



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA: CONTADURÍA PÚBLICA

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE
VENTAS-CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA INDUSTRIA
QUÍMICA DEL CALCIO, C.A.**

Empresa: Industria Química del Calcio C. A., San Sebastián. Estado Aragua.

Autor (a): Aular, Andry.

CI: 26.179.793

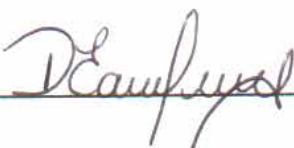
San Diego, octubre 2019



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE
VENTAS-CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA INDUSTRIA
QUÍMICA DEL CALCIO, C.A.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN



Tutor Académico:

Lcdo. Mariño, Daniel C.I. 19.524.079



RIF: J40695102
INGUICAL
INDUSTRIA QUÍMICA DEL CALCIO, C.A.
Calle Principal, Galpon N° 9, Local N° 5/7, Zona Industrial
San Sebastián de los Reyes, San Sebastián, Aragua

Tutor Empresarial:

Lcda. Meza, Aixa C.I. 16.132.618

San Diego, octubre 2019

AGRADECIMIENTOS

En principio, quiero dedicarle este logro a Dios, por su infinita misericordia y amor al permitirme estar hoy aquí cumpliendo una de mis metas más grandes.

A mis padres, por darme la existencia, y en ella la capacidad de superarme y desear lo mejor en cada paso por arduo camino llamado vida. Son el motor que me impulsó a lograrlo, gracias por su apoyo y dedicación, porque sin ustedes este logro no fuese sido posible.

A mis hermanos, abuela, tíos, y demás familiares por el apoyo que día a día me han brindado en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria.

También quiero extender mi agradecimiento a todas las personas que contribuyeron con su granito de arena durante toda esta travesía para hoy poder estar aquí.

Gracias a mi tutor académico Daniel Mariño, por ser la persona que hizo más fácil este camino, por su apoyo y comprensión en todo momento, porque nada de esto fuese sido posible sin su ayuda.

A la empresa Industria Química del Calcio, C.A. por abrirme sus puertas para realizar mis pasantías y así poder culminar mi proceso de formación académica, aceptando siempre mis recomendaciones y críticas constructivas con la mayor humildad.

Por último, pero menos importante, debo agradecer a esta casa de estudios, por haberme abierto sus puertas para darme la oportunidad de formarme no solo profesionalmente, sino también como ser humano. Así como también agradezco a cada profesor que me brindó sus conocimientos y su apoyo para salir adelante cada día.

Hoy, me despido de estas instalaciones con inmenso crecimiento, convertida no solo en Licenciada en Contaduría Pública, sino también en una mujer más humana.

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
LA EMPRESA.....	3
1.1. Perfil de la Empresa.....	3
Ubicación de la Empresa.....	3
Misión.....	3
Visión.....	3
1.2. Procesos Básicos.....	4
1.3. Estructura Organizacional.....	5
1.4. Estructura Organizacional del Departamento.....	5
1.5. Actividades Desarrolladas Durante el Periodo de Pasantías.....	6
CAPITULO II.....	7
EL PROBLEMA.....	7
2.1. Planteamiento del Problema.....	7
2.1.1. Formulación del Problema.....	9
2.2. Objetivo.....	9
2.2.1. Objetivo General.....	9
2.2.2. Objetivos Específicos.....	9
2.3. Justificación.....	9
2.4. Alcance.....	10

CAPITULO III.....	11
MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL.....	11
3.1. Antecedentes.....	12
3.2. Bases Teóricas.....	14
3.3. Definición de Términos Básicos	20
CAPITULO IV.....	21
FASES METODOLOGICAS.....	21
4. Fases Metodológicas.....	21
4.1. Fase I.....	21
4.2. Fase II.....	22
4.3. Fase III.....	23
CAPITULO V.....	25
RESULTADOS.....	25
5.1. Presentación de los Resultados.....	25
5.2. FASE I.....	27
5.3. FASE II.....	39
CAPITULO VI.....	42
LA PROPUESTA.....	42
6.1. Descripción de la Propuesta.....	42
6.2. Objetivos de la Propuesta	43
6.3. Justificación de la Propuesta	43
6.4 Estructura de la Propuesta	44
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	52
Bibliográficas.....	51
Anexo.....	54

LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1: Matriz de Observación directa	26
Cuadro N° 2: Procesos de ventas y cuantas por cobrar.....	28
Cuadro N° 3: Información contable de calidad y confiabilidad.....	29
Cuadro N° 4: Control sobre vencimientos y cobranza.....	30
Cuadro N° 5: Sistema computarizado adecuado para el control de ventas – cuentas por cobrar.....	31
Cuadro N° 6: Preparación de informe de cuentas por cobrar.....	32
Cuadro N° 7: Políticas para cuentas incobrables o difíciles recuperación.....	33
Cuadro N° 8: Liquidación de cuentas por cobrar.....	34
Cuadro N° 9: Criterios para el cobro a los deudores.....	35
Cuadro N° 10: Responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar.....	36
Cuadro N° 11: Capacitación del personal que maneja la cobranza.....	37
Cuadro No 12: Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.....	45
Cuadro No 13: Libro auxiliar de cuentas por cobrar.....	46

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Matriz de Observación directa	26
Gráfico N° 2: Procesos de ventas y cuantas por cobrar.....	28
Gráfico N° 3: Información contable de calidad y confiabilidad.....	29
Gráfico N° 4: Control sobre vencimientos y cobranza.....	30
Gráfico N° 5: Sistema computarizado adecuado para el control de ventas – cuentas por cobrar.....	31
Gráfico N° 6: Preparación de informe de cuentas por cobrar.....	32
Gráfico N° 7: Políticas para cuentas incobrables o difíciles recuperación.....	33
Gráfico N° 8: Liquidación de cuentas por cobrar.....	34
Gráfico N° 9: Criterios para el cobro a los deudores.....	35
Gráfico N° 10: Responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar.....	36
Gráfico N° 11: Capacitación del personal que maneja la cobranza.....	37
Gráfico N° 13: Matriz DOFA.....	40

INTRODUCCIÓN

La contabilidad es definida por Cesia (2012), como “la ciencia social que se encarga de estudiar, medir, analizar y registrar el patrimonio de las organizaciones, empresas e individuos” (p. 3), tiene la finalidad de servir en la toma de decisiones y control, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil, su finalidad es suministrar información en un momento dado de los resultados obtenidos durante un período de tiempo, que resulta de utilidad a los usuarios en la toma de sus decisiones, tanto para el control de la gestión pasada, como para las estimaciones de los resultados futuros, dotando tales decisiones de racionalidad y eficiencia. La unidad básica de la contabilidad son las cuentas, en las que se refleja todo el movimiento de ingreso y egreso de las finanzas de cualquier organización.

Por otra parte, cuentas por cobrar constituyen unos de los conceptos más importantes del activo circulante. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Cabe destacar que, Es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales.

Ahora bien, las ventas se refieren a la cantidad total o aproximada de productos o servicios vendidos. Las ventas que se realizan en la actualidad exigen más a los vendedores, debiendo tener ciertas habilidades en la negociación. En la Industria Química del Calcio C. A., en San Sebastián, estado Aragua; las ventas son importantes pues como actividad se realizan en todos los sectores

Puede originarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma. En caso contrario la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito.

De acuerdo a lo antes mencionado, la empresa Industria Química del Calcio, C.A. en San Sebastián, Estado Aragua; la cual se dedica a la molienda de roca caliza para la elaboración de carbonato de calcio, en los últimos tiempos se ha podido observar

que los procesos de ventas y cuentas por cobrar no se están llevando de forma adecuada, lo que está ocasionando inconsistencias en la presentación de los estados financieros, así como en las conciliaciones bancarias.

En virtud de lo antes planteado, surge el propósito del presente Informe de Acreditación de Pasantías, el cual se basa en diseñar un plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Este informe de acreditación se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

Capítulo I: Presenta la razón social, ubicación, una breve reseña histórica de la empresa, así como la misión, visión, valores y descripción de la estructura organizativa; así como las actividades realizadas por el pasante.

Capítulo II: Contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, tanto el general como los específicos, así como la justificación.

Capítulo III: Esta constituido por el marco teórico, donde se consolidan los antecedentes de la investigación. Seguidamente, se presenta la fundamentación teórica y la definición de aquellos términos más relevantes.

Capítulo IV: Se desarrollan las fases metodológicas, de acuerdo a cada uno de los objetivos específicos planteados.

Capítulo V: En este capítulo se presenta y explican los resultados, análisis e interpretación de las gráficas.

Capítulo VI: Se presentan la Propuesta, Descripción de la Propuesta, Objetivos de la Propuesta, Justificación de la Propuesta, Estructura de la Propuesta, Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1. Perfil de la Empresa

- Ü **Ubicación:** Industria Química Del Calcio C. A, se encuentra ubicada en el Estado Aragua, en el Municipio San Sebastián de los Reyes. Específicamente en la Zona Industrial Av. Principal, Local galpón N° 9.
- Ü **Misión:** Desarrollar, elaborar y comercializar carbonato de calcio, citratos y granulados en mallas 4, 6, 10, 20, 40, 100 y 200 de alta calidad con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativa de los clientes potenciales y futuros en las Industrias de alimentos balanceados, papeleras, cauchos, plástico, pinturas, adhesivos, cerámicas, perforaciones, cristales (vidrios) papeleras y cauchos mediante la capacitación y procesos de mejoramientos continuos de nuestros trabajadores.
- Ü **Visión:** Por su naturaleza, excelencia, calidad y seguridad ser la mejor industria de carbonato de calcio, citratos y granulados base real para las industrias de alimentos balanceados y en general en el mercado nacional optimizando nuestros procesos productivos, calidad y seguridad, con el objetivo de alcanzar la participación en el mercado nacional e internacional.
- Ü **Valores:** El respeto y la atención de todos los trabajadores, el respeto a las comunidades y la protección del ambiente, implementando acciones directas que interactúen con el propósito de mantener las mejores relaciones con nuestros trabajadores y las comunidades.

1.2. Procesos Básicos

Actividad económica: Compra, venta, comercialización, Importación, Exportación, suministros, almacenamiento y procesamiento de materiales no metálicos, tales como: piedra caliza, rocas fosfáticas y bentonita.

Construcción: Una de las aplicaciones más tradicionales del carbonato de calcio, principalmente como ingrediente en la formulación del cemento para colocación de baldosas o cerámica, popularmente conocido como PEGO.

