

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

**ACTA DE APROBACIÓN**

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: Estrategias para el fortalecimiento del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A, ubicada en Tocuyito - Edo. - Carabobo.

Realizado por el (la) Br. María Celeste Venero Guzmán

C.I. N° 29.569.548 cursante de la carrera de Contaduría Pública


hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido

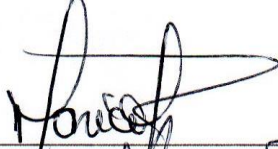
la calificación de:

APROBADO ✓

NO APROBADO

El Jurado

  
Tutor Académico (Coordinador)  
Nombre: Seida Perez Diaz  
C.I.: 3921222

  
Jurado  
Nombre: Monica Ramirez  
C.I.: 14303117



Jurado  
Nombre:  
C.I.:

Fecha: / /



## **UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**Estrategias para el fortalecimiento del área  
de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A,  
ubicada en Tocuyito - Edo. - Carabobo.**

Autor (a): María Celeste Venero.

C.I.: V-29.569.548

San Diego, mayo 2022



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA**

**Estrategias para el fortalecimiento del área  
de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A  
ubicada en Tocuyito - Edo. - Carabobo.**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

---

Tutor Académico: Lcda. Leída Pérez Díaz CI: V-3.921.222



---

Tutor Empresarial: Lcda. Yuraima Bravo CI: V-9.827.861

Autor (a): María Celeste Venero.

C.I. 29.569.548

San Diego, mayo 2022

## AGRADECIMIENTO

El agradecimiento es arte de valorar todo aquello que te impulsa a mejorar como ser humano.

Deseo expresar mi agradecimiento a mi familia quienes fueron mi principal motivación, en especial a mis padres por ser un gran ejemplo y por impulsarme a cumplir cada uno de mis sueños y propósitos, por su dedicación y apoyo incondicional a lo largo de mi vida, a mi hermano, abuela y a mi tía Mariluz, por siempre estar en los momentos en que los he necesitado.

A mi tutora académica Lcda. Leída Pérez Díaz por ser una maravillosa guía durante el proceso y brindarme sus valiosos consejos.

A mi tutora empresarial Lcda. Yuraima Bravo por brindarme su apoyo y conocimientos.

Agradezco a mis mejores amigas: Natalia, María Gabriela, Oriana, Daniela, Barbara y Dajuleed por apoyarme y siempre darme ánimos para mejorar y continuar, gracias por compartir conmigo vivencias emocionantes durante la carrera.

A la Universidad José Antonio Páez por ser una excelente casa de estudios e impartir tan valiosos conocimientos.

A la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A, por abrir sus puertas y permitir el desarrollo de este trabajo de pasantías, siempre con la mayor comprensión y disposición durante este proceso.

Agradezco a mis profesores, quienes me han impartido a lo largo de mis estudios universitarios todos sus conocimientos.

Gracias infinitas a todos aquellos que de alguna u otra forma se involucraron para ayudarme a avanzar en mi carrera universitaria.

María Celeste Venero

## **DEDICATORIA**

Se la dedico con todo mi corazón a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida, gracias por su motivación constante para alcanzar mis anhelos. A todas las personas que me han apoyado y a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

María Celeste Venero

# ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		pp.
INTRODUCCIÓN		1
<b>FASE</b>		
<b>I</b>	<b>GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN</b>	
	1.1 Descripción de la Empresa	3
	1.1.2 Estructura Organizativa	3
	1.2 Misión de la Empresa	4
	1.2.1 Visión de la Empresa	4
	1.2.2 Objetivos de la Empresa	4
	1.3 Descripción del Área de Cobranza	5
	1.3.1 Estructura organizativa	5
	1.3.2 Misión del departamento	5
	1.3.3 Visión del departamento	5
	1.4 Objetivos del Departamento	5
<b>II</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	
	2.1 Diagnóstico de Necesidades	6
	2.2 Plan de Trabajo	6
	2.2.1 Situación problemática	7
	2.2.2 Formulación del problema	7
	2.2.3 Objetivo general	7
	2.2.4 Objetivos específicos	8
	2.3 Descripción de las actividades	8
	2.4 Recursos Técnicos y Humanos	9
	2.4.1 Recursos Técnicos	9
	2.4.2 Recursos Humanos	9
<b>III</b>	<b>VINCULACION TEORICA</b>	
	3.1 Principios Teóricos	10
	3.1.1 Cuentas por pagar	10
	3.1.2 Procedimientos de Cobranza	10
	3.1.3 Estrategias de Cobranza	11
	3.1.4 Políticas de crédito y Cobranza	11
	3.1.5 La eficacia	12
	3.2 Importancia de la aplicación de las teorías	12

<b>IV</b>	<b>RESULTADOS Y DIAGNOSTICO</b>	
	4.1 Diagnostico de la situación actual del área de Cobranza de la empresa Inversiones VetGlobal C.A	13
	4.2 Identificación de las debilidades y fortalezas del área de Cobranza de la empresa Inversiones VetGlobal C.A	15
	4.3 Diseño de las estrategias para el fortalecimiento de la eficacia del área de Cobranza de la empresa Inversiones VetGlobal	15
<b>V</b>	<b>ACCIONES</b>	
	5.1 Factibilidad	17
	5.1.1 Técnica	17
	5.1.2 Operativa	17
	5.1.3 Económica	17
	5.2 Indicación de la propuesta	17
	5.2.1 Beneficios	18
	5.2.2 Desarrollo de la propuesta	18
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
	<b>CONCLUSION</b>	21
	<b>RECOMENDACIÓN</b>	22
	<b>PROGRAMACION DE ACTIVIDADES</b>	23
	<b>REFERENCIA BIBLIOGRAFICA</b>	24
	<b>ANEXOS</b>	26

## INTRODUCCIÓN

En los actuales momentos es de suma importancia estar atento a la administración de los recursos de una empresa, ya que de esta forma se garantizaría gran parte del éxito y el logro de los objetivos planteados. Es por eso que al área de cobranza se le concede una vital importancia dentro de toda la dinámica empresarial. Por lo tanto para que una empresa opere con eficiencia es trascendental tomar en cuenta aspectos como el seguimiento, control, objetivos y estrategias del área de cobranza que permitan un buen funcionamiento de su gestión.

