

**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE LA GESTIÓN
DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
CORPINAL, C.A UBICADA EN SAN DIEGO.**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE LA GESTIÓN
DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
CORPINAL, C.A UBICADA EN SAN DIEGO.**

Autores:

Hernández López, Génesis

C.I.: V-25.110.605

Pereira Anare, Bárbara

C.I.: V-22.737.327

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



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

**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE LA GESTIÓN
DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
CORPINAL, C.A UBICADA EN SAN DIEGO.**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autores:
Hernández López, Génesis
C.I.: V-25.110.605
Pereira Anare, Bárbara
C.I.: V-22.737.327

Tutor(a): Lcda. Martha Zapata

San Diego, Enero del 2018

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

RESUMEN INFORMATIVO

CAPITULO

I	EL PROBLEMA	2
1.1	Planteamiento del problema	2
1.2	Formulación del problema	3
1.3	Objetivos de la Investigación	3
1.4	Justificación de la Investigación	4
II	MARCO TEÓRICO	5
2.1	Antecedentes de la investigación	5
2.2	Bases Teóricas	9
2.3	Definición de Términos Básicos	12
III	MARCO METODOLÓGICO	14
3.1	Tipo y Diseño de la Investigación	14
3.2	Fases Metodológicas	15
3.2.1	FASE I	15
3.2.2	FASE II	17
3.2.3	FASE III	17
IV	RESULTADOS	18
4.1	FASE I	18
4.2	FASE II	28
V	LA PROPUESTA	31
5.1	Presentación de la Propuesta	31
5.2	Objetivos de la Propuesta	31
5.2.1	Objetivo General	31
5.2.2	Objetivo Específicos	32
5.3	Justificación de la Propuesta	32
5.4	Factibilidad de la Propuesta	32
5.5	Desarrollo de la Propuesta	34
	CONCLUSIONES	41
	RECOMENDACIONES	42
	REFERENCIAS	43
	ANEXOS	45

INDICE DE GRAFICOS

CONTENIDO

N°1	Procedimientos Establecidos.....	18
N°2	Conocimiento de problemas de liquidez.....	19
N°3	Perfil Del Cargo.....	20
N°4	Incremento de Facturas Morosas.....	21
N°5	Problemas de Facturas Morosas de los Clientes.....	22
N°6	Programas de Inducción de Nuevo Ingreso.....	23
N°7	Descripción de Cargos en El Departamento.....	24
N°8	Auditorias De Control.....	25
N°9	Cronograma De Facturas.....	26
N°10	Reportes Mensuales de La Gestión.....	27



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

OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CORPINAL, C.A UBICADA EN SAN DIEGO.

Autor(as): **Hernández López, Génesis C.I.: V-25.110.605**
Pereira Anare, Bárbara C.I.: V-22.737.327

Tutor(a): Martha Zapata
Fecha: Enero Del 2018

RESUMEN INFORMATIVO

En el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general, Optimizar el proceso de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A ubicada en San Diego. Carabobo. Con las siguientes Fases:

Fase I Diagnóstico de la situación actual en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A; Fase II Identificar las debilidades y fortalezas en el proceso de las cuentas por cobrar de la empresa de la empresa CORPINAL, C.A y Fase III Diseñar estrategias que optimicen la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A El problema presentado es debilidades en la cobranza y ausencia de procesos en el área de estudio. El tipo de Investigación fue un proyecto factible y una investigación de campo. El Diseño No Experimental. La técnica de recolección de datos que se utilizó la presente investigación fue la encuesta, cerradas de dos opciones Si y No y contara de diez (10) preguntas o ítems. Igualmente la población de estudio está conformada seis (6) personas. Los procedimientos de las cuentas por cobrar se encuentran desactualizados, especialmente de la gestión de cobranza. Concluyendo que la empresa presenta problemas de liquidez, obstaculizando la rotación del efectivo, El perfil de los trabajadores con los que actualmente cuenta el departamento no cumple con los conocimientos para el cargo que están desempeñando, la cartera de cliente se encuentra morosa y altos volúmenes facturas incobrables. El personal de nuevo ingreso no tiene una inducción a las actividades a desempeñarse, lo que origina que haya improvisación de las actividades y la baja productividad del departamento. No cuenta con auditorias de control para detectar fallas y debilidades en las actividades laborales.

Descriptor: Cuentas por Cobrar, proceso, optimización.

INTRODUCCION

En la actualidad es fundamental que las empresas modernas, sobre todo en una economía tan inestable como la venezolana, se establezcan controles que logren optimizar y desarrollar el mejoramiento y el control contable de las cuentas por cobrar que propicien la eficiencia de las gestiones en general y administrativas, y que genere el fortalecimiento institucional de la empresa. Ya que es por medio de ella que se generara ingresos que permitan que la compañía se mantenga en funcionamiento y logre cumplir con sus obligaciones y les permita obtener liquidez en sus cuentas.

En ese orden de ideas la empresa CORPINAL, C.A, debido a la crisis económica que actualmente atraviesa el país, ha venido observando una alta rotación de su personal, debido a la emigración de las personas y profesionales, por lo cual, la compañía ha debido contratar personal, que no tiene tiempo para capacitar en el cargo y esto ha generado que las políticas y normas internas se hayan abandonado. Lo que ha generado que en el departamento de cuentas por cobrar no se ha podido cumplir a cabalidad las gestiones y las cuentas por cobrar se han incrementado, afectando la liquidez de la organización. Por lo cual se ha efectuado una investigación que permita solventar estas debilidades y la misma se ha estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema. Contiene el planteamiento, formulación del problema. Objetivo general y objetivos específicos de la investigación. Justificación de la Investigación. Capítulo II: Marco Teórico. Se presenta mediante los antecedentes de la investigación relacionados con el tema, las bases teóricas que soportan a la investigación y la definición de términos básicos. Capítulo III: Marco Metodológico. Comprende la descripción de la metodología aplicada durante el desarrollo de la investigación de la empresa de estudio. Capítulo IV: Resultados y las Capítulo V: Propuesta y Referencias o Fuentes citadas o comentadas en la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad las organizaciones se están direccionando hacia la búsqueda de mejores prácticas sobre la base de la eficiencia y eficacia lo cual se traduzca en la consecución exitosa de sus objetivos propuestos, esto en vista de un entorno cada vez más competitivo y exigente que demanda diariamente mayores retos, a fin de no permanecer aislados a los cambios, económicos, financieros y tecnológicos que se vienen suscitando. Es ante tal situación que cobra mayor importancia el diseño y establecimiento de lineamientos, mecanismos y procedimientos que a nivel organizacional. Dentro de estos lineamientos se encuentra los controles internos, con los cuales se garantiza la disminución de errores y fallas en el proceso.

Al respecto, Alvarado (2007, p. 21), menciona que “...el control interno no prevé una seguridad absoluta sino razonable, como producto de decisiones equivocadas o errores y fallas” razón por la que se hace necesario darle una mayor relevancia al tratamiento de las ventas – ingresos, en especial cuando se trate de ventas a crédito; en cuyo caso debe darse una correcta administración de las cuentas por cobrar, a fin de evaluar constantemente la veracidad de los procesos llevados a cabo durante las etapas de facturación y cobranza, de lo cual dependerá los flujos de efectivo disponibles para el ejercicio de sus operaciones y la confiabilidad de la información generada.

