



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

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS
PARA EL REGISTRO OPORTUNO
DE LA COBRANZA DE LA FIRMA CONTABLE
E.J. CONSULTORES DE VALENCIA C.A.**

EMPRESA: E.J. CONSULTORES DE VALENCIA C.A.

**Autora: Yanira Valera
C.I. V -12.103.326**

San Diego, Junio de 2017



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

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS
PARA EL REGISTRO OPORTUNO
DE LA COBRANZA DE LA FIRMA CONTABLE
E.J. CONSULTORES DE VALENCIA C.A.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

LCDO. LUIS MEDINA C.I. V- 14.462.527

TUTOR ACADÉMICO

LCDA. ELIZABETH GÓMEZ ROQUE C.I. V- 5.617.398

TUTOR EMPRESARIAL

**Autora: Yanira Valera
C.I. V -12.103.326**

San Diego, Junio de 2017

INDICE GENERAL

	pp.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I LA EMPRESA	
1.1. Nombre de la empresa	4
1.2. Ubicación de la empresa	4
1.3. Actividad Económica de la empresa	4
1.4. Misión	4
1.5. Visión	5
1.6. Valores	6
1.7. Estructuras organizativa de la empresa	6
1.8. Actividades desarrolladas durante la pasantía	6
CAPÍTULO	
II EL PROBLEMA	
2.1. Planteamiento del Problema	8
2.2. Formulación del Problema	11
2.3. Objetivos	12
2.4. Justificación	12
2.5 Alcance	13
CAPÍTULO	
III MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL	
3.1. Antecedentes	15
3.2. Bases Teóricas	20
3.3. Definición de Términos Básicos	29
CAPÍTULO	
IV FASES METODOLÓGICAS	
4.1. Tipo y Diseño de Investigación	31
4.2. Fases del Informe	33
4.1.1 Diagnóstico.	33
4.1.2 Identificación de las debilidades y fortalezas	35
4.1.3 Diseño de estrategias administrativas y contables	36
CAPITULO	
V RESULTADOS	37
5.1 Análisis de los Resultados	

CAPÍTULO	pp.
VI PROPUESTA	49
6.1. Presentación de la Propuesta	49
6.2. Objetivos de la Propuesta	50
6.3. Justificación de la Propuesta	50
6.4. Factibilidad de la Propuesta	52
6.5. Desarrollo de la Propuesta	59
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS	66
ANEXOS	

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO

- 1 Políticas contables
- 2 Custodia física de las facturas
- 3 Formatos de cobranza pre-impresos y pre-enumerados
- 4 Registro diario de las facturas pendientes por cobrar
- 5 Registro diario de la cobranza
- 6 Aplicación de Análisis de vencimiento
- 7 Emisión y envío de estados de cuentas a clientes
- 8 Conciliación de saldos

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas enfrentan factores críticos detectados en sus procesos, requiriendo la gerencia fortalecer las debilidades presentes, para ello requieren una evaluación de las incidencias que originan la tecnología, la globalización y el mercado competitivo, haciéndolas dirigirse en optimizar el uso de sus recursos, actualizar sus procesos en pro de mejorarlos, hacerlos más eficientes y efectivos, y utilizando herramientas que permitan el logro de los objetivos, organizacionales, mantenerse en el tiempo y satisfacer las necesidades del mercado al cual se oferta.

Una de las áreas que se ha visto más afectada, es la de cobranzas, cuyos procesos requieren de herramientas que le permitan fortalecer sus procesos tanto administrativos, como contables, en busca de incrementar la productividad de la recuperación de los recursos que se encuentran en manos de los clientes, tomando a su favor la identificación, optimización y automatización de los factores inherentes a la administración y registro de la cobranza, permitiendo darle una mayor liquidez financiera a las empresas para el pago de sus obligaciones en el tiempo acordado, así como de la emisión de reportes, que sirven para realizar estudios sobre la situación financiera que presenta la organización, evaluar su capacidad de pago y endeudamiento, elaborar el flujo de efectivo así como apoyar la toma de decisiones gerenciales.

