesos, mientras que el treinta y siete por ciento (37%) restante expresa que los procesos se están realizando idóneamente.

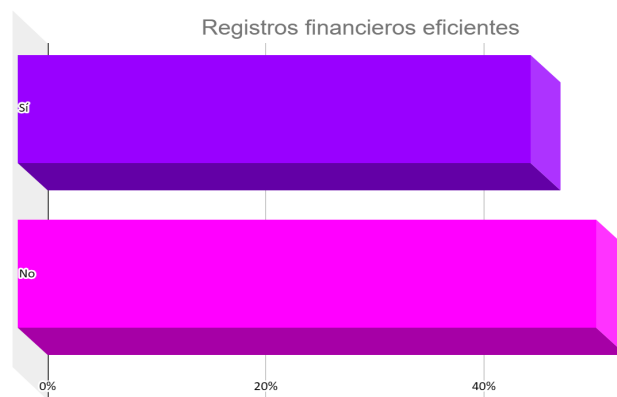
Ítem N° 2. ¿El ingreso manual de los registros de información financiera se están realizando de manera eficiente?

Cuadro N° 3 Registros financieros eficientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	47%
No	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Autor (2024)

Gráfico N° 2. ¿El ingreso manual de los registros de información financiera se están realizando de manera eficiente?



Fuente: Autor (2024)

Análisis de Resultados: De los trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento el cincuenta y tres por ciento (53%) que el ingreso manual de los registros de información financiera no se están realizando de la manera más idónea y eficiente considerando que en ese ingreso existen diversos factores que entran en cuenta como lo son: la gestión del tiempo y el análisis de las registros efectuados, mientras que el cuarenta y siete por ciento (47%) que el ingreso de los registros si se está haciendo de manera eficiente.

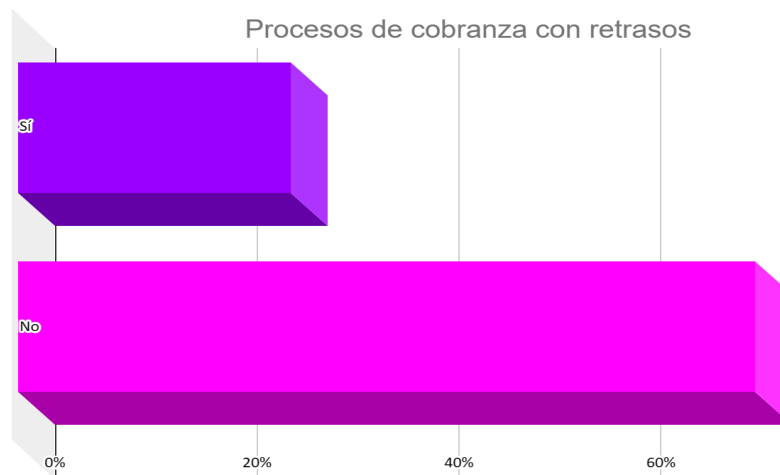
Ítem N° 3. ¿Considera que los procesos de cobranza actuales retrasan el tener los registros al día?

Cuadro N° 4 Procesos de cobranza con retrasos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	22	73%
No	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Autor (2024)

Gráfico N° 3. ¿Considera que los procesos de cobranza actuales retrasan el tener los registros al día?



Fuente: Autor (2024)

Análisis de Resultados: De los trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento el setenta y tres por ciento (73%) considera que los procesos de cobranza actuales presentan debilidades que retrasan tener los registros al día por el ingreso de la data manual, mientras que el veintisiete por ciento (27%) considera que, pese a las dificultades que presentan en el día a día pueden realizar los procesos de cobranza con normalidad.