En ese orden de ideas, CORPINAL, C.A, es una empresa especialistas en el ramo de servicios de comidas a nivel Industrial, cuenta con una larga trayectoria en distintos segmentos del mercado a nivel industrial en Venezuela, específicamente en

la zona central del país, el problema que se está presentando en los actuales momentos, es en el departamento de cuentas por cobrar debido a la rotación de personal que ha afectado a la organización en los últimos meses, ya que el entrenamiento de personal no se ha podido cumplir a cabalidad y los trabajadores nuevos desconocen algunas de sus funciones y responsabilidades. Esto ha ocasionado, que el proceso de cobranza no se realice debidamente y al saltarse algunos procedimientos, el control de las cuentas por cobrar se vea afectado, con el incremento de los clientes morosos y las facturas vencidas, que puede generar que la empresa no logre liquidez para cancelar sus obligaciones y mantenerse operativa en el mercado.

1.2 Formulación del Problema

¿Qué aporte traerá a la empresa CORPINAL, C.A la Optimización del proceso de la gestión de las cuentas por cobrar?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Optimizar el proceso de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A ubicada en San Diego. Carabobo

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnóstico de la situación actual en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A
- Identificar las debilidades y fortalezas en el proceso de las cuentas por cobrar de la empresa de la empresa CORPINAL, C.A

- Diseñar estrategias que optimicen la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A

1.4 Justificación de la Investigación

La presente investigación tiene como propuesta diseñar estrategias que optimicen la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A ya que se están presentando debilidades en el departamento de cuentas por cobrar y si no cuenta con un adecuado sistema de control interno, se presentara a corto o mediano plazo problemas de liquidez de la organización que no permitirá que siga funcionando. Las diversas estrategias que se desarrollen consisten en una herramienta esencial de apoyo para los niveles directivos y gerenciales de cualquier empresa en su proceso de modernización para cambiar sus métodos internos y producir mejores resultados. Por eso, de acuerdo a la problemática planteada en la empresa CORPINAL, C.A es necesario reformular los métodos de control, como punto de partida y soporte para lograr un mejoramiento continuo que permita afianzar las fortalezas de la empresa en sus procesos operacionales. Por lo cual la investigación garantiza que todos los procedimientos relacionados con esa área se realicen de forma eficiente y eficaz, permitiendo de alguna manera cumplir con las metas y objetivos trazados, proporcionando a la empresa de estudio más beneficios y permitiendo reducir las pérdidas operativas por malas ejecuciones, asegurando además que las actuaciones de cada empleado tengan una sintonía lógica y queden delimitadas en forma precisa, confiable y transparente. Esa es la razón por la cual la presente investigación se justifica. Igualmente el beneficio para la Universidad José Antonio Páez, consiste en que el presente trabajo puede ser tomado con antecedente de investigación o bases teóricas para futuras investigaciones similares. Y por último para los investigadores, que les permitirá desarrollar los conocimientos y estudios adquiridos durante su carrera, permitiendo que se desarrollen como profesionales en su primer trabajo en el área.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico Referencial conforma un conjunto de elementos conceptuales que dan soporte teórico a la indagación y Arias (2006:106) lo define como “el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación”.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación son trabajos que versan sobre el mismo tema, o que de algún modo están relacionados a su línea temática o temas conexos, y que son sometidos a revisión para buscar información que sirva de referencia en el desarrollo del estudio. Según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2011:91), “las referencias a este tipo de fuentes se refiere a tres clases de documentos impresos: textos completos no publicados, resúmenes publicados y resúmenes no publicados”. Para los antecedentes de investigación se consultaron los siguientes trabajos de grado que se relación con el tema investigado, los cuales se detallan a continuación:

Primeramente, Goyo y Oliveros (2014), **Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.** de la Universidad de Carabobo. La presente investigación tiene como objetivo principal proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación

de campo, debido a que propone una solución viable a un problema práctico se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo.

La población y la muestra quedó integrada por cuatro personas del departamento de Cuentas por Cobrar. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada con un cuestionario elaborado por 15 ítems con respuestas dicotómicas (Escala sí - no). El instrumento fue validado mediante un juicio de expertos. Concluyendo los investigadores que en la empresa Dimo, C.A, aunque se han definido políticas para el otorgamiento de créditos y todo el personal tiene conocimiento de las mismas, éstas no son cumplidas cabalmente en el departamento, lo que disminuye la calidad y eficiencia de los procesos que en éste se llevan, debido a que no lleva un estricto control de los documentos y condiciones del cliente para el otorgamiento de créditos.

Adicional a esto no se realizan análisis de vencimiento y aún en condiciones de clientes morosos reciben los créditos a riesgo de cuentas incobrables, En relación a los aportes al estudio actual, resultaron de gran valor teórico-práctico los análisis presentados en el procesamiento de la información relacionada con el área de cuentas por cobrar, lográndose con ello un reforzamiento de los criterios aplicables en el estudio para las ventas y cuentas por cobrar.

Igualmente, Moammer y Terreros (2013), en su trabajo de grado **Propuesta de lineamientos del control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la Empresa Valentino C.A.** de la Universidad de Carabobo. El objeto de esta investigación fue proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.,

Para lo cual, se diagnosticó la situación actual de esos procesos en cuanto a medidas de control interno y se determinó cuáles eran las debilidades de control

interno referidas a este proceso para proceder a diseñar lineamientos de control interno. El desarrollo metodológico de la investigación estuvo circunscrito a un proyecto factible en el ámbito de los estudios cuantitativos no experimentales mediante un diseño que contempló en su desarrollo las fases de diagnóstico, documental, procedimental y conclusiva, donde a través de la realización de una encuesta se indagó a una muestra de trabajadores de la empresa y se pudo obtener información de gran valor investigativo, haciendo uso para ello de un cuestionario que permitió establecer las conclusiones y preparar los lineamientos para la propuesta.

En sus conclusiones destaca que en efecto existe pérdida de material de inventario y desmotivación en el personal que atiende las áreas de público, y ello se traduce en pérdidas monetarias para la empresa y así lo refleja el estado de resultados. Por eso, en la propuesta se recomiendan lineamientos que permitan lograr una mayor competitividad para esa empresa a través de los controles internos. El presente antecedente se toma en consideración ya que fundamenta las bases teóricas de la investigación y apoyara en el desarrollo de la propuesta que ayudara a disminuir o eliminar el problema que actualmente la empresa de estudio.

En este orden de ideas, Henríquez y Parejo (2013), titulada **“Propuesta de estructuración integral de Control Interno en el ciclo de compras, cuentas por pagar y ejecución de pagos de la empresa Impregilo SPA, ubicada en la Autopista Valencia-Puerto Cabello”**, de la Universidad de Carabobo la cual tuvo como objetivo general la creación de una estructura integral para mejorar el control interno en el ciclo de compras, cuentas por pagar y ejecución de pagos en esa empresa y contribuir al fortalecimiento de la eficiencia de sus operaciones, ya que en dicha empresa no se da fiel cumplimiento a las políticas de compra y se desconocen las normas internas que regulan esas actividades, por lo que se hace necesario diseñar estrategias que apunten en esa dirección.

En el cuerpo de conclusiones y recomendaciones de ese trabajo se señala que los controles internos constituyen una herramienta de gran valor administrativo y gerencial porque permitiría determinar cuáles son las áreas con debilidades operativas y cuáles presentan fortalezas que pueden ser aprovechables en el ciclo de compras, cuentas por pagar y ejecución de pagos para asegurar la consecución de las metas y objetivos de la empresa, sirviendo igualmente como mecanismo de evaluación para la realización de una toma de decisiones efectiva, garantizando de ese modo la eficiencia operativa de los procesos y el cumplimiento de las políticas y normativas establecidas en esa área funcional. En relación a los aportes al estudio actual, resultaron de gran valor teórico-práctico los análisis presentados en el procesamiento de la información relacionada con el área de compras y cuentas por pagar, lográndose con ello un reforzamiento de los criterios aplicables en el estudio para las ventas y cuentas por cobrar.