Como complemento, dado que la cobranza, entendida como un proceso de negociación integral que se le proporciona al cliente, al asesorarlo y darle respuesta a sus necesidades de información, y especialmente, en el ámbito de crédito, mediante el cual se recupera la inversión efectuada en un crédito, basada en el

derecho de recibir el pago por parte del acreedor y la obligación que tiene de pagar por parte del deudor.

Bajo este contexto, el presente trabajo de investigación se basa en darle solución a la problemática existente en la Firma Contable E.J. Consultores de Valencia C.A., la cual requiere optimizar sus procesos de cobranza, debido a la falta de normas y procedimientos formalmente establecidos, así como controles internos no definidos y establecidos, que permitan realizar un registro oportuno de la cobranza, permitiendo obtener las cifras reales para ser presentada en los informes que son utilizados por la gerencia para elaborar el flujo de caja.

Es por ello, que el presente trabajo tiene como objeto proponer estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos de cobranza, en la firma contable en estudio, mediante el diagnóstico de la situación actual de cómo se llevan los procesos de cobranza, mediante la aplicación de técnicas de recolección de datos cuyos resultados al ser analizados e interpretados, brinden la información necesaria para identificar las debilidades existentes en sus procesos y poder desarrollar las estrategias que permitan darle la solución a la problemática expuesta, según las necesidades propias de la empresa en estudio.

Para tal fin, el tiempo de investigación, búsqueda de resultados y desarrollo de técnicas fueron de once (11) meses para el cual se crearon ciertos objetivos que ayudarán a la mejora de la organización, que se estudiarán en los diferentes capítulos, el cual estará estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I: La empresa: En él se da a conocer la misión, visión, valores ubicación, reseña histórica de la empresa y el organigrama.

Capítulo II: El Problema: se desarrolla en el planteamiento del problema, los objetivos trazados por la investigadora y la justificación del porqué de este informe.

Capítulo III: Marco Referencial Conceptual, se contemplan los antecedentes de la investigación, los aspectos relacionados a la realización y ejecución de un estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos para el registro oportuno de la firma contable EJ Consultores de Valencia C.A., donde incluya citas textuales que sirvan de soporte al presente informe y finaliza con la definición de términos básicos. Asimismo,

Capítulo VI: Fases Metodológicas, se establecen en función de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general. Seguidamente,

Capítulo V, se muestran los Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información y sus respectivos análisis necesarios para el desarrollo de las fases metodológicas para desarrollar el informe de pasantías.

Capítulo VI, la Propuesta en ella se desarrollaron los lineamientos propuestos para darle solución a la problemática existente y mejorar sus procesos de control en el área donde se desarrolló el informe.

Para finalizar, se describen las conclusiones a la que se llegó la autora, de igual forma las recomendaciones sobre la aplicación de las estrategias planteadas.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la información presentada para el desarrollo del presente informe.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1.Nombre de La Empresa

E.J. Consultores de Valencia, C.A.

1.2.Ubicación de la Empresa

La empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A., Av. Monseñor Adams. C.C. Talislandia. Mezanina. Oficina 8. Valencia Estado Carabobo.

1.3 Actividad a la que se Dedic

La empresa se dedica a la prestación de servicios contables y asesoramiento informativo acerca de la contabilidad de las empresas y los cambios en materia tributaria y fiscal.

1.4 Misión

Es ser una organización de servicios contables y de asesoría administrativa reconocida por su alta calidad, excelencia, productividad y confiabilidad. Sustentada en el desarrollo y capacitación de su personal, dirigida a la satisfacción de sus clientes, tanto en costos como en tiempo.

1.5 Visión

Es ser una organización líder en el segmento del mercado que requiere sus servicios contables y asesorías, caracterizada por su alta calidad, desarrollo y mejoramiento continuo de sus procesos, ser reconocidos por su respeto a los

compromisos, su alto grado de profesionalismo, su compromiso ético y su política de mejoramiento continuo de calidad.