Alimentos balanceados: El carbonato de calcio constituye una fuente importante de calcio, especialmente utilizado en la producción de alimentos para la cría de aves (pollos, gallinas ponedoras, pavos, entre otras) siendo un insumo requerido por industrias de este sector.

Fabricación de vidrio: Materia prima fundamental en la fabricación de productos de vidrio, como por ejemplo botellas de vidrio cristalino, ámbar y verde, en donde proporciona características importantes como brillantez, estabilidad, cuerpo y consistencia.

Producción de papel: El uso en este segmento está dirigido básicamente a la producción de papel para escritura e impresión, mejorando las propiedades del producto como blancura, tersura y durabilidad.

Fabricación de pinturas: Utilizado como elemento extendedor de la resina o de los polímeros que formulan la pintura.

Formulación de plásticos: Este es uno de los mercados más importantes para este producto. La mayor parte del carbonato se utiliza como carga en la fabricación de productos de cloruro de polivinilo (PVC), poliésteres termofijos y poliolefinas.

1.3. Estructura Organizacional

A continuación se muestra el organigrama de la empresa. (Ver figura N°1)

Estructura Organizativa

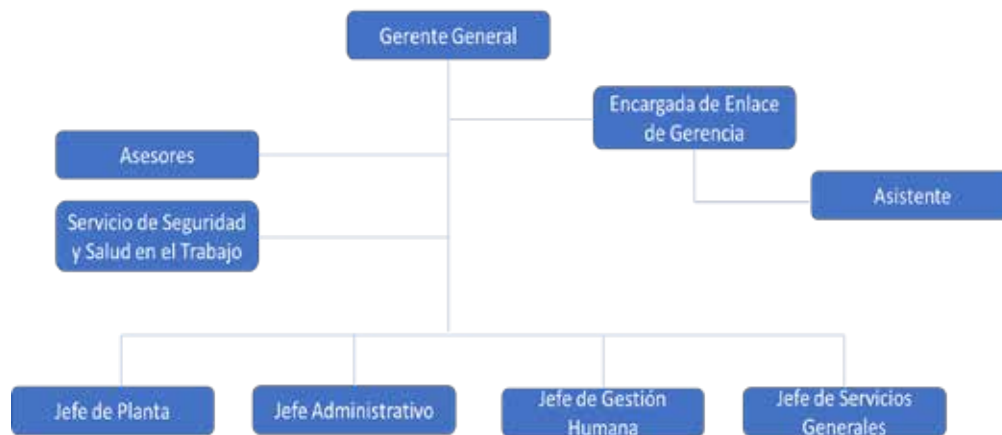


Figura N° 1: Organigrama General de la empresa Industria Química Del Calcio C. A,

Fuente: Industria Química Del Calcio C. A, (2019)

1.4. Estructura del Departamento de Contabilidad

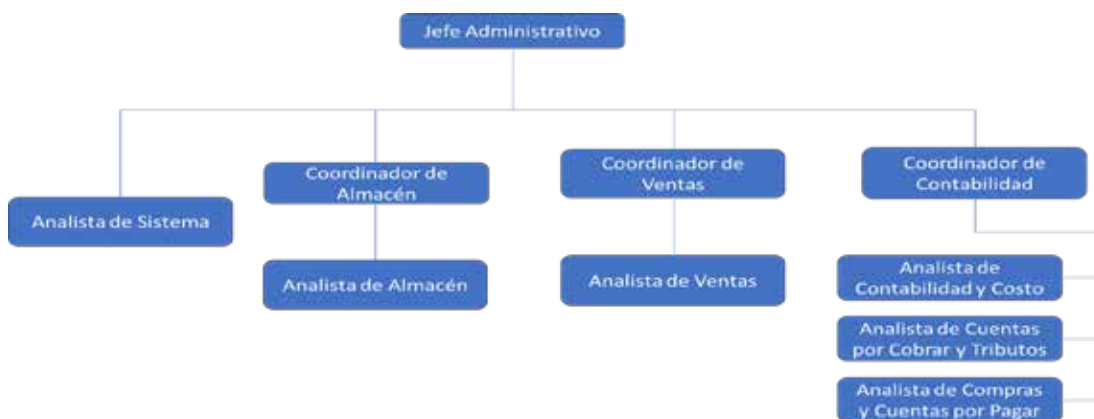


Figura N° 2: Organigrama del departamento de contabilidad de la empresa Industria Química Del Calcio C. A,

Fuente: Industria Química Del Calcio C. A, (2019)

1.5. Actividades Desarrolladas Durante el Período de Pasantías

- Ü A lo largo de las pasantías se realizan las siguientes funciones:
- Ü Presentación en el Departamento de Compras – Ventas.
- Ü Elaboración de un diagnóstico previo de las actividades a cumplir.
- Ü Verificación de todos los libros contables dentro de los cuales están, el libro diario, el libro mayor y el libro de inventarios.
- Ü Revisión de los Procesos de ventas y cuantas por cobrar efectuados en los últimos dos trimestres del año 2019.
- Ü Revisión los libros de compra y venta vs el sistema administrativo.
- Ü Revisión los Procesos Administrativos Contables. (Caja, bancos, compras, ventas, nomina, entre otros...).
- Ü Elaboración de plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1. Planteamiento del Problema

Las ventas alrededor de las historia son diferentes etapas, las buenas ventas en las pequeñas y medianas empresas, garantizan la proximidad al cliente adaptándose a las necesidades y la satisfacción que buscan al adquirir un producto o un servicio, de la misma manera que permite conocer más cerca el cambio en los gustos y preferencias de los consumidores.

Ahora bien, las cuentas por cobrar o créditos constituyen la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero esperando a ser tomado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, puesto que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje, traslado y colocación con los clientes. La administración de la empresa debe decidir qué acción seguir en tiempos de inflación, midiendo la pérdida del poder adquisitivo, contra la recuperación inmediata (Vallado, 2008).

Por consiguiente, algunas empresas cierran sus puertas por falta de conocimiento sobre el control interno en las áreas administrativas y gerenciales, descontroles internos en el departamento de cobranza trae como consecuencias retraso en el cobro y en la contabilidad de la empresa, considerándose como fallas graves en los manejos administrativos la falta de datos necesarios en la facturas, otorgación de créditos sin requisitos completos, no llevar el control del vencimiento de las facturas, no llevar un programa de cobros (Lara, Marín y Salazar, 2010).

En este sentido, en el presente informe se detalla la importancia que tienen las ventas en la actualidad, el gran impacto que tienen en una organización, se hablara de

los tipos de ventas que existen estos facilitan la durabilidad de la empresa a lo largo del tiempo, las ventas son el pilar de cualquier organización, sin ventas no hay ingreso y sin ingresos no existe organización.

Cabe destacar que, en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. en San Sebastián, Estado Aragua; la cual se dedica a la molienda de roca caliza para la elaboración de carbonato de calcio, en los últimos tiempos se ha podido observar que los procesos de ventas y cuentas por cobrar no se están llevando de forma adecuada, lo que está ocasionando inconsistencias en la presentación de los estados financieros, así como en las conciliaciones bancarias. Tales hechos radican en la deficiencia que existe a la hora de preparar la información contable para que esta sea de calidad, utilidad, confiabilidad y provisionalidad.

Continuando este orden de ideas, la empresa no cuenta con lineamientos claros y que definan los procedimientos en cuanto a los procesos de ventas y cuentas por cobrar, solo llevan un control interno para los procesos administrativos de la empresa, por lo que incurren en muchos costos, tanto monetarios como de oportunidad, tales como costos de cobranza y de tiempo para iniciar el proceso, en el cual realizan viajes hasta las oficinas administrativas de los clientes porque hay que llevar primero la facturación y luego ir a cobrarla. Debido a estos inconvenientes se debe implantar lineamientos en el control interno que sea acorde con las exigencias del departamento administrativo, como también establecer nuevas políticas de cobros. Teniendo en cuenta el control interno, se puede definir un plan el cual puede mantener estabilidad en la empresa y realizar satisfactoriamente las operaciones.

Finalmente, es importante mencionar que, las ventas es la principal actividad que se realiza en todos los sectores, siempre existe algo que vender. Pero antes de lograr una venta se necesita una negociación se puede dar de menor a mayor intensidad todo dependerá del valor del artículo o servicio.

2.1.1. Formulación del Problema

¿Cuál es el procedimiento que necesita conocer cada cliente para la elaboración y despacho en el menor tiempo posible del producto?

2.2. Objetivos de la propuesta

2.2.1. Objetivo General

Diseñar un plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Û Diagnosticar el comportamiento de las ventas y los requerimientos de los clientes en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.
- Û Identificar los puntos de mejora que se pueden tomar para optimizar el proceso de Ventas-Cuentas por Cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.
- Û Realizar un plan estratégico que permita optimizar el proceso de Ventas-Cuentas por Cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

2.3. Justificación de la Investigación

Las ventas que se realizan en la actualidad exigen más a los vendedores, debiendo tener ciertas habilidades en la negociación. En la Industria Química Del Calcio C. A., en San Sebastián, estado Aragua; las ventas son importantes pues como actividad se realizan en todos los sectores, optando por el tipo de venta indirecta, debido a que, todo se basa en la tecnología, teniendo los consumidores el poder de elegir la mejor oferta para beneficiar tanto el vendedor como el consumidor.

Cabe destacar que, las cuentas por cobrar representan el crédito y facilidad de adquirir los productos que ofrece la empresa a sus clientes, sin más garantía que la promesa de pago oral o escrito mediante facturas, en un corto plazo determinado por

la empresa o por mutuo acuerdo entre comprador y vendedor. Dichas cuentas representan la realidad de las operaciones y actividades realizadas en la empresa.

Ahora bien, la optimización de todo el proceso de compra de un cliente es una tarea difícil, una que la empresa planea tener como prioridad, pero que por cuestiones de tiempo y falta de recursos no pueden cumplir con éxito. Con el diseño de un plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.; se persigue el establecimiento favorable a la ejecución por personas que operan en un departamento, así como también el desarrollo de la organización y obtener satisfactoriamente un estado elevado de excelencia de manera que logrando la esperada rentabilidad en la cobranza se logra un éxito y mejor funcionamiento en la organización y en el administración eficiente en la cartera de clientes, a pesar del riesgo que puedan implicar las cuentas por cobrar en nuevos clientes.