Por su parte, Moronta, (2013), realizaron un trabajo de grado titulado: **“Lineamientos para Optimizar el Sistema Control Interno en el Departamento de Cobranza de la Empresa Francisco Anzola Sánchez S.A”**, ubicada en San Diego Estado Carabobo, presentado en la Universidad José Antonio Paéz para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, el cual tiene como propósito proponer lineamientos para optimizar el departamento de cobranzas de la empresa mencionada.

En el aspecto metodológico se basa en una investigación de campo, tipo descriptivo y documental, siendo su modalidad de proyecto factible. Concluyo que en el diseño estructural de la investigación se determinó la necesidad que mejore la organización del departamento de cobranza y sus funciones administrativas para alcanzar el éxito esperado, este estudio comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de los datos e informaciones actuales de la empresa. Este antecedente guarda una estrecha relación con esta investigación dado que su propuesta consiste en

lineamientos que optimicen el control interno dentro del departamento de cobranza de una empresa. Como se puede evidenciar, dentro de este antecedente se analizan y plantean estrategias para un mejor funcionamiento al departamento, tal cual como se plantea dentro de este trabajo de investigación.

Y por último, Ortega y Puerto (2013), desarrollaron un trabajo de investigación que lleva por título: **“Lineamientos para Optimizar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A”**, ubicado en San Diego, estado Carabobo, presentado en la Universidad José Antonio Paéz, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, esta investigación tiene por objetivo proponer lineamientos administrativos que mejoren el funcionamiento de las cuentas por cobrar de Vene-frenos, C.A. Es por ello que dicha investigación es de campo, tipo descriptivo y documental, y se trata como proyecto factible, ya que requiere aplicar lineamientos óptimos que se adapten a los procedimientos administrativos contables para mejorar el control interno y garantice efectividad en los procesos de registros de cuentas por cobrar esto hacia el mejoramiento continuo la imagen de Vene-frenos.

Este antecedente guarda una estrecha relación con esta investigación ya que se pueden tomar en consideración los controles y lineamientos que permiten un proceso efectivo de Cobranza.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Cuentas por Cobrar

De acuerdo a lo que menciona Rosemberg (2009:142), las cuentas por cobrar son “las que se adeudan a una empresa por la venta de mercancías o servicios”; y en ese caso, los procedimientos regulares deben establecer las pautas para recuperación

del beneficio mediante una reclamación de cobro. En principio, las reclamaciones surgen como consecuencia de la fase intermedia o el supuesto para cobrar una cuenta o algún otro tipo de consideración. Mientras estas reclamaciones se pueden originar por una gran variedad de formas, la principal de ellas y de primordial categoría está relacionada con la venta de los productos manufacturados o servicios por parte de la organización.

2.2.2. Cobro

En relación con la recepción del dinero en efectivo, Rosemberg (2009:92) lo define como “la presentación para el pago de una obligación”; no obstante, en la práctica es una acción que va más allá de la ejecución de un derecho o resarcimiento, pues, cubre la recepción en caja y consecuentemente está relacionada con el manejo de caja y la forma como se recibe y se mueve internamente dentro de un control centralizado.

2.2.3. Proceso de Ventas, Cuentas por Cobrar y Cobros.

Uno de los procesos más importantes de la actividad de explotación de una empresa es de carácter mixto: el circuito de ventas y cobros, porque ambas funciones están estrechamente interrelacionadas y funcionan de forma simbiótica, siendo el circuito de procesos que permite a las empresas producir beneficios, ya sea de manera inmediata o de manera postergada. Por un lado, las ventas son la actividad esencial de cualquier negocio y es definida por Rosemberg (2009:531), como “la transferencia de titularidad de un bien o la realización de un servicio a cambio de un pago efectivo actual o a futuro”.

De manera que la venta es de contado, cuando la cancelación de la transferencia de bienes o servicios es realizada de inmediato; o a crédito, cuando su pago se realiza

posteriormente. Asimismo, el proceso implica la transferencia de un bien o servicio al menudeo o por lotes, siendo entonces al detal o al mayoreo.

Por otro lado, el flujo de cobros actúa en la empresa como un sistema circulatorio pues proporciona el elemento vital, que es el dinero, para que la entidad funcione y desarrolle otras tareas esenciales. Por consiguiente el proceso de cobros, es decir, las cuentas por cobrar y la ejecución propiamente dicha de los cobros, es el principal generador de liquidez para la empresa, de manera que el circuito de ventas y cobros en la moderna gestión de empresas debe ser contemplado como un proceso global que abarca varias etapas.

2.2.4 Políticas de crédito y cobranza

Las ventas a crédito que realiza una empresa puede adoptar varias modalidades, formalidades y términos, lo que debe responder a un plan cuidadosamente estudiado, de acuerdo con las mejores conveniencias financieras de la empresa, con relación a su mercado de compradores y en competencia con otras empresas que ofrecen el mismo producto. Las políticas de crédito y los procedimientos de cobranzas mejoran la utilidad neta, reduciendo la cancelación de cuentas por incobrables e incrementando el flujo de efectivo y mejorando la relación con sus clientes.

Para Van, y Wachowicz, (2002), las políticas de crédito y cobranza son:

Uno de los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de una empresa. Los directivos pueden variar el nivel de cuentas por cobrar y mantener el equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo. Reducir los estándares de crédito puede estimular la demanda, lo que, a su vez, debe traducirse en mayores ventas y utilidades. No obstante implica un costo mantener las cuentas adicionales por cobrar, además de un riesgo mayor de pérdidas por cuentas incobrables (p. 254).

2.2.5 Cobranza

La acción de exigir derechos ganados a una persona por prestación de servicios o venta de productos y se orienta a la asesoría financiera, pues el emisor tiene una de sus tareas enseñar al consumidor como manejar sus deudas y a preparar presupuestos que les permiten obtener el pago de sus préstamos. Al respecto Hernández (2004), define la cobranza como:

El objetivo principal de la cobranza es mantener al corriente los saldos de los clientes e ingresos, el flujo de efectivo a la empresa, contar con base de datos actualizados para un mejor control de información aplicada a cobros y además se debe llevar un control estadístico examinar el desarrollo de los clientes (p. 205).

2.3 Definición de Términos Básicos

Cobrabilidad: acción y efecto de cobrar. / Intento de recuperación por parte de una institución o dependencia de una obligación de crédito vencida y no pagada.

Cobranza: proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda.

Control: es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

Crédito: se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario entre otros.

Estrategia: principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar.

Gerencia: es un cargo que ocupa el director de una empresa lo cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos.

Gestión: la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad

Optimización: buscar mejores resultados, más eficacia o mayor eficiencia en el desempeño de alguna tarea.

Políticas de cobranza: guías para orientar la acción; criterios o lineamientos de cobranza a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización

Proceso: al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Todo trabajo de investigación debe tener bien especificado la metodología pues a través de ella se fijan las fases o etapas por las que atraviesa el estudio. Ubicar el tipo y diseño de investigación permite puntualizar eficazmente los lineamientos por los cuales se rige u orienta el estudio.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El presente proceso investigativo se concibió como un proyecto factible, basado en una investigación de campo de tipo descriptivo. Al respecto en el Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales (2006), señala:

El Proyecto Factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p.237)

Asimismo, este trabajo de investigación está enmarcado bajo los lineamientos de una Investigación de Campo. Según Soto (2007; 56), la investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causas se produce una situación o acontecimiento particular. Podríamos definirla diciendo que es el proceso que utilizando el método científico, permite obtener

nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada). Por lo tanto, este tipo de investigación es también conocida como investigación “in situ” ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos). Por lo cual el sitio donde se desarrollara la investigación es en el departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa de estudio.