En consideración el presente informe de pasantías tiene como una de sus metas primordiales determinar las principales estrategias y herramientas que de forma eficaz sirvan para la toma de dediciones en la gestión del área de cobranza. Para ello la bachiller se valió de los conocimientos adquiridos durante la carrera para aplicarlos durante su tiempo como pasante.

Las actividades de pasantías se realizaron en la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A, en el área de cobranza, con un tiempo estipulado de doce semanas, en trabajo conjunto del tutor empresarial y académico, así como el personal que labora en la entidad.

Uno de los objetivos de la experiencia de pasantías consistió en ampliar los horizontes de comprensión y acción, es decir buscar un mejor desenvolvimiento del pasante en su proceso de formación profesional.

Es importante destacar que este informe de pasantías se estructuro en cinco fases, los cuales se describirán a continuación:

Fase I Generalidades de la institución, se presentó la ubicación, la reseña histórica, la estructura organizativa, misión, visión, objetivos de la empresa y departamental de la misma.

Fase II Diagnostico, se desarrolló el planteamiento y formulación de la situación problemática existente, el objetivo general y los objetivos específicos, la descripción de las actividades, los recursos técnicos y humanos con los cuales se contó para el desarrollo de la investigación.

Fase III Vinculación teórica, en este se describieron aquellas teorías, leyes y principios vinculadas con la investigación del informe de Pasantía.

Fase IV Resultados del diagnóstico, en esta fase se presentan los resultados obtenidos en el estudio.

Fase V Acciones, se planteó la propuesta y mejoras sugeridas para cada situación problemática señalando los beneficios esperados y la viabilidad de la misma.

Conclusiones y Recomendaciones en donde se presentan los argumentos que resuelven la situación problemática y se destaca el logro de los objetivos.

Y por último encontramos la Referencia Bibliográfica, la cuales sirvieron de apoyo y base fundamental para el desarrollo de la investigación.

## **FASE I**

### **GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN**

#### **1.1.- Descripción de la empresa**

La empresa Inversiones VetGLOBAL, C.A, se encuentra ubicada en la Av. La Honda NRO. 98 Sector La Honda Tocuyito, Municipio Libertador Edo-Carabobo.

Inversiones VetGLOBAL, C.A, nace de la idea de crear una empresa en el ramo veterinario, de la mano de sus dueños M.V. Santiago Chirivella y su esposa la M.V. Adriana Branco.

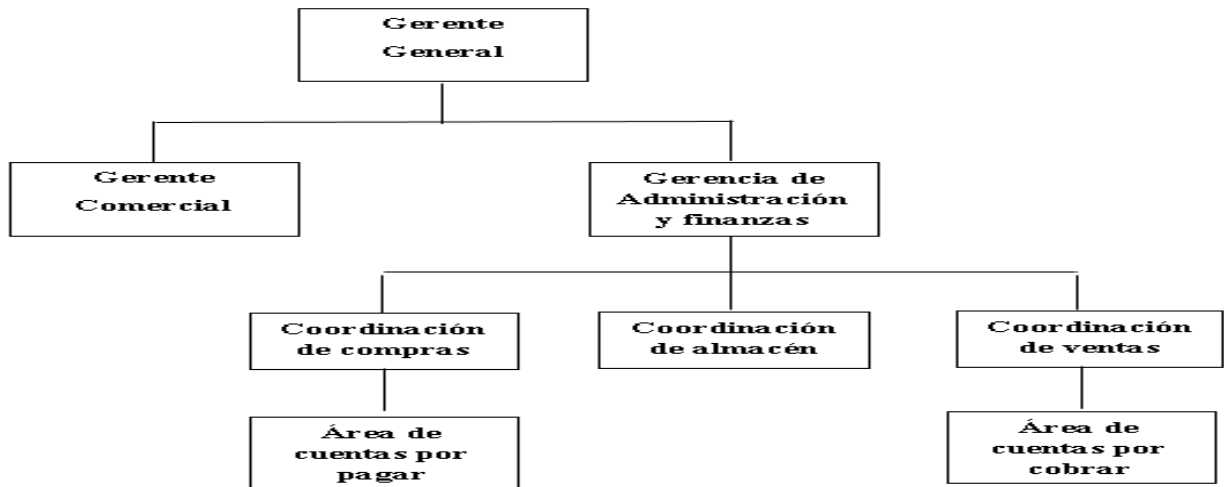
La empresa Inversiones VetGLOBAL, C.A fue constituida en el año 2015 y está dedicada a la compra y venta al mayor y detal, de productos veterinarios de excelente calidad, tales como, medicamentos, vacunas, vitaminas, control de plagas, accesorios, productos para el cuidado y mantenimiento de pequeños, medianos y grandes animales, además de brindar servicios personalizados de asesorías, por profesionales en el área veterinaria (Médicos Veterinarios).

Sus mercados son locales, nacionales y con proyección internacional. La empresa ha sido concebida con la finalidad de establecer una diferencia con respecto a las empresas del ramo que se encuentran en la zona, respondiendo a las necesidades de innovación en servicios, variedad de productos y sobre todo en la asesoría y atención al cliente, sus objetivos se centran en mantenerse y potenciarse como una de las mejores del ramo.

#### **1.1.2.- Estructura organizativa**

Inversiones VetGLOBAL, C.A se encuentra estructurada organizacionalmente y siguiendo la jerarquización de la siguiente forma: Gerencia General, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y finanzas, y las coordinaciones de Ventas, Compras y Almacén. La empresa cuenta con un total de 12 trabajadores.

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA INVERSIONES VETGLOBAL, C.A



### 1.2.- Misión de la empresa

Para Inversiones VetGLOBAL, C.A. uno de sus propósitos es ser reconocidos como una empresa que ofrece una variedad de productos veterinarios de alta calidad, con precios competitivos y accesibles al consumidor, además de brindar servicios y asesorías que le permitan fortalecer un crecimiento sostenido y rentable en el mercado; de la mano de un equipo de trabajo comprometido y entusiasta, que busca el bien común y la satisfacción de las necesidades del cliente. Nuestro rol social está orientado en ofrecer una amplia gama de productos garantizados dirigidos a los cuidados de los pequeños, medianos y grandes animales.