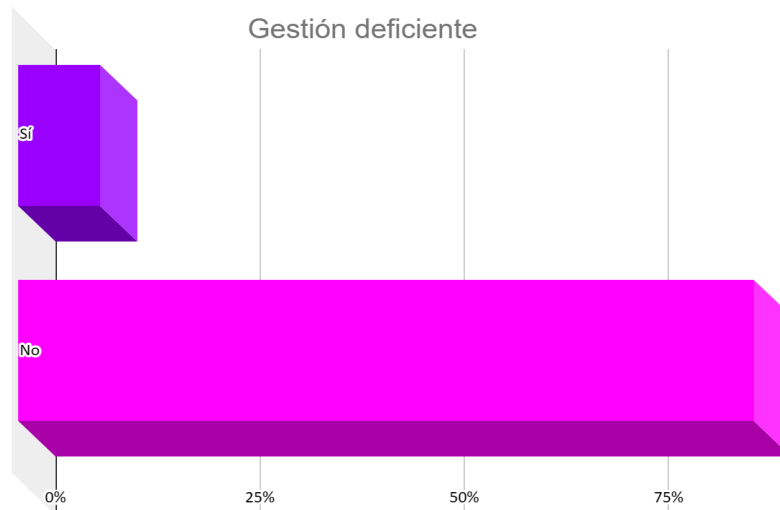
Ítem N° 4. ¿Considera que una gestión deficiente afecta la liquidez y salud financiera?

Cuadro N° 5 Gestión deficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	27	90%
No	3	10%
Total	30	100%

Fuente: Autor (2024)

Gráfico N° 4. ¿Considera que una gestión deficiente afecta la liquidez y salud financiera?



Fuente: Autor (2024)

Análisis de Resultados: De los trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento el noventa por ciento (90%) considera que, la gestión deficiente afecta directamente a la liquidez y la salud financiera de la empresa, pues ellos son los que miden cómo se encuentra la empresa en su estructura, mientras que el diez por ciento (10%) restante considera que, la gestión no afecta el ratio de la liquidez, por ende la salud financiera se mantiene estable.

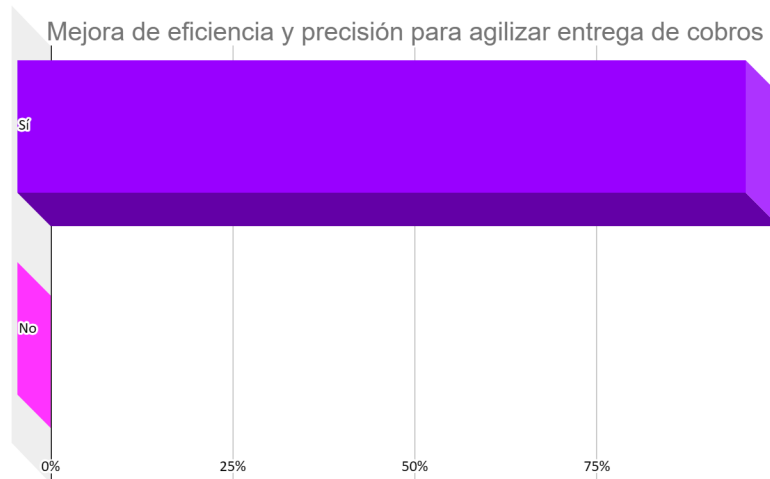
Ítem N° 5. ¿Considera que el mejorar la eficiencia y precisión en el proceso de cobro agiliza la entrega de recibos al personal de la empresa?

Cuadro N° 6 Mejora de eficiencia y precisión para agilizar entrega de cobros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Autor (2024)

Gráfico N° 5. ¿Considera que el mejorar la eficiencia y precisión en el proceso de cobro agiliza la entrega de recibos al personal de la empresa?



Fuente: Autor (2024)

Análisis de Resultados: De los trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento el cien por ciento (100%) considera que, para mejorar la eficiencia y precisión en el proceso de cobro se deben agilizar las entregas de recibos al personal de la empresa, mientras que el cero por ciento (0%) considera que no es necesario hacer mejoras para agilizar la entrega de recibos.