En cuanto al Diseño, el que se ajustó a esta investigación será el Diseño No Experimental. Este tipo de diseño es también conocido como investigación “Ex Post Facto”, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos. Al respecto, Hernández S, y Otros (2005), afirman que en la investigación “Ex Post Facto” los cambios en la variable independiente ya ocurrieron y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos. Este trabajo de investigación se rige bajo las orientaciones de un diseño no experimental dado que la variable independiente no puede ser manipulada, por ende los investigadores solo pueden observar las condiciones en las que se desarrollan los hechos y a partir de ello analizar los datos.

3.2 Fases Metodológicas

3.2.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A

Para desarrollar esta fase es necesario el uso de las Técnicas para la recolección de datos, las cuales juegan un papel fundamental dentro de la investigación. Según

Arellano, (2004:36), se define como técnica, “la aplicación y selección que se haga de las pericias a utilizar ya que solo una adecuada utilización produce el efecto deseado, por lo tanto depende de la capacidad del investigador discernir cuál técnica, en qué forma y momento aplicarla”.

De esa manera la técnica de investigación utilizada es la encuesta, se seleccionara esta técnica, porque les facilitara a las investigadoras un contacto directo con la fuente primaria que permitió obtener un conocimiento de la realidad. El instrumento tuvo como propósito recoger la información que sirvió de base para elaborar la propuesta después de identificar la situación actual de la empresa. El mismo fue la elaboración de un cuestionario que se conformó de 10 preguntas cerradas con dos alternativas de respuestas. Si y No

Según Tamayo y Tamayo (2005), los cuestionarios en el proceso de investigación son una práctica común socorrida por los investigadores. Es recomendable para su aplicación que los mismos no sean extensos, con una sólida fundamentación teórica que los respalde y cuyo instrumento es la encuesta señalado por el mismo autor que “la encuesta trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas, acerca de un problema en estudio, extrayendo las conclusiones que correspondan con los datos recolectados”. Igualmente la población de estudio está conformada por seis (6) personas que laboran en el departamento de cuentas por cobrar.

En este sentido, Morles, (2004), considera que la Población constituye siempre una totalidad. Las unidades que la integran pueden ser individuos, hechos o elementos de otra índole. La población es finita y constituye todo el personal que labora en el área, por lo cual ni es necesario trabajar con una muestra, ya que se utilizara a toda la población seleccionada.

3.2.2. Fase II. Identificar las debilidades y fortalezas en el proceso de las cuentas por cobrar de la empresa de la empresa CORPINAL, C.A

La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo. Las variables analizadas y lo que ellas representan en la matriz son particulares de ese momento. Luego de analizarlas, se deberán tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.), permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

3.2.3. Fase II. Diseñar estrategias que optimicen la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A

La propuesta presentada en esta fase se estructurara de la siguiente manera:

- Presentación de la propuesta.
- Objetivos de la propuesta.
- Justificación de la propuesta.
- Factibilidad de la propuesta.
- Desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Para el desarrollo de este capítulo es la Fase I Diagnóstico de la situación actual en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A, con la finalidad de analizar y presentar los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos.

1-¿La empresa cuenta actualmente con procedimientos establecidos en el departamento de cuentas por cobrar?

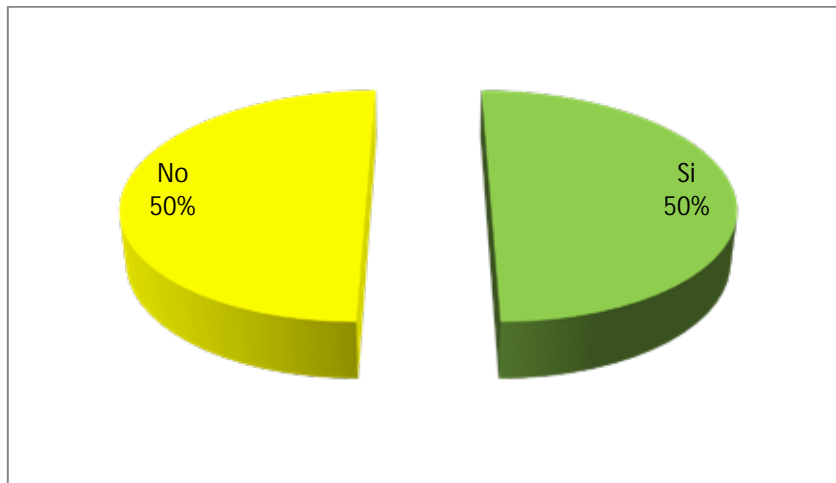


Gráfico 1. Procedimientos establecidos en el departamento de cuentas por cobrar
Fuente: Hernández y Pereira (2018)

Análisis: el 50% indicó que si existen procedimientos establecidos por la empresa para el departamento de las cuentas por cobrar, desde hace ya algún tiempo, indicando que se encuentran desactualizados, el 50% señaló que no los conocen, que al momento de contratarlos no les indicaron que existieran procedimientos escritos. Los procedimientos ayudan a estandarizar los procesos evitando la improvisación al momento de ejecutar las actividades del departamento, es necesario que se actualicen y se cumplan para que se optimice el departamento.

2.- ¿Tiene conocimiento si la empresa ha tenido problemas de liquidez actualmente?

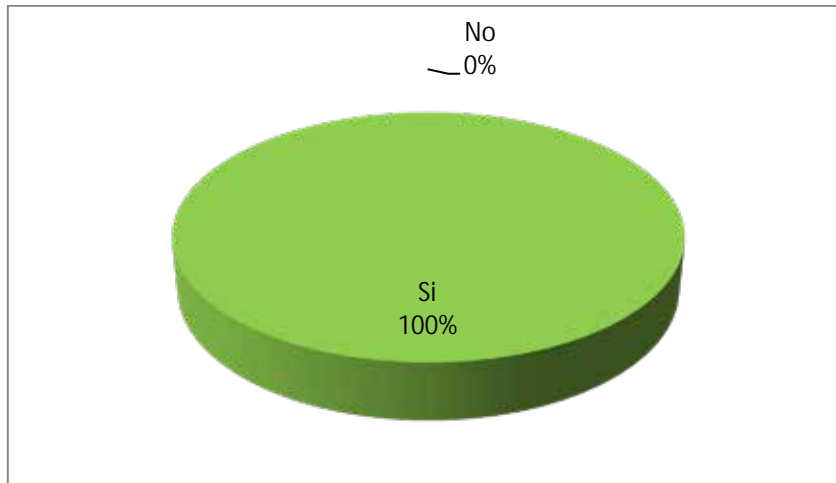


Grafico 2. Procedimientos establecidos en el departamento de cuentas por cobrar
Autores: Hernández y Pereira (2018)

Análisis: señalo el 100% de los entrevistados que la empresa Si ha presentado problemas de liquidez, esto es debido a la mala administración de las cuentas por cobrar, ya que los cobros no se están gestionando debidamente lo que impacta directamente en la liquidez de la empresa afectando las operaciones propias de la compañía.

3.- ¿El personal del departamento cumple con el perfil del cargo para realizar las actividades?