#### 1.2.1.- Visión de la empresa

Consolidar nuestra empresa en el mercado local y regional, con excelencia, profesionalismo, vocación y gran conciencia social, que contribuya a que seamos reconocidos a largo plazo como una empresa que ofrece a sus clientes, calidad, servicio e innovación en productos veterinarios, convirtiéndose en uno de los primeros a nivel local con enfoque de expansión regional y nacional

#### 1.2.2.- Objetivos de la empresa

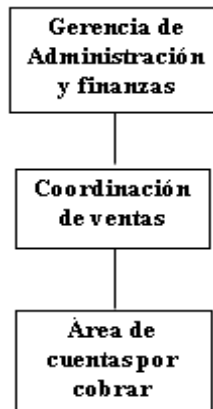
- Alcanzar la existencia de un mercado de clientes factibles y estables.

- Expandirse a nivel nacional e internacional.
- Incrementar el margen de ganancias.
- Convertirse en una de las empresas líderes del mercado regional y nacional.
- Ofrecer servicios de calidad a sus clientes.

### **1.3.- Descripción del área de cobranza - Administración Finanzas**

Las pasantías serán realizadas dentro del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL, C.A, esta área coordina las actividades relacionadas con el seguimiento, procedimientos, estrategias y controles de todos los clientes que deben a la entidad, manteniendo además, la responsabilidad de un sistema de cobranza eficaz y eficiente que al final garantice no solo el flujo de efectivo, sino que también maximice su rendimiento.

#### **1.3.1.- Estructura organizativa**



#### **1.3.2.- Misión del departamento**

Garantizar que el proceso de cobranza sea eficaz y oportuno para así lograr la obtención de resultados satisfactorios para la entidad.

#### **1.3.3.- Visión del departamento**

Ser una de las áreas con los mayores indicadores de efectividad, con la finalidad de garantizar el debido proceso de la gestión de cobranza.

#### **1.4.- Objetivos del departamento**

- Definir los procedimientos para optimizar la efectividad del área de cobranza.
- Reducir las cuentas incobrables.

## **FASE II**

### **DIAGNOSTICO**

#### **2.1.- Diagnóstico de necesidades**

En la actualidad las empresas a nivel mundial ameritan para mantenerse en mercados altamente competitivos, un amplio conjunto de aspectos y estrategias que le permitan cumplir con los objetivos y metas planteados, uno de ellos tiene que ver con el óptimo funcionamiento de las actividades y procedimientos del área de cobranza, ya que esta proporciona toda la información sobre seguimientos a los clientes, verificación de cobros, así como cualquier otro dato que proporcione un control para su gestión y de esa manera poder maximizar el valor de la empresa.

Frente a ello la tendencia actual en el ámbito empresarial, es dar mayor énfasis al área de cobranza de una empresa, por considerarla como parte fundamental para el logro de una gestión eficiente y para el mantenimiento de una adecuada salud financiera de la organización.

En el caso de Venezuela, las pequeñas y medianas empresas están afrontando una gran inestabilidad económica, que la lleva a realizar continuas revisiones en sus áreas, con la finalidad de encontrar debilidades y así aplicar correctivos para dar impulsos a los objetivos propuestos. El área de cobranza desde el punto de vista administrativo y contable, es una de ellas, debe ser constantemente revisada y analizada, de manera de conocer su situación y que tanto puede o no perjudicar a la empresa.

Esta investigación se concentra específicamente en la empresa Inversiones VetGLOBAL, C.A, cuya actividad económica es la de servir de apoyo a la ganadería, además de la venta y distribución de productos veterinarios para pequeños, medianos y grandes animales, contando con una gran cantidad de clientes, por lo tanto es necesario señalar que en dicha empresa se vienen detectando algunas debilidades en el sistema de cobranza, tales como; retardo en el cobro de algunas cuentas, falta de organización, pérdida de liquidez, entre otros. Dicha situación puede ser el resultado de estrategias y procedimientos inadecuados. Se observa entonces la necesidad de evaluar, proponer y ajustar estrategias que promuevan el óptimo funcionamiento del área de cobranza.

#### **2.2.- Plan de trabajo**

### **2.2.1.- Situación problemática**

El funcionamiento adecuado de una empresa depende en gran medida del desarrollo óptimo del área de cobranza, ya que esta proporciona información importante para la gestión de la empresa relacionada con sus activos exigibles, es decir los derechos con los que cuenta la misma para obtener beneficios por sus productos o servicios entregados derivados de una venta. Además de servir para la orientación e implementación ya sea de normas, políticas, datos, verificación y controles, que sean esenciales para la creación de estrategias y herramientas que le permitan definir los objetivos a lograr dentro del área. Buscando finalmente como resultado, garantizar la satisfacción de las operaciones realizadas, tanto para la empresa como para el cliente.

El objetivo principal de este estudio estará orientado en diagnosticar, las debilidades en el área de cobranza de la Empresa Inversiones VetGLOBAL C.A. En la empresa, se observa una problemática en cuanto a la planificación, procedimientos y cobro a tiempo de algunas cuentas, así como falta de estrategias efectivas para el cobro de las mismas, dicha situación la puede poner en riesgo y producir un impacto no deseado en su situación financiera.

Es por ello que se plantea, mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la carrera, poder diagnosticar y proponer posibles soluciones a la problemática específica de la empresa en el área de cobranza, ya que esta es clave para cumplir con los requerimientos y obligaciones necesarios para la empresa en un tiempo determinado.

Por lo tanto se requiere de seguimientos, estrategias y recursos que canalicen acortar de manera efectiva los tiempos de pago por parte de los clientes y así garantizar el flujo de efectivo.

### **2.2.2.- Formulación del problema**

Por lo planteado anteriormente surge la siguiente interrogante;

¿Cuáles estrategias fortalecerían la eficacia del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A.?

### **2.2.3.- Objetivo general**

Establecer estrategias para el fortalecimiento de la eficacia del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A

#### **2.2.4.- Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A.
- Diseñar estrategias para el fortalecimiento de la eficacia del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A.

#### **2.3.- Descripción de las actividades**

Las pasantías, se realizan en el área de cobranza de Inversiones VetGLOBAL, C.A, como asistente, siguiendo el cronograma de actividades de pasantías (Anexo U1), la cual especifica la descripción programática de las actividades en el área de competencia. En la primera semana se procedió a la presentación del personal en las diferentes áreas, así como el reconocimiento de las actividades del equipo del área de cobranza, esto se realizó en presencia del tutor empresarial, con el propósito de obtener la colaboración, información y asistencia necesarias para darle inicio a las actividades programadas.