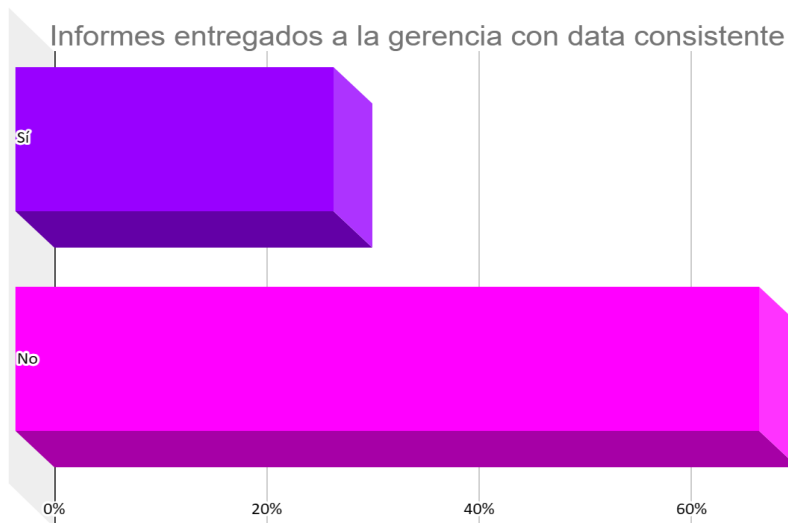
Ítem N° 6. ¿Cree usted que los informes analíticos que se entregan a la gerencia cuentan con datos consistentes con la realidad?

Cuadro N° 7 Informes entregados a la gerencia con data consistente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	30%
No	21	70%
Total	30	100%

Fuente: Autor (2024)

Gráfico N° 6. ¿Cree usted que los informes analíticos que se entregan a la gerencia cuentan con datos consistentes con la realidad?



Fuente: Autor (2024)

Análisis de Resultados: De los trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento el sesenta y por ciento (70%) considera que los informes analíticos que se entregan a la gerencia no cuentan con datos consistentes con la realidad, mientras que el treinta por ciento (30%) considera que todos los informes cuentan con data consistente.

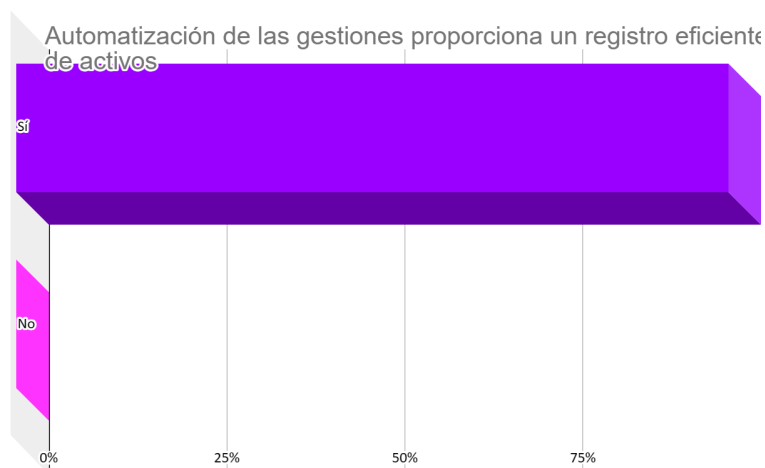
Ítem N° 7. ¿Cree usted que automatizando las gestiones que proporcionan información financiera se tendrá un registro eficiente en los activos?

Cuadro N° 8 Automatización de las gestiones proporciona un registro eficiente de activos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Autor (2024)

Gráfico N° 7. ¿Cree usted que automatizando las gestiones que proporcionan información financiera se tendrá un registro eficiente en los activos?



Fuente: Autor (2024)

Análisis de Resultados: De los trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento el cien por ciento (100%) expresa que, automatizando las gestiones que proporcionan la información financiera a la empresa se tendrá un registro eficiente en los activos, mientras que el cero por ciento (0%) considera que no es necesario automatizar las gestiones para proporcionar información financiera.