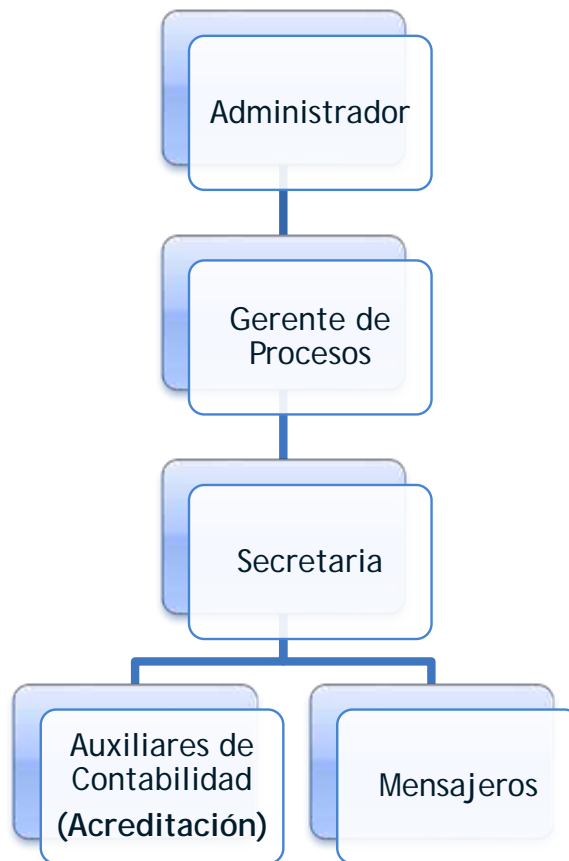
1.6 Valores

E.J. Consultores de Valencia C.A., como empresa de servicio adopta valores como instrumentos gerenciales que permiten orientar las conductas de los miembros de la institución dentro de los cuales se destacan los siguientes:

- Creen en el trabajo en equipo y en el respeto por el individuo.
- Creen en su organización flexible.
- Creen en la atención personalizada.
- Buscan permanentemente superar su actuación.
- Buscan mantener relaciones de largo plazo.
- Buscan obrar con transparencia y rectitud.
- Buscar permanentemente las mejores soluciones administrativas.
- Trabajar con sentido de pertenencia.
- Promover una relación de bienestar en el tiempo, con sus empleados y toda su cadena de valores, con futuro y proyección.

1.7 Organigrama Estructural de la Empresa

**Figura 1.- Organigrama Estructural de la empresa
E J Consultores de Valencia C.A.**



Fuente: E.J. Consultores de Valencia, C.A. (Año 2016).

1.8 Actividades desempeñadas en el cargo durante el periodo de acreditación:

Las actividades que realiza la autora en el área contable, bajo el cargo de Auxiliar de Contabilidad son las siguientes:

1. Registros de compras y ventas.
2. Elaboración de libros de compras y ventas.
3. Libros Legales; Diario, Inventario, Mayor y de Actas.
4. Declaraciones de I.V.A.
5. Declaraciones de I.S.L.R.
6. Declaraciones de Estimadas de I.S.L.R.
7. Declaraciones de Rentas Municipales (Patentes).
8. Retenciones de I.S.L.R.
9. Retenciones de I.V.A.
10. Balances Personales y Jurídicos.
11. Certificaciones de Ingresos.
12. Balances de Comprobación.
13. Estados Financieros Auditados.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1.Planteamiento del Problema

El surgimiento de nuevos paradigmas administrativos y contables, la globalización, los avances tecnológicos y la competencia, han generado una reacción en las organizaciones las cuales se ven en la necesidad de realizar cambios en sus procesos, y buscar nuevas técnicas, herramientas y estrategias que le permitan realizar una gestión transparente, eficiente y eficaz, así como obtener información oportuna para la toma de decisiones, permitiéndoles mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelven.

A tales efectos, al mantenerse en escenarios cada vez más competitivos como los actuales, las empresas enfrentan la necesidad de realizar cambios estructurales administrativos y contables, de allí que la alta gerencia presentan grandes retos, para establecer procedimientos, normativas y políticas orientadas a la administración eficiente de sus recursos y coordinar sus procesos para la consecución de los objetivos organizacionales, asimismo, incorporar a sus procesos contables controles que permitan el registro adecuado de sus operaciones, con la finalidad de obtener información veraz, confiable y oportuna, necesaria para la toma de decisiones.