En la segunda semana se llevó a cabo el reconocimiento del sistema operativo de la empresa, así como también se conocerán cómo están funcionando los procesos y procedimientos de la misma. Así mismo, al llegar a la tercera semana se procederá a organizar la información de trabajo del área de cobranza (archivar documentos), además de conocer la cartera de clientes y las condiciones de negociación de los mismo. En la cuarta semana se deberá verificar el cobro de las facturas pendientes, así como realizar la nómina.

En lo que se refiere a la quinta y sexta semana se revisó el historial crediticio de los clientes, la facturación de las operaciones diarias, la elaboración y entrega de informes de ventas diarios y la verificación del periodo promedio de cobranza (cantidad de días que tardan los clientes en pagar).

En cuanto a la séptima semana se realizó la verificación de los pagos de los clientes y la revisión de los procedimientos de cobros aplicados por la empresa. De la octava a la novena semana de actividades, se planteara realizar el arqueo de caja, la impresión y verificación de los libros de registro de la empresa para su posterior revisión, así como la corrección de errores encontrados en informes o cualquier documento de información de la entidad y la actualización

de la lista de precios. De esta forma en la décima y undécima semana se procedió a la revisión de los inventarios, la verificación de si existen cuentas incobrables; se planteara el desarrollo de nuevas estrategias eficaces para el logro de los objetivos propuestos.

Por último, en la duodécima semana, ya culminadas las actividades programadas durante el proceso de pasantías, se realizó el cierre del informe y proceso de retroalimentación, consideraciones finales sobre el periodo, así como la valoración de las habilidades, conocimientos, sugerencias y aportes adquiridos durante el mismo.

## **2.4.- Recursos técnicos y humanos**

### **2.4.1.- Recursos técnicos**

Los recursos técnicos abarcan a la Universidad José Antonio Páez, la cual fue la responsable de proveer tutores para orientar en cada paso del estudio y para así poder tener como resultado un trabajo eficaz. De igual forma se contó con la empresa Inversiones VetGLOBAL, C.A, quien brindó un gran apoyo durante el periodo de pasantías, facilitando información importante acerca de la empresa, lo cual permitió obtener un avance rápido con respecto al cronograma de actividades y al proceso del informe.

Para el desarrollo de este informe de investigación se utilizaron los siguientes recursos técnicos: Computadora con acceso a internet, libros, materiales de papelería, manual de redacción UJAP, reglamento de la empresa donde se realizaron las pasantías, programas de trabajo.

### **2.4.2- Humanos**

Los recursos humanos utilizados para el desarrollo del informe de pasantías fueron: la autora María Celeste Venero con el apoyo de sus tutores, empresarial y académico, así como el personal administrativo de la empresa, quienes brindaron la información necesaria para la elaboración del mismo.

- Tutor Empresarial: Lcda. Yuraima Bravo.
- Tutor Académico: Lcda. Leída Pérez Díaz.

## **FASE III**

### **VINCULACION TEORICA**

#### **3.1.- Principios teóricos**

Para realización del presente informe fue necesario la revisión de fundamentos teóricos que sirvieron de base para abordar y analizar el tema de estudio.

##### **3.1.1.- Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar de una empresa vienen a representar la extensión de un crédito. Cuando las empresas venden bienes y servicios pueden exigir efectivo en la fecha de entrega o pueden conceder créditos a los clientes. Las políticas de cuentas por cobrar son consideradas un instrumento de mercadotecnia que contribuyen a impulsar las ventas en la misma.

Gitman L. (1996), define que las “cuentas por cobrar presenta la extensión de un crédito a sus clientes en cuenta abierta, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos” (p. 94)

Otra definición de la gestión de cuentas por cobrar nos la da Bravo, M. (2012), nos dice que la gestión de cuentas por cobrar consiste en “representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicación de recursos de la empresa que se transformaran en efectivo para terminar el vínculo financiero a corto plazo”. (p. 10).

Es importante recordar que la administración del área de cobranza está estrechamente relacionada a las políticas de crédito, las cuales juegan un papel fundamental en la toma de decisiones que busquen mantener en los mejores términos de rentabilidad y solvencia. En base a eso, se reconoce la importancia de la cobranza, ya que viene a representar con frecuencia la mayor y más consistente fuente de entrada de efectivo de una organización, por lo tanto es primordial el establecimiento y cumplimiento de controles que aseguren un manejo eficiente y oportuno de la gestión de cobranza. Es por eso que Van Horne, J. y Wachowicz, J. (2010), Menciona que “las cuenta por cobrar se convierten en efectivo solo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo razonable” (p. 143).

##### **3.1.2.- Procedimientos de cobranza**

Son todas aquellas modalidades que se emplean para realizar el proceso de cobro, los cuales deben ser planificados y anticipados ya que su finalidad está en lograr maximizar el cobro y a su vez disminuir las pérdidas. Todo procedimiento de cobranza tiene cuatro etapas importantes; el recordatorio, la exigencia de respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica

En rasgos generales los procedimientos de cobranza pueden variar de acuerdo a la morosidad que presente el cliente. Según Gitman, L. (2007) “el objetivo de administrar las cuentas por cobrar, es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas” (p. 524).

### **3.1.3.- Estrategias de cobranza**

Son todos aquellos lineamientos y planificaciones sobre el área de cobranza. Es decir es el conjunto de acciones que va a permitir analizar con detalle y de manera continua el comportamiento del cliente para así poder definir una planificación eficiente y evitar o reducir pérdidas o decisiones inadecuadas. Estas tienen como propósito fortalecer los procesos de pagos de los clientes.

Para fortalecer el proceso de cobranza es necesario:

- Enviar facturas de inmediato
- Dar seguimientos.
- Definir políticas de créditos cobranza.
- Dar opciones de pago.
- Contar con un registro actualizado.

### **3.1.4.- Políticas de crédito y cobranza**

Toda empresa que realice ventas a créditos debe poseer diversas herramientas que le permitan asegurar un adecuado flujo de efectivo, para de esa forma poder cumplir con sus obligaciones. Por lo tanto es conveniente determinar las políticas y técnicas que no solo agilicen el cobro, sino que también especifiquen la situación de los clientes para venderles a crédito.