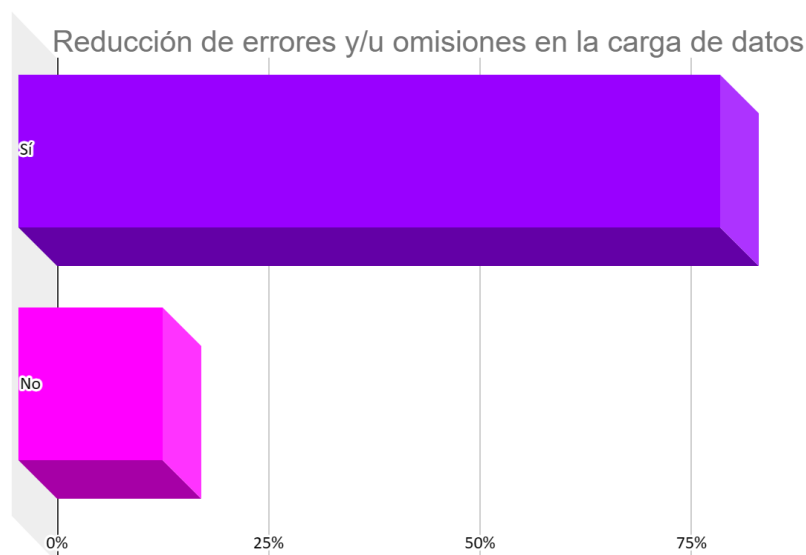
Ítem N° 8. ¿Cree usted que para el crecimiento y éxito de la empresa deben reducirse los errores y/u omisiones en la carga manual de los datos?

Cuadro N° 9 Reducción de errores y/u omisiones en la carga de datos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	25	83%
No	5	17%
Total	30	100%

Fuente: Autor (2024)

Gráfico N° 8. ¿Cree usted que para el crecimiento y éxito de la empresa deben reducirse los errores y/u omisiones en la carga manual de los datos?



Fuente: Autor (2024)

Análisis de Resultados: De los trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento el ochenta y tres por ciento (83%) cree que, para que la empresa crezca y tenga éxito deben reducirse los errores y/u omisiones en la carga manual de los datos para que estos expresen la situación en la que se encuentre la empresa; mientras que, diecisiete por ciento (17%) no cree que el reducir errores y/u omisiones haga crecer a la empresa.

4.2 Evaluación de las ventajas y desventajas de la automatización de la carga manual en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa.

Ventajas de la automatización de la carga manual en el proceso de cuentas por cobrar:

1. **Ahorro de tiempo:** La automatización permite que los procesos se realicen de manera más rápida y eficiente, lo que ayuda a reducir el tiempo necesario para realizar tareas de carga manual.
2. **Reducción de errores:** Al eliminar la intervención humana en la carga manual de datos, se minimiza la posibilidad de cometer errores, lo que puede mejorar la precisión y la calidad de la información.
3. **Mejora la productividad:** Al liberar a los empleados de tareas manuales repetitivas, la automatización permite que se centren en actividades más estratégicas y de mayor valor para la empresa.
4. **Mayor visibilidad:** La automatización puede proporcionar una visión más clara y actualizada de las cuentas por cobrar, lo que ayuda a tomar decisiones más informadas.

Desventajas de la automatización de la carga manual en el proceso de cuentas por cobrar:

1. **Costos de implementación:** La automatización puede requerir una inversión inicial significativa en tecnología y capacitación del personal.
2. **Posible resistencia al cambio:** Los empleados pueden mostrar resistencia a la automatización, ya que pueden temer perder sus puestos de trabajo o sentirse incómodos con el cambio en sus responsabilidades.
3. **Falta de flexibilidad:** Los sistemas automatizados pueden ser menos flexibles que los procesos manuales, lo que puede dificultar la adaptación a cambios en el negocio.

4. Dependencia de la tecnología: La automatización de la carga manual puede hacer que la empresa sea más vulnerable a interrupciones en el sistema o a fallas tecnológicas.

4.3 Implementación de un sistema de automatización de la carga manual de cuentas por cobrar, adecuado a las necesidades y características de la empresa LECOMP International Group C.A.

La implementación de un sistema de automatización de la carga manual de cuentas por cobrar se deben considerar tanto las ventajas como las desventajas de la automatización, así como el análisis de las cuentas por cobrar de la empresa LECOMP International Group C.A, que ayude en la mejora de sus procesos y que informes analíticos sean lo más consistentes con datos de valor.