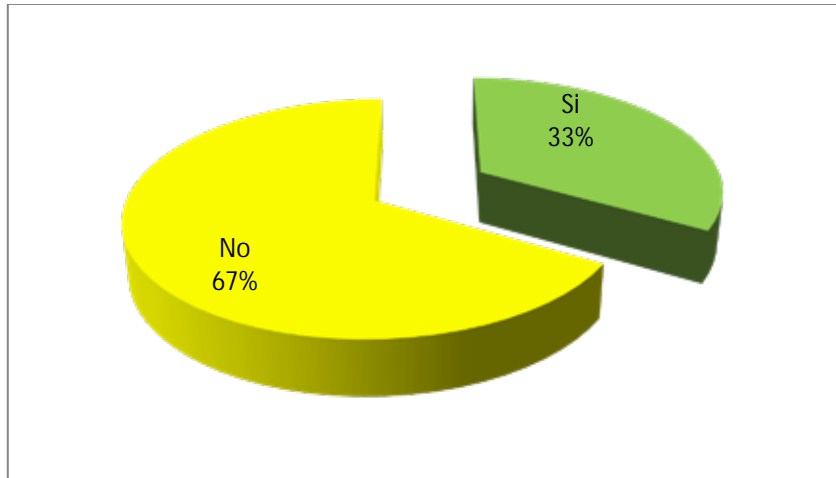


Gráfico 3. Perfil del cargo del personal del departamento.
Autores: Hernández y Pereira (2018)

Análisis: El 33% de los entrevistados indicaron que el personal Si cumple con el perfil del cargo para realizar las funciones del departamento de cuentas por cobrar, ya que al momento de contratarlos se realizan entrevistas donde se evalúa los conocimientos del trabajador, el 67% restante considera que el personal No cumple con el perfil del cargo, ya que muchos de ellos son personas que no tienen conocimiento académico sobre las funciones que debe realizar en el departamento de cuentas por cobrar.

4.- ¿Se ha observado el incremento de la cantidad de facturas morosas?

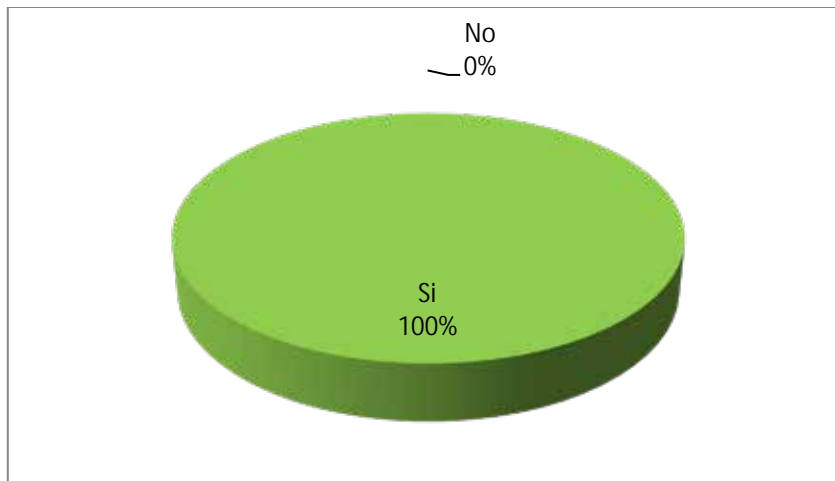


Gráfico 4. Incremento de las facturas morosas
Autores: Hernández y Pereira (2018)

Análisis: El 100% señaló que Si se han incrementado las facturas morosas, ya que se realizó una auditoria de control y se detectó el incremento de estas facturas, muchas pasaron a ser incobrables ya que los clientes cerraron operaciones y se fueron del país. Esta situación es preocupante para la gerencia debido a que la empresa no mantiene una adecuada recuperación en la cobranza de las Cuentas por Cobrar, así como una apropiada política y procedimiento, que ocasiona una cartera vencida e incobrable.

5.- ¿Tiene conocimiento cuales son las consecuencias para la empresa el aumento de las facturas morosas de los clientes?



Gráfico 5. Aumento de las facturas morosas
Autores: Hernández y Pereira (2018)

Análisis: El 100% indicó que No tienen conocimiento cuales son las consecuencias para la empresa el aumento de las facturas morosas de los clientes, esto debido a la falta de información relacionada a los procesos contables. Esta situación afecta a la empresa ya que disminuye tanto su capital de trabajo como sus niveles de liquidez, presentando saldos inmovilizados de recursos por la falta de control de los flujos de caja, obstaculizando la rotación del efectivo.

6.- ¿La empresa tiene programas de inducción del personal de nuevo ingreso?



Grafico 6. Programas de inducción del personal nuevo
Fuente: Hernández y Pereira (2018)

Análisis: el 100% indicó que la empresa No tiene programas de inducción del personal de nuevo ingreso, esto debido a que la misma es una empresa pequeña y no había tenido necesidad hasta el momento de necesitarlo. Los programas de inducción permiten que los trabajadores conozcan cómo aplicar las normas, políticas y procedimientos establecidos por la empresa, además, de ambientar al trabajador en su cargo y responsabilidades.

7.- ¿La empresa cuenta con una descripción de cargos en el departamento de cuentas por cobrar?



Gráfico 7. Descripción de cargos en el departamento cuentas por cobrar
Fuente: Hernández y Pereira (2018)

Análisis: El 100% de los encuestados respondió que la empresa No cuenta con una descripción de cargos en el departamento de las cuentas por cobrar. Esta delineación es necesaria ya que ayuda a desarrollar un mejor control en el departamento para que cada uno de los trabajadores tenga el conocimiento de cuáles son sus funciones, responsabilidades y competencia dentro del área.

8.- ¿Se realizan auditorías de control en el departamento de manera constante?



Gráfico 8. Auditorías de control
Fuente: Hernández y Pereira (2018)

Análisis: El 100% de los encuestados indicó que No se realizan auditorías de control en el departamento de manera constante, por lo cual, cuando estas se realizan se encuentran un alto volumen de facturas morosas. Estas auditorías se deben realizar de forma constante dentro la empresa y consiste en verificar la existencia, el cumplimiento, la eficacia y la optimización de los controles internos de la organización para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la misma. También evalúa el sistema de control financiero, de sistema y de gestión.

9.- ¿El departamento cuenta con un cronograma de facturas por vencerse?

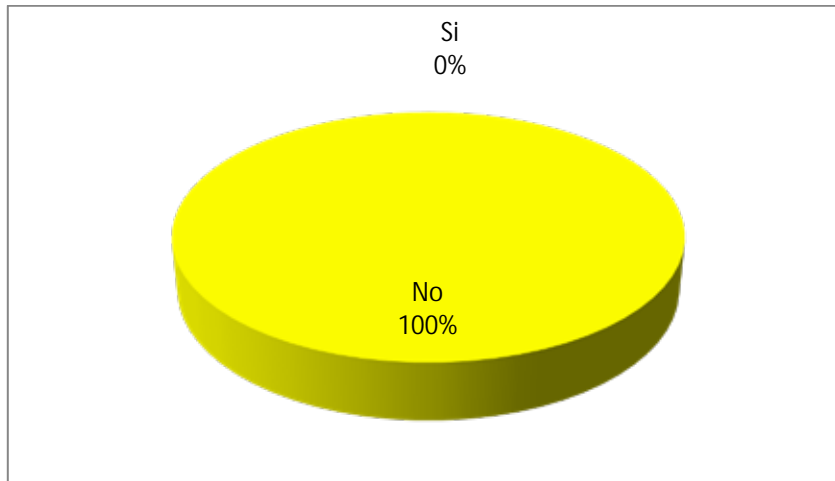


Grafico 9. Cronogramas de facturas por vencerse
Fuente: Hernández y Pereira (2018)

Análisis: El 100% de los encuestados indico que el departamento No cuenta con un cronograma de facturas por vencerse, lo que origina que no haya una planificación de cobranza, la cual es necesaria para realizar los cobros a los clientes de las facturas por vencerse. Esta herramienta es de uso eficaz para que la gestión de cobros se realice antes del vencimiento de la misma.

10.- ¿Se realizan reportes mensuales de la gestión de las cuentas por cobrar?

