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

PLAN ESTRATÉGICO QUE PERMITA INCLUIR LA PORCIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES QUE ACTUALMENTE NO UTILIZA EL SISTEMA DE PIRELLI NET. CASO PIRELLI DE VENEZUELA C.A. UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.

EMPRESA: PIRELLI DE VENEZUELA, C.A.

AUTOR: ANGEL G. PRIMERA M.
C.I.:24.424.924

VALENCIA, JUNIO DEL 2017

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

PLAN ESTRATÉGICO QUE PEMITA INCLUIR LA PORCIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES QUE ACTUALMENTE NO UTILIZA EL SISTEMA DE PIRELLI NET. CASO PIRELLI DE VENEZUELA C.A. UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO.

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Jenner Flette, C.I: 14.247.312

_____

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor académico

Nelson Márquez, C.I: 15.063.662

_____

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor empresarial

AUTOR: ANGEL G. PRIMERA M.
C.I.:24.424.924

VALENCIA, JUNIO DEL 2017

ÍNDICE GENERAL

Contenido **Pág.**

PORTADA…….……..... **i**

CONSTANCIA DE ACEPTACION……..... **ii**

INDICE GENERAL…….. **iii**

INTRODUCCION……. **01**

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

Ubicación…….……..... **03**

Reseña Histórica……. **03**

Visión…….. **04**

Misión……..…..…..... **04**

Valores……..... **05**

Objetivo de la Empresa……... **07**

Estructura Organizacional……... **07**

Organigrama Empresarial……... **09**

Estructura Organizativa del Departamento……. **10**

Actividades Realizadas en Pasantías……... **10**

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema……..... **11**

Objetivos de la Investigación……... **15**

Objetivo General…….. **15**

Objetivos Específicos…….. **15**

Justificación del Problema…… **15**

Alcance……..……...…… **17**

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

Antecedentes de la Investigación…….. **18**

Bases Teóricas ……..…….. **23**

Definición de Términos…… **27**

CAPÍTULO IV

FASES METODOLOGICAS

Fases Metodológicas……..…… **30**

CAPÍTULO V

RESULTADOS

Fase 1.Diagnóstico de la situación actual en el departamento de crédito y cobranza en la empresa PIRELLI DE VENEZUELA, C.A……. **34**

Fase 2.Determinación del impacto frente a la porción de la cartera de clientes en la adaptación del sistema de pago anticipado a través de Pirelli Net.…….....…….…….. **45**

Fase 3.Diseño de un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net.……..……...…….…….... **48**

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Presentación de la Propuesta……..... **49**

Objetivo de la Propuesta……. **49**

Objetivo General de la Propuesta...…….…….……. **49**

Objetivos Específicos…….....……..……...…….……. **49**

Factibilidad de la Propuesta…….……. **50**

Factibilidad Técnica...…….....…….……. **50**

Factibilidad Psicosocial……..……...……...…….……. **50**

Factibilidad Económica…….……..……..……. **50**

Desarrollo de la Propuesta……. **51**

CONCLUSIÓN……..... **53**

RECOMENDACIONES……... **55**

REFERENCIAS……..……..... **56**

ÍNDICES DE CUADROS

CUADRO **Pág.**

1	Distribución de la Frecuencia ítems 1…..……..	35
2	Distribución de la Frecuencia ítems 2…..……..	36
3	Distribución de la Frecuencia ítems 3…..……..	37
4	Distribución de la Frecuencia ítems 4…..……..	38
5	Distribución de la Frecuencia ítems 5…..……..	39
6	Distribución de la Frecuencia ítems 6…..……..	40
7	Distribución de la Frecuencia ítems 7…..……..	41
8	Distribución de la Frecuencia ítems 8…..……..	42
9	Distribución de la Frecuencia ítems 9…..……..	43
10	Distribución de la Frecuencia ítems 10...……	44
11	Matriz DOFA...…….……	46

ÍNDICES DE GRÁFICOS

CUADRO **Pág.**

1	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 1…...……..	35
2	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 2…….	36
3	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 3…...……..	37
4	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 4…….	38
5	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 5…...……..	39
6	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 6…….	40
7	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 7…...……..	41
8	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 8…….	42
9	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 9…...……..	43
10	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 10……...	44
11	Matriz DOFA…….…...……...	46

INTRODUCCIÓN

En todas las empresas indiferentemente de cual sea su actividad financiera, establece como objetivos beneficios económicos, esto se verán reflejados por medio de la eficiencia y eficacia del éxito operacional y la productividad de la empresa. Así mismo, es importante resaltar que este éxito empresarial dependerá del buen manejo del proceso del ciclo de cuentas por cobrar – cobros y el ciclo de ventas ya que tanto los ingresos obtenidos por las ventas y la gestión de cobranza permitirán cubrir los gastos y afianzar a la organización en el mercado.

Por tales motivos, la presente investigación está basada en una organización posicionalmente exitosa en el mercado así como lo es PIRELLI DE VENEZUELA, C.A., ubicada de Guacara, Estado Carabobo. La ejecución de la misma consiste en la inclusión de la porción faltante de clientes que no usa el sistema del pago anticipado de facturas llamado Pirelli Net, el cual permite que el proceso de conciliación de las cuentas sea mucho más efectivo y a su vez permite ahorrar un tiempo considerable de trabajo en registros manuales. Si bien es cierto que es un proceso sistemático, hoy en día casi todas las empresas ya han implementado avances tecnológicos en sus procesos con el fin de ser más eficientes y prácticos en las ejecuciones de sus actividades.

La investigación consta de seis (6) capítulos cuya finalidad es dar una solución y mejora al problema actual. En función de ello, se desarrollaron los siguientes capítulos.

Capítulo I: Detalla toda la información acerca de la empresa u organización donde se llevó a cabo la pasantía, así como también el objetivo,, ubicación, Misión; Visión; Valores y organigrama representativo del personal que allí labora.

Capítulo II: Describe el problema, se identifica el objetivo general y los específicos, la justificación y el alcance de la investigación.

Capítulo III: Hace referencia al marco conceptual referencial, el cual vendrá a construir el corazón del informe de pasantías ya que los antecedentes formará la plataforma sobre la cual se construirán los análisis de los resultados obtenidos durante el proceso de pasantías.

Capítulo IV: Encontramos las fases metodológicas, dentro de las cual nos encontramos con la población y muestra de estudio, así como también con los instrumentos de recolección de datos.

Capítulo V: Se detallan cada uno de los resultados obtenidos luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos previamente expresados en el capítulo anterior.

Capítulo VI: Por último, nos encontramos con las propuestas establecidas para dar solución al problema en causa del trabajo en estudio.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1 Ubicación de la Empresa

Pirelli de Venezuela C.A se encuentra ubicada en la carretera nacional Guacara – Los Guayos, municipio Guacara, Guacara, estado Carabobo, Venezuela.

1.2 Reseña Histórica

Fundada en 1872 por su ingeniero de 23 años (Giovanni Battista Pirelli), desde sus origines, Pirelli siempre se ha concentrado en el desarrollo de nuevas tecnologías. Este fue el principal motivo que trajo el éxito, diversificación y la internacionalización de los productos, permitiendo que ocurrieran muchos momentos memorables. Pirelli, desarrollo su primer neumático para bicicletas en 1890, sin embargo, para fines del siglo, empezó el proceso de diversificación con la fabricación de cables aislados y cables submarinos para telégrafos. El primer neumático para vehículos de pasajeros se desarrolló en 1901.

En el año 1908 nace el símbolo de la “P larga”, firma inconfundible de los productos Pirelli. El rápido éxito permitió que, en los años siguientes, nuevas plantas Pirelli fueran construidas: en Inglaterra, España, Argentina, Francia y Bélgica. Eran siempre grandes conquistas, en las diferentes partes del mundo. También fue en esta fase de crecimiento que ocurrió la inauguración de la primera planta en Latinoamérica, en 1929. En 1986 entra al mercado Venezolano adquiriendo el 16% de la empresa Neumaven C.A., la cual funcionaba en las actuales instalaciones de Guacara. Inicio de operaciones con la unión de

“Neumaven tecnología Pirelli”. Esta unión no dio los resultados esperados, debido a que el proceso de calandrado y vulcanización no fue satisfactorio y eso origino la fabricación de caucho Neumaven de baja calidad. Por este motivo, Pirelli decide comprar todas las acciones de Neumaven y así disolver la unión.

Pirelli de Venezuela C. inicia sus operaciones el 10 de Octubre de 1990 con el 96,2% de las acciones, la planta industrial fue ubicada en Guacara Estado Carabobo, con un área de 220.000 metros cuadrados y más de 700 trabajadores, para aquella época.

1.3 Visión

Tener una gran herencia industrial, se ha desarrollado a lo largo del último siglo, una de las mayores empresas multinacionales, fijando sus estructuras en varios mercados nacionales. Sobresalir de la competencia en numerosas áreas de investigación y tecnología, además del riguroso trabajo de sus profesionales calificados.

Mostrarse atentos a todo posible cambio en el mercado, lo que les permite producir y comercializar productos de alta complejidad y una alta calidad, así operando en diversas bases internacionales

Siguen un guía de código ético, que aplican de forma consistente y responsable por todos los empleados de la organización y por todos los proveedores de Pirelli en el mundo.

1.4 Misión

Sus prioridades son ante todo la mejora del desempeño de nuestra organización y reducir el impacto ambiental que pueden causar nuestros procesos de producción. Su administración corporativa representa un compromiso sistemático y priorizado.

1.5 Valores

- **LEALTAD Y CORRECCIÓN** Desempeñarse profesionalmente con lealtad y corrección, en todas nuestras relaciones ya sea dentro o fuera de la empresa.

- **TRANSPARENCIA** Exponer de manera clara, exacta y puntual los resultados económico/financieros en el Grupo y fuera del mismo. Estimular el diálogo, incluso dando a conocer nuestra discrepancia respecto de las decisiones de nuestros superiores, en virtud de una posible decisión alternativa que consideremos más idónea. Aceptar distintos puntos de vista y alentar el cambio. Intercambiar recíprocamente la información en todos los niveles de la organización.

- **CRECIMIENTO SOSTENIBLE** Trabajar para garantizar un desarrollo responsable a largo plazo, siendo plenamente conscientes de los vínculos y las interacciones existentes entre los ámbitos económico, social y medioambiental y tomando siempre en consideración las repercusiones que una decisión tomada en uno de dichos ámbitos puede tener en los demás. Plantearse el objetivo del liderazgo en la investigación y el desarrollo de tecnologías y productos “verdes”, para adelantarnos a la demanda del mercado, conscientes de los efectos positivos que tendrá en el mundo de mañana lo que hacemos hoy. Conjugar la creación de valor, el progreso de la sociedad, la atención que prestamos a los stakeholders, la mejora del nivel de vida y la calidad medioambiental.

- **ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE** Comprender el mercado en el que opera el Grupo Pirelli y considerar las consecuencias que las propias acciones y comportamientos pueden tener en los clientes. Aprovechar todas las oportunidades que se presentan en el propio trabajo a favor del cliente, adelantándonos a sus necesidades.

- **RESPONSABILIDAD Y ORIENTACIÓN HACIA LOS RESULTADOS** Orientarse con decisión hacia los resultados y comprometerse personalmente al definir los programas, al llevarlos a la práctica y al generar resultados concretos.

- **EXCELENCIA PROFESIONAL** Disponer del know-how técnico y utilizar esta capacidad para ser los primeros. Trabajar con método y pasión, respetando las reglas.

- **INNOVACIÓN** Ser los primeros en imaginar soluciones radicalmente nuevas en términos de producto/servicio/proceso, que se puedan implementar realmente. Perseguir la excelencia, sin aceptar los estándares corrientes como nivel satisfactorio. Buscar siempre la oportunidad para mejorar los procesos y los sistemas existentes.