4.4 Evaluación de los resultados obtenidos después de la implementación de la automatización de la carga manual, analizando los indicadores de mejora en la gestión de cuentas por cobrar, como reducción de errores, el aumento de la eficiencia, y la optimización de los tiempos de procesamiento.

Los resultados se medirán en la próxima fase, luego de la implementación del sistema de automatización para que pueda evaluarse su rentabilidad.

FASE 5: ACCIONES

Esta fase se encargará de desarrollar los objetivos específicos de esta investigación tomando en consideración la encuesta aplicada a los trabajadores, además las diferentes ventajas y desventajas que proporciona automatizar la carga manual de las cuentas por cobrar y todo lo que repercute en ella, además de implementar un sistema de automatización y valorar los resultados obtenidos a fin de realizar mejoras en los procesos. Las acciones que se van a tomar son aquellas que van a dar pie para implementar el sistema de automatización de la carga manual de cuentas por cobrar LECOMP International Group, C.A

5.1 Implementación de un sistema de automatización de la carga manual de cuentas por cobrar, adecuado a las necesidades y características de la empresa LECOMP International Group C.A.

Para crear un sistema de automatización en la empresa LECOMP International Group, C.A de acuerdo con las necesidades presentes, se deben considerar los siguientes factores:

1. Evaluación de la situación actual.
2. Selección de un sistema de automatización.
3. Implementación del sistema.
4. Integración con sistemas existentes.
5. Formación del personal.
6. Seguimiento y ajustes.

1. Evaluación de la situación actual.

Para ello, se debe considerar que la carga manual la realizaban los analistas del departamento, dejando de hacer otras tareas y/o actividades que también son de interés en el departamento, por ingresar datos de manera manual que poco a poco origina desorden en los procesos tendiendo a ser lentos y tediosos, así como los faltantes de datos por tabular. No realizándose los procesos idóneamente, que no permiten mostrar la información financiera consistente a la gerencia encargada, originando retrasos en los procesos de cobranza y una gestión deficiente para la salud financiera de la empresa LECOMP International Group, C.A.

2. Selección de un sistema de automatización.

Para elegir el mejor sistema que se adapta a la empresa LECOMP International Group, C.A, se realizó la comparación de varios sistemas de cuentas por cobrar, evaluando aspectos como la facilidad de integración con los sistemas que existen en la empresa, además la capacidad de personalización y seguridad de la información. Se comparan diferentes sistemas de automatización como lo son:

Cuadro N° 10 Comparación de Softwares de Cobranza

Por Cobrar. Plataforma de Cobranza Automatizada	Moonflow. Software de Cobranzas en Piloto Automático	Osmos. Sistemas para Automatizar la Cobranza Automático
<p>El programa permite la visualización de estados de cuenta interactivos con relación a tu saldo de crédito disponible, fechas y métodos de pago. Además, se puede tener una comunicación proactiva a través del envío de recordatorios de pago automáticos y de opciones para recibir notificaciones cuando estos hayan sido enviados y leídos.</p>	<p>Es un software de cobranzas diseñado para empresas. Optimiza sus procesos y reduce los costos hasta en un 75% con este sistema de gestión de cobranzas. Facilita a los clientes el proceso de pago de facturas con canales de pago pre-integrados.</p>	<p>Es un sistema para automatizar las ventas y cotizaciones que incorpora características que hacen que los procesos de cobranza sean más eficientes. Además de poder enviar 50% más cotizaciones hasta 10 veces más rápido, Osmos Cloud también permite a las PYMEs automatizar el cobro y puede integrarse con Stripe. Esto permitirá aceptar pagos con tarjeta de crédito sin tener que contar con múltiples sistemas.</p>

Fuente: Autor (2024)

Luego de hacer la debida comparación de los beneficios que aporta cada sistema, cabe resaltar que a pesar de que, Osmos es una software completo tiene dos elementos que actualmente no le es rentable a LECOMP International Group, C.A, ya que, ya existe un sistema de ventas en la empresa y para migrar los datos ya existentes a un software nuevo no es algo rápido de realizar, y que además de hacerse el debido respaldo pueden haber perdidas de datos significativas que luego no puedan recuperar, esto es algo normal, el margen de error oscila del 2 al 5%, además otro elemento que no lo hace apropiado es que la empresa no cuenta con el programa Stripe y que no se están realizando actualmente cobros por tarjeta de crédito.