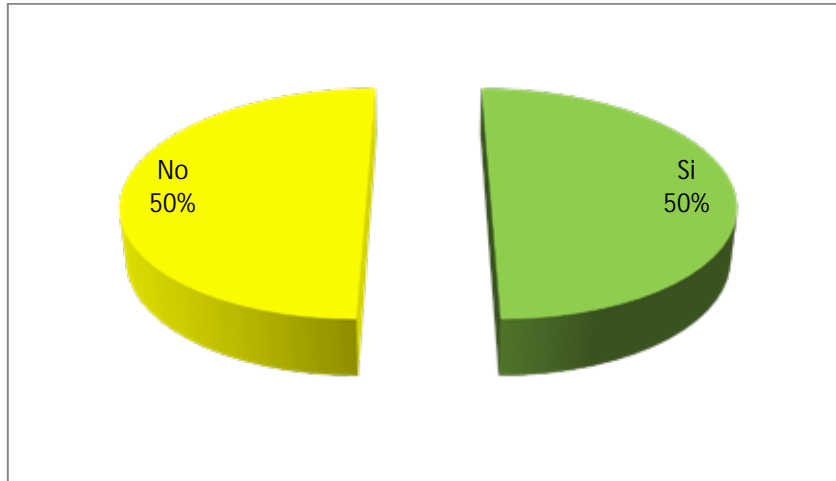


Gráfico 10. Reportes mensuales de la gestión de las cuentas por cobrar
Autores: Hernández y Pereira (2018)

Análisis: El 50% de los encuestados respondió que la Si se realizan reportes mensuales de la gestión de las cuentas por cobrar, el restante 50% señaló que se deben realizar, pero que actualmente no han sido elaborados porque no hay una persona encargada de realizarlos, así que solo se emiten si son solicitados por la gerencia. Estos reportes son importantes para la toma de decisión empresarial.

Con relación a la FASE II. Identificar las debilidades y fortalezas en el proceso de las cuentas por cobrar de la empresa de la empresa CORPINAL, C.A

Cuadro Matriz DOFA

Debilidades	Oportunidades
<p>-Los procedimientos de las cuentas por cobrar se encuentran desactualizados.</p> <p>-Presenta problemas de liquidez.</p> <p>-Los trabajadores No tienen el perfil para el cargo dentro del departamento de las cuentas por cobrar.</p> <p>-Incremento de la cartera de cliente morosa y las facturas incobrables.</p> <p>-Los trabajadores del departamento no tienen conocimiento de cuáles son las consecuencias para la empresa el aumento de las facturas morosas de los clientes.</p> <p>-No cuentan con una inducción al trabajador de nuevo ingreso y/o trasladado de otro departamento.</p> <p>-No cuenta con una descripción de cargos y funciones dentro del departamento.</p> <p>-No se realizan auditorias de control.</p> <p>-No existen cronogramas de vencimiento de la cartera crediticia.</p>	<p>-Se pueden actualizar o implementar nuevos procedimientos que permitan mejorar los procesos.</p> <p>-La empresa puede seleccionar personal capacitado para realizar las funciones dentro del departamento de cuentas por cobrar.</p> <p>-Disminución de las facturas morosas por medio de estrategias de cobranzas.</p> <p>-Se puede contratar personal capacitado en esta área, ya que existe alta rotación de los trabajadores, seleccionando los más capacitados en el área.</p> <p>-Las auditorias de control pueden ser realizadas por el personal del departamento de administración.</p> <p>-La planificación de la cobranza permite realizar un recordatorio previo antes de que las facturas se venzan, y lograra disminuir la probabilidad de incrementarse la misma.</p>

Fuente: Hernández y Pereira (2018)

Continuación...

Fortalezas	Amenazas
<p>-Los trabajadores que tienen tiempo en la organización tienen conocimiento de los procedimientos del departamento.</p> <p>-La empresa es reconocida en el mercado nacional, lo que permite que sea atractiva para que la demanda por los cargos dentro de la empresa sea alta.</p> <p>-La empresa cuenta con una cartera de clientes crediticos amplia y responsable con sus obligaciones.</p> <p>-El personal puede ser orientado por medio de procedimientos y segregación de funciones.</p> <p>-La descripción de cargos permitirá a la organización disminuir la improvisación y permitirá que haya responsabilidades asignadas en cada uno de los procesos de las cuentas por cobrar.</p> <p>-La empresa puede realizar auditorías de control apoyados por el departamento de administración.</p> <p>-Se emiten reportes a la gerencia de la gestión de cobranza.</p>	<p>-La ausencia de procedimientos incrementa que no exista estandarización en los procesos fomentando la improvisación en las actividades del departamento.</p> <p>-La falta de liquidez afecta la cancelación de compromisos.</p> <p>-La ausencia de conocimientos académicos genera que los procesos se realicen sin criterios profesionales.</p> <p>-Disminución de los ingresos económicos a la empresa.</p> <p>-La empresa debido a la falta de liquidez puede impactar en las actividades económicas de la empresa y su operatividad.</p> <p>-La ausencia de descripción de cargos incrementa que no se cumplan algunas funciones propias del departamento e incrementa el problema existente de la morosidad de las facturas.</p> <p>-La toma de decisiones empresariales no se toma basados en los reportes emitidos por el departamento de cuentas por cobrar ya que no se encuentran actualizados.</p>

Fuente: Hernández y Pereira (2018)

Análisis: la empresa presenta las siguientes debilidades, los procedimientos de las cuentas por cobrar se encuentran desactualizados, especialmente de la gestión de cobranza, lo que ha ocasionado problemas de liquidez, obstaculizando la rotación del efectivo, esto es debido a que los trabajadores en su mayoría no cuentan con el perfil para el cargo que están desempeñando dentro del departamento de las cuentas por cobrar, y se evidencia al mostrar el incremento de la cartera de cliente morosa y las

facturas incobrables. Así mismo al no tener una inducción al trabajador nuevo ingreso y/i trasladado de otro departamento, se percibe la improvisación de las actividades y la baja productividad del departamento. El no contar con auditorias de control, permite el incremento de las debilidades antes mencionadas, entre las oportunidades se encuentra que debido a la rotación del personal le empresa puede mejorar la selección de los trabajadores a contratar, que se encuentren académicamente capacitado o que sienten con experiencia en el área. El desarrollo de estrategias efectivas permitirá la disminución de las facturas morosas.

Entre las fortalezas, se tiene que existen en la nómina los trabajadores que tienen tiempo en la organización tienen conocimiento de los procedimientos del departamento, además, de conocer su cartera de clientes crediticos y el buen comportamiento que ha tenido con la organización previamente, el personal puede ser orientado por medio de procedimientos y segregación de funciones. Con respecto a las amenazas la ausencia de procedimientos incrementa que no exista estandarización en los procesos fomentando la improvisación en las actividades del departamento, la falta de liquidez afecta la cancelación de los compromisos adquiridos y no permite que exista una buena rotación del efectivo. La toma de decisiones empresariales no se toma basada en los reportes emitidos por el departamento de cuentas por cobrar ya que no se encuentran actualizados.

CAPITULO V

PROPUESTA

Con relación a la Fase III Diseñar estrategias que optimicen la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A, la presente propuesta busca solucionar las debilidades detectadas de acuerdo a los resultados de los instrumentos de recolección de datos. La propuesta se presenta de la siguiente manera:

5.1 Presentación de la propuesta.

El siguiente trabajo especial de grado tiene como propósito Optimizar el proceso de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A ubicada en San Diego. Carabobo. De este modo, el diseño de la propuesta tiene objetivo presentar soluciones a la problemática presentada en el departamento de las cuentas por cobrar, la misma se basa en la necesidad de la empresa de mejorar los procesos de la gestión de cobranza, beneficiando a la empresa y a sus empleados a través de una serie de procedimientos metodológicos bajo la modalidad de un proyecto factible. La propuesta Se llevará a cabo con el propósito de entregar herramientas para la solución del problema planteado, lo que ayuda en la implementación de la misma por medio de inducción al personal y otorgara a la gerencia una solución.