- **CALIDAD Y DESEMPEÑO** Garantizar la calidad máxima de los productos y la excelencia de los sistemas y de los procesos industriales. Orientarse constantemente hacia el propio desempeño para responder a las

1.6 Objetivos de la Empresa

Por medio del STC (Sistema Total para la Calidad), PirelliLatAm:

1. Buscar la excelencia en la satisfacción de los clientes a través de sus productos y servicios.
2. Mejorar continuamente el desempeño en todas las actividades.
3. Actuar en equipo con proveedores y clientes priorizando la mejora continua.
4. Valorizar la seguridad, el bienestar de las personas y la preservación del medio ambiente.
5. Trabajar con personas calificadas y mantener un ambiente de trabajo motivador propiciando el máximo aprovechamiento de los potenciales humanos.

1.7 Estructura Organizacional

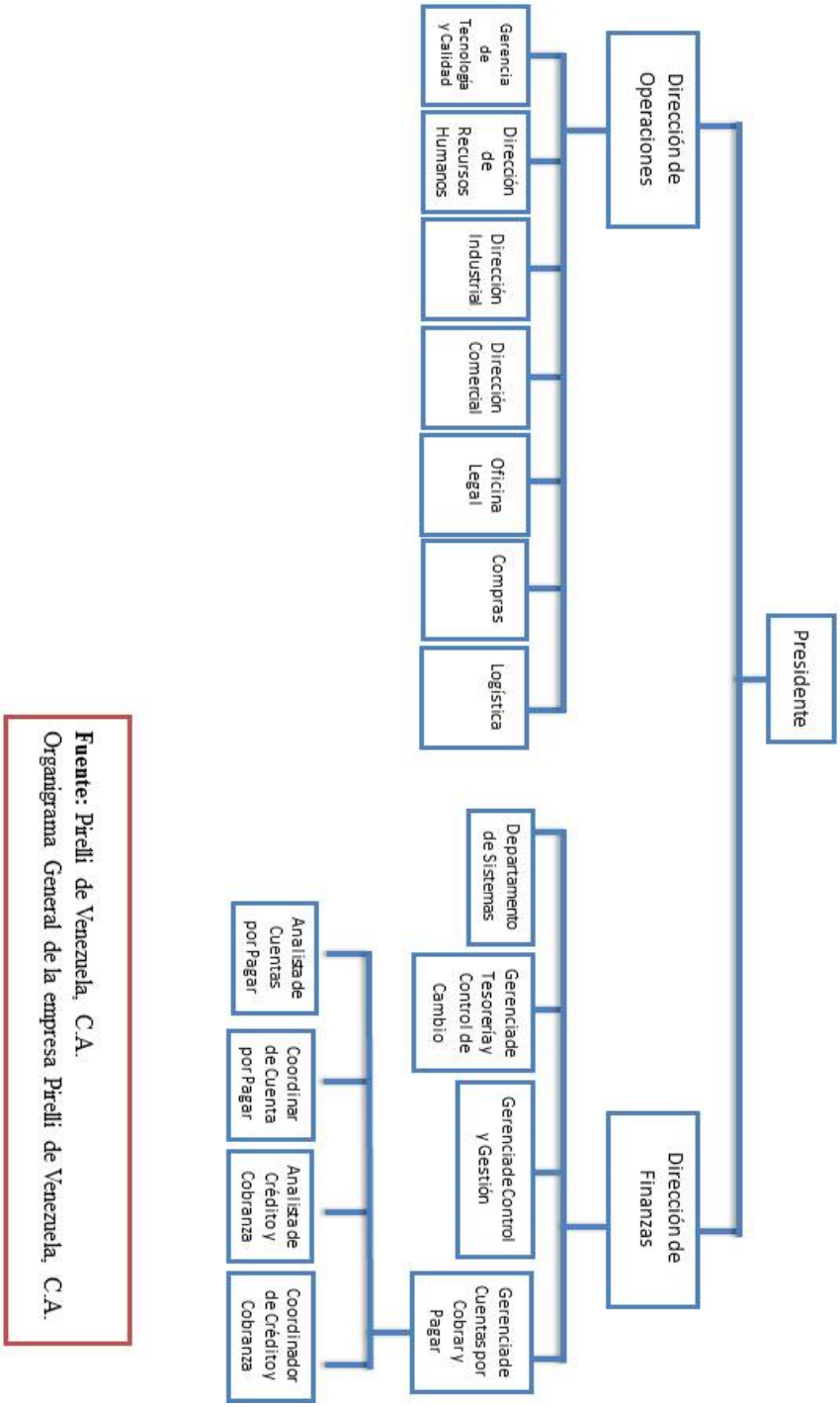
La empresa Pirelli de Venezuela C.A. se encuentra estructurada por un presidente el cual está encargado de definir estrategias y tomar las decisiones importantes de la empresa, además de representar administrativa y judicialmente a la misma, seguido de un Director de operaciones quien es el responsable de velar por el buen cumplimiento del personal, vigilar que la calidad del producto sea optima, tomar decisiones sobre los posibles planes comerciales del producto y verificar que la logística de la empresa sea la deseada.

Además, en el mismo nivel se encuentra un Director de Finanzas, el cual controla con exactitud y seguridad de los datos contenidos en los registros de las operaciones comerciales y contables, realizar el manejo contable de la empresa, pagar proveedores, realizar cobranzas, controlar gastos y egresos, mantener comunicación con los bancos y revisar el movimiento de los mismos.

Así mismo, la siguiente división y alterna en el Departamento de Informática, el cual cumple con la función de mantener en un estado óptimo los

sistemas y redes tanto internas de la empresa como externas con otras sucursales y empresas, y lograr un desempeño más efectivo. A su lado se encuentra la gerencia de tesorería y control de cambio, la cual contribuye con la empresa eligiendo las mejores opciones en cuestión de gestión cambiaria para así conseguir la que más le convenga monetariamente. La siguiente gerencia es la de Control de gestión, que tiene como función calcular y controlar todo aquello relacionado con la contabilidad general de la empresa, el cálculo de impuestos y tributos a pagar, con costos industriales, auditoria de inventarios, calcular variaciones de costos en todas sus ramas, presentar resúmenes mensuales y anuales de la situación financiera de la empresa. Y por último, se tiene presente a la Gerencia de crédito y cobranza, la cual maneja las cuentas por cobrar y de la empresa, registro de retenciones y recibir información de clientes para el registro de las deudas de los mismos.

1.8 **Figura 1 Organigrama General de la Empresa Pirelli de Venezuela C.A**



Fuente: Pirelli de Venezuela, C.A.

Organigrama General de la empresa Pirelli de Venezuela, C.A.

1.9 Estructura Organizativa del Departamento de Crédito y Cobranza.

La estructura organizacional del Departamento de Crédito y Cobranza de la Empresa Pirelli de Venezuela C.A, esta conformada por los siguientes puestos de trabajo:

a. Realiza y Revisa los diversos tipos de analisis de las cuentas relacionadas con la cobranza y los créditos de los diferentes clientes, evaluando las condiciones y estados de las mismas, a objeto de garantizar el cumplimiento de las politicas y normas establecidas por la gerencia.

b. El Cargo esta adscrito a la Dirección de Administración y finanzas, y Bajo la Supervisión del Gerente de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar, es responsable del cumplimiento de las políticas crediticias y de cobranzas establecidas por la Empresa. Emite la documentación legal necesaria de todos los aspectos administrativos vinculados a la relación de los clientes con la empresa como consecuencia de las operaciones comerciales dentro de los lineamientos dados por la Gerencia. El ocupante se inter-relaciona constantemente con los distribuidores y en algunos casos realiza visitas a los mismos durante la gestión de cobranza.

1.10 Actividades desarrolladas por el pasante

- Compensación de Cuentas y Atención al Cliente para la gestión de cobro y emisión de Notas de Crédito y/o Débito.
- Revisión y Supervisión de los Depósitos en Tránsitos.
- Gestión de Cobro por Devolución en Cheques.
- Elaboración de Referencia Comercial.
- Solicitud y Declaración de Retención de IVA.
- Solicitud y análisis de los Estados Financieros.

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Todas las empresas, indistintamente, de la actividad económica que realicen, desarrollan estrategias y establecen estrictos controles y normas sobre sus activos, puesto que éstos representan la principal fuente para garantizar que las actividades se realicen de la manera más eficiente.

A lo largo del tiempo la Contabilidad siempre ha estado presente porque surge de la necesidad que tiene una persona de disponer de información para cuantificar los beneficios obtenidos de la realización de actividades comerciales. Anteriormente la Contabilidad se realizaba de una manera manual sin ningún tipo de paquete informático o computacional. La evolución de la tecnología fue permitiendo la instalación de las computadoras, la inclusión de nuevas empresas multinacionales y la globalización internacional, dando así un nuevo giro a la orientación de la información financiera, lo cual generó la necesidad de crear sistemas de contabilidad, con el objetivo de que sea más útil el desenvolvimiento de la gestión contable y administrativa, y que dichas informaciones sean efectivas, confiables y oportunas; esta necesidad fue lo que impulso hacia la creación de los sistemas de contabilidad computarizados a nivel mundial.

Mundialmente las organizaciones han sistematizado sus procesos contables ya que operan como motor de cambio que permite dar respuestas a las nuevas necesidades de información. Es importante resaltar, que el tema de la automatización contable genera un importante debate en cuanto las exigencias de la globalización y la multiplicidad de usuarios que requieren información contable sobre situación financiera de las empresas por la diversidad de intereses que en ella convergen.

Las organizaciones han establecidos políticas y procedimiento con el fin de alcanzar una mayor rentabilidad, es por ello, que deben estar en una búsqueda continua de opciones que les permitan enfrentar cada una de los obstáculos que se les presenten por medio de herramientas que faciliten la realización de sus operación de una manera segura, confiable y eficiente para así posicionarse en el mercado y ser competitivos en una economía cambiante.

En los últimos años, las organizaciones han implementado sistemas de normas y procedimientos que le permite a la entidad utilizar herramientas técnicas, administrativas y contables con el fin de facilitar la información, el cual es de vital importancia al momento de tomar decisiones; de este modo las organizaciones se ven en la necesidad de implementar y desarrollar estos sistemas y así contar con cierta ventaja sobre las demás organizaciones.

La automatización de los sistemas contables ha representado un pilar fundamental dentro de las organizaciones el cual se ve reflejado en sus actividades diarias, ya que estos ofrecen de manera eficaz y oportuna la sistematización de los procesos, además las organizaciones han podido reducir considerablemente eventos en los cuales pueden incurrir los diferentes departamentos con que cuenta la entidad, como por ejemplo, la minimización de tareas para el cruce de información entre departamentos y la disminución de la emisión de documentos que en la mayoría de los casos origina excesivos gastos; lo anteriormente señalado se reduce a la minimización de tiempo y a la maximización de beneficios.

Según Catacora Fernando (2009), señala que:

> Un sistema contable es el eje alrededor del cual se toman la mayoría de las decisiones financieras. Un sistema contable debe enfocarse como un sistema de información que reúne o presenta datos resumidos o detallados acerca de una actividad económica de una empresa o un periodo determinado. (p. 10).

Según lo previamente establecido, se puede decir, que los sistemas contables giran en torno a las decisiones más relevantes e influyentes de las organizaciones, es decir, que al no poseer estos sistemas contables evidentemente se dificulta la obtención de información analítica y detallada de las operaciones financieras de la entidad. Es por ello, que estos sistemas automáticos son de gran y vital importancia para las organizaciones porque promueve la eficiencia y eficacia de las operaciones básicas que se realizan dentro de ella.