Por otro lado, el software de cobranzas Moonflow se ve óptimo, sin embargo, uno de los elementos que juegan en contra es el proceso de pago de facturas con canales de pago pre-integrados, se ve sencillo, pero no lo es, porque deben en primera instancia diseñarse los canales de pago pre-integrados, en ¿qué plataforma estarán?, esto acarrea gastos demás para la empresa, ya que, deben contratar a un ingeniero de sistemas que diseñe una página web o plataforma interactiva para que Moonflow pueda funcionar, si LECOMP International Group fuese un ecommerce quedaría excelente, ya que, permite que las personas y/o empresas tengan un control y seguimiento de sus pagos.

Por consiguiente, el software que mejor se adapta a las necesidades y características de la LECOMP International Group es la Plataforma de Cobranza Automatizada “Por Cobrar”, el programa permite visualizar estados de cuenta interactivos con relación a tu saldo que las personas o empresas tienen disponible, así como las fechas y métodos de pago, esto es de gran ayuda para los trabajadores responsables del proceso de la gestión de cobranza porque facilita información y está de fácil acceso, enviando recordatorios de pagos automáticos y opciones para recibir notificaciones cuando estos hayan sido enviados y leídos.

3. Implementación del sistema.

Se emplea el sistema de la Plataforma de Cobranza Automatizada “Por Cobrar” para ello se busca al personal técnico que tiene la empresa que vende el programa para que lo instale y realice las respectivas migraciones, donde la data de respaldo se encuentra en la nube y que está certificada que está completa, la que fue pasada hasta cierta fecha de manera manual, y paralelamente se hace un contrato con la empresa para que las personas de cuentas por cobrar sea instruido para el manejo del programa y del cómo debe ingresar la información necesaria.

4. Integración con sistemas existentes.

Plataforma de Cobranza Automatizada “Por Cobrar” integra fácilmente los otros programas de gestión que tiene la empresa incluyendo el de contabilidad, simplificando el proceso y permitir un adecuado seguimiento de las acciones realizadas, generando una relación interactiva que facilita la negociación entre las partes sin importar el horario, lugar, o ubicación. De esta manera, la gestión de cobro se amplía y PorCobrar se transforma en el aliado que ayudará a controlar y ejecutar de manera ideal cada cobro pendiente, definiendo el canal de contacto, los horarios de disponibilidad, las preferencias de gestión y una política de negociación. Evitando preguntas como: ¿quién va a realizar el pago?, ¿cuánto debe pagar?, ¿cuándo debe pagarse?, ¿cómo se debe gestionar?, ¿cuándo debe gestionarse?, automatizando los procesos, reduciendo la cartera de clientes vencida e incrementar la productividad de los empleados. Aminorando los problemas de comunicación, facturación, coordinación, negociación y pagos en todos los sectores empresariales.

5. Formación del personal

Se brinda formación y entrenamiento al personal en el uso del nuevo sistema de automatización de cuentas por cobrar. Se les proporciona las herramientas necesarias para realizar de manera efectiva y eficiente las tareas relacionadas con la carga, seguimiento y gestión de las cuentas por cobrar. Esta formación durará dos semanas, en una hora fija destinada para ello de manera de no interferir con las labores de los trabajadores, el contenido a impartir será:

5.1 Manejo de la argumentación del cliente moroso: Cómo abordar las objeciones y mantener una comunicación positiva.

5.2 Tipos de deudores y perfil del cliente moroso: Identificar diferentes perfiles de deudores y adaptar las estrategias de cobranza en consecuencia.

5.3 Lenguaje para el contacto con los clientes: Utilizar un lenguaje claro y empático.

5.4 Negociación: Técnicas para llegar a acuerdos beneficiosos para ambas partes.

5.5 Conocimiento de la base jurídica de la cobranza: Comprender las leyes y regulaciones relacionadas con la recuperación de deudas.