En este sentido, el presente informe también servirá de base para ampliar el estudio contable en las cuentas por cobrar, debido a que forman parte de los activos más importantes de la empresa, porque son las que tienen mayor movimiento de transacciones y por lo tanto, repercuten significativamente en el análisis financiero y en el capital de trabajo, índice de solvencias y liquidez, entre otros, aumentando con ello la posibilidad de desencadenar nuevas investigaciones, y además de sustento bibliográfico para aumentar los conocimientos en la Biblioteca de la Universidad José Antonio Páez de San Diego, Estado Carabobo.

2.4. Alcance de la investigación

Este trabajo consistirá en diseñar un plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. en San Sebastián, Estado Aragua; dedicada a la molienda de roca caliza para la elaboración de carbonato de calcio.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

El marco referencial conceptual contiene, la ubicación contextual del problema en una determinada situación histórico social, sus relaciones con otros hechos; las vinculaciones de los resultados por obtener con otros ya conseguidos; pero además, las definiciones de nuevos tópicos que van a permitir de una manera técnica fundamentar todos y cada una de la teorías expuestas.

Para Balestrini, M. (2010), el marco referencial conceptual “es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio”. (p.85). En este sentido, la información recogida para el marco teórico proporcionará un conocimiento profundo de la teoría que le da significado a la investigación. Cabe destacar que, tiene como objeto dar a este informe de pasantías un sistema coordinado y coherente de conceptos, proposiciones y postulados, que permitan obtener una visión completa del sistema teórico, sobre el conocimiento científico que se tiene acerca del tema.

En este sentido, esta parte del informe es de gran importancia por cuanto permite ubicar, dentro de un contexto de ideas y planteamientos, el estudio que se aspira realizar. Es por ello que, el marco teórico debe destacar la estrecha relación existente entre la teoría, la práctica, el proceso de estudio y el entorno. A continuación, se dará una descripción detallada de los diferentes antecedentes relacionados a la investigación, las bases teóricas que la sustentan, así como también, una definición de términos que consolidan el lenguaje técnico utilizando para el mismo.

3.1. Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación se refieren a la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio, reflejan tanto los avances, como el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones. De acuerdo a Arias (2010) expresa que:

Se refieren a todos los trabajos de investigación que anteceden al nuestro, es decir, aquellos trabajos donde se hallan manejado las mismas variables o se hallan propuesto objetivos similares; además sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad. (p. 45)

Todos los estudios que a continuación se señalan constituyen importantes antecedentes o referentes históricos relacionados con el presente trabajo de investigación, apoyados en los objetivos específicos que los fundamentan y que se citan seguidamente:

Seguidamente, se brindan algunas citas de informes realizados en la Universidad José Antonio Páez y otras universidades, que están relacionados íntimamente con la propuesta y dentro de ellos se encuentran:

Morillo, J. (2015), elaboró una investigación titulada: ***“Procedimiento contable para optimizar el control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG, C.A., Puerto Cabello, Estado Carabobo.”*** El presente trabajo tiene por finalidad mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG.C.A. Puerto Cabello, Estado Carabobo, debido a que éstas son primordiales para que la empresa crezca y se mantenga estable en el mundo de los negocios. Se trata de una investigación considerada como proyecto factible con un diseño de campo y no experimental ya que la información es tomada directamente de las personas que trabajan en el departamento de contabilidad de la mencionada empresa. La población estuvo conformada por todas las personas que laboran en el departamento de contabilidad de la empresa, la cual consta de tres (03) personas. Las técnicas

seleccionadas para obtener la información fueron los recursos bibliográficos, el cuestionario bajo la modalidad de lista de cotejo y la observación directa.

Pelayo (2014), elaboró una investigación titulada **“Optimización de los Procesos de Cobranzas de la Institución Seres Previsivos (UC)”**. Donde se presentó la estructuración de un cuerpo normativo en el departamento de cuentas por cobrar, los que permite la normalización de los procedimientos que se efectuaran en el departamento contribuyendo de esta manera el mejoramiento del proceso contable que se maneja en la institución en cuestión.

Silva M, Sevilla G. (2013). En su trabajo de grado, para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez (U.J.A.P). Titulado **“Propuesta de un Plan Estratégico para el Mejoramiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A., Ubicada en el estado Miranda”**; El objetivo de esta investigación fue proponer un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A., ubicada en el estado Miranda.

López, L. (2011), elaboró un informe de pasantías denominado **“Evaluación de las Cuentas por Cobrar de las marcas LG y Philips en la Empresas Electrónica y Computación INTRAHER, C.A.”**, en el cual tuvo la finalidad de crear medidas de control interno para un correcto manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Electrónica y Computación INTRAHER, C.A. El tipo de estudio que utilizó, es descriptivo, documental y se apoya en una investigación de campo, conformada por la población representada por las cuentas por cobrar que se generan dentro del departamento de administración y la muestra por tres (3) cuentas por cobrar de la marca LG y tres (3) de la marca Philips.

Teódulo M. (2010). En su informe final de pasantía, para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez (U.J.A.P), titulado *“Diseño de Plan Estratégico para el Control de los Gatos en el exterior en la Unidad de Administración Integral en la Empresa Pequiven S.A”*; El objetivo de la investigación fue proponer estrategias administrativas a ser utilizadas para un eficiente control de gastos en el exterior en la unidad de Administración Integral de la Empresa Pequiven S.A. Siendo una investigación de tipo descriptivo.

Chacón P. (2009). En su informe final de pasantías, para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez (U.J.A.P), titulado *“Plan Estratégico para la mejora del incremento de las ventas en la empresa Cobeca Centro, C.A”*; se propuso un Plan estratégico para el mejoramiento de las ventas y el servicio a los clientes, de la Empresa Cobeca Centro, C.A. Los planes estratégicos permiten controlar los problemas de las organizaciones, para afrontarlos y resolverlos, tomando decisiones y anticipándose a nuevas demandas. El aporte que da el estudio es facilitar a la empresa un Plan estratégico, orientado al logro de generar mayores resultados en ventas y una excelente atención al cliente, con el fin de que visualicen nuevas oportunidades y amenazas.

Comisión operativa del plan estratégico de la UCV. (2009), titulado *“El plan estratégico de la UCV Herramienta para una gestión de cambio”*; sus objetivos están centrados en Profundizar en la flexibilidad curricular, fortalecer la investigación, evaluar cualitativamente la gestión del conocimiento, desarrollar y mejorar la plataforma y acordar e instrumentar los incentivos a todo el personal.

3.2. Bases Teóricas

Hurtado y Toro (2007), describieron que “el marco teórico es un conjunto de ideas generalmente ya conocidas que permiten organizar los datos de la realidad para lograr que de ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos” (p, 83), en tal sentido, a continuación se muestran cuáles son las bases teóricas que sustentan el presente estudio.

3.2.1. Plan estratégico

En cuanto al plan estratégico Martínez y Milla (2005) indicaron que denomina estratégico porque implica un razonamiento del más alto nivel, de esta manera hacer un plan estratégico consiste en razonar que se estima llevará a tomar decisiones correctas dentro de una organización, asimismo un plan estratégico es un excelente ejercicio para aclarar los lineamientos que marcan el futuro de una organización. En este sentido el propósito de este tipo de planes se realiza para descubrir lo mejor de la organización, a fin de es hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que hacen mejor, ayudándolos a identificar los problemas y oportunidades.

Por su parte, Estrada (2008) expresa que el plan estratégico es un documento formal en el que se intenta plasmar, por parte de los responsables de una compañía (directivos, gerentes, empresarios...) cual será la estrategia que dirigirá el rumbo de la empresa durante un período de tiempo, generalmente de tres (03) a cinco (05) años.

3.2.2. Ventas

Una definición general es cambio de productos y servicios por dinero. Desde el punto de vista legal, se trata de la transferencia del derecho de posesión de un bien, a cambio de dinero. Desde el punto de vista contable y financiero, la venta es el monto total cobrado por productos o servicios prestados.

3.2.3. Las Cuentas

La cuenta es un medio contable con instrumentos de operación, mediante el cual se puede subdividir, el activo, el pasivo y el capital, y agruparlos de acuerdo a ciertas características de afinidad, también permite graficar todos los aumentos y disminuciones que ocurren en los diversos elementos de la ecuación. La forma y el contenido de la cuenta, varía de acuerdo de una empresa a otra y depende del tipo de sistema contable que se esté utilizando para registrar las transacciones.

3.2.4. Cuentas por cobrar

Según Guajardo (2012), “las cuentas por cobrar se originan de las ventas realizadas a crédito a clientes que adquieren servicios o bienes que las compañías ofertan o por préstamos concedidos a tercero incluidos sus empleados.” (p. 35). Toda empresa para tener el rubro de cuentas por cobrar debe haber generado anteriormente una producción y para poder tener una producción debe tener activos corrientes.

3.2.5. Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Brito (1994), señala que las cuentas por cobrar se pueden clasificar en dos (2) grupos, de acuerdo a su origen:

Ü Provenientes de ventas de bienes o servicios.

Son aquellas cuentas por cobrar cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente. Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito son comúnmente conocidas como cuentas por cobrar a clientes y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses.

En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea superior a un año, pueden incluirse dentro del activo circulante, aun cuando su vencimiento sea mayor de doce meses, siempre y cuando no sobrepase ese ciclo normal de operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas fuera del activo circulante, en el grupo de activos a largo plazo. Asimismo, cuando el ciclo de operaciones de una empresa sea superior a un año, es necesario que aparezcan separadas de las que vencerán antes de un año. Si se hace caso omiso de esta norma y se presentan ambos grupos en una sola cuenta, este hecho debe ser revelado mediante notas al balance.

Ü No provenientes de venta de bienes o servicios

Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a crédito. Este tipo de cuentas por cobrar deberán aparecer clasificadas en el Balance General en el grupo de Activo Circulante, siempre que se espere que vayan a ser cobradas dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, como se ha comentado, generalmente es de doce meses. Estas cuentas pueden provenir de cuentas por cobrar a trabajadores, intereses por cobrar, alquileres por cobrar, reclamaciones por cobrar a compañías de seguros, a proveedores, reclamaciones judiciales por cobrar, depósitos en garantía de cumplimiento de contratos, regalías por cobrar, cuentas por cobrar accionistas y dividendos pasivos por cobrar sobre inversiones. Entre otras.