Hoy en día en nuestro país las mayoría de las empresas manufacturaras cuentan con sistemas automatizados con el que realizan sus diferentes operaciones contables, en ciertos casos estos sistemas representan algún tipo de gasto e inestabilidad empresarial debido al rechazo a la invocación y complicando su adaptación a la organización. Todas las áreas de las entidades son importantes para el funcionamiento y operatividad de la misma, una de las áreas donde se genera mayor flujo de actividad es en el departamento de Crédito y Cobranza, siendo las ventas el principal ingreso de la organización, originando las cuentas por cobrar.

Según Olivo, Maldonado y De Francia (2007: 75.) “Las cuentas por cobrar están representadas por documentos mercantiles ordinarios no garantizados (facturas) y los cuales representan derechos de la empresa sobre terceras personas. Generalmente provienen de las ventas a crédito que realiza la empresa.”. De acuerdo a lo planteado, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas conforme a si estas provienen de las ventas de bienes o servicios y si están respaldadas por una factura; y aquellas que no se originan como resultado de una venta a crédito. Siendo estas el activo más importante de las organizaciones y entidades financieras.

Tal es el caso de la Empresa Pirelli de Venezuela, C.A., ya que anteriormente en el área de Crédito y Cobranza, se realizaban las conciliaciones a través de una serie de pasos manual utilizando para ello el ochenta por ciento de las horas laborales en las compensaciones y conciliaciones de las cuentas por

cobrar, a pesar de ello esto no se garantizaba mantener el cien por ciento de la cartera conciliada, siendo la principal causa los procedimientos utilizados para las conciliaciones de la misma. La inversión de tiempo en la conciliación y compensación de las cuentas, no permitía realizar con mayor prontitud otras actividades de igual relevancia, inherentes al departamento de cuentas por cobrar, tales como: análisis de crédito, gestión de cobros, indicadores de gestión, seguimiento al cumplimiento de las políticas, entre otros.

Actualmente, contando con un sistema automático de compensación y conciliación de gestión de cobranza, el 40 por ciento de la cartera de clientes no utiliza el sistema de Pirelli.Net, el cual afecta de manera directa esta situación a los clientes con que cuenta la entidad, ya que, al carecer de información para identificar sus transacciones no permite tener la cuenta conciliada al día, generando incomodidad al cliente, ya que el mismo debe disponer de tiempo adicional para notificar el pago de su factura además del cruce para la conciliación del estado de cuenta. En vista a lo antes expuesto es necesario realizar un análisis de las actividades y proponer la simplificación de los procesos realizados para la compensación de las cuentas.

2.1.1 Formulación del Problema

Por lo anteriormente expuesto, resulta importante formular la siguiente interrogante:

¿Cuál sería el impacto que se obtendría al elaborar un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net. . Caso Pirelli de Venezuela C.A. ubicada en Guacara estado Carabobo?

2.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Objetivo General

Elaborar un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net. Caso Pirelli de Venezuela C.A. ubicada en Guacara estado Carabobo.

2.2.2 Objetivos Específicos

- ü Diagnosticar la situación actual en el departamento de crédito y cobranza en la empresa Pirelli de Venezuela, C.A. Caso Pirelli de Venezuela C.A. ubicada en Guacara estado Carabobo.
- ü Determinar el impacto frente a la porción de la cartera de clientes en la adaptación del sistema de pago anticipado a través de Pirelli Net. Caso Pirelli de Venezuela C.A. ubicada en Guacara estado Carabobo.
- ü Diseñar un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net. Caso Pirelli de Venezuela C.A. ubicada en Guacara estado Carabobo.

2.3 Justificación de la Investigación

Actualmente las empresas están en una constante evolución con los procesos de innovación continua, es por ello, que las mayorías de las organizaciones buscan las maneras de tener una gestión efectiva y eficiente. De tal manera que los sistemas contables automatizados involucran directamente al personal como el principal ejecutor de los mismos, además de los registros y procedimientos que se utilizan en las organizaciones de información detallada acerca de las operaciones realizadas diariamente. Así mismo, las Cuentas por Cobrar representan uno de los rubros más importantes del Balance General y es el motor de las organizaciones, ya que estas

provienen de ventas a crédito y el registro de las mismas debe ser en el momento en el que se hace el traspaso de propiedad del bien vendido o en que se presta el servicio contratado.

Cabe destacar que en el proceso de conciliación de las Cuentas por Cobrar utilizado en la empresa Pirelli de Venezuela C.A ha sido un éxito con el 60 por ciento que actualmente está incluida en el pago anticipado de Pirelli.Net, a pesar de que es un proceso ya sistematizado, aun se presentan ciertos tipos de inconvenientes al poseer el 40 por ciento de la cartera de clientes excluida en el proceso de Pirelli.Net el cual al momento de realizar los registros y posteriormente compensar y conciliar las cuentas pueden ocurrir errores u omisiones al momento de su registro.

Por las razones antes señaladas en dicha empresa surge la necesidad de incluir a la porción faltante de la cartera de clientes a adaptar el uso del sistema de Pirelli.Net con el objetivo de reducir la inversión de tiempo en la conciliación y compensación de las cuentas para atender otras actividades de igual relevancia y así minimizar el riesgo de posibles errores por parte del personal.

Esta investigación le permite a Pirelli de Venezuela C.A., resolver las debilidades presentadas en su proceso manual de conciliación de Cuentas por Cobrar por un sistema automatizado, el cual será de utilidad al momento de verificar el estado de la Cuenta por Cobrar de un cliente determinado, facilitando una información detallada y oportuna a una fecha o periodo determinado.

Por otra parte se puede decir que esta investigación contribuye con los futuros Contadores Públicos, ya que en esta se pueden apoyar para fortalecer los conocimientos en las diferentes áreas relacionadas con la carrera, además el desarrollo de la misma sirve como antecedentes para otras investigaciones que se realicen dentro del mismo ámbito de las ciencias económicas y sociales.

2.4 Alcance

La presente investigación se aplicó en la empresa PIRELLI DE VENEZUELA, C.A., ubicada en la Carretera Nacional Guacara – Los Guayos, Municipio Guacara, Estado Carabobo, dedicada a la fabricación de cubiertas y cámaras de cauchos, recauchutado y renovación de cubierta de cauchos, con la finalidad de elaborar un plan estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net, adecuar esta investigación al logro de los objetivos planteados, y así contribuir a la mejora continua del departamento de Crédito y Cobranza.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

Luego de exponer el problema en el capítulo anterior surge la necesidad de acudir a diversos elementos teóricos existentes que giran en torno a esta investigación, con el propósito de elaborar el marco teórico que permita mayor profundidad y alcance en el análisis e interpretación del problema. Según Collado, C; Sampieri, R. y Lucio, P. (2006:64), describen que "el marco teórico es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio." Se puede decir que el marco referencial estará sustentado por las diferentes investigaciones, temas o teorías a las cuales se recurrieron para respaldar, analizar e interpretar las futuras investigaciones.

3.1 Antecedentes de la Investigación

En la actualidad todo proceso contable requiere de sistemas automatizados. Desde las pequeñas empresas hasta las más grandes han optado por realizar inversiones para contar con estos, ya que los mismos, le brindan a las organizaciones beneficios de tipo financiero y no financiero durante todo el período contable.

Hay que tomar en cuenta que los antecedentes de la investigación constituyen una síntesis conceptual de todas aquellas investigaciones que preceden al trabajo en estudio relacionadas con el problema, con el fin de determinar el enfoque metodológico de las investigaciones realizadas con anterioridad. Debido a esto se ha consultado una serie de trabajos para soportar dicha investigación, que de una u otra manera están relacionadas con el objetivo de estudio de la misma.

Al Haddad, S., y Dichiara P. (2014), en su Trabajo Especial de Grado titulado: **Plan estratégico para mejorar el proceso de cobro que permita minimizar la demora de pago en el colegio Padre Seijas**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. Cuyo objetivo general fue un plan estratégico que permitiera mejorar el proceso de cobro que permita minimizar la demora de pago y poder optimizar el proceso de cuentas por cobrar-cobros del Colegio Padre Seijas, mediante el diagnóstico de la situación, determinando las fallas existentes en el proceso de contabilización a través de la elaboración de un flujograma que facilite la interpretación del procedimiento para el registro de las cuentas por cobrar-cobros. La metodología utilizada fue la investigación mixta porque comprende una fase de campo y una documental. En conclusión se deduce que el sistema existente no es adecuado ya que presenta fallas en el control interno por lo que se recomienda adoptar el sistema propuesto.

El estudio señalado se vincula a esta investigación, ya que en la mayoría de las empresas todo proceso contable requiere de los sistemas que le permitan a las mismas ejercer un adecuado control de sus operaciones financieras y así obtener los mejores beneficios propuestos por la entidad. Adicionalmente en el registro de las Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros es de suma importancia llevar un estricto orden, ya que de este proceso se desprende la liquidez de las organizaciones, y por lo tanto, es adecuada la implementación de los sistemas automatizados para que la realización de estas actividades sean las más efectivas.

El aporte que deja esta investigación es de suma importancia, ya que permite conocer el procedimiento realizado para el registro de las Cuentas por Cobrar- Cobros, permitiendo identificar y minimizar las fallas existentes en el control interno de dicho registro, creando políticas de Crédito y Cobranza así como manuales de procedimientos contables en dicha área.

Guacarán, M; Arreaza, E. (2013), en su Trabajo Especial de Grado titulado: **Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC ASESORES S.C.**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. Cuyo objetivo general diseñar estrategias que permitan el mejoramiento de la gestión de cobranza y control de las cuentas por cobrar, basándose en la situación que presenta actualmente en la empresa de estudio se consideró realizar distintos tipos de análisis de los factores internos y externos que afectan a la cuentas por cobrar en lo relativo a la asignación de créditos y los procedimientos de cobranzas donde se hizo énfasis en el control de los pagos y vencimientos que los deudores mantienen la empresa.

El aporte que deja esta investigación es de suma importancia, ya que permite conocer el procedimiento realizado para el registro de las Ventas- Cuentas por Cobrar- Cobros, permitiendo identificar y minimizar las fallas existentes en el control interno de dicho registro, creando políticas de Crédito y Cobranza así como manuales de procedimientos contables en dicha área.

Ortega, Genesys; Puerto, Sindy. (2013), en su Trabajo Especial de Grado titulado: **Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A., ubicada en San Diego, Edo. Carabobo,** para obtener el título de Licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El objetivo general de este Trabajo Especial de Grado consiste en proponer lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar. Está desarrollada bajo una metodología de Proyecto Factible con un nivel de investigación de carácter descriptiva. Finalmente se deduce que los controles internos no están debidamente segregados y por ende se busca establecer lineamientos para la optimización de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A.

Esta investigación está vinculada en que en la mayoría de las empresas en cada uno de los procesos requiere de los sistemas y un óptimo proceso de Control Interno que le permitan a las mismas ejercer una adecuada revisión de sus operaciones financieras y así obtener los mejores beneficios propuestos por la entidad. Adicionalmente en el registro de las Cuentas por Cobrar-Cobros es de suma importancia llevar un estricto orden, ya que de este proceso se desprende la liquidez de las organizaciones, y por lo tanto, es adecuada la implementación de diversos lineamientos que permitan optimizar y ser más efectivas las operaciones de la entidad.

El aporte que deja esta investigación es de suma importancia, ya que permite conocer el procedimiento realizado para el registro de las Cuentas por Cobrar- Cobros, permitiendo identificar y minimizar las fallas existentes en el control interno de dicho registro, creando políticas de Crédito y Cobranza así como manuales de procedimientos contables en dicha área.