Las políticas de crédito pueden ser iguales o no para los clientes y estas consisten en el plazo que se les va a otorgar para cancelar la deuda, en cuanto a las políticas de cobranza, tiene que ver con los procedimientos que sigue la empresa en el cobro de los créditos otorgados a los clientes. Según Van Horne, J. y Wachowicz, J. (Ob. Cit.), “para maximizar la ganancias que

surgen de las políticas de crédito y cobranza, la empresa debe variar esas políticas de manera conjunta hasta lograr una solución óptima” (p. 256).

### **3.1.5.- La eficacia**

Según Chiavenato, I. (2007), La eficacia “es una medida del logro de los resultados”. (p. 132).

Para Oliveira, R. (2003), la eficacia “está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo resultado” (p.20)

Por lo tanto se considera que una empresa, organización, persona o producto, es eficaz cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr alcanzar los objetivos que se han planteado. La eficacia supone un proceso de organización, planificación y proyección, que tendrá como objetivo que aquellos resultados establecidos puedan ser alcanzados.

### **3.2.- Importancia de la aplicación de las teorías**

Esta vinculación teórica fue de gran importancia en el desarrollo de la investigación porque sirvió de apoyo a la misma, aportando las teorías necesarias para sustentar el tema tratado, aportando de esta forma confiabilidad a la investigación.

## FASE IV

### RESULTADOS Y DIAGNOSTICO

En la presente fase se dieron a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación de la observación directa, utilizando como instrumento la guía de observación:

#### 4.1.- Diagnostico de la situación actual del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A

Para el diagnóstico de la situación actual de la empresa se utilizó la observación directa, lo cual permitió conocer con mayor claridad la situación actual de la misma.

Aspectos a Evaluar		Si	No
1	Conoce los objetivos y metas de la empresa	X	
2	Capacitación constante del personal		X
3	El área de cobranza tiene suficiente personal		X
4	La persona encargada del área de cobranza se ocupa única y exclusivamente del área asignada		X
5	Existe una comunicación efectiva entre el área de cobranza y los demás departamentos de la empresa	X	
6	El personal del área de cobranza cumple con todas sus funciones		X
7	Existe revisión frecuente en el estatus de las cuentas por cobrar		X
8	Afectan los clientes morosos el normal desarrollo de la empresa	X	
9	Envía notificaciones a tiempo a los clientes para recordar la deuda		X
10	La empresa cuenta con una política de créditos	X	
11	Se realiza siempre un análisis de los antecedentes crediticios del solicitante del crédito		X
12	Las estrategias de cobro siempre son efectivas		X

Cuadro N° 1: Aspectos a evaluar.

Durante el periodo de desarrollo de las actividades de pasantías, realizadas en la empresa, aplicando la técnica de la observación directa se inició con la presentación del personal por parte de la tutora empresarial, en donde se evidencio un agradable ambiente de trabajo y se dio a conocer el sistema operativo de la empresa, el cual se considera no está siendo aprovechado al máximo, así como las actividades del área de cobranza la cual está conformada por una sola persona, además se pudo observar que esta no se ocupa única y exclusivamente del área, ya que en algunas oportunidades realiza otras actividades ajenas a la misma, lo que evidencia además que la empresa no cuenta con suficiente personal.

También se observó que la empresa no capacita constantemente al personal para asumir sus actividades de trabajo, ya que la actualización y adiestramiento del personal son muy importantes para logro de los objetivos de la empresa.

Durante la organización de la información de trabajo del área de cobranza, se pudo constatar que existe desorganización en la misma, ya que muchas facturas no están seleccionadas adecuadamente según su estatus. En cuanto al conocimiento de la cartera de clientes, se encontró que la empresa cuenta con una amplia cartera de clientes y que esta ofrece condiciones de crédito de siete (7) días a la mayoría de sus clientes, salvo algunas excepciones.

Al verificar el cobro de las facturaciones pendientes se pudo constatar que la empresa se ha descuidado en el proceso de verificación constante del estatus de las cuentas por cobrar, por lo que es importante resaltar que toda empresa debe realizar una revisión frecuente del área, para verificar si las cuentas están siendo saldadas y si se están llevando a cabo los controles necesarios para las mismas.

Durante la revisión del historial crediticio de los clientes se encontró que este no se realiza siempre, evidenciando debilidad en este aspecto, el cual es necesario para la toma de decisiones en la empresa, ya que este permite establecer si se otorga o no el crédito a un cliente. Al no realizarse esta revisión perjudica desde el punto de vista administrativo y financiero a la empresa.

Entre las actividades realizadas durante el periodo de pasantías se elaboraron informes de ventas diarios, los cuales determinaron que la empresa tiene un buen flujo de ventas que garantizarían el cumplimiento de sus actividades y compromisos. De la misma forma se verifico e periodo promedio de cobranza, es decir la cantidad de días que tardan los clientes en pagar y se pudo constatar y verificar que muchas facturas son cobradas fuera de la fecha pautada de pago.

Se realizó además la verificación de los pagos de los clientes, encontrando que en algunos casos, hay clientes que pagan a tiempo, otros que pagan después de la fecha de vencimiento y algunos que simplemente no cancelan. También se observó en este aspecto que la persona encargada del área suele pasar por alto alguno que otros pagos, causando confusión al momento de ver el estatus del cliente.

Se encontró al revisar los procedimientos de cobro aplicados en la empresa, que en la misma solo se realizan llamadas y notificaciones por correo, y que las notificaciones de cobro no siempre se envían a los clientes para recordar la deuda, convirtiéndose en una gran debilidad, ya que al no realizar a tiempo este procedimiento aumenta la posibilidad de que no se salden o cancelen la deuda.

En cuanto a la corrección de los informes de estados de cuenta se pudo notar que no todos están actualizados con respecto a la solvencia del pago de los clientes. En relación a las cuentas incobrables en la empresa se ha observado la existencia de algunas, esto debido en muchas ocasiones a que no se están implementando correctamente los procedimientos de cobro

Debido a la existencia de algunas debilidades se consideró necesario la elaboración de estrategias que fortalezcan el área de cobranza, las cuales van a ir dirigidas a la capacitación y actualización del personal, mecanismos de planificación, seguimiento y control del área, así como la creación de un manual de normas, funciones y procedimientos relacionados con el personal del área y la empresa.