3.2.6. Procedimientos de las políticas de las cuentas por cobrar

Se deben establecer políticas para la concepción de créditos, entre ellas, cabe señalar una revisión detallada del potencial de la solidez del cliente antes de extender el crédito, a medida que cambia la situación financiera de un cliente se deben realizar los límites del crédito, tomar en cuenta los patrones del mercado, así como determinar la cantidad y los plazos del crédito que se otorga a los clientes.

Del mismo modo se debe establecer políticas respecto a facturación, en las cuales, es indispensable facturar inmediatamente las ventas grandes, facturar las mercancías cuando se procesa el pedido de los clientes y no cuando se despacha, la facturación por servicio se debe hacer en forma provisional o inmediatamente antes de prestar el servicio.

3.2.7. Políticas de Cuentas por Cobrar

Bittel (1992) en relación a las políticas de cuentas por cobrar establece que “es necesario realizar cierto esfuerzo para lograr el cobro de una cuenta que permanezca impagada con posterioridad a la fecha de vencimiento de la misma” (p. 101). Se debe establecer contacto con el cliente, aunque quizás resulte más eficaz que el

departamento de gestión de créditos efectuó el seguimiento. Conjuntamente con el departamento de cuentas a pagar del cliente.

El cobro por teléfono puede ser eficaz. El cobrador debería estar bien preparado por adelantado y el enfoque debería ser enérgicamente diplomático. El objetivo es alcanzar un acuerdo sobre la fecha de pago. Si el pago no se recibe cuando se ha prometido, debe efectuarse un seguimiento inmediato. El cobro por parte debe incluir una secuencia de seguimiento. Las cartas de tipo formulario pueden resultar eficaces, son fundamentales cuando las cantidades en cuestión son pequeñas, como en el caso de las cuentas adeudadas por minoristas. Puede hacerse arreglos extra judiciales en el caso de que un deudor esté en una situación temporal de suspensión de pagos, otambién puede exigirse una cantidad extra en cada pedido, en concepto de la cuenta pendiente. (Bittel, 1992).

3.2.9. La Calidad:

De acuerdo con Dávila (2007), la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.

Ü **Reducción de costos:** Automáticamente los costos se reducen ya que la organización tendrá menos reprocesos, con esto, las piezas que se desechaban, ahora serán utilizadas, las personas que se encargaban de volver a reprocesar dichas piezas, ahora podrán dedicarse a la producción y el tiempo que le dedicaban a este mismo los podrán utilizar para innovar nuevos productos o mejorar sus sistemas de producción, también ocasionando un ahorro en el tiempo y los materiales ocupados para la elaboración del producto.

Ü **Disminución en los precios:** Como consecuencia en la reducción de costos, ocasionado por el menor uso de materiales, por la reducción en los reprocesos, por el menor desperdicio y por el menor desgaste humano, la productividad aumenta considerablemente y el precio del producto o servicio puede ser menor.

- Û **Presencia en el mercado:** Con una calidad superior a la de la competencia, con un precio competitivo, con productos innovadores y cada vez más perfeccionados, el mercado reconoce la marca creando una confiabilidad hacia los productos fabricados o servicio otorgados; lo que redundará en una presencia sobresaliente en el mercado.
- Û **Permanencia en el mercado:** Como consecuencia de las ventajas antes mencionadas, la empresa tiene alta probabilidad de permanecer en el mercado con una fidelidad por parte de los consumidores.
- Û **Generación de empleos:** Al mejorar la calidad, con un precio competitivo, con presencia y permanencia en el mercado, se pueden proporcionar más empleos, que a su vez demuestra un crecimiento en la organización y cumple íntegramente con uno de los objetivos de la empresa.

3.2.9. Clientes

Las personas más importantes para cualquier negocio. No son una interrupción en nuestro trabajo, son un fundamento. Son personas que llegan a nosotros con sus necesidades y deseos y nuestro trabajo consiste en satisfacerlos. Representan el fluido vital para este negocio o de cualquier otro, sin ellos nos veríamos forzados a cerrar. Los clientes de las empresas de servicio se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados.

3.3. Definición de términos básicos

- Û **Optimización:** es la forma de mejorar alguna acción realizada, con el menor consumo de recursos disponibles, vale decir con mayor eficiencia y mejor eficacia.
- Û **Políticas de cobro:** son los lineamientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes.

- Ü **Cartera de clientes:** es un registro o directorio de los compradores actuales y de los posibles clientes, que te permite tenerlos bien ubicados, es decir, saber quiénes son, dónde y cuándo encontrarlos, sus posibilidades de compra, su dirección, teléfono o correo electrónico.
- Ü **Crédito:** es el tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio.
- Ü **Corto plazo:** el periodo de tiempo del propio ejercicio contable.
- Ü **Solvencia:** es un indicador que se practica sobre los estados contables, es una relación entre el total de activos de una entidad (persona física o jurídica) y el total de pasivos.
- Ü **Asiento contable:** es el registro que se realiza en un libro de contabilidad para reconocer un movimiento económico.
- Ü **Vencimiento:** es el momento de cada mes o instancia del plazo en el que una de las partes debe abonar un determinado monto de dinero.

CAPITULO IV

FASES METODOLÓGICAS

La metodología contiene el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el "cómo" se ejecutará el estudio para responder al problema planteado. Es por ello que, las Fases de este informe de pasantías fueron desarrolladas en forma secuencial y lógica y de acuerdo a las actividades realizadas y planteadas en los objetivos específicos de esta propuesta. Que permitió el conocimiento integral del problema y el manejo de los datos de una manera confiable.

4.2.1. Fase I. Diagnóstico de la situación actual del proceso de Ventas-Cuentas por Cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. en San Sebastián, Estado Aragua.

Con la finalidad de realizar el estudio diagnóstico, es necesario en primer lugar aplicar las técnicas de recolección de datos, las cuales se definen como métodos prácticos de la investigación que utiliza el evaluador, con la finalidad de obtener la información pertinente para emitir opiniones y proponer alternativas o mejoras inherentes a la problemática de estudio. En el mencionado estudio se aplicará la técnica de observación directa que según Fidias, A (2010) se define así:

La observación directa es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática cualquier hecho, o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos (p.69).

Esta técnica permitió evidenciar la problemática presentada por el departamento. Otra técnica, utilizada fu la encuesta la cual según Fidias, A (2010), es definida como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de

sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular” (p72). El método facilito canalizar las fallas del departamento para el diseño un plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

La misma fue aplicada a todo el departamento de Contabilidad, representada por una población de cinco (5) personas; definida por Fidias A (2010) como: “la población, conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (p 81)”. De esta manera, por ser una población pequeña y finita fue utilizada para la muestra, donde el mismo autor la define como: “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población (p83)”.

Cabe considerar, que la muestra es un subconjunto representativo de un universo o población. Hernández, y otros (2014: 302): indican que” la muestra es una unidad de análisis o un grupo de personas, contextos, eventos, sucesos, comunidades de análisis; sobre el cual se habrán de recolectar datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia”.

En este caso, la muestra se considera representativa, ya que se tomaron todos los elementos de la población, considerándose una muestra censal, la cual según Tamayo (2014: 36), es aquella “...en la cual se consideran todos los elementos de la población”. (p. 36). Siendo entonces la muestra de dos personas.es decir, Gerente de Administración y Asistente administrativo.

4.2.2. Fase II. Identificación de los puntos de mejora que se pueden tomar para optimizar el proceso de Ventas-Cuentas por Cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Con la finalidad de llevar a cabo esta fase, se selecciona como técnica a la encuesta, apoyada en el cuestionario como instrumento. Así, a través de esta técnica se realizaron preguntas al personal que laborar en el área contable de la

empresa. Dentro de este contexto, Arias (2006) expresa que la encuesta “Es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos o en relación con un tema en particular” (p.72).

En este sentido, es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrativo porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

Luego de recolectada la información concerniente al objeto de estudio, y mediante los instrumentos indicado anteriormente, resulta imperativo definir claramente las técnicas utilizadas en el procesamiento y análisis de la información. En tal sentido, se procederá al tratamiento de la información, la cual comprenderá su organización, clasificación, codificación y tabulación, mejorando la presentación de los resultados del estudio.

Asimismo, en la identificación de las debilidades y fortalezas actuales del departamento de contabilidad en cuanto al proceso de control y registro contable de las partidas fiscales en la empresa Industria Química del Calcio, C.A., se estructuró una Matriz DOFA, que se define como una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

4.2.3. Fase III. Diseño de un plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Con la finalidad de elaborar el plan estratégico; se tomará como base la evaluación de los procesos administrativos y operativos de las Ventas-Cuentas por cobrar, de cara al seguimiento y control de la clasificación por clientes, producto requerido, vencimiento de la factura, antigüedad, rotación de las cuentas por cobrar y deuda acumulada. En consecuencia, las estrategias, sub-estrategias y actividades permitirán asegurar que el plan propuesto pueda llevarse a cabo. Finalmente las actividades del

plan permitirán solventar los problemas inherentes a los procesos de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

En el diseño del plan se consideran los siguientes propósitos fundamentales:

- Ü Establecer las políticas de cobro y formularios a los clientes de la empresa Industria Química del Calcio, C.A.
- Ü Organizar las cobranzas de acuerdo al plazo de vencimiento del crédito establecido en la factura de venta y al tipo de cliente.
- Ü Interpretar los beneficios obtenidos de las políticas de cobro establecidas y de la organización de la cobranza.
- Ü Desarrollar funciones a cada integrante del área Cuentas por Cobrar de la empresa Industria Química del Calcio, C.A.
- Ü Fijar responsabilidades específicas y pertinentes a cada cargo administrativo y en especial en cuentas por cobrar.
- Ü Evaluar e interpretar los resultados obtenidos

De esta manera se busca dar un soporte inicial a la Empresa para que en lo sucesivo permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Presentación y análisis de los resultados

En el presente capítulo se realiza la presentación y análisis de las fases que fueron desarrolladas durante la elaboración del informe las cuales se implementaron con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos. Cabe destacar que, los resultados se obtuvieron a través de la encuesta realizada a los integrantes del departamento de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Con la finalidad de elaborar un plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. En este sentido, se realizó el instrumento metodológico de observación directa, el cual se plasmó en una matriz denominada Matriz de Observación Directa, calificando con las ponderaciones: Bueno, Medio y Deficiente, permitiendo así la visualización del estado actual de la empresa.