Pestana, María. (2012), en su Trabajo Especial de Grado titulado: **Sistema de estructuración integral de Control Interno en el Ciclo de Ventas, Cuentas por Cobrar de la Empresa Duper Logisti, C.A., Valencia**, para la obtención del título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. Cuyo objetivo general fue proponer un sistema integral que permita controlar las actividades dentro del proceso de Ventas, Cuentas por Cobrar en Duper Logisti, C.A. Valencia. El tipo de investigación está bajo los lineamientos de un Proyecto Factible. Por otra parte, la investigación tiene un diseño de campo ya que realiza un proceso sistemático del problema.

El estudio señalado radica en la necesidad de implementar un sistema integral que controle las actividades dentro del ciclo de ventas y cuentas por cobrar-cobros ya que en ambas áreas se han presentado dificultad en las negociaciones y atrasos al momento de ejecutar las funciones correspondientes al trabajo.

El aporte es de gran relevancia e importancia para la empresa ya que consiste en obtener el mejor provecho de los recursos con los que cuenta la empresa, en función de conseguir los resultados de calidad tanto en la gestión de ventas como en la de crédito y cobranza.

Ortiz, S; Cesar, M; Toro, R y Blanca J. (2011), en su Trabajo Especial de Grado titulado: **Propuesta de un sistema de control administrativo para mejorar el sistema de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar para la empresa Matriajuste J.A, CA; ubicada en Guacara Estado Carabobo,** para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. Cuyo objetivo general fue mejorar el sistema administrativo de cuentas por cobrar y cuentas por pagar. La metodología utilizada fue desarrollada bajo la modalidad de proyecto factible con un tipo de investigación de campo. En conclusión es necesario que la empresa mejore los sistemas de los ciclos productivos de compras y ventas e implemente normas, políticas, procedimientos y controles internos que se apliquen con carácter formal y uniformes.

La vinculación con la investigación radica en la necesidad de mejorar los sistemas existentes en las organizaciones, con el fin de favorecer y ayudar a ser más efectivas las actividades diarias del ciclo de cuentas por cobrar-cobros de dichas organizaciones, ya que con el volumen de transacciones se hace necesario el manejo de sistemas auxiliares que faciliten la información en forma detallada, de manera resumida y fiable.

El aporte dejado por esta investigación se basa en el adecuado registro y procesamiento de las operaciones, para que estas se efectúen de acuerdo con normas y procedimientos aprobados por la gerencia. Fijando así políticas o parámetros para dichos registros, que permitan obtener los resultados esperados por parte de las organizaciones.

3.2 Bases Teóricas

Por medio de esta sección podemos encontrar toda la información principal y complementaria que sustenta esta investigación, acá definiremos los conceptos sobre la problemática establecida así como también se presentaran datos e información de la misma, además como los factores que la constituyen para así desarrollar el conocimiento sobre las mismas.

A continuación se describen los aspectos teóricos en los cuales se encuentra sustentada dicha investigación que son de apoyo y respaldo a la misma y sobre la cual se construyó la estructura donde se ejecutó el estudio.

3.2.1 Ciclo de Ventas-Cobranza

Según Arens, Beasley y Elder (2007:411) "existen cinco clases de operaciones incluidas en el ciclo de Ventas-Cobranza: las ventas (efectivo y ventas a crédito), entradas de efectivo, devolución descuentos sobre ventas, eliminación de cuentas incobrables y estimación de deudas incobrables." Este ciclo se inicia con una petición por parte de un cliente, terminando con la conversión del material o servicio en una cuenta por cobrar, por último se convierte en efectivo. Es importante resaltar que se involucran las decisiones orientadas a los procesos necesarios para transferir la propiedad de bienes y servicios a los clientes después de que se ponen a disposición para su venta.

En el ciclo de Ventas-Cobranza, la venta es la operación principal ya que es una actividad clave; así mismo, mediante ella se inicia dicho proceso. Las principales funciones comerciales realizadas a través de esta actividad clave es el procesamiento de las órdenes del cliente, concesión de crédito, embarque de bienes, facturación al cliente, culminando con el registro de las ventas. Es importante destacar que, las principales cuentas para el registro de la operación es la cuenta Ventas y Cuentas por Cobrar; en caso de que las ventas sean a crédito.

Además esta operación acarrea otros documentos no menos importante como es la orden del cliente, la orden de venta, documento de embarque, factura de venta, notas de crédito y débito, estado de cuenta mensual, entre otros.

Posteriormente este ciclo cuenta con las entradas de efectivo, ya sea efectivo en el banco a través de débitos de la recepción de efectivo o en cuentas por cobrar que pueden ser exigibles en cualquier momento del ejercicio, convirtiéndose así en efectivo. Los principales documentos y registros en esta fase del ciclo son los avisos de remesa, lista preliminar de entradas de efectivo, diario de entrada de efectivo, entre otros; a través de ellos se logra el procesamiento y registro eficaz de la recepción del efectivo.

En tercera instancia se encuentran las devoluciones y descuentos sobre ventas cuya función comercial principal es el procesamiento y registro de dichas devoluciones y rebajas sobre las ventas; originando así una nota de crédito y el respectivo diario de devoluciones y rebajas.

Las eliminaciones de las cuentas incobrables también forman parte del ciclo de Ventas y Cobranza, pero esta operación debe manejarse con cuidado ya que se trata de dinero que no se va a recuperar en el transcurrir del tiempo. Hay que resaltar que los encargados para eliminar una cuenta considerada incobrable está a nivel gerencial, pues no cualquiera puede decidirlo ya que se presta para actividades ilícitas.

Como última operación se encuentran las estimaciones de deudas incobrables, que estas prácticamente van a cubrir los gastos ocasionados por dichas cuentas y estará registrada en el diario general. El ciclo de Ventas-Cobranza es esencial para las organizaciones, ya que de este dependen la mayor parte de sus ingresos. El objetivo perseguido por toda entidad es el incremento de las ventas y a su vez el de las utilidades; pero para esto se debe tener bien definido el ciclo y cumplirlo a cabalidad.

3.2.2 Sistema

Según Catacora (Ob. Cit.: 5). “un sistema es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común”. De lo anteriormente señalado se puede argumentar que los sistemas son utilizados para el procesamiento de la información generada por todas las operaciones. Cuya principal función es ayudar a soportar las decisiones gerenciales de la empresa para guiar las operaciones y cumplir con los objetivos de la misma.

Según Olivo, Maldonado y De Francia (2007) señalan que en cuanto a la estructura, forma y contenido de los sistemas pueden ser:

> **Sistemas manuales:** generalmente se manejan con libros empastados de tres columnas, donde a cada cuenta se le asigna un folio diferente con el objeto de poder controlarla individualmente. Además se encuentran los libros de hojas móviles o tarjetas
> **Sistemas Semi-Automatizados:** se utilizan medios similares a los descritos anteriormente, apoyados en parte en el uso de las computadoras.
> **Sistemas computarizados o automatizados:** permiten agilizar el proceso de registro de las transacciones, luego de haber sido previamente analizadas, así como acumular y controlar en forma independiente cada partida que ha sido afectada por las diferentes operaciones que realiza la empresa. (p. 70).

De lo anteriormente expuesto se puede decir que la estructura de los sistemas han sufrido cambios a través del tiempo, esto debido al interés por parte de las organizaciones en agilizar y actualizar los diferentes procedimientos para obtener cifras más exactas, a fin de garantizar información financiera relevante para la toma de decisiones.

En la actualidad todo proceso contable requiere de sistemas, de aquí la importancia que tienen los mismos y los beneficios que generan para toda empresa. Suele ser difícil llevar un adecuado control sobre las operaciones y

transacciones financieras, sin contar con el auxilio de sistemas automatizados desarrollado en las computadoras. Estos sistemas sobrellevan las decisiones de negocios y deben poseer ciertas características con el fin de certificar que las decisiones a ser tomadas por los gerentes posean el menor margen de error.

Existen tres actividades importantes de un sistema de información que deben tener en cuenta las empresas para la toma de decisiones. Estas actividades son las del insumo, procesamiento y producto. La alimentación o insumo recolecta datos dentro de la organización y del entorno de los rodea. El procesamiento transforma estos datos a algo que tendrá más sentido. El producto traslada la información procesada a las personas o actividades donde deba ser empleado. Así mismo, estos sistemas requieren retroalimentación que es el producto regresado a las personas indicadas dentro de la organización para ayudarles a evaluar o corregir la etapa de alimentación.

3.2.3 Procedimientos Contables

El sistema contable comprende según Riggs (2002:145) “todas las actividades necesarias para proporcionar a la administración la información cuantificada que regule la organización”. En atención a ello puede considerarse el sistema contable como el eje del cual se toman la mayoría de las decisiones financieras, por lo que debe estar enfocado sobre un sistema de información que reúne y presenta datos reunidos o detallados, acerca de la actividad económica de una empresa a una fecha o un período. En este sentido, el sistema de información contable permite establecer que todas las transacciones se están registrando oportunamente, y de esta manera se evita que pueda existir inconsistencia en la información procesada.

Se puede concluir que los sistemas de contabilidad son sistemas que ayudan en el procesamiento de todas las operaciones mercantiles y en ausencia de ellos, las operaciones financieras, jamás estarían al día o razonablemente al día. Por lo que el objetivo de un sistema contable se debe limitar a manejar información financiera resumida y común a cualquier sistema contable.

3.3 Definición de Términos Básicos

Activo: representado por los bienes y derechos propiedad de la empresa, que son susceptible de valoración monetaria.

Activo circulante: parte del activo constituido por el efectivo en caja y bancos, inventarios, cuentas por cobrar y todos aquellos bienes y derechos capaz de convertirse en dinero en un lapso menor a un año.

Cobro: ingreso de dinero, cantidad de dinero que se obtiene por la prestación de un bien o servicio.

Compensación: significa el cruce o cancelación de las obligaciones y derechos, cuando el acreedor y el deudor son la misma persona.

Conciliación: convenio al que llegan las partes involucradas, en un acto previo a la iniciación de un procedimiento crítico, que debe ser obligatorio en ciertos casos.

Contabilidad: es una forma de reflejar ordenadamente las variaciones patrimoniales, su objeto es llevar un control exacto sobre las operaciones realizadas además de los resultados que estas arrojan.

Crédito y Cobranza: derecho de disponer de un dinero ajeno, o de retrasar el pago de cantidades por un tiempo predeterminado.

Cuentas por Cobrar: documentos respaldados por facturas, los cuales representan derechos sobre terceras personas y provienen de las ventas a crédito realizadas por la empresa.

Eficiencia: capacidad con que se utiliza los medios de los que se dispone de la forma más eficaz posible para alcanzar las metas propuestas.

Empresa: institución u organismo donde se lleva a cabo una actividad económica proyectada con el fin de intermediar en el mercado de bienes y servicios.

Gastos: costo en que se incurre para la elaboración de una actividad productiva.

Implementación: ejecución de un proceso.

Ingreso: equivalente monetario proveniente de bienes y servicios prestados.

Innovación: actividad empresarial que consiste en la introducción de nuevas combinaciones de factores, que aseguren la eficacia en las operaciones.

Período Contable: es el lapso comprendido donde la empresa realiza sus actividades, no mayor a doce meses.

Principios Contables: están conformados por un conjunto de normas aplicables a la contabilidad de las empresas con el objetivo de que las cuentas de las mismas sean claras y fieles, de acuerdo a la situación financiera.

Procedimientos: pasos a seguir para obtener un resultado.

Procesos: conjunto de acciones sistematizadas realizadas para lograr un fin.

Rentabilidad: capacidad que tiene una inversión para generar utilidad o beneficios económicos.

Sistemas: es un conjunto de elementos relacionados entre si, para lograr un objetivo común.