#### **4.2.- Identificación de las debilidades y fortalezas del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A**

Mediante esta fase se presenta la información obtenida a través de la aplicación de la observación directa de las actividades realizadas en la empresa, la cual permitió que se identificaran las debilidades y fortalezas de la misma.

Dentro de las fortalezas con las que cuenta la empresa se encontraron las siguientes:

- Agradable ambiente de trabajo.
- Puntualidad.

- Responsabilidad social.
- Una cartera de clientes estables.
- Trabajo en equipo.

En cuanto a las debilidades encontramos:

- Falta de organización y comunicación oportuna
- Falta de personal en el área de cobranza.
- Falta de capacitación y actualización constante del personal.
- Falta de supervisión y evaluación continua del área de cobranza.

Mediante el conocimiento de las debilidades y fortalezas del área de cobranza, da indicios de que estrategias y herramientas se pueden implementar en el área, es decir proporciona un diagnóstico real de la empresa brindando de esta manera la información necesaria para la toma de decisiones y lograr así el fortalecimiento de la gestión de la misma.

Se pudo observar que entre las fortalezas se encontraron, un agradable ambiente de trabajo, que los empleados están motivados a cumplir con los objetivos planteados por la empresa, trabajan en equipo y cuentan con un personal competente en el área.

Dentro de las debilidades destacaron la falta de organización y comunicación oportuna, falta de capacitación del personal, supervisión y evaluación frecuente del área de cobranza.

#### **4.3.- Diseño de las estrategias para el fortalecimiento de la eficacia del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A**

En esta fase se establecieron los principales aspectos que sirvieron de base para generar las estrategias a través de la información obtenida mediante la aplicación de la observación directa de la cual se desprendieron los puntos a tomar en cuenta para el diseño y estructuración de la misma.

## **FASE V**

### **ACCIONES**

#### **5.1.- Factibilidad**

##### **5.1.1- Técnica**

En este sentido la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A, cuenta con todos los aspectos técnicos, recursos materiales y los equipos tecnológicos necesarios para la puesta en marcha de la propuesta, la cual se encuentra adaptada a las necesidades actuales de la empresa, por lo que su posible aplicación contribuirá notablemente al fortalecimiento del área de cobranza.

Por lo que se reafirma de esta forma la factibilidad técnica de la propuesta planteada ya que considera los recursos requeridos para el desarrollo e implantación de la misma.

##### **5.1.2.- Operativa**

La empresa cuenta con las condiciones propicias para desarrollar la propuesta, ya que dispone no solo del presupuesto, las instalaciones y el capital humano para el fortalecimiento del área de cobranza, logrando así la factibilidad operativa de la misma.

Es decir la propuesta se considera viable en este aspecto ya que dispone de los recursos necesarios para llevarlas a cabo y así lograr la solución de la problemática.

##### **5.1.3 Económica**

La propuesta es viable dado a que la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A, realizará inversiones que se focalizarán en la actualización y la optimización de la gestión del área de cobranza, tomando en consideración los gastos necesarios para la aplicación de la misma. Por lo tanto a nivel económico la propuesta se considera viable ya que su implementación representa una inversión que se encuentra dentro de los alcances de la empresa.

#### **5.2.- Indicación de la propuesta**

Una vez realizado el estudio de investigación, se plantea en la empresa Inversiones VetGLOBAL, C.A la siguiente propuesta para establecer estrategias para el fortalecimiento del área de cobranza. Ya que al aplicar las nuevas estrategias la empresa comenzará a obtener

resultados más eficaces y eficientes que le permitan organizarse, planificarse y controlar con mayor rapidez su gestión de cobranza.

### **5.2.1.- Beneficios**

Al desarrollar nuevas estrategias para el fortalecimiento del área de cobranza, la empresa obtendrá beneficios que se reflejarán en la optimización de los procedimientos, políticas de crédito y cobranza, en la disponibilidad de efectivo, en el manejo de una comunicación y organización más efectiva, en el cumplimiento de las funciones y en la capacitación y formación de personal, garantizando de esta forma el cumplimiento de los objetivos y compromisos propuestos por la empresa. Tales como:

Desarrollar propuestas para la optimización del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL, C.A.

- Promover la capacitación continua del personal relacionado con el área de cobranza.
- Establecer mecanismos de control y seguimiento relacionado con el área de cobranza.
- Implementar manual de las funciones y procedimientos del personal del área de cobranza de la empresa.

Además con la optimización de las estrategias se aprovechara al máximo la búsqueda no solo de una gestión eficiente, sino también que ofrezca los mejores resultados en los procesos, organización, planificación, control y procedimientos de la misma.

De igual forma traerá como beneficios el fortalecimiento de la productividad y competitividad de la empresa.

### **5.2.2.- Desarrollo de la propuesta**

La siguiente propuesta se adaptó a las necesidades de la empresa Inversiones VetGLOBAL, C.A por lo que su aplicación contribuye de forma notable al fortalecimiento y optimización de la gestión del área de cobranza. Con respecto al desarrollo de la propuesta se realizarán las siguientes actividades, fundamentadas a partir de los resultados arrojados en la recolección de datos.

**Promover la capacitación continua del personal relacionado con el área de cobranza.**

- Planificar y coordinar talleres de capacitación y actualización del personal no solo del área de cobranza sino también de otras áreas en general para así lograr una mejor ejecución de sus funciones.
- Aprovechar el personal ya capacitado dentro de la empresa para convertirlo en multiplicador y facilitador de la información a los demás trabajadores.
- Cursos de estrategias de cobranza, con la finalidad de realizar el proceso de cobranza de una manera efectiva.
- Crear programas de incentivos en base a los indicadores de la empresa para así motivar a los trabajadores al cumplimiento de los objetivos.

### **Establecer mecanismos de control y seguimiento relacionado con el área de cobranza.**

Esta área es de gran importancia para toda la empresa, su buen funcionamiento se reflejara en el cumplimiento de los objetivos y metas de las mismas. Por lo que los siguientes procedimientos de alguna u otra forma contribuyen al fortalecimiento de esta área:

- Supervisar periódicamente la gestión de cobranza.
- Evaluar y analizar el estatus de las cuentas por cobrar.
- Generar reportes constantes del estatus de las cuentas por cobrar.
- Fortalecer los procesos o procedimientos de cobranza, no solo se debe llamar al cliente y enviar notificaciones, también se pueden realizar visitas tratando de lograr el cobro de la deuda.
- Supervisión constante del otorgamiento de créditos.
- Reforzar el seguimiento y vencimiento de las facturas.
- Mantener una buena comunicación con los clientes.
- Planificar y coordinar las gestiones de cobro.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos (análisis y evaluación financiera del cliente a la hora de otorgar un crédito).