Continuando este hilo discursivo, los resultados se muestran en tablas estadísticas, con análisis de frecuencia simple y porcentajes por ítem aplicado, la presentación de los gráficos se establece tomando en cuenta las dimensiones de cada variable y sus indicadores. Se presentan análisis parciales que sirvieron de base para el diseño de un plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Cuadro N°1: Matriz de Observación Directa:

ÍTEMS	EVENTO OBSERVADO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1	¿Los procesos de ventas y cuantas por cobrar se llevan de forma eficiente?			X
2	¿Existe una preparación de la información contable que sea de calidad y confiabilidad?	X		
3	¿Se evidencia un control constante y efectivo sobre vencimientos y cobranza?		X	
4	¿Se cuenta con un sistema computarizado adecuado para el control de ventas – cuentas por cobrar?	X		
5	¿Se prepara mensualmente informe de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?		X	
6	¿Existe y se aplica políticas para cuentas incobrables o difíciles recuperación?			X
7	¿La liquidación de cuentas por cobrar es autorizada por el jefe de cobranza?	X		
8	¿Están establecidos los criterios para el cobro a los deudores?		X	
9	¿Están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar?		X	
10	¿Existe una constante capacitación del personal que maneja la cobranza?			X

Fuente: Aular, A. (2019)

Con base en los resultados obtenidos, se pudo evidenciar como existen deficiencias significativas en cuanto los procesos de ventas y cuentas por cobrar no se están llevando de forma adecuada, lo que está ocasionando inconsistencias en la presentación de los estados financieros, así como en las conciliaciones bancarias. Tales hechos radican en la deficiencia que existe a la hora de preparar la información contable para que esta sea de calidad, utilidad, confiabilidad y provisionalidad.

En esta fase metodológica se presenta además la aplicación de la encuesta para identificar las funciones de cada uno de los integrantes del área de cuentas por cobrar y así diagnosticar de manera más detallada si el personal del área de cuentas por cobrar de la empresa Industria Química del Calcio, C.A. lleva de manera adecuada los procesos contables.

5.2. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de Ventas-Cuentas por Cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. en San Sebastián, Estado Aragua.

La siguiente fase metodológica se presentan los resultados de la encuesta tipo cuestionario con preguntas cerradas constituido por diez (10) ítems, aplicado a los cinco (5) empleados que laboran en la parte contable de la empresa Industria Química del Calcio, C.A., utilizando así otro tipo de herramienta de recolección de datos cuyos resultados se plasmaran a través de graficas circulares y tablas de frecuencia; incluyendo un breve análisis que nos ayude a resolver los objetivos planteados.

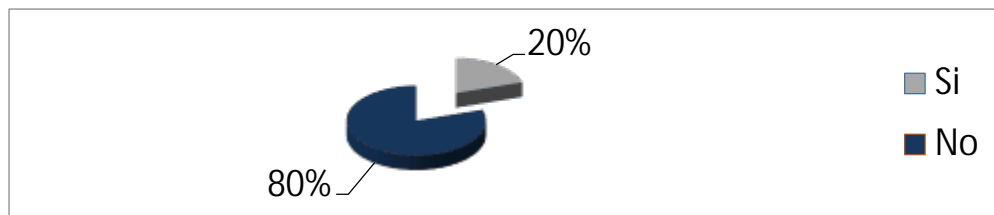
Ítem N° 1: ¿Los procesos de ventas y cuantas por cobrar se llevan de forma eficiente?

Cuadro N° 2: Procesos de ventas y cuantas por cobrar.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	01	20%
No	04	80%
TOTAL	05	100%

Fuente: Dpto. de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Gráfico 3. Procesos de ventas y cuantas por cobrar.



Fuente: Cuadro N° 2.

Análisis:

Como puede apreciarse, de las personas encuestadas el 80% manifestó que en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. no se están llevando a cabo los procesos de ventas y cuantas por cobrar de forma eficiente, mientras que un 20% señaló lo contrario. A través de este resultado se demuestra que, de acuerdo a la percepción de la mayoría, se deben optimizar los procesos de ventas y cuantas por cobrar en la empresa, debido a las cuentas por cobrar son un factor clave, pues un mal manejo de este puede llevar a la empresa a quebrar. Por ello, tener un control efectivo de los clientes que te deben y un sistema de cobranza efectivo, ayudará a tu empresa a cumplir con sus objetivos financieros.

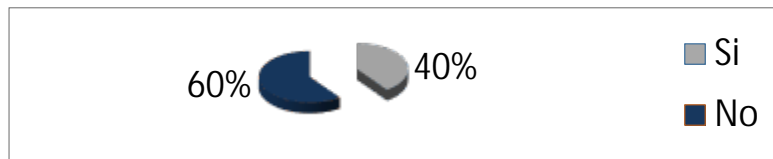
Ítem N° 2: ¿Existe una preparación de la información contable que sea de calidad y confiabilidad?

Cuadro N° 3: Información contable de calidad y confiabilidad.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	02	40%
No	03	60%
TOTAL	05	100%

Fuente: Dpto. de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Gráfico 4. Información contable de calidad y confiabilidad.



Fuente: Cuadro N° 3.

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 40% de las personas encuestadas afirmaron que si existe una preparación de la información contable de calidad y confiabilidad en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.; mientras que, el 60% indicó que no existe tal preparación. En este sentido, se evidencia que la empresa necesita estar segura de que la información contable que recibe es exacta y confiable, para de esta forma, proteger sus recursos contra el despilfarro, el fraude y al ineficiencia. Cabe destacar que, para ello, se debe contar con mecanismos que le permitan asegurar de la exactitud y confiabilidad a la información contable y operativa. Además, asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la empresa; y evaluar el nivel de rendimiento en los distintos departamentos de la empresa.

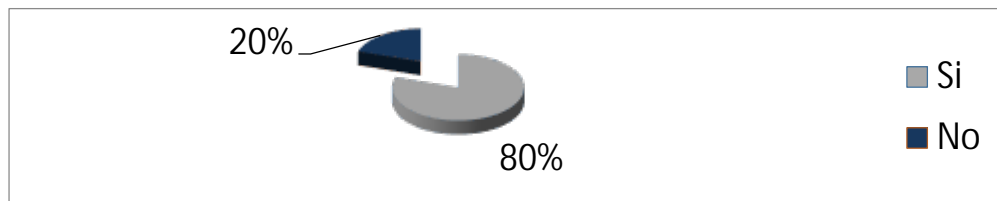
Ítem N° 3: ¿Se evidencia un control constante y efectivo sobre vencimientos y cobranza?

Cuadro N° 4: Control sobre vencimientos y cobranza.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	04	80%
No	01	20%
TOTAL	05	100%

Fuente: Dpto. de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Gráfico 5. Control sobre vencimientos y cobranza.



Fuente: Cuadro N° 4.

Análisis:

De las personas encuestadas el 80% manifestó que si se evidencia un control constante y efectivo sobre vencimientos y cobranza en la empresa Industria Química del Calcio, C.A, mientras que un 20% señaló que no. Este resultado demuestra que, a pesar de que si hay un control constante y efectivo sobre vencimientos y cobranza, aun es importante optimizar control y seguimiento de las cuentas por cobrar, debido a que representan uno de los aspectos más importantes a la hora de gestionar la empresa, por el contrario si no se controlan los cobros se contribuirá a una pérdida de credibilidad de los clientes, siendo ellos quienes tomen la iniciativa y relajen sus políticas de pago.

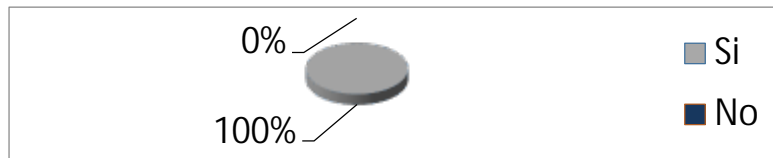
Ítem N° 4: ¿Se cuenta con un sistema computarizado adecuado para el control de ventas – cuentas por cobrar?

Cuadro N° 5: Sistema computarizado adecuado para el control de ventas – cuentas por cobrar.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	05	100%
No	00	0%
TOTAL	05	100%

Fuente: Dpto. de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Gráfico 6. Sistema computarizado adecuado para el control de ventas – cuentas por cobrar.



Fuente: Cuadro N° 5.

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% manifestó que si se cuenta con un sistema computarizado adecuado para el control de ventas – cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A, lo que evidencia que la empresa posee un sistema computarizado eficiente; con software o programas creados en el computador para realizar los procesos correspondientes a las ventas y cuentas por cobrar, lo que a su vez puede proporcionar información con mayor rapidez que uno manual, porque la computadora realiza en forma instantánea tareas que consumen mucho tiempo cuando se hacen en forma manual y se puede manejar un volumen de operaciones mayor.

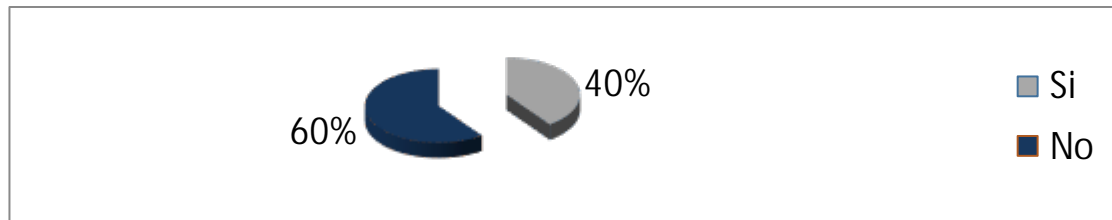
Ítem N° 5: ¿Se prepara mensualmente informe de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?

Cuadro N° 6: Preparación de informe de cuentas por cobrar.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	02	40%
No	03	60%
TOTAL	05	100%

Fuente: Dpto. de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Gráfico 7. Preparación de informe de cuentas por cobrar.



Fuente: Cuadro N° 5.

Análisis:

La grafica representa que el 60% de las personas encuestadas señalaron que no se prepara mensualmente informe de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos, mientras que el 40% indicó lo contrario. En este sentido, se evidencia que aún se debe optimizar la forma de preparar mensualmente informe de cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A debido a que, la mala administración de las cuentas por cobrar en la empresa puede provocar una falta de liquidez, para ellos es importante registrar y depurar las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos mensualmente, a través de un sistema de cobranza lo mas ágil posible.