Sistemas Automatizados: sistemas que tienen componentes en común, interactúan entre si y son controlados por computadoras.

Sistemas Contables: están orientados a simplificar las actividades realizadas diariamente en una entidad.

Ventas: proceso realizado mediante un comprador y un vendedor para adquirir un determinado producto mediante un precio establecido.

CAPITULO IV

FASES METODOLÓGICAS

De acuerdo a la presente investigación, se busca señalar el tipo de datos que se requiere indagar, deben seleccionarse los distintos métodos y las técnicas que se utilizaron para obtener la información requerida. A fin de cumplir con todo este proceso se elaboró el Marco Metodológico; según, Hurtado y Toro (2007) señalan que:

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y a analizar el fondo del problema planteado a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el "como" se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema en estudio. (p.90)

En conclusión, las Fases Metodológicas se refiere a los métodos, registros y técnicas con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real, en este sentido, lo fundamental es situar en el lenguaje de investigación los métodos e instrumentos que se emplearon en la investigación planteada.

4.1 Fases de la Investigación

Con el propósito de cumplir con los objetivos plasmados en el presente Informe de Pasantías, se establecen las siguientes fases de investigación.

4.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual en el departamento de crédito y cobranza en la empresa PIRELLI DE VENEZUELA, C.A.

En esta fase se empleará la técnica de observación directa y encuesta de preguntas cerradas, para diagnosticar todo lo relacionado con el Departamento de Crédito y Cobranza de la empresa PIRELLI DE VENEZUELA, C.A; específicamente en los ciclos de la gestión de cobranza así como también en el ciclo de ventas, relacionados con la inclusión de la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net, de tal manera se busca determinar los factores que intervienen en los procesos de Cuentas por Cobrar y en las ventas, con el fin de establecer estratégicamente la inclusión de los mismos para demostrar la importancia de contar con los sistemas automatizados de conciliaciones de Cuentas por Cobrar.

Las técnicas de recolección de datos están referidas a las diferentes formas en la que se pueda obtener información para llevar a cabo y alcanzar los objetivos planteados. En este sentido Hurtado de B, J. (2008: 153) afirma que “las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo estas pueden ser de revisión documental, observación, encuestas y técnicas sociometrías”.

Población y Muestra

Arias, (2006) define la población o universo como “Es un 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 los objetivos del estudio.” (p.81). Así mismo Arias, (2006) señala que la muestra, “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p.83).

La población está constituida por trecientos setenta y tres (373) clientes, los cuales son distribuidores directos de la empresa.

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38).

El tipo de muestreo utilizado es el muestreo intencionado o sesgado, puesto que fueron seleccionados los clientes que no utilizan el proceso sistemático del pago anticipado. La muestra la conforman ciento cincuenta (150) clientes que trabajan de manera directa con el proceso que involucra la gestión de cobranza y ventas del departamento.

De la muestra extraída, es importante señalar que está constituida de la siguiente manera:

Pre-Pago: 100 Clientes directos de la empresa.

A Crédito: 50 Clientes directos de la empresa.

De este modo, solo se trabajará con los clientes a crédito para realizar los resultados convenidos en la presente fase de investigación.

4.1.2 Fase II: Determinación del impacto frente a la porción de la cartera de clientes en la adaptación del sistema de pago anticipado a través de Pirelli Net.

En esta fase se examinará el proceso que se realiza en el Departamento de Crédito y Cobranza con la finalidad de evaluar las debilidades y fortalezas que se presentan en el área, así como también la efectividad de sus procesos.

Con base en ello, se configuro el Marco Referencial Conceptual, donde se ubican los antecedentes relacionados al presente estudio, las Bases Teóricas y la Definición de Términos Básicos.

4.1.3 Fase III: Diseño de un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net.

En esta fase se realiza un análisis del desarrollo de las actividades administrativas y contables, así como también se establecen estrategias para incluir a la porción faltante de la cartera de clientes a adaptar el uso del sistema de Pirelli Net con el objetivo de reducir la inversión de tiempo en la conciliación y compensación de las cuentas para atender otras actividades de igual relevancia y así minimizar el riesgo de posibles errores por parte del personal. De esta manera se busca optimizar y mejorar el proceso en la gestión de cobranza y a su vez cubrir con las expectativas del departamento de Crédito y Cobranza.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de los Resultados

Es primordial e importante destacar que dentro de una organización se deben llevar a cabo todas las técnicas y métodos efectivos que conlleven a dar soluciones efectivas antes los problemas demostrados en la presente investigación que está centrado en elaborar un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net. Caso Pirelli de Venezuela C.A. ubicada en Guacara estado Carabobo.

5.1.1 Resultados de la Fase I: Diagnóstico de la situación actual en el departamento de crédito y cobranza en la empresa PIRELLI DE VENEZUELA, C.A.

En esta fase, se empleó la técnica de observación directa y encuesta de preguntas cerradas, con el objetivo de poder diagnosticar todo lo referente al departamento de Crédito y Cobranza de la empresa PIRELLI DE VENEZUELA C.A.

Es aquí donde comienza la aplicación de la técnica o metodología de encuesta propiamente dicha al tomar la decisión de recoger los datos de un grupo de variables específica mediante la encuesta. Seijas (1993) “El investigador tiene que asumir el rol de líder de la investigación pues ya cuenta con todos los elementos para abocarse al diseño de la encuesta”.

Por otro lado, Tamayo y Tamayo (2003) afirman que la observación directa "Es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia investigación". (P.122).

Cuadro 1: Encuesta

Ítem Nº1 ¿Conoce usted los procesos básicos del área ventas -cuentas por cobrar?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	**41**	**82%**
NO	**9**	**18%**
TOTAL	**50**	**100%**

Fuente: Primera (2017)

Cuadro 1. Distribución de frecuencia ítem 1.

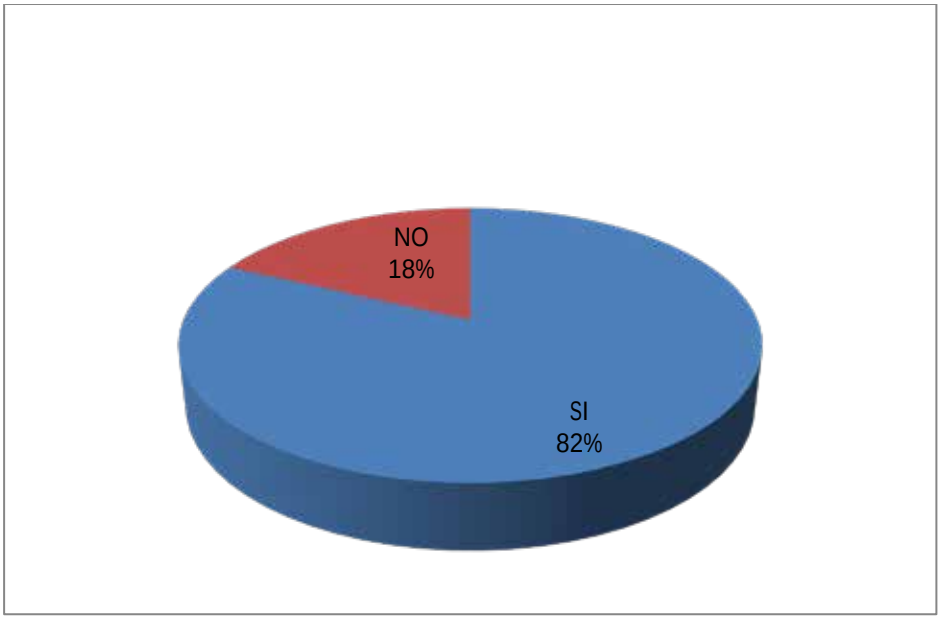


Gráfico 1. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 1.

Análisis:

De las personas encuestadas el 82% respondió que si conoce los procesos básicos del área de cuentas por cobrar, ya que tienen comunicación constante con el departamento y están consciente de los procesos internos de la empresa PIRELLI DE VENEZUELA C.A., mientras que un 18% no conoce bien el proceso del ciclo ventas – cuentas por cobrar ya que no se han involucrado al aprendizaje del mismo.

Ítem Nº2 ¿Posee una comunicación constante con los asesores comerciales de su territorio correspondiente?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	**22**	**44%**
NO	**28**	**56%**
TOTAL	**50**	**100%**

Fuente: Primera (2017)

Cuadro 2. Distribución de frecuencia ítem 2.

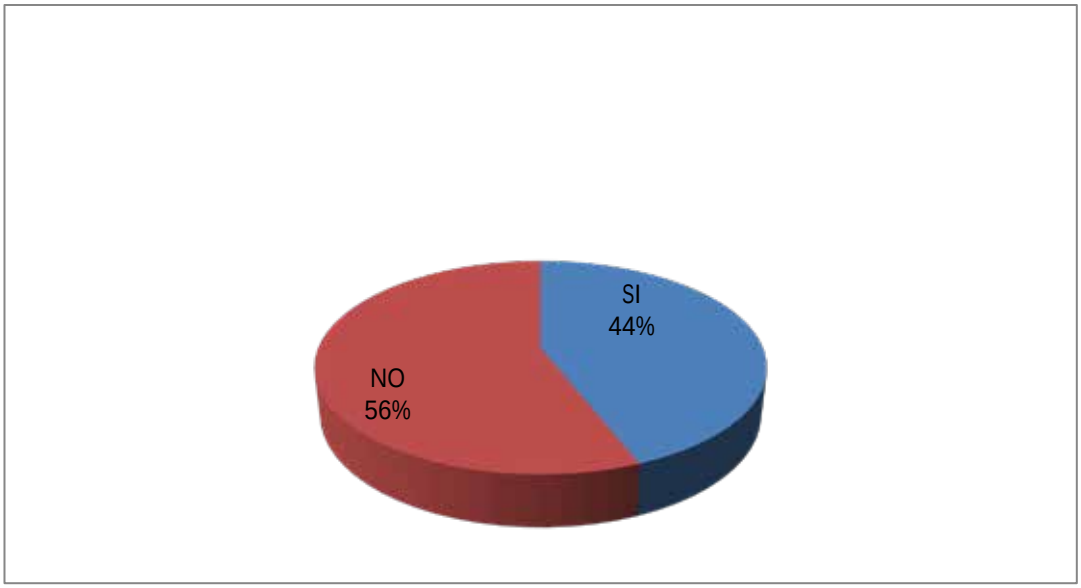


Gráfico 2. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 2.

Análisis:

De los resultados obtenidos el 56% de la muestra encuestada dice que no posee comunicación con los asesores de zona ya que manifestaron que la empresa actualmente no cuenta con una persona a cargo para la región andina, el 44% restante afirma que si posee una buena comunicación con sus asesores comerciales.

Ítem Nº3 ¿Maneja y cumple con un buen proceso de Conciliación de su Estado de Cuenta - Pirelli de Venezuela C.A.?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	**50**	**100%**
NO	**0**	**0%**
TOTAL	**50**	**100%**

Fuente: Primera (2017)

Cuadro 3. Distribución de frecuencia ítem 3.