5.2 Objetivos de la propuesta.

5.2.1 Objetivo General de la propuesta

Diseñar estrategias que optimicen la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A.

5.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer un procedimiento para mejorar la cobranza de la cartera de clientes crediticos.
- Implementar una segregación de funciones al departamento de las cuentas por cobrar.
- Desarrollar un programa de inducción al personal de nuevo ingreso.

5.3 Justificación de la propuesta.

La propuesta se justifica debido a los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, obteniendo los resultados que determinan el desarrollo de la presente propuesta, la cual otorgara beneficios a la empresa, evitando consecuencias económicas y pérdidas para la empresa. La propuesta es factible y puede ser aplicada por la gerencia y las investigadoras.

5.4 Factibilidad de la propuesta

La investigación de factibilidad en un proyecto, consiste en descubrir cuáles son los objetivos de la organización, luego determinar si el proyecto es útil para que la empresa logre sus objetivos o metas señaladas con los recursos necesarios. La factibilidad se apoya en tres aspectos básicos: Operativo, Técnico y Económico que constituye la recopilación de datos relevantes sobre el desarrollo de un proyecto y en base ello, tomar la mejor decisión.

Las estrategias que optimicen la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa CORPINAL, C.A., son factible y por lo siguiente se realiza los estudios de

factibilidad, y así lograr solventar cualquier inquietud con respecto a la evaluación del proyecto debidamente planteada.

5.4.1 Factibilidad Técnicas

La factibilidad técnica se relaciona con los recursos materiales y de equipo tecnológicos con la propuesta, se preparan de los conocimientos y habilidades en el manejo de métodos, procedimientos y funciones requeridas para el desarrollo e implantación del proyecto. Además indica si se dispone del equipo y herramientas para llevarlo a cabo, de no ser así, si existe la posibilidad de generarlos o crearlos en el tiempo requerido por el proyecto, y luego implementarlo tomando en cuenta los recursos de la empresa.

Por lo tanto los recursos materiales requeridos para dicha propuesta, se encuentra disponibles en la empresa de estudio.

5.4.2 Factibilidad Operativa

La factibilidad operativa está determinada por la disponibilidad de todos los recursos necesarios para llevar adelante un proyecto, donde se toma en cuenta el recurso humano disponible y necesario. Cabe destacar, que la empresa CORPINAL, C.A., cuenta con el personal apto para desarrollar las actividades que son necesarias para lograr los objetivos, por lo tanto no es necesario requerir de personal en la organización.

5.4.3 Factibilidad Económica

La factibilidad económica surge del análisis de los recursos económicos y financieros para desarrollar o llevar a cabo las actividades y propuestas para mostrarse que el proyecto es factible económicamente, lo que significa que la

inversión que se está realizando es justificada por la ganancia que se generará. La organización está dispuesta a realizar dicha inversión al momento de la ejecución, por lo tanto la propuesta es factible desde el punto de vista económico.

5.5 Desarrollo de la propuesta.

5.5.1 Establecer un procedimiento para mejorar la cobranza de la cartera de clientes crediticos

Para mejorar la cobranza de la cartera de clientes crediticos se presenta el siguiente procedimiento:

- (a.) El asistente de cobranza registra las cuentas por cliente, por fechas de emisión y el vencimiento en archivo de Excel.

- (b.) El asistente de cobranza elabora semanalmente la planificación de visitas de los clientes, de acuerdo a las facturas registradas con anterioridad, el cual lo entrega a la gerencia de administración para su autorización y comentario.

- (c.) El auxiliar de cobranza verifica que la documentación soporte este completa para elaborar el reporte de visitas semanal de ruta en base a la planificación autorizada: (facturas vencidas y por vencerse) y se la entrega al cobrador.

- (d.) El auxiliar de cobranza da seguimiento a los tiempos de pagos especificados en los contratos, pedidos, convenios del cliente, facturas.

- (e.) El cobrador a su regreso de la ruta elaborara un informe de cobranza realizado diariamente y basado en las actividades efectuadas, destacando la problemática

presentada por cada factura y cliente, registrando el cobro a través de cheques o por transferencia bancarias por el total, el número del cliente, cheque, importe.

(f.) La cobranza realizada es emitida por caja o tesorería y se le entrega una copia con el detalle para ser descargada del estado de cuenta del cliente.

(g.) El auxiliar de cobranza de manera mensual elabora la conciliación de clientes entre el área contable, se entrega copia y original a contabilidad y procede archivar copia en el expediente del área.

(h.) La gerencia de cobranza analiza la cartera de clientes e informa semanalmente a la gerencia de finanzas y a la gerencia general de administración y finanzas, de la situación que guarda la cobranza.

(i.) Los clientes con facturas con antigüedad de saldos a más de 90 días serán analizados en conjunto con la gerencia general de administración y finanzas y la gerencia de finanzas y gerencia de cuentas por cobrar a fin de determinar las acciones a seguir y replantear las estrategias de cobro.

(j.) Las facturas con antigüedad de 120 días sin que se pueda realizar el cobro se informara a la gerencia general de administración y finanzas y a la gerencia de finanzas la problemática de los deudores a fin de replantear la estrategia de cobro.

(k.) Una vez analizadas las facturas con más de 120 días de antigüedad sin poder cobrar dependiendo de cada caso se entregara la gerencia de administración y finanzas para el cobro por la vía legal.



Figura 1 procedimiento de cobranza
Fuente: Hernández y Pereira (2018)

5.5.2 Implementar una segregación de funciones al departamento de las cuentas por cobrar

Entre los cargos se encuentran los siguientes:

Gerente de Cobranza.

- Realizar el análisis y participar en la decisión del otorgamiento de las operaciones crediticias, además de velar por el cumplimiento de la resolución del comité de créditos.
- Seguimiento y control de los créditos desde el inicio de colocación hasta la cancelación del mismo.
- Realizar el análisis económico y financiero de las operaciones crediticias para determinar el nivel de riesgo, verificando que el monto y condiciones de repago guarden una relación razonable con la situación económica – financiera del cliente.
- Preparación, verificación en el expediente del crédito que contenga toda la información requerida, manteniéndolo en forma ordenada, legible y adecuadamente documentado.
- Efectuar el seguimiento post inversión del crédito otorgado para verificar el cumplimiento del destino del crédito.
- Efectuar el arqueo de expedientes de créditos de forma mensual.
- Conocimiento y permanente actualización de la normativa interna de reglamento de créditos.
- Cobranza permanente de su cartera crediticia. Desde que el cliente tiene 01 día de atraso, el asesor tiene la obligación de realizar la cobranza oportuna.
- Notificación a los clientes morosos.

- Dar soluciones inmediatas como reprogramación, refinanciación o cobranza judicial de los créditos vencidos que tienen problemas en su flujo de caja o improbabilidad de pago.
- Mantener indicadores óptimos de morosidad, gestionando adecuadamente el nivel de provisiones de la cartera asignada.
- Administración de cartera crediticia propia y heredada de clientes con el objetivo de generar rentabilidad.
- Generación de rentabilidad de su cartera, mediante la resta de Ingresos Financiero de su cartera menos las provisiones que genera la misma.

Auxiliar de Cobranza

- Seguimiento de cobranza.
- Llamadas telefónicas y envíos de email
- Trabajos de oficina.
- Revisión de facturas por cliente
- Verifica que la documentación soporte está completa para elaborar el reporte de visitas semanal de ruta en base a la planificación autorizada
- Seguimiento a los tiempos de pagos especificados en los contratos, pedidos, convenios del cliente, factura
- Elaborar la conciliación de clientes
- Reportes en Excel.