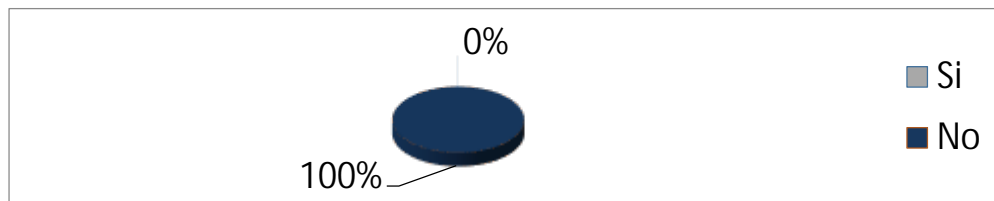
Ítem N° 6: ¿Existe y se aplica políticas para cuentas incobrables o difíciles recuperación?

Cuadro N° 7: Políticas para cuentas incobrables o difíciles recuperación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	00	00%
No	05	100%
TOTAL	05	100%

Fuente: Dpto. de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Gráfico 8. Políticas para cuentas incobrables o difíciles recuperación.



Fuente: Cuadro N° 6.

Análisis:

El 100% de las personas encuestadas señalaron que en la empresa Industria Química del Calcio, C.A no existen políticas para cuentas incobrables o difíciles recuperación, resultados que llaman la atención, debido a que la recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas, el cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez, es decir, de aspecto financiero, puesto que por una parte, aunque las ventas hayan sido planificadas, existen situaciones complejas que no pueden ser valoradas ni previstas con resultados precisos; pero por otra parte resulta más complejo aun pronosticar las probabilidades de los cobros originados de las ventas efectuadas.

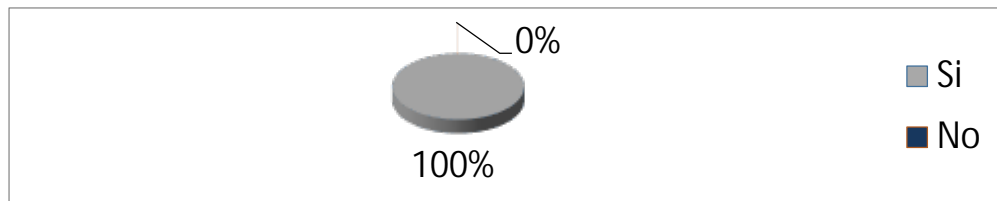
Ítem N° 7: ¿La liquidación de cuentas por cobrar es autorizada por el jefe de cobranza?

Cuadro N° 8: Liquidación de cuentas por cobrar.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	05	100%
No	00	00%
TOTAL	05	100%

Fuente: Dpto. de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Gráfico 9. Liquidación de cuentas por cobrar.



Fuente: Cuadro N° 7.

Análisis:

El 100% de las personas encuestadas señalaron que en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. que la liquidación de cuentas por cobrar si es autorizada por el jefe de cobranza. En este sentido, en la empresa el jefe cobranza autoriza y supervisa la liquidación de cuentas por cobrar, debido a que se reconoce la importancia de tener un adecuado manejo de liquidez que garantice el éxito y posicionamiento en el mercado.

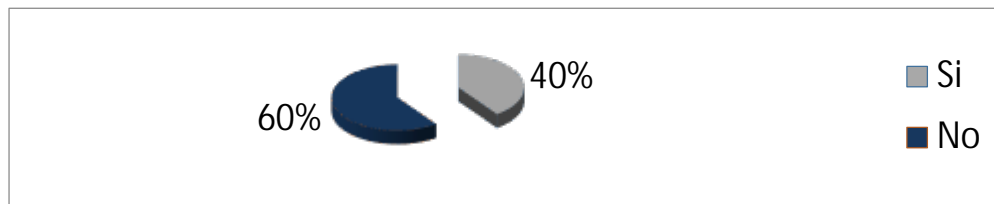
Ítem N° 8: ¿Están establecidos los criterios para el cobro a los deudores?

Cuadro N° 9: Criterios para el cobro a los deudores.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	02	40%
No	03	60%
TOTAL	05	100%

Fuente: Dpto. de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Gráfico 10. Criterios para el cobro a los deudores.



Fuente: Cuadro N° 8.

Análisis:

La grafica representa que el 60% de las personas encuestadas en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. señalaron que no están establecidos los criterios para el cobro a los deudores, mientras que el 40% aseguró que si lo están. En este sentido, para optimizar el sistema de ventas-cuentas por cobrar, es de suma importancia que se establezcan criterios que permitan que las expectativas de cobro de clientes queden reflejadas en la contabilidad.

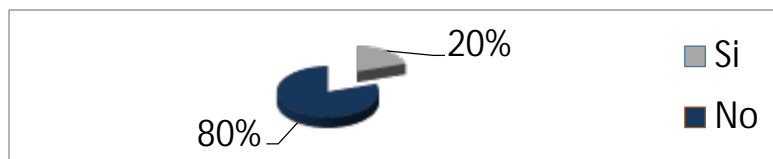
Ítem N° 9: ¿Están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar?

Cuadro N° 10: Responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	01	20%
No	04	80%
TOTAL	05	100%

Fuente: Dpto. de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Gráfico 11. Responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar.



Fuente: Cuadro N° 9.

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 20% de las personas encuestadas afirmaron que si están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar, mientras que el 80% de las personas encuestadas señalaron que en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. estas funciones no están separadas. En este sentido los resultados obtenidos reflejan claramente que en la empresa existe un desconocimiento de que, la importancia que existe en las funciones de estos empleados, eficientemente en lo relacionado con la capacidad operativa y los costos.

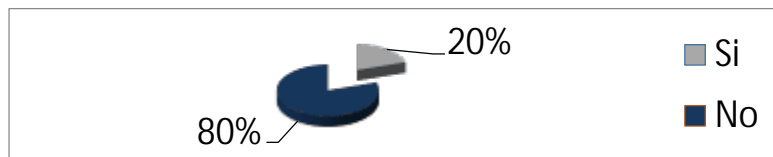
Ítem N° 10: ¿Existe una constante capacitación del personal que maneja la cobranza?

Cuadro N° 11: Capacitación del personal que maneja la cobranza.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Si	01	20%
No	04	80%
TOTAL	05	100%

Fuente: Dpto. de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

Gráfico 12. Capacitación del personal que maneja la cobranza



Fuente: Cuadro N° 10.

Análisis:

El 80% de las personas encuestadas señalaron que en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. no existe una constante capacitación del personal que maneja la cobranza, mientras que el 20% aseguró que si existe.. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede apreciar que en la empresa la capacitación del personal que maneja la cobranza no es una prioridad. En este sentido, si la empresa cree que es mejor el implementar un departamento de cobranzas es necesario la capacitación permanente a las personas tienen una ubicación significativa en el mercado a través de las ventas a crédito, por lo que la organización para el desarrollo de una gestión de cobranzas sea efectiva.

5.3. Análisis del Cuestionario Aplicado

Partiendo de los resultados que arrojó la realización de la encuesta al personal del departamento de contabilidad de la Empresa Industria Química del Calcio, C.A. se pudo identificar de manera más palpable las inconsistencias que existen en este departamento en los procesos de ventas y cuentas por cobrar, es decir, no se están llevando de forma adecuada, lo que está ocasionando inconsistencias en la presentación de los estados financieros, así como en las conciliaciones bancarias.

Se pudo determinar que el personal integrante de este departamento, tiene en su mayoría, conocimientos acerca de lo que son las ventas y cuentas por cobrar, sin embargo en la empresa no existe una constante capacitación del personal que maneja la cobranza. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede apreciar que en la empresa la capacitación del personal que maneja la cobranza no es una prioridad. Cabe destacar que, en la empresa actualmente no están establecidos los criterios para el cobro a los deudores. En este sentido, para optimizar el sistema de ventas-cuentas por cobrar, es de suma importancia que se establezcan criterios que permitan que las expectativas de cobro de clientes queden reflejadas en la contabilidad.

Finalmente, con base en los resultados obtenidos se pudo evidenciar la existencia de deficiencias en el manejo de los procedimientos contables que actualmente utiliza la empresa Industria Química del Calcio, C.A. destacando la deficiencia en la emisión y recepción de facturas en el tiempo correspondiente, lo que origina demoras en las cobranzas de la empresa; así como también, se evidenció demoras en el registro oportuno de las cobranzas, lo cual influye en el prestigio del cliente, y algo muy importante que se evidenció es que no se realizan semanalmente respaldos del sistema contable computarizado, lo que pone en juego una trayectoria importante de la empresa.

5.4. Fase II. Identificación de los puntos de mejora que se pueden tomar para optimizar el proceso de Ventas-Cuentas por Cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

La presentación de las debilidades y fortalezas que se observaron a través de la aplicación de la encuesta al departamento de contabilidad de la empresa Industria Química del Calcio, C.A, en cuanto a los procesos de ventas y cuentas por cobrar, quedaran plasmadas en una matriz DOFA, la cual se define como una herramienta de análisis que se puede aplicar en cualquier situación, empresa, producto, individuo, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado en el tiempo. La misma está compuesta por cuatro bases fundamentales que definen los agentes internos y externos que intervienen en el desenvolvimiento de una organización.

Agentes Externos: El análisis de los agentes externos permite fijar las oportunidades y las amenazas que el contexto puede presentarle a una organización.

Oportunidades: Son aquellos factores positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados.

Amenazas: Son situaciones negativas, externas al programa, que puedan afectar al desarrollo del mismo, por lo que llegado el caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

Agentes Internos: El análisis interno permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio que permite conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta el ente.

Fortalezas: Son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa de otros de igual clase.

Debilidades: Son todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. También se pueden clasificar: aspectos del servicio que se brinda, aspectos financieros, aspectos de mercado, aspectos organizacionales, aspectos de

control. Las debilidades son problemas internos, que, una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Para la presentación una matriz DOFA es importante para el desarrollo del informe de pasantías pues en él se establecerán de manera clara y directa las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que se detectaron en la empresa después de aplicar los diferentes instrumentos metodológicos desarrollados anteriormente.

Grafico N° 13: Matriz DOFA



Fuente: Encuesta realizada al dpto. De Contabilidad de empresa Industria Química del Calcio, C.A, (2019)

Análisis Interno:

En la empresa se presentan debilidades en relación al control de ventas y cuentas por cobrar, debido a que las normas y procedimientos no están definidos de manera clara para la realización de dicha actividad. Por otra parte, los tiempos de cobro no se encuentran bien definidos ni bajo qué características y condiciones son aplicables. Asimismo, el personal no se encuentra capacitado en cuanto a actualizaciones contables. Sin embargo, se presentan fortalezas que deben ser aprovechadas para mejorar el análisis y gestión de cobro. Entre las cuales están el sistema administrativo que posee la empresa, las herramientas de trabajo administrativas y contables para ejecutar los procesos con celeridad y la disposición de la gerencia y de los trabajadores a asumir los cambios que se puedan generar en el diseño de procedimientos que permitan optimizar el área de cuentas por cobrar.