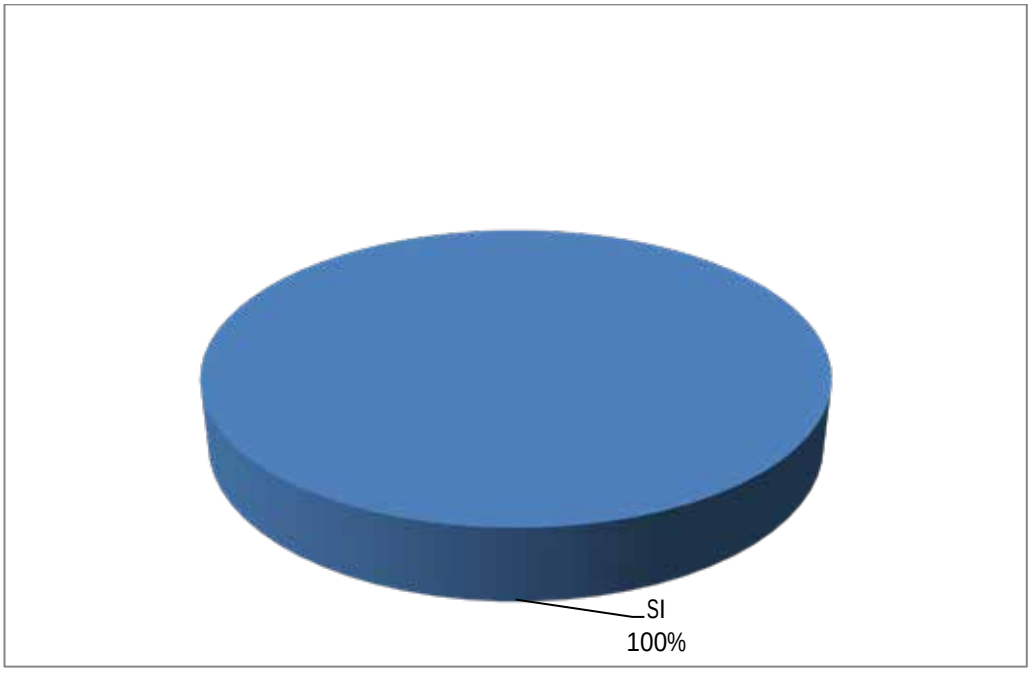


Gráfico 3. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 3.

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% respondió que si cumple con el proceso de conciliación de su Estado de Cuenta, en este caso, se refiere a que se mantienen al día con las cancelaciones de sus facturas, así mismo destacan el envío de los comprobantes de retención de dichas facturas para su registro correspondientes y por ende siempre están al día con el Departamento de Crédito y Cobranza.

Ítem Nº4 ¿Considera usted, llevar un buen análisis del vencimiento de sus facturas y cancelarlas antes de una gestión de cobranza?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	**30**	**60%**
NO	**20**	**40%**
TOTAL	**50**	**100%**

Fuente: Primera (2017)

Cuadro 4. Distribución de frecuencia ítem 4.

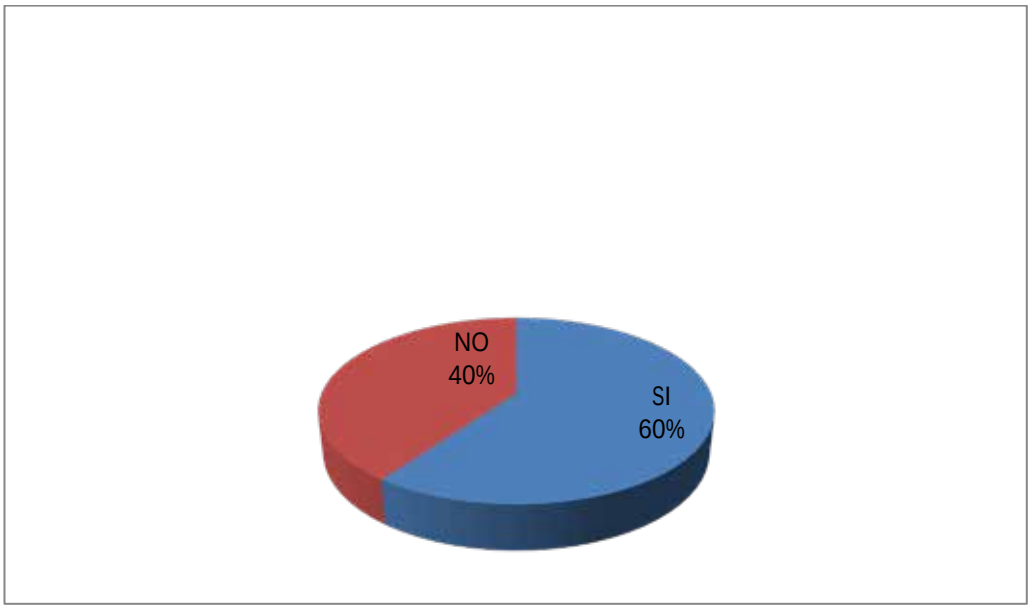


Gráfico 4. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 4.

Análisis:

De las personas encuestadas, el 60% afirmó que si realiza un análisis de vencimientos de las facturas emitidas por PIRELLI DE VENEZUELA C.A, este aspecto es muy importante ya que los clientes evalúan por separado su gestión de pago y por ende la gestión de cobro para el departamento de Crédito y Cobranza es más eficaz y minimiza el hecho de que los clientes recaigan en alguna morosidad con la empresa. El 40% restante, afirma que a pesar de no llevar un análisis de sus vencimientos de facturas, recaen a la morosidad por el desconocimiento de su fecha de pago.

Ítem Nº5 ¿Conoce las políticas definidas por la empresa referidas a los límites de vencimientos de las ventas a créditos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	**33**	**66%**
NO	**17**	**34%**
TOTAL	**50**	**100%**

Fuente: Primera (2017)

Cuadro 5. Distribución de frecuencia ítem 5.

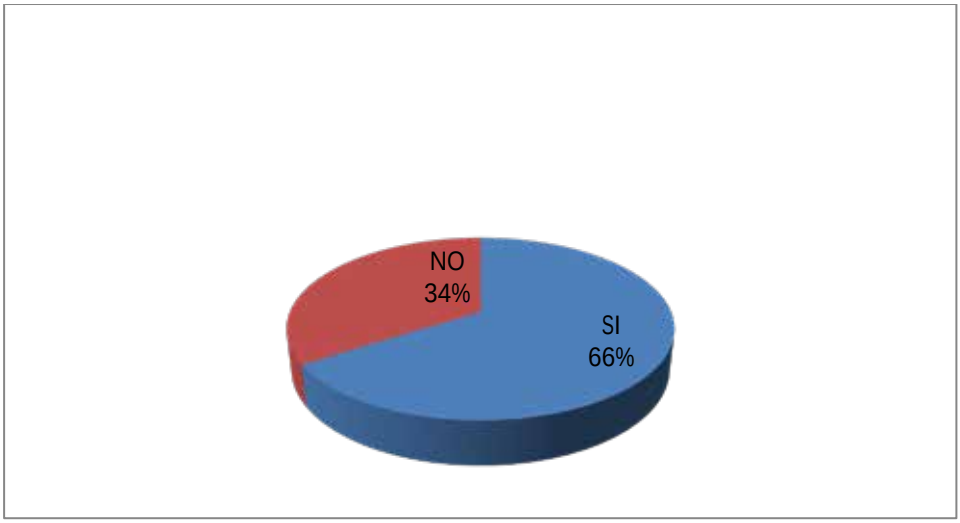


Gráfico 5. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 5.

Análisis:

De los resultados obtenidos en la encuesta el 66% de la muestra dice que actualmente si conocen las políticas en la empresa que están referidas a los límites de vencimientos de las ventas a créditos, mientras que el 34% dice que no conocen las políticas de la empresa que están referidas a los límites de vencimientos de las ventas a crédito, por lo tanto se debe incluir a los clientes al conocimiento del mismo.

Ítem Nº6 ¿Posee un sistema de B2B para la visualización de su Estado de Cuenta?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	**36**	**72%**
NO	**14**	**28%**
TOTAL	**50**	**100%**

Fuente: Primera (2017)

Cuadro 6. Distribución de frecuencia ítem 6.

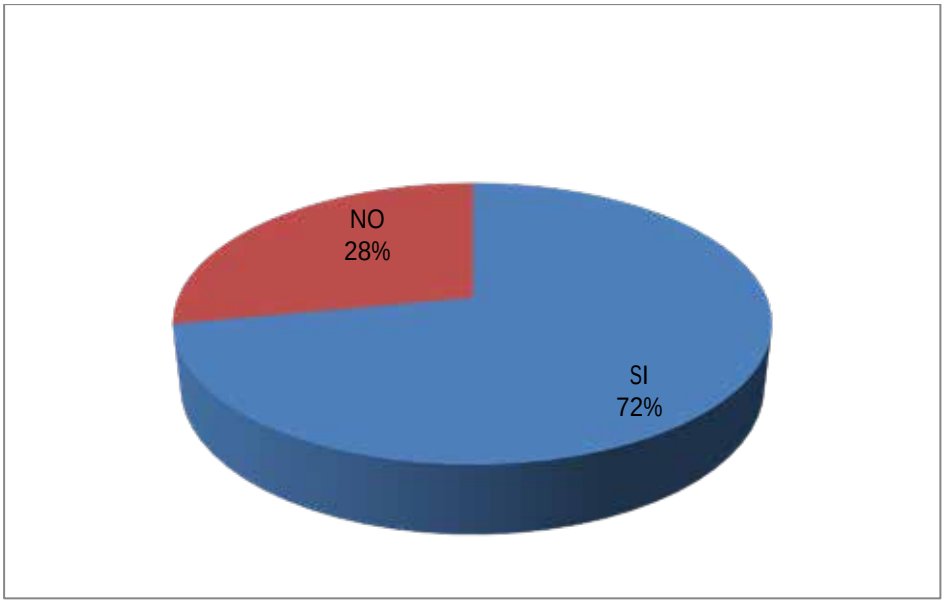


Gráfico 6. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 6.

Análisis:

Concretamente el 72% de las personas encuestadas respondió que sí poseen el sistema de B2B que les permite visualizar su Estado de Cuenta y de esta manera están conscientes con la facturación de sus pedidos y la emisión de los mismos. Por otro lado, 14 de las personas encuestadas que representan el 28% de la muestra estudiada no utilizan procesos sistemáticos de B2B y por ende desconocen la situación actual de sus Estados de Cuentas por lo que constantemente están en plena comunicación con el Departamento de Crédito y Cobranza.

Ítem Nº7 ¿Conoce el sistema de pago anticipado por medio del sistema de Pirelli Net?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	**43**	**86%**
NO	**7**	**14%**
TOTAL	**50**	**100%**

Fuente: Primera (2017)

Cuadro 7. Distribución de frecuencia ítem 7.

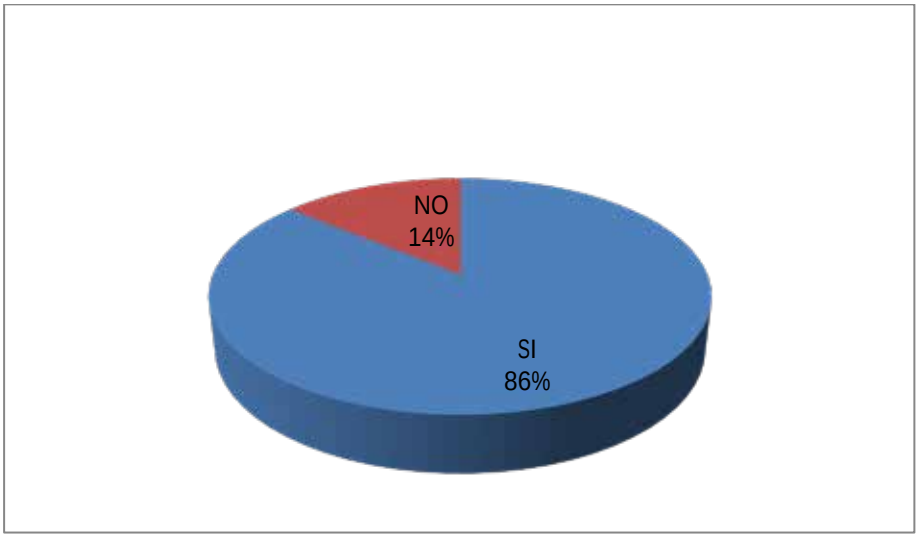


Gráfico 7. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 7.