6. Seguimiento y ajustes.

Se establecen indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir la eficiencia y efectividad del nuevo sistema de automatización de cuentas por cobrar. Se realiza un

seguimiento continuo de su funcionamiento y se realizan ajustes o mejoras conforme sea necesario. Los KPIs son:

6.1 Medición del tiempo Medio de Cobro (PMC o DSO)

Se destaca que un DSO más bajo indica una cobranza más rápida y eficiente. De manera que si este disminuye o se mantiene se debe felicitar al equipo. Si aumenta, investiga las causas.

6.2 Relación de Eficiencia en la Recolección de Datos

Se puede medir la relación entre el dinero recaudado y la cantidad de dinero adeudado. Indicando que tan bien se está recuperando la deuda, para poder darle seguimiento y buscar mejoras continuas.

6.3 Deuda Incobrable como Porcentaje de Ingresos

Se mide el porcentaje de ingresos perdidos debido a la deuda incobrable, por lo que, se debe evaluar el riesgo financiero y la eficacia de las estrategias de cobranza. De mantener este porcentaje lo más bajo posible.

6.4 Cuentas de Alto Riesgo:

Se identifica las cuentas con mayor probabilidad de incumplimiento. Ayudando a priorizar la atención y seguimiento, para monitorea estas cuentas de cerca y tomar medidas preventivas.

6.5 Efectividad de las Llamadas de Cobranza:

Se evalúa cuántas llamadas resultan en pagos o acuerdos, midiendo la eficacia de la comunicación con los deudores. Se busca aumentar la tasa de éxito de las llamadas.

5.2 Evaluación de los resultados obtenidos después de la implementación de la automatización de la carga manual, analizando los indicadores de mejora en la gestión de cuentas por cobrar, como reducción de errores, el aumento de la eficiencia, y la optimización de los tiempos de procesamiento.

Los resultados que arrojaron luego de dos meses de haber implementado el sistema de cobranza “Por Cobrar” se pudo notar:

5.2.1 Reducción de Errores

El porcentaje de errores en la carga manual antes y después de la automatización, tuvo diferencias significativas por cuanto la cantidad de errores en datos incorrectos y/o duplicados fue mínimo con la Plataforma “Por Cobrar” que haciéndolo manual.

5.2.2 Aumento de la Eficiencia

El tiempo promedio para procesar una cuenta por cobrar después de implementado el sistema de automatización es mínimo.

5.2.3 Mejora en la Gestión de la Cartera

Los días promedio para cobrar (DSO) mejoraron, donde un DSO más bajo indica una gestión más eficiente.

5.2.4 Satisfacción del Cliente

Se realizaron encuestas de satisfacción del cliente para evaluar su experiencia con el nuevo sistema automatizado, con la finalidad de mejora en la precisión y velocidad del proceso.

CONCLUSIONES

Toda empresa debe tener emisión de reportes fiables y oportunos de sus cobranzas para así tener al día sus solvencias, siendo una herramienta fundamental para poder llevar un registro continuo de las operaciones, ya que a medida que la organización crece aumenta el volumen en la gestión de cobros, por ello, es que LECOMP Internacional Group C.A con una sólida trayectoria de 8 años en el mercado venezolano, a tomado interés en hacer mejoras en sus procesos de registros contables al crecimiento que han tenido.

Esto ha llevado a la búsqueda de mejorar sus procesos en las cuentas por cobrar y gestión de cobranza con la finalidad de conocer de manera efectiva a la fecha de vencimiento de los créditos otorgados, para hacerles el debido seguimiento y emitir así reportes donde se refleje los clientes deudores y se puedan tomar correctivos.

La información que brinda el personal de gestión de cobranzas es de gran importancia para tener unos datos consistentes con la realidad, actualizados y con mayor rapidez, que apoye la toma de decisiones, emitir estados financieros y salvaguardar los activos, de manera proactiva los pagos atrasados, para ver claramente las cuentas pendientes de cobro y los plazos de pago otorgados, la empresa corre el riesgo de incurrir en pérdida financiera y experimentar una disminución en la confianza de los clientes, afectando la imagen de la empresa.