Análisis Externo:

En este aspecto, se presentan las oportunidades que presenta la empresa; observándose que la organización se encuentra ubicada estratégicamente. Asimismo, se debe considerar la actualización permanente que se presenta en el mercado en cuanto a procesos tecnológicos, financieros y contables. (Asesoría contable financiera), para contrarrestar las amenazas que se presentan, tales como entorno competitivo, sanciones por parte de los organismos gubernamentales ponen en riesgo la estabilidad financiera y la negación de los créditos bancarios por carecer de un proceso de gestión contable eficiente, así como el poco acceso a las divisas.

En tal sentido, se tomaron las estrategias que más se adaptan a la problemática de la empresa. El cruce de las estrategias dio como resultado la capacitación en el área de cobranzas, así como el diseño de un plan de capacitación con la finalidad de mantener actualizado al personal de cuentas por cobrar y de elaborar procedimientos para superar las debilidades en la gestión de las cuentas por cobrar.

5.5. Fase III: Diseño de un plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

La presentación de las debilidades y fortalezas que se observaron a través de la aplicación de la encuesta al departamento de contabilidad de la Empresa Industria Química del Calcio, C.A., en cuanto a la revisión de a los procesos de ventas y cuentas por cobrar, quedaran plasmadas en una matriz DOFA, la cual se define como una técnica de planificación empresarial aplicada dentro del ámbito personal. En esta técnica se analizan las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas de las personas en el camino hacia el logro de sus metas individuales. La misma está compuesta por cuatro bases fundamentales que definen los agentes internos y externos que intervienen en el desenvolvimiento de una organización.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Descripción de la Propuesta

Esta propuesta tiene como objetivo fundamental diseñar procedimientos que permitan optimizar el área de ventas-cuentas por cobrar de la empresa Industria Química del Calcio, C.A., en San Sebastián de los Reyes, Estado Aragua, con la finalidad de mejorar el control interno en el área de las cuentas por cobrar debido a la ineficiencia que presentan.

En tal sentido, se diseñaron estrategias dirigidas al manejo integral de las cuentas por cobrar, tales como el establecimiento de las políticas del departamento, la elaboración del análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, creación de formularios que puedan servir de ayuda en el análisis de vencimiento de las mismas, y la elaboración de los procedimientos relacionados con la gestión de cobranza.

6.2. Objetivos de la propuesta

6.2.1. Objetivo General

Diseñar procedimientos que permitan optimizar el área de ventas- cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A., en San Sebastián de los Reyes, Estado Aragua.

6.2.2. Objetivos Específicos

- ü Elaborar un análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.

- Û Diseñar un modelo auxiliar de las cuentas por cobrar que incluya un procedimiento para las cobranzas.
- Û Elaborar el control de la documentación manejada en las ventas y cuentas por cobrar.
- Û Crear funciones y políticas del área ventas y cuentas por cobrar.

6.3. Justificación

El diseño de este plan estratégico representa un aporte para optimizar el proceso el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. tomando en consideración que existen sistemas de contabilidad financiera muy eficaces para obtener rápidamente los datos financieros oportunos de una compañía en un momento determinado, mediante la edición de estados financieros.

En la actualidad la tecnología ha tomado gran parte en la vida diaria, y la contabilidad no escapa de ello. Los sistemas contables que se han implementado en las empresas son una gran ayuda para llevar exitosamente el crecimiento y expansión de las mismas, reduciendo en gran escala errores a nivel administrativo y contable que se hacen comunes si este no se lleva de forma automatizada, como es el caso de los libros de compra, venta, retenciones e impuestos. Es por ello que una de las decisiones más acertadas que puede tomar la gerencia es adoptar un buen software administrativo contable.

Ahora bien, el desarrollo de esta propuesta se justifica debido a la necesidad que posee la empresa Industria Química del Calcio, C.A., de elaborar estrategias que permitan mejorar el control interno en el área cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad. Dichas estrategias servirán de base para definir cuáles serán los formatos y procedimientos requeridos para un mejor funcionamiento de este departamento.

6.4. Estructura de la Propuesta.

Para la estructura de la propuesta se parte del análisis de la Fase III: Diseño de un plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. Seguidamente, para armar correctamente el diseño de un plan estratégico, tal como lo describe Humberto Gómez (2010): “Es un proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzar a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Supone la participación activa de los actores organizacionales...”. Es por ello que para la estructuración del plan estratégico se deben realizar diferentes etapas, las mismas se describen a continuación:

- Ü **Etap 1.-** Diagnostico de la Situación.
- Ü **Etap 2.-** Análisis de la Situación.
- Ü **Etap 3.-** Declaración de los Objetivos Corporativos.
- Ü **Etap 4.-** Plan Estratégico.

Etap 1. Diagnóstico de la Situación:

Esta etapa se encuentra desarrollada en el inicio de este capítulo, donde a través de la observación directa y la estructuración de la matriz de observación directa se pudo identificar los puntos más fuertes y más débiles de la empresa, permitiendo entonces generar un cuestionario, plasmado en la Fase I del presente capítulo, que le diera más fuerza a los puntos detectados mediante la matriz de observación directa. Es gracias a este tipo de actuaciones que surgen las principales decisiones estratégicas que se deben abordar en las etapas siguientes.

Etap 2.- Análisis de la Situación.

Esta etapa se desarrolla en la Fase II del presente capítulo, mediante la presentación y análisis de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, a

través de la estructuración de una matriz DOFA, permitiendo concluir que estas son un reflejo del análisis interno del departamento de contabilidad.

Etapa 3.- Declaración de los Objetivos Corporativos.

Esta etapa fue desarrollada en el capítulo I del presente informe de Pasantías donde describe las decisiones relacionadas a la razón social de la empresa, presentadas como Misión, con los objetivos que les gustaría alcanzar como organización, denominado Visión y con los valores en los que creen y quieren estructurar al personal que en ella labora, presentada como Valores.

6.5. Desarrollo de los Objetivos específicos de la propuesta

Ü Elaborar un análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar

En el diagnóstico se pudo evidenciar que no se analizan las cuentas por cobrar, lo que contribuye al incremento de morosidad en las deudas que los clientes mantienen con la empresa, por lo tanto se requiere que el encargado de las cuentas por cobrar llene, en cada facturación, el formato de análisis de vencimiento que debe ser agregado al sistema contable como parte de la gestión de las cuentas por cobrar y el cual se muestra en el cuadro No. 11.

Cuadro No 12: Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.

CLIENTE No.:

<i>NOMBRE:</i>				<i>R.I.F.:</i>	
<i>REPRESENTANTE LEGAL:</i>				<i>C.I.:</i>	
<i>DIRECCIÓN</i>				<i>TELÉFONOS:</i>	
<i>Factura No.</i>	<i>Concepto</i>	<i>Fecha</i>	<i>Deuda Bs.</i>	<i>Plazo de deuda</i>	<i>Descuento por pronto pago</i>

Fuente: Aular, A. (2019)

El encargado de cuentas por cobrar identifica y registra todas las cuentas que están por vencerse, emite un listado por cada cliente y lo entrega al encargado de las cobranzas para que realice el proceso de cobros.

Ü Diseñar un modelo auxiliar de las cuentas por cobrar que incluya un procedimiento para las cobranzas.

Con la finalidad de tener un control de las deudas que cada cliente posee con la empresa se hace necesario llevar un libro auxiliar de cuentas por cobrar, que debe ser llenado cada vez que un cliente adquiere una deuda con la empresa y cuando se realiza una cobranza, tal como se muestra en la tabla No. 12

Cuadro No 13: Libro auxiliar de cuentas por cobrar.

CLIENTE No.:

<i>NOMBRE:</i>					<i>R.I.F.:</i>	
<i>DIRECCIÓN</i>					<i>TELÉFONOS:</i>	
<i>Fecha</i>	<i>Importe a cobrar</i>	<i>Tipo de documento</i>	<i>Vencimiento</i>	<i>Debe</i>	<i>Haber</i>	<i>Saldo</i>

Fuente: Aular, A. (2019)

Ü Elaborar funciones y políticas del área cuentas por cobrar.

Es indispensable definir cuáles son las actividades que debe realizar cada uno de los encargados de la gestión de ventas y cuentas por cobrar y separarlas de las actividades de cobranzas de la empresa Industria Química del Calcio, C.A., las cuales se mencionan a continuación:

Debe haber un jefe de cuentas por cobrar que asegure y efectúe el seguimiento y gestión de cobranza de las facturas a crédito que emite la empresa mediante la información, los registros y el control del sistema administrativo correspondiente, además de supervisar y administrar la cartera de clientes de la empresa.

Asimismo, debe analizar los montos y antigüedad de los créditos otorgados con la finalidad de garantizar una adecuada y oportuna captación de recursos conforme y en cumplimiento de las normas, procedimientos y procesos de la empresa. Debe revisar las acciones que realice el asistente de los recibos de ingresos y operaciones de cobranzas, así como administrar y gestionar la cartera de cobranzas.

En cuanto a los encargados de cobranzas coordinar y negociar la gestión de cobranzas, planificar actividades a realizar semanalmente, gestiona los procedimientos a seguir con los clientes morosos, de forma personal o a través de asesoría jurídica si es necesario.

Ahora bien en cuanto a las políticas del departamento de cuentas por cobrar es necesario que el departamento de cobranzas realice una evaluación de la capacidad de pago del cliente, explicar por escrito las condiciones de otorgamiento de crédito a los clientes, se deben realizar semanalmente el análisis del vencimiento de las deudas que los clientes mantienen con la empresa; además, los estados de cuenta de cada cliente deben estar debidamente registrados en el libro auxiliar. Los recibos de cobro, una vez efectuado el proceso de cobranza deben ser devueltos al departamento de cuentas por cobrar dentro de los dos (2) día siguientes a la fecha de la cobranza.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al aplicar el proceso de análisis al departamento sujeto en estudio de este informe de pasantías, en la empresa Industria Química del Calcio, C.A., en San Sebastián de los Reyes, Estado Aragua, con el propósito de dar cumplimiento al objetivo general de este informe, el cual era diseñar un plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. se pudo realizar un diagnóstico, mediante la aplicación de un instrumento conformado por diez (10) ítems, los cuales permitieron concretar los principales problemas que aquejaban al departamento y por ende a la organización.