Análisis:

Un 86% de las personas encuestadas coinciden que si conocen el medio de cancelación de pago de Pirelli Net pero resaltan que no saben ejecutar el mismo para la cancelación de sus facturas. A su vez, el 14% destacan no tener información del sistema de Pirelli Net.

Ítem Nº8 ¿Usa el sistema de pago anticipado por medio del sistema de Pirelli Net?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	**0**	**0%**
NO	**50**	**100%**
TOTAL	**50**	**100%**

Fuente: Primera (2017)

Cuadro 8. Distribución de frecuencia ítem 8.

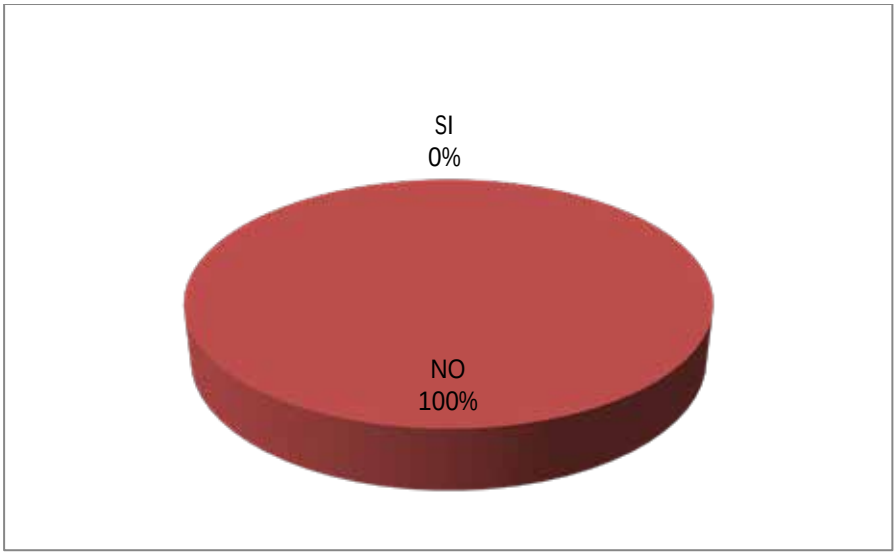


Gráfico 8. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 8.

Análisis:

Las 50 personas encuestadas que representan el 100% del estudio en ejercicio, coinciden en que no usan el proceso de pago de Pirelli Net ya sea por no saber ejecutar el mismo o por desconocimiento de este método de pago.

Ítem Nº9 ¿Se siente satisfecho con las actividades de gestión de cobro y límite de créditos del departamento de Crédito y Cobranza?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	**50**	**100%**
NO	**0**	**0%**
TOTAL	**50**	**100%**

Fuente: Primera (2017)

Cuadro 9. Distribución de frecuencia ítem 9.

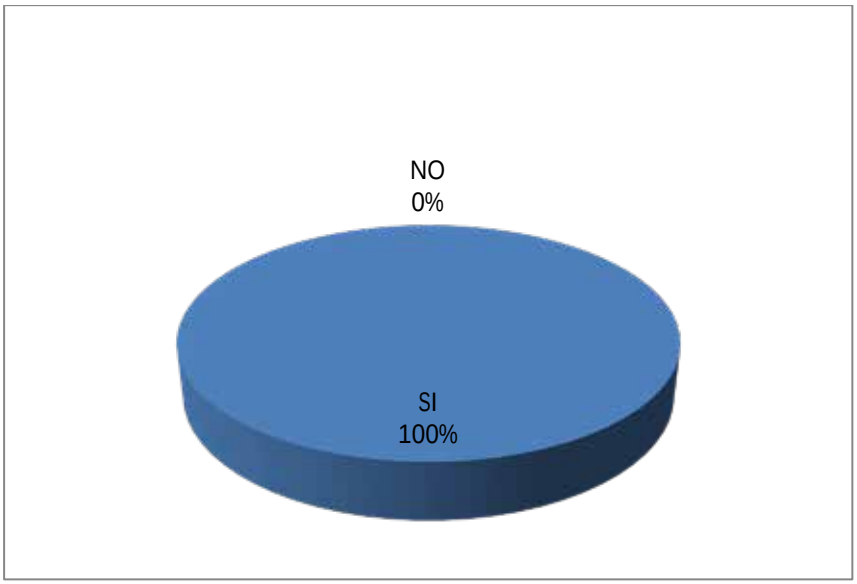


Gráfico 9. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 9.

Análisis:

El 100% de la muestra encuestada coinciden en sentirse satisfechos con el apoyo y la función de actividades del departamento de Crédito y Cobranza, en cuanto a que ven la puntualidad en la gestión de cobro, elevaciones de límites de créditos y emisión de notas de créditos y débitos, de tal manera se explica que la operatividad del departamento en estudio se encuentra en los niveles óptimos de ejecución brindado así seguridad y estabilidad estructural para la organización.

Ítem Nº 10 ¿Está dispuesto a incluirse a la lista de clientes que usan el proceso de pago automatizado por medio del sistema de Pirelli Net?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	**47**	**94%**
NO	**3**	**6%**
TOTAL	**50**	**100%**

Fuente: Primera (2017)

Cuadro 10. Distribución de frecuencia ítem 10.

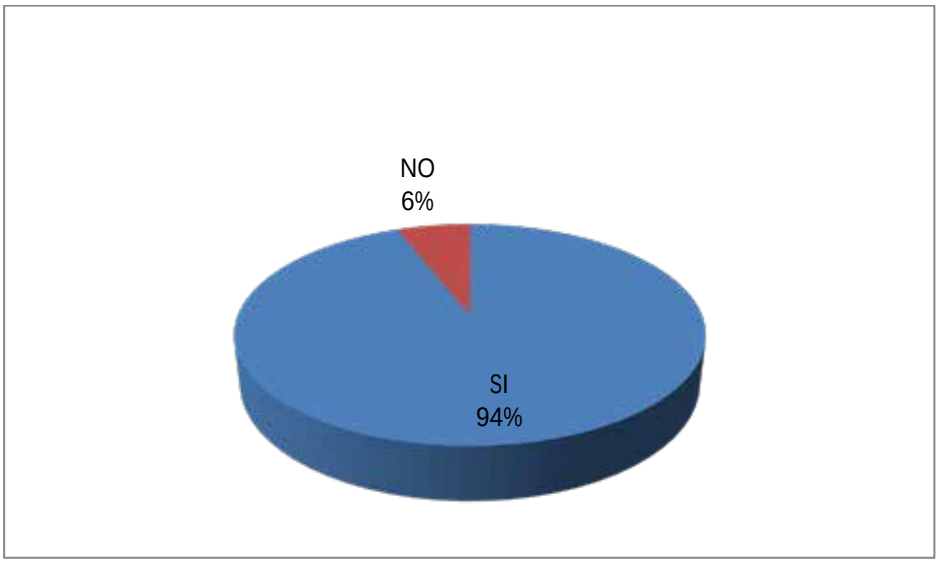


Gráfico 10. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 10.

Análisis:

El 94% de las personas encuestadas están dispuestas a su inclusión en el proceso de pago automatizado del sistema de Pirelli Net, destacan el beneficio del mismo ya que genera un 4% de descuento desde el momento en que se emite la factura, así mismo, están conscientes de que si se atrasan en su pago se generaría un interés de mora. El 6% restante destaca que a pesar de conocer los beneficios de pagar por Pirelli Net, no ve conveniente involucrase en estos procesos automatizados.

5.1.2 Resultados de la Fase II: Determinación del impacto frente a la porción de la cartera de clientes en la adaptación del sistema de pago anticipado a través de Pirelli Net.

En la ejecución de este trabajo, se identifican las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del departamento de Crédito y Cobranza, en base a los resultados obtenidos por los instrumentos de recopilación de datos aplicados en la fase anterior. Así mismo, se realiza una matriz DOFA, la cual nos servirá como estrategia para ver el impacto del proceso del sistema de pago anticipado con la inclusión de los clientes y a su vez estudiamos el impacto del departamento de Crédito y Cobranza con el resultado obtenido, tal como se muestran en el cuadro Nº 6.

Cuadro 11. Matriz DOFA.

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZA	**OPORTUNIDADES**
1. PIRELLI DE VENEZUELA C.A, cuenta con un sistema automatizado de las cuentas por cobrar. 2. Dispone de los recursos necesarios para la innovación de sus procesos contables así como también apuesta por la mejora continua en sus departamentos. 3. Correcta segregación de funciones en el departamento de Crédito y Cobranza. 4. Con veintiséis (26) años en el mercado, PIRELLI DE VENEZUELA, C.A. cuenta con una consolidada cartera de cliente que está distribuida por todo el territorio nacional.	1. Agilización de procesos en la gestión de cobros. 2. Mejora continua en sus procesos de cobros y en sus registros de cuentas por cobrar. 3. Información confiable de las cuentas por cobrar. 4. Rentabilidad en el flujo de efectivo. 5. Clientes capaces de innovar sus procesos contables gracias a distintas inducciones por parte de PIRELLI DE VENEZUELA, C.A. 6. Gran distribución en despacho del producto terminado para satisfacer la necesidad del cliente.
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Falta de un manual explicativo del proceso de pago anticipado. 2. Falta de comunicación por parte de los Asesores Comerciales con los Clientes divididos por territorios. 3. Diversos clientes incurren en el vencimiento de sus facturas y de sus comprobantes de retención el cual origina su bloqueo sistemático para despacho.	1. Auditorías internas o externas. 2. Problema de liquidez. 3. Insatisfacción de la cartera de clientes. 4. Falta de Materia Prima impide que se despache en ocasiones la cantidad solicitada por el cliente. 5. Impuntualidad de pagos en grandes facturaciones de los entes gubernamentales con PIRELLI DE VENEZUELA C.A, el cual ocasiona que la cobranza no sea la estipulada al inicio de mes.

Análisis:

Los resultados arrojados por la encuesta realizada a 50 personas que corresponden a la muestra estudiada en el presente trabajo, permitieron deliberar cada una de las debilidades fortalezas del proceso de Cuentas por Cobrar en el departamento de Crédito y Cobranza como también permitió saber el impacto de la inclusión de la cartera de cliente que no utiliza el sistema de Pirelli Net, dicha información se analiza de la siguiente manera:

Principalmente como fortalezas se pudo evaluar que el departamento de Crédito y Cobranza cuenta con toda la información confiable en el proceso de Cuentas por Cobrar, así mismo se destaca la correcta segregación de funciones y la excelente capacidad del personal que se destaca en el departamento en estudio.

Por otra parte, como debilidades se puede estipular a muestra general, la falta de comunicación de los Asesores Comerciales con los Clientes la cual incurre directamente con el departamento de Crédito y Cobranza, también es importante señalar la falta de un manual de pago anticipado que debe ser dirigido a los clientes con el objetivo de incluirlos en este proceso ya que permite la conciliación directa y automatizada de las cuentas por cobrar.

Es importante señalar y recalcar dos situaciones que son amenazantes para la estructura empresarial de PIRELLI DE VENEZUELA, C.A., la primera situación es que la actual situación del país impide que la empresa encuentre la materia prima necesaria para su producción correspondiente el cual esto genera en ocasiones insatisfacción del cliente y por ende repercute de manera directa en el departamento de Crédito y Cobranza. Por último, la segunda situación que se presenta es la impuntualidad de pago de grandes facturaciones de diversos entes gubernamentales el cual origina una falta de liquidez a la empresa y altera las metas mensuales a alcanzar del departamento en estudio y afecta directamente a la porción del vencido en cuanto a flujo de efectivo se requiere.