### **Implementar manual de las funciones y procedimientos del personal del área de cobranza de la empresa**

- Contratar una persona a tiempo determinado en la parte de organización y metodología para que estructure toda la información de la empresa.

- Implementar manual de normas funciones y procedimientos que agilice el funcionamiento eficaz de la empresa, descripción de cargos, funciones, entre otras actividades desarrolladas en el área de cobranza y los demás departamentos, para darlos a conocer al personal.

## CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

### CONCLUSION

Según los resultados obtenidos en la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Que en la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A existen debilidades en los procesos de capacitación y actualización del personal del área de cobranza, siendo esta muy importante para el logro de los objetivos dentro de la empresa, ya que al no capacitarlos constantemente repercute en la eficiencia de las actividades y desempeños dentro de la misma.
- Falta de suficiente personal en el área, afectando de esa forma que la persona encargada del área no se ocupe única y exclusivamente de la misma, repercutiendo de esta forma en el cumplimiento eficiente de sus funciones; en la actualidad la empresa no cuenta con la descripción de cargos, normas y procedimientos que indique como debe manejar y llevar a cabo sus funciones dentro de la empresa.
- Presenta a demás debilidades en la revisión constante en el estatus de las cuentas por cobrar, siendo este un aspecto de suma importancia para determinar si las cuentas están siendo saldadas o no y si se están llevando a cabo los procedimientos necesarios para el cobro de las mismas.
- Del mismo modo se detectó que se deben fortalecer el análisis detallado de los antecedentes crediticios, ya que este es uno de los aspectos importantes para la toma de decisiones en la empresa.
- La empresa debe optimizar su organización en la gestión de cobro, emitiendo reportes oportunos con información relevante del cliente y sus pagos.
- También se evidencio debilidad en él envió de las notificaciones a tiempo lo que hace necesario reforzarlas en conjunto con otros procedimientos de cobranza, para así evitar el aumento de las cuentas incobrables y otras situaciones que pongan en riesgo a la empresa.

## **RECOMENDACIÓN**

En relación a las conclusiones obtenidas durante el desarrollo del trabajo de pasantías se establecieron las siguientes recomendaciones:

1. Programas o actividades de capacitación y actualización del personal, para que pueda tener un desempeño óptimo de sus funciones.
2. Fortalecer la comunicación, organización y manejo de la información.
3. Implementar manual de funciones, procedimientos y normas para el personal del área de cobranza y los demás departamentos de la empresa, con el propósito de que ejecuten sus tareas de forma más organizada y oportuna.
4. Establecer programas de incentivos a los empleados de la empresa. .
5. Incrementar el número de personal en el área de cobranza, para poder optimizar la gestión de la misma.
6. Supervisar y planificar los procedimientos del área de cobranza, con la finalidad de que sean efectivos.
7. Evaluar periódicamente las actividades relacionadas con el área de cobranza.
8. Darle pasos a las estrategias propuestas, manteniendo su evaluación continua en caso de ameritar algunas modificaciones.

## PROGRAMACION DE ACTIVIDADES

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	TIEMPO									
	SEPTIEMBRE 2021	OCTUBRE 2021	NOVIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2021	ENERO 2022	FEBRERO 2022	MARZO 2022	ABRIL 2022	Mayo 2022	TOTAL EN DIAS
Diagnóstico de Necesidades	X									9
Plan de Trabajo		X								11
Cronograma de Actividades		X								10
Descripción de las Actividades			X							22
Recursos Técnicos y Humanos				X						23
Principios Teóricos					X					16
Redacción del Informe Final						X	X	X	X	72
Total										163

**Fuente:** Venero M. (2022)

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Arias F. (2006) El proyecto de investigación. (Quinta ed.) Caracas: Venezuela. Editorial: EPISTEME C, A.
- Balestrini, M. (2006) Como se elabora el proyecto de investigación. (Séptima ed.) Venezuela: Caracas. Editorial: Consultores Asociados.
- Bravo, M. (2012) Introducción a las Finanzas. (Cuarta ed.) México. Editorial: Pearson.
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (Segunda .ed.). Caracas: Uyapal.
- Chiavenato, I. (2003). Introducción a la Administración. México. Editorial: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de Administración. (Séptima ed.) México. Editorial: McGraw-Hill Interamericana.
- Gitman, L. (1996). Fundamentos de la Administración Financiera. (Tercera ed.) México. Editorial: PEARSON EDUCACION.
- Gitman, L. (2007). Principios de Administración Financiera (Primera ed.) México. Editorial: PEARSON EDUCACION.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, R. (2006). Metodología de la investigación (cuarta ed.) Editorial: Editorial McGraw-Hill. México.
- Oliveira, R. (2003). Teorías de la administración. Editorial: S.A. EDICIONES PARANINFO Interamericana Thomson, Editores S, A de C.V 202.

Van Horne, J. y Wachowicz J. (2010). Fundamentos de Administración Financiera.  
(Decimotercera ed.), Editorial: PEARSON EDUCACION. México.

# **ANEXOS**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**COORDINACIÓN DE PASANTÍA**

**PLAN DE TRABAJO PARA PASANTÍAS**

<b>DATOS DEL ESTUDIANTE</b>	Apellidos y Nombres: Venero Guzmán María Celeste	
	Cédula de Identidad: 29.569.548	Teléfono: 0412-6473090 /0424-4046361
	Facultad: Ciencias Sociales	Escuela: Contaduría Pública
<b>DATOS DE LA EMPRESA</b>	Razón Social: Inversiones VetGLOBAL C.A	
	Teléfonos: 0414-5960635	
	Dirección: Av. La Honda NRO. 98 Sector La Honda Tocuyito Edo-Carabobo.	
	Entidad Económica: Actividades de apoyo a la ganadería	
Departamento donde realizará la pasantía: Área de cuentas por cobrar.		
<b>DATOS DE LOS TUTORES</b>	<b>Nombre del Tutor Académico:</b> Leída Pérez Díaz	
	<b>Nombre del Tutor Empresarial:</b> Yuraima Bravo	

**DIAGNÓSTICO DE LA PASANTÍA**

Título de la pasantía: Estrategias para el fortalecimiento del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A, ubicada en Tocuyito -Edo –Carabobo

Diagnóstico de la pasantía: Esta permitió enfocarse en el área de cobranza de la empresa la cual presento debilidades en la planificación, procedimientos de cobro a tiempo de algunas cuentas, entre otros aspectos que traen consigo el aumento de las cuentas por cobrar, pérdida de liquidez, repercutiendo de esa forma en el funcionamiento óptimo y en el cumplimiento de los compromisos y actividades de la empresa.