Analista de Cobranza

- Registra las cuentas por cliente, por fechas de emisión y vencimiento en archivo de Excel

- Elabora semanalmente la planificación de visitas de los clientes, de acuerdo a las facturas registradas con anterioridad
- Mantener una cartera sana y obtener resultados al más alto nivel de recuperación Análisis de cartera de saldos vencidos a más de 30, 60 y 90 días. Atender todos los asuntos relacionados al área de cobranza
- Resolver al 100% todas las diferencias en pagos y descuentos.

Cobrador

- Realizar la cobranza diaria.
- Elabora informe de cobranza realizado diariamente y las actividades efectuadas, destacando la problemática presentada por factura y por cliente, registrando el cobro a través de cheques o por transferencia bancarias por el total, el número del cliente, cheque, importe.

5.5.3 Desarrollar un programa de inducción al personal de nuevo ingreso

La inducción debe ser realizada por el departamento de recursos humanos, sin embargo en el departamento de cuentas por cobrar puede realizar la siguiente inducción:

1. Se ofrece información sobre las descripciones, objetivos y ubicación del cargo a ocupar, así como la relación entre ellos.
2. Se informa sobre las metas y resultados esperados del cargo.
3. Se ofrece el recorrido por las dependencias de la organización.
4. Se promueve la socialización entre sus compañeros.
5. El ambiente para la inducción es acorde al proceso de inducción.
6. El personal encargado de la inducción demuestra las habilidades, destrezas y conocimientos suficientes para impartir este proceso.

7. El personal encargado de la inducción aclara las dudas sugeridas durante el proceso de inducción.
8. Se suministra información sobre la reseña histórica, misión, visión y valores de la empresa.
9. Se provee información sobre la estructura organizacional.
10. Se brinda información sobre los productos que elabora, las fases del proceso productivo y los canales de comercialización de la empresa.
11. Se dota información respecto a los principales clientes.
12. Se imparte información sobre las normas, políticas, reglas y procedimientos internos de la empresa.
13. Se brinda información sobre la distribución física de la empresa.
14. Se recibe información sobre los horarios, horas de descanso, días de pago.
15. Se dota información sobre los beneficios sociales y económicos.
16. Se informa sobre los planes de desarrollo laboral.
17. Se socializa con los supervisores, capacitadores y compañeros y subordinados dentro de la organización

CONCLUSIONES

Se concluye lo siguiente:

Los procedimientos de las cuentas por cobrar se encuentran desactualizados, especialmente de la gestión de cobranza.

Presenta problemas de liquidez, obstaculizando la rotación del efectivo.

El perfil de los trabajadores con los que actualmente cuenta el departamento no cumple con los conocimientos para el cargo que están desempeñando.

Se detectó el incremento de la cartera de cliente morosa y las facturas incobrables.

El personal de nuevo ingreso no tiene una inducción a las actividades a desempeñarse, lo que origina que haya improvisación de las actividades y la baja productividad del departamento.

No cuenta con auditorias de control para detectar fallas y debilidades en las actividades laborales.

RECOMENDACIONES

Establecer o actualizar los procedimientos de las diversas actividades de los departamentos, especialmente en la gestión de cobranza y otorgamiento de créditos.

Capacitar a los trabajadores actuales del departamento por medio de charlas informativas o talleres dictados dentro de las instalaciones de la empresa.

Realizar una evaluación de la cartera crediticia actual para actualizar el estatus de cada uno de ellos, evaluando el incremento o disminución de la línea de crédito otorgada por la empresa.

Efectuar auditorias de control mensuales, ya sea por personal de contabilidad o contadores externos.

Implementar la propuesta desarrollada en la presente investigación.

REFERENCIAS

- Arellano, R. (2004). **Comportamiento del consumidor y marketing**. México. Editorial Harla, s.a.
- Arias, Fidias (2006). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica**. 5ª edición. Editorial episteme. Caracas.
- Goyo y Oliveros (2014) **Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.** De la universidad de Carabobo.
- Henríquez y Parejo (2013) **“Propuesta de estructuración integral de control interno en el ciclo de compras, cuentas por pagar y ejecución de pagos de la empresa Impregilo SPA, ubicada en la autopista Valencia-Puerto Cabello”**, de la universidad de Carabobo
- Hernández Dora (2004) **INFORME AGRO NEGOCIOS**. Disponible en:
(<http://www.agribenchmark.org>>.)
- Hernández, S. Fernández, C. Y Baptista, L. (2006). **Metodología de la investigación**. Editorial Mcgraw Hill. México
- Matriz FODA- disponible <http://www.matrizfoda.com/dafo/>
- Meigs, Williams (2000). **Contabilidad**. Editorial Mcgraw Hill. Bogotá.
- Moammer, Fauzie y Terreros, Ana María (2013) **Propuesta de lineamientos del control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.** De la universidad de Carabobo.
- Morlés I (2004). **Metodología de la investigación**. Editorial Mcgraw Hill., 3º edición. Ciudad de México.
- Moronta, Carlos (2013), **“Lineamientos para optimizar el sistema control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez S.A, ubicada en San Diego estado Carabobo, presentado en la universidad José Antonio Paéz**
- Ortega g. Y Puerto S. (2013), **Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A”**, ubicado en san diego, estado Carabobo, presentado en la universidad José Antonio Paéz,

Rosemberg, Jerry (2009). **Diccionario de administración y finanzas**. Editorial Océano Centrum. Nueva York.

Soto, J. (2007). **Metodología de la investigación**. Ediciones Alpes. Editorial Latinoamericana. 1º edición. Lima Perú.

Tamayo y Tamayo (2005). **El proceso de la investigación científica**. Editorial Limusa. México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (Upel) (2006). **Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales**. Fondo editorial de la universidad pedagógica experimental libertador (upel). Caracas, Venezuela.

Van, James C. y Wachowicz, John (2002), **Fundamentos de la Administración Financiera**. Pearson Educación México

ANEXOS

Sujetos	Opciones	Frecuencia	%
6	SI	3	50
	NO	3	50
	TOTAL	6	100

Sujetos	Opciones	Frecuencia	%
6	SI	6	100
	NO	0	0
	TOTAL	6	100

Sujetos	Opciones	Frecuencia	%
6	SI	2	67
	NO	4	33
	TOTAL	6	100

Sujetos	Opciones	Frecuencia	%
6	SI	6	100
	NO	0	0
	TOTAL	6	100

Sujetos	Opciones	Frecuencia	%
6	SI	0	0
	NO	6	100
	TOTAL	6	100

Sujetos	Opciones	Frecuencia	%
6	SI	0	0
	NO	6	100
	TOTAL	6	100

Sujetos	Opciones	Frecuencia	%
6	SI	0	0
	NO	6	100
	TOTAL	6	100

Sujetos	Opciones	Frecuencia	%
6	SI	0	0
	NO	6	100
	TOTAL	6	100

Sujetos	Opciones	Frecuencia	%
6	SI	0	0
	NO	6	100
	TOTAL	6	100

Sujetos	Opciones	Frecuencia	%
6	SI	3	50
	NO	3	50
	TOTAL	6	100

Agradecimientos

Mi agradecimiento va dirigido primeramente a Dios por estar siempre conmigo y guiarme en el camino correcto, ayudarme en mis peores momentos de mostrarme mis errores y no cometerlos de nuevo. Por colocar en mi vida a mis padres vitales para poder llegar a ser lo que soy hoy en día todas sus enseñanzas, su apoyo y cariño me forjaron para ser una buena persona y pronto licenciada de la República Bolivariana de Venezuela, mucho se los debo a ellos su constantes anhelo de que fuera una persona exitosa y estudiada fue la motivación extra para conseguirlo.

A mis profesores y formadores, personas de gran sabiduría los cuales les agradezco sus enseñanzas durante todo el proceso de mi carrera.

A Néstor mi padrastro por su apoyo incondicional de las personas que siempre estuvo a mi lado durante toda mi trayectoria académica en esta institución.