5.1.3 Resultados de la Fase III: Diseño de un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net.

Por medio de la presente investigación y estipulado en los objetivos planteados, se detalla a continuación las propuestas concernientes al diseño de un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net., la cual al ser aplicada correctamente se optimizará el cobro adecuado y oportuno de las facturas y así cubrir las expectativas del departamento de Crédito y Cobranza.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Presentación de la propuesta:

La finalidad y propósito de la propuesta es la de “Diseño de un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net”.

6.2 Objetivos de la propuesta:

Los objetivos de la propuesta consisten en diseñar un Plan Estratégico que sea utilizado como herramienta que conlleve a la inclusión de la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net – Caso PIRELLI DE VENEZUELA C.A. Ubicada en Guacara, Estado Carabobo.

6.2.1 Objetivo General de la Propuesta:

Establecer la propuesta que permitan diseñar un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net.

6.2.2 Objetivos Específicos:

Evaluar los procesos actuales del Ciclo Ventas – Cuentas por Cobrar en el departamento de Crédito y Cobranza de la empresa PIRELLI DE VENEZUELA, C.A.

Promover la comunicación de la Dirección de Finanzas y la Dirección Comercial con el fin de integrar a los demás miembros de la organización en la importancia de la inclusión de la cartera de clientes en el proceso del pago anticipado por medio de Pirelli Net.

Diseñar un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net.

6.3 Factibilidad de la propuesta:

El camino de la factibilidad de la propuesta se base en:

6.3.1 Factibilidad técnica

PIRELLI DE VENEZUELA, C.A, cuenta con los sistema y el talento humano, razón por la cual, la propuesta cuenta con factibilidad técnica.

6.3.2 Factibilidad psicosocial

Se cuenta con la aprobación del personal que trabaja en la organización. El personal presto toda la colaboración y el apoyo necesario para levantar la presente propuesta.

6.3.3 Factibilidad económica

Para la elaboración de la propuesta se hizo una relación de costo – beneficios de gran utilidad, debido a que la siguiente propuesta no implica ninguna erogación de dinero, ya que la empresa cuenta con el sistema, los manuales y el talento humano para la realización del Plan Estratégico de inclusión, de tal manera se busca optimizar y mejorar el proceso en la gestión de cobranza y a su vez cubrir las expectativas del departamento de Crédito y Cobranza.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, establecer la propuesta de diseñar un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net son elaborables y cumplen con las necesidades que solicita la organización.

6.4 Desarrollo de la Propuesta.

La propuesta que se muestra se basa en el diseño de un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net, esta propuesta será destinados a la gerencia, a los distribuidores y al resto de las dependencias que actúan en el proceso, con el fin de mejorar el departamento de Crédito y Cobranza de la empresa PIRELLI DE VENEZUELA, C.A.

Primordialmente el propósito esencial es que la empresa evalúe los procesos actuales del Ciclo Ventas – Cuentas por Cobrar, promueva la comunicación entre las Direcciones ya sea de Finanzas y Comercial para tener en cuenta que el diseño de un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net es necesario para que la empresa garantice un proceso de conciliación directa en su ciclo de Cuentas por Cobrar y así tener los Estados de Cuentas al día.

Los procedimientos que se muestran a continuación establecen una propuesta que la empresa PIRELLI DE VENEZUELA C.A. deberá realizar a fin de optimizar el proceso actual del departamento de Crédito y Cobranza.

- Evaluar el ciclo de Ventas – Cuentas por Cobrar: En este punto se debe llevar un buen control en la gestión de cobro, para así evaluar la cobranza por vencer y la cobranza vencida, la organización debe cumplir con sus objetivos de cobro para así elevar la liquidez y minimizar pérdidas de recursos a lo que concierne la relación de cobros.
- Comunicación con los clientes: Periódicamente el departamento deberá comunicarse con los clientes ya sea por una gestión de cobranza o por un apoyo brindado. Es necesario estar en constante comunicación con los clientes y con los Asesores Comerciales ya que con esto, el departamento de Crédito y Cobranza se asegura en tener comprometidos a clientes con las obligaciones correspondientes.

- Elaborar un manual del proceso de pago anticipado con el objetivo de que tengan una información efectiva del proceso y de esta manera hacerlo llegar a los distintos clientes con el fin de incentivarlos a la inclusión de pago del proceso de Pirelli Net.
- Emitir las Notas de Créditos y Notas de Débitos correspondientes al momento de que suceda el hecho, ya sea por eventos de pago anticipado, caucho nuevo defectuoso, reclamo, interés de mora.
- El personal del departamento de Crédito y Cobranza deberá cumplir debidamente con el manual de normas y procedimientos del departamento para así garantizar una buena comunicación contable y laboralmente en cada una de las acciones ejercidas.

Bajo a estos criterios se construye un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net en la empresa PIRELLI DE VENEZUELA C.A, con el objetivo de contribuir el cumplimiento de la gestión de cobro y así mismo buscar la optimización y mejoras de los procesos y cumplir con las expectativas trazadas.

CONCLUSIÓN

En virtud de los resultados obtenidos mediante la investigación y una vez realizados los respectivos análisis en cuanto a la problemática planteada, en sus bases teóricas relacionadas con el proceso del ciclo de ventas – cuentas por cobrar, se concluye que la inclusión de la cartera de clientes al proceso de Pirelli Net resulta favorable para la eficiencia a nivel operativo del departamento de Crédito y Cobranza de la empresa Pirelli de Venezuela C.A. Así mismo, resulta importante el apoyo y conocimiento de todo el personal que integra el departamento así como también el personal directo que mantiene constante comunicación con la gestión de cuentas por cobrar.

Siguiendo con la temática, se estudió la situación actual de la empresa específicamente en el ciclo de ventas – cuentas por cobrar, con la finalidad de determinar las diferentes fallas que se presentan, siendo la más importante la poca inclusión de las distribuidoras al proceso de pago anticipado de Pirelli Net, así como también la ausencia de personal en el área comercial para la ejecución de las asesorías y apoyo que requieran.

De acuerdo a lo anterior y examinando las oportunidades de mejora de la empresa en estudio en referencia a los componentes de inclusión y basándose en el instrumento aplicado, se puede decir, que en cuanto al proceso de la gestión de cobranza, presenta un desarrollo idóneo de las actividades salvo a las distintas carencias de manuales que permitan desarrollar a las distribuidoras sus operaciones mucho más prácticas y funcionales sin recurrir a lo obsoleto.

Se puede determinar, que la poca participación del proceso de selección e inclusión ha causado un gran retraso al departamento en estudio generando, por consiguiente se busca de reducir la inversión de tiempo en la conciliación y compensación de las cuentas para atender otras actividades de igual relevancia y así minimizar el riesgo de posibles errores por parte del personal. De esta manera se busca optimizar y mejorar el proceso en la gestión de cobranza y a su vez cubrir con las expectativas del departamento de Crédito y Cobranza. A pesar de

que el personal conoce de los procesos a ejecutar el desinterés de los clientes recae en que no conocen el paquete que ofrece Pirelli de Venezuela C.A. como fuente de inversión generando así un feed back entre empresa y cliente. Esta inversión se verá reflejada en un descuento del 4% prorrateado desde el momento de emisión de la factura a cancelar.

De igual forma, es importante señalar que se debe llevar todos los sistemas de control ya que fundamental debe haber una supervisión y monitoreo para detectar deficiencias de las actividades de control; es por ello, que en la presente investigación no se escapa de analizar cada uno los componentes de ejecución y cumpliendo con el ciclo de operaciones el departamento logrará los objetivos planteados.

Por todo lo anteriormente expuesto, se hace énfasis en que la propuesta de un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net sea bastante apropiada para ir solventando cada de las debilidades y permitir mejoras en el alcance de los objetivos y garantice la minimización de los riesgos de la empresa.

RECOMENDACIONES

Una vez de haber estudiado el tema en práctica, se procedió a aplicar los instrumentos de recolección de datos y analizados los resultados obtenidos, los investigadores se permiten afirmar que los objetivos de la investigación fueron alcanzados al final de la propuesta cuyo objetivo general fue elaborar un Plan Estratégico que permita incluir la porción de la cartera de clientes que actualmente no utiliza el sistema de Pirelli Net. Caso Pirelli de Venezuela C.A. ubicada en Guacara estado Carabobo, todo esto con el fin de brindar una máxima eficacia y eficiencia al departamento de Crédito y Cobranza y asi mismo ir alcanzando los objetivos operacionales de la empresa. A continuación se establecen las recomendaciones de las propuestas:

- Evaluar el ciclo de Ventas – Cuentas por Cobrar: En este punto se debe llevar un buen control en la gestión de cobro, para así evaluar la cobranza por vencer y la cobranza vencida, la organización debe cumplir con sus objetivos de cobro para así elevar la liquidez y minimizar pérdidas de recursos a lo que concierne la relación de cobros.
- Es necesario estar en constante comunicación con los clientes y con los Asesores Comerciales ya que con esto, se garantiza tener comprometidos a los clientes con las obligaciones correspondientes.
- Elaborar un manual del proceso de pago anticipado con el objetivo de que tengan una información efectiva del proceso y de esta manera hacerlo llegar a los distintos clientes con el fin de incentivarlos a la inclusión de pago del proceso de Pirelli Net.
- Emitir las Notas de Créditos y Notas de Débitos correspondientes al momento de que suceda el hecho, ya sea por eventos de pago anticipado, caucho nuevo defectuoso, reclamo, interés de mora.
- El personal del departamento de Crédito y Cobranza deberá cumplir debidamente con el manual de normas y procedimientos del departamento para así garantizar una buena comunicación contable y laboralmente en cada una de las acciones ejercidas.

REFERENCIAS

Al Haddad, S., y Dichiara P. (2014), en su Trabajo Especial de Grado titulado: **Plan estratégico para mejorar el proceso de cobro que permita minimizar la demora de pago en el colegio Padre Seijas**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez.

Arens, Beasley y Elder (2007) Auditoría, un enfoque integral. Panorama, decimoprimera edición.

Catacora, Fernando (2009). Sistemas y Procedimientos Contables. Red Contable. Segunda edición.

Guacarán, M; Arreaza, E. (2013), en su Trabajo Especial de Grado titulado: **Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC ASESORES S.C.**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez.

Hurtado Iván y Toro Josefina (2007). Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambios. Editorial CEC, S.A. Caracas Venezuela

Ortega, Genesys; Puerto, Sindy. (2013), en su Trabajo Especial de Grado titulado: **Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A., ubicada en San Diego, Edo. Carabobo,** para obtener el título de Licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez.

Ortiz, S; Cesar, M; Toro, R y Blanca J. (2011), en su Trabajo Especial de Grado titulado: **Propuesta de un sistema de control administrativo para mejorar el sistema de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar para la empresa Matriajuste J.A, CA; ubicada en Guacara Estado Carabobo,** para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo.

Olivo, M., Maldonado, R. y De Francia L., (2005) Fundamentos de contabilidad financiera. Clemente Editores.

Pestana, María. (2012), en su Trabajo Especial de Grado titulado: **Sistema de estructuración integral de Control Interno en el Ciclo de Ventas, Cuentas por Cobrar de la Empresa Duper Logisti, C.A., Valencia**, para la obtención del título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez.

Riggs, James (2002). Sistema de Producción, Planeación, Análisis y Control. Tercera edición. México.

Samperi, C. (2003) "El Diseño de Investigación". El proceso de Investigación. Editorial Panapo.

Tamayo y Tamayo, M. (2009). El proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa, S.A DE CV. Grupo Noriega Editores. Quinta Edición. México, D.F.