Identificación del problema o situaciones problemáticas: El funcionamiento adecuado de una empresa depende en gran medida del desarrollo óptimo del área de cobranza, ya que esta proporciona información importante para la gestión de la empresa relacionada con sus activos exigibles, es decir los derechos con los que cuenta la misma para obtener beneficios por sus productos o servicios entregados derivados de una venta. Además de servir para la orientación e implementación ya sea de normas, políticas, datos, verificación y controles, que sean esenciales para la creación de estrategias y herramientas que le permitan definir los objetivos a lograr dentro del área. Buscando finalmente como resultado, garantizar la satisfacción de las operaciones realizadas, tanto para la empresa como para el cliente.

El objetivo principal de este estudio estará orientado en diagnosticar, las debilidades en el área de cobranza de la Empresa Inversiones VetGLOBAL C.A, la cual ofrece la venta y servicios de productos y medicamentos veterinarios de excelente calidad para pequeños, medianos y grandes animales. En la empresa, se observa una problemática en cuanto a la planificación, procedimientos y cobro a tiempo de algunas cuentas, así como falta de estrategias efectivas para el cobro de las mismas, dicha situación la puede poner en riesgo y producir un impacto no deseado en su situación financiera.

Es por ello que se plantea, mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la carrera, poder diagnosticar y proponer posibles soluciones a la problemática específica de la empresa en el área de cobranza, ya que esta es clave para cumplir con los requerimientos y obligaciones necesarios para la empresa en un tiempo determinado.

Por lo tanto se requiere de seguimientos, estrategias y recursos que canalicen acortar de manera efectiva los tiempos de pago por parte de los clientes y así garantizar el flujo de efectivo. La Empresa Inversiones VetGLOBAL C.A, se dispone por ende a mejorar sus procesos en el área de cobranza para así lograr obtener una mayor rentabilidad.

Formulación del problema: Por lo planteado anteriormente surge la siguiente interrogante;  
 ¿Cuáles estrategias fortalecerían la eficacia del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A.?

Objetivo general: Establecer estrategias para el fortalecimiento de la eficacia del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A.	Objetivos específicos: 1.- Diagnosticar la situación actual del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A. 2.- Identificar las debilidades y fortalezas del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A. 3.- Diseñar estrategias para el fortalecimiento de la eficacia del área de cobranza de la empresa Inversiones VetGLOBAL C.A.
--	--

--	--	--

Firma Tutor Académico

Firma Tutor Empresarial

Firma del Estudiante

**APROBACIÓN POR LA COMISIÓN DE ESCUELA:** \_\_\_\_\_

Rev. 03-2



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA**

**PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA PASANTÍAS**

<b>Semana</b>	<b>Actividades</b>	<b>Observaciones</b>
1	Presentación del personal de la empresa.	
	Reconocimiento de las actividades del equipo del área de cobranza, en asignación al periodo de pasantías.	
2	Conocer cómo están funcionando los procesos y procedimientos de la empresa.	
	Conocer el sistema operativo de la empresa.	
3	Organizar la información de trabajo del área de cobranza.	
	Conocer la cartera de clientes y las condiciones de negociación	
4	Verificar el cobro de las facturaciones pendientes.	
	Realizar la nómina.	
5	Revisar el historial crediticio de los clientes.	
	Llevar a cabo la facturación de las operaciones diarias.	
6	Elaborar y hacer entrega de informes de ventas diarios.	
	Verificar el periodo promedio de cobranza (cantidad de días que tardan los clientes en pagar)	
7	Verificar los pagos de los clientes.	
	Revisar los procedimientos de cobros aplicados en la empresa.	
8	Realizar el arqueo de caja.	
	Imprimir y verificar los libros de registro de la empresa para su posterior revisión.	
9	Corregir errores encontrados en informes o cualquier documento de información.	
	Actualización de listas de precios.	
10	Revisión de inventarios en proporción a cálculos de ventas para comparar en el sistema.	
	Verificar si existen cuentas incobrables.	
11	Desarrollar estrategias eficaces para el logro de los objetivos propuestos en el área de cobranza.	
12	Cierre de informe y proceso de retroalimentación sobre los conocimientos adquiridos durante el proceso de pasantías.	
<b>Recomendaciones</b>		
 		
Lcda. Yuraima Bravo		Lcda. Leída Pérez Díaz
Tutor empresarial (Nombre, firma y sello de la empresa)		Tutor académico (Nombre, firma)

## ANEXO – INSTRUMENTO; LISTA DE GUÍA DE OBSERVACIÓN

### Instrumento

Aspectos a Evaluar		Si	No
1	Conoce los objetivos y metas de la empresa		
2	Capacitación constante del personal		
3	El área de cobranza tiene suficiente personal		
4	La persona encargada del área de cobranza se ocupa única y exclusivamente del área asignada		
5	Existe una comunicación efectiva entre el área de cobranza y los demás departamentos de la empresa		
6	El personal del área de cobranza cumple con todas sus funciones		
7	Existe revisión frecuente en el estatus de las cuentas por cobrar		
8	Afectan los clientes morosos el normal desarrollo de la empresa		
9	Envía notificaciones a tiempo a los clientes para recordar la deuda		
10	La empresa cuenta con una política de créditos		
11	Se realiza siempre un análisis de los antecedentes crediticios del solicitante del crédito		
12	Las estrategias de cobro siempre son efectivas		

Cuadro N° 1: Instrumento (Guía de Observación)

Fuente: Inversiones VetGLOBAL C.A (2022)