En este orden de ideas, se pudo evidenciar que existen ineficiencias en el administración de procedimientos contables que actualmente utiliza la empresa Industria Química del Calcio, C.A., especialmente en el proceso de ventas y cuentas por cobrar, iniciando desde la emisión y recepción de facturas, medianamente se emiten los comprobantes semanales de análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar que arroja el sistema, con deficiencias registran las cobranzas y otras operaciones del sistema contable y no realizan debidamente un respaldo semanal de la data del sistema contable computarizado.

Por otro lado, se pudo constatar que en el departamento contable en gran medida los integrantes conocen y respetan las funciones y responsabilidades dentro de su cargo, los manuales de condiciones y requisitos para otorgar los créditos, emiten los reportes diarios de las cuentas por cobrar, así como también realizan conciliaciones periódicas de dichas cuentas y verifican que los créditos tengan registrada las facturas.

Se evidenció a través de una matriz DOFA, que la empresa Industria Química del Calcio, C.A., tiene muchas debilidades y amenazas en el departamento contable, las cuales son significativas con respecto a las oportunidades y fortalezas, por ende afectan los procesos de cobranzas y los ingresos de la empresa.

Dentro de las debilidades resalta el hecho de no cobrar las facturas a las fechas de vencimiento. En las amenazas se encuentra que no tienen suficientes cobradores, ni definidos los procedimientos de persecución de deudas y muy importante que no cuentan con una comunicación efectiva entre los empleados del área de cuentas por cobrar de la empresa que facilite la coordinación y realización eficiente de las tareas, además no establecen prioridades para las cobranzas de acuerdo al monto de la cuota.

Finalmente, se pudo detectar que, la empresa no cuenta con lineamientos claros y que definan los procedimientos en cuanto a los procesos de ventas y cuentas por cobrar, solo llevan un control interno para los procesos administrativos de la empresa, por lo que incurren en muchos costos, tanto monetarios como de oportunidad, tales como costos de cobranza y de tiempo para iniciar el proceso, en el cual realizan viajes hasta las oficinas administrativas de los clientes porque hay que llevar primero la facturación y luego ir a cobrarla.

Recomendaciones

Luego de haber realizado las conclusiones a las que se llegó a través de la realización del presente estudio, se recomienda la aplicación de las siguientes recomendaciones:

1. Mantener un control estricto de la documentación que maneja el departamento de cuentas por cobrar, tanto de las facturas emitidas como de la relación de cheques o depósitos recibidos.
2. Brindar un pequeño incentivo por cobranzas a los cobradores y a los clientes que cancelen sus facturas antes del tiempo indicado.
3. Definir un procedimiento de seguimiento de deudas con la finalidad de disminuir las morosidades en las cuentas por cobrar.
4. Enviar periódicamente los estados de cuenta a los clientes, con la finalidad de que se encuentren informados del monto de la deuda que tienen con la empresa y de la fecha de vencimiento de las mismas.

5. Facilitar la comunicación entre los empleados del área de cuentas por cobrar para así coordinar y realizar eficientemente las tareas.
6. Establecer prioridades para las cobranzas de acuerdo al monto de la cuota.
7. Repotenciar el equipo de trabajo involucrado en los procesos de ventas y cuentas por cobrar, así como la implementación de sistemas tecnológicos que les permita el conocimiento y control de los procedimientos para la optimización del departamento.
8. Afianzar el nivel de capacitación, entrenamiento y perfeccionamiento del personal a cargo del departamento.
9. Implementar y poner en marcha el uso del plan estratégico que se les suministra.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2010). Proyecto de Investigación, Editorial Trillas. 6° edición.
- Arias, F. (2006). “*Proyecto de Investigación. Introducción 52a la metodología científica*”. Editorial Episteme. 5° edición. Caracas, Venezuela.
- Ávila, B. (2006). “*Introducción a la metodología de la investigación*”. Edición electrónica. [http:// www.eumed.net/libros/2006c/203/](http://www.eumed.net/libros/2006c/203/)
- Balestrini, A. (2006). “*Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación*”. Editorial Spersing. España.
- Bittel, L. y Ramsey, J. (1992). “*Enciclopedia del Magnament I*”. Biblioteca Master Centrum. España.
- Brito J. (1994) “*Contabilidad Básica e Intermedia*”. Editorial Centro de Contadores. 2da. Edición. Caracas, Venezuela.
- Carrasco, M. (2014). “*Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*”. Tesis para optar al Título de Contador Público. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Chiclayo, Perú.
- Catacora, F. (2001). “*Sistemas y Procedimientos Contables*”. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana Venezuela, SA, Caracas, Venezuela.
- Cesia, A. (2012). “*Qué es la Contabilidad*”. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos94/que-es-la-contabilidad/que-es-la-contabilidad.Shtml>
- Chiavenato, I. (2000). “*Introducción a la Teoría General de la Administración*”. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana Editores, SA, México.
- Código de Comercio. (1955). Congreso de la República de Venezuela. Gaceta Número 475 de fecha 21 de diciembre de 1955.

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Asamblea Nacional Constituyente. Gaceta oficial Extraordinaria, Número 5453 de la fecha 24 de marzo de 2000.
- Coopers & Lybrand. (1997). *“Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO)”*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.
- Correra, A. (2002). *“Mercado de Capitales como Alternativa para el Funcionamiento de la Pequeña y Mediana Empresa en Venezuela”*. UNERS. Núcleo Ciudad Bolívar. Venezuela.
- Espinoza. (2006). *“Metodología”*. Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/espinoza_m_o/capitulo3.pdf.
- Gracia, L. y Thielen, J. (2000). *“Introducción a la Teoría Administrativa”*. Alfa Impresores, C.A. Valencia.
- Hurtado y Toro (2007). *“Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio”*. Editorial CIEC, S.A. Caracas, Venezuela.
- Lara, O., Marín, N. y Salazar, S. (2010). *“Lineamientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar”*. Colegio Universitario de Administración y Mercadeo (CUAM). Puerto Cabello, Venezuela.
- López, L. (2011). *“Evaluación de las Cuentas por Cobrar de las marcas LG y Philips en la Empresas Electrónica y Computación INTRAHER, C.A.”*. Informe de Pasantías presentado como requisito para optar al Título Licenciado en Contaduría. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Puerto Ordaz, Venezuela.
- Márquez, L. (2012). *“Impacto de la Morosidad en las Cuentas por Cobrar de CORPOELEC, Caicara del Orinoco”*. Trabajo especial presentado como requisito parcial para optar al Grado de Magister en Gerencia de las Finanzas y los Negocios. Universidad Yacambú. Barquisimeto. Venezuela.
- Mijares, H y García, L. (s/f). *“Normas para la elaboración y presentación de los anteproyectos, proyectos y trabajos de grado”*. Universidad José Antonio Páez. San Diego, Venezuela.
- Murillo, A. (2013). *“Auditoría Interna para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en Empresas Concesionarias del Municipio*

- Maracaibo*". Trabajo Especial de Grado para Optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela.
- Nogueiras, R. (2005). "*Análisis del Sistema de Cuentas por Cobrar Utilizado en la empresa Corporación Venezolana de Entretenimientos, C.A.*". Trabajo de grado, modalidad pasantías para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Maturín, Venezuela.
- Océano Uno Color. (1998). "*Diccionario Enciclopédico*". Editorial Océano.
- Palella, S. y Martins, F. (2006). "*Metodología de la Investigación Cuantitativa*". Editorial Fedupel. 2da edición. Caracas, Venezuela.
- Ramírez, T. (2007). "*Cómo hacer un proyecto de investigación*". Editorial PANAPO. Caracas, Venezuela.
- Romero, C. (2007). "*Conceptos y elementos de la investigación*". Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos54/la-investigacion/la-investigacion2.shtml>
- Sabino, C. (2002). "*El proceso de Investigación: Una introducción teórico-práctica*". Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.
- Silva, A. y Sevilla, G. (2013). "*Propuesta de un Plan Estratégico para el Mejoramiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Empresa SISALMA Sistemas Integrales, C.A., Ubicada en el Estado Miranda*". Trabajo Especial de Grado para Optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad José Antonio Páez. San Diego, Venezuela.
- Suarez M. y Mujica D. (2006). "*Fundamentos de Contabilidad I*". Editorial Distribuidor Escolar. 4ta. Edición. Caracas, Venezuela.
- Vallado, R. (2008). "*Administración financiera de las cuentas por cobrar*". Disponible en: <http://es.slideshare.net/jcfdezmx2/cuentas-por-cobrar-presentation>

ANEXOS

ANEXO 1



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

San Diego, octubre 2019

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado (a):

A continuación le presentamos la siguiente encuesta, correspondiente a la investigación titulada: **“Plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. San Sebastián de los Reyes. Estado Aragua”**, el cual fue diseñado con el propósito de dar respuestas aproximadas al objetivo general de:

Diseñar un plan estratégico que permita optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A. y los objetivos específicos:

- Û Diagnosticar el comportamiento de las ventas y los requerimientos de los clientes en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.
- Û Identificar los puntos de mejora que se pueden tomar para optimizar el proceso de Ventas-Cuentas por Cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.
- Û Realizar un plan estratégico que permita optimizar el proceso de Ventas-Cuentas por Cobrar en la empresa Industria Química del Calcio, C.A.

INSTRUCCIONES

1. Lea detalladamente cada pregunta suministrada.
2. Indique con una equis (X) en el espacio perteneciente a su respuesta.

Bachillere: Aular, A. (2019)

Encuesta

<i>Ítem</i>	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1.-	¿Los procesos de ventas y cuantas por cobrar se llevan de forma eficiente?		
2.-	¿Existe una preparación de la información contable que sea de calidad y confiabilidad?		
3.-	¿Se evidencia un control constante y efectivo sobre vencimientos y cobranza?		
4.-	¿Se cuenta con un sistema computarizado adecuado para el control de ventas – cuentas por cobrar?		
5.-	¿Se prepara mensualmente informe de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?		
6.-	¿Existe y se aplica políticas para cuentas incobrables o difíciles recuperación?		
7.-	¿La liquidación de cuentas por cobrar es autorizada por el jefe de cobranza?		
8.-	¿Están establecidos los criterios para el cobro a los deudores?		
9.-	¿Están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar?		
10.-	¿Existe una constante capacitación del personal que maneja la cobranza?		