RECOMENDACIONES

La automatización de las cuentas por cobrar es una estrategia valiosa para mejorar la eficiencia y la efectividad en el manejo de los pagos pendientes en una empresa de venta de repuestos para vehículos, por lo que, se recomienda lo siguiente para implementar con éxito la automatización en este proceso:

1. Definir una política de cobranzas, antes de automatizar, establece una política clara de cobranzas. Define los plazos de pago, los recordatorios y las acciones a seguir en caso de morosidad.

2. Rastrear transacciones sin intervención manual.

3. Eliminar la necesidad de contratar personal adicional o subcontratar despachos de cobranzas, se reducen los gastos asociados a la gestión de cobros.

4. Proporcionar información oportuna y precisa a los clientes sobre el estado de sus cuentas y opciones de pago.

5. Evitar pérdidas de información y facilitar el acceso a la misma.

6. Configurar alertas automáticas para próximos pagos y realizar seguimientos a cuentas vencidas.

En resumen, la automatización de las cuentas por cobrar no solo agiliza el proceso, sino que también contribuye a la salud financiera de la empresa al garantizar una gestión más eficiente y efectiva de los pagos pendientes

REFERENCIAS

- Allahyari, A.; Ramazani, M. (2011). El cambio tecnológico de las empresas y sus efectos en el cambio de la contabilidad de gestión: estudio de caso de las empresas manufactureras iraníes. *Revista Global de Gestión e Investigación Empresarial*, v. 11, n. 9. [Documento en línea]. Disponible en: file:///C:/Users/leidy/Downloads/Automatizacion_contable_y_el_futuro_de_la_profesio.pdf. [Consultado: 2023, octubre 10].
- Aribaba, F. et al. (2011). Una evaluación del impacto de los programas de desarrollo empresarial innovador tecnológico en el desempeño de las pequeñas empresas en Nigeria. *Revista Global de Negocios, Administración y Contabilidad*, v. 1, n. 1, 2011. [Documento en línea]. Disponible en: file:///C:/Users/leidy/Downloads/Automatizacion_contable_y_el_futuro_de_la_profesio.pdf. [Consultado: 2023, octubre 10].
- Ettinger, R., Goleb, D. (2002). *Crédito y Cobranzas*. 3ª ed. Editorial Continental. México.
- Grande, E. et al. (2011). El impacto de los sistemas de información contable (SIA) en las medidas de rendimiento: evidencia empírica en las pymes españolas. *La Revista Internacional de Investigación Contable Digital*, v. 11. [Documento en línea]. Disponible en: file:///C:/Users/leidy/Downloads/Automatizacion_contable_y_el_futuro_de_la_profesio.pdf. [Consultado: 2023, octubre 10].
- Jermias, J. y Gani, L. (2004). Integración de la estrategia empresarial, las configuraciones organizativas y los sistemas de contabilidad de gestión con la eficacia de la unidad de negocio: un enfoque de panorama de fitness. *Investigación en Contabilidad de Gestión*, v. 15 [Documento en línea]. Disponible en: file:///C:/Users/leidy/Downloads/Automatizacion_contable_y_el_futuro_de_la_profesio.pdf. [Consultado: 2023, octubre 10].
- Scott, W. (2009). El impacto que la tecnología está teniendo en la profesión contable. *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior*. [Documento en línea]. Disponible en: file:///C:/Users/leidy/Downloads/Automatizacion_contable_y_el_futuro_de_la_profesio.pdf. [Consultado: 2023, octubre 10].
- Simons, R. (1987). *Sistemas de control contable y estrategia empresarial: un análisis empírico*. *Contabilidad, Organizaciones y Sociedad*, v. 12. [Documento en línea]. Disponible en: file:///C:/Users/leidy/Downloads/Automatizacion_contable_y_el_futuro_de_la_profesio.pdf. [Consultado: 2023, octubre 10].
- Weston, J. y Brigham, E. (1984). *Finanzas en Administración*. 7ª ed. Nueva Editorial Interamericana S.A. de C.V. México.