En la actualidad las empresas Venezolanas, generan un gran aporte a la economía del país, a través de la venta de bienes o prestación de servicios, y su permanencia en el tiempo se ve y como estrategia para captar sus clientes utilizan la herramienta de otorgar créditos para el pago de sus obligaciones, en un plazo de tiempo considerable, por lo que requiere de técnicas adecuadas para poder realizar

una gestión de cobranza sobre sus cuentas pendientes al cobro, y hacer que el reintegro de la inversión sea efectivo y en los plazos previstos, para garantizar un óptimo flujo del efectivo, ya que de ello depende, fortalecer la liquidez financiera y poder realizar la planificación del pago de sus obligaciones.

En este contexto, uno de los elementos clave de la gestión empresarial exitosa es el control financiero y, específicamente, la administración del efectivo, debido a que es una de las áreas más importantes de la administración del capital de trabajo, al ser el efectivo más líquido de la empresa e influenciar en el corto y mediano plazo la capacidad de pago, funcionando también como reserva de fondos para cubrir desembolsos inesperados, permitiendo reducir el riesgo de una crisis de insolvencia.

En este mismo orden de ideas, cabe señalar que además de la gestión administrativa también es necesaria una adecuada gestión contable, debido a que los procedimientos están constituidos por una disposición concreta y armoniosa de pasos que guardan una coherencia cronológica y que, además constituye un instrumento de mucha ayuda para la administración, que de ella se generan reportes que pueden ser utilizados para tomar decisiones de manera más rápida y eficiente a nivel gerencial.

En consecuencia a esto, las cuentas por cobrar comienzan a representar otra de las partidas de mayor importancia en los estados financieros, y una cuenta a la cual hay que dedicarle muchos esfuerzos y medidas de control.

De allí, que para toda organización que ofrece sus bienes o servicios a crédito, es indispensable que cuente con una excelente gestión de cobranza, ya que de su eficiencia depende en gran manera tanto el control del efectivo, como el rendimiento económico, es decir, se traduciría en el éxito o fracaso empresarial.

En relación con las implicaciones, la administración del crédito y las cobranzas se encuentran entre las actividades clave de una empresa, cualquiera que sea modalidad de sus operaciones, que espera obtener un margen de utilidad razonable

con relación a sus costos y gastos. Por ello, la administración de los créditos, la recaudación del dinero que produzcan los cobros de éstos y las estrategias que utilice la firma para ejercer una vigilancia efectiva sobre ambos, constituyen el marco de acción para orientar efectiva y eficientemente la gestión de cobranzas, fundamental como ya se dijo para el control del efectivo.

Dentro de ese marco, es donde cobra gran importancia la implementación de estrategias financieras que permitan administrar adecuadamente el área de cobranza, ya que de ella depende en gran medida la planificación y el cumplimiento de las metas organizacionales, así como la supervivencia y la operatividad de la empresa en el mercado actual agresivo y cambiante.

Por su parte, la gestión contable también es significativa en el proceso de cobranza debido a que el registro adecuado y oportuno de sus operaciones permiten brindar las cifras reales de las cuentas pendientes al cobro, y de las cobranzas ya efectuadas, dando información veraz y confiable al momento de elaborar el flujo de caja, necesario para la programación de pago de las obligaciones de la empresa, sirviendo además de herramienta para la toma de decisiones.

En este orden de ideas, cabe señalar que el presente informe está orientado a la solución de la problemática existente en la firma contable E.J. Consultores de Valencia, C.A., la cual presta servicios contables y de asesoría a empresas del Municipio Valencia, en el Estado Carabobo, la cual presenta debilidades en sus procesos de cobranza, que la han llevado a acumular un gran número de cuentas por cobrar vencidas afectando la liquidez financiera de la entidad.

La problemática de morosidad de sus clientes ha ido creciendo paulatinamente, debido a la falta de controles en sus procesos administrativos y contables en la gestión de cobranza, debido a que no se lleva una actualización de los auxiliares de cuentas por cobrar, no se registra la cobranza efectuada de manera oportuna, no se

envían estados de cuenta a los clientes, no se realiza análisis de vencimiento de las cuentas pendientes al cobro, ni se efectúan conciliaciones bancarias para verificar que los depósitos o las transferencias a través de la banca electrónica que hayan efectuado los clientes sean por los montos correspondientes, lo que genera que la información no sea veraz y oportuna para la toma de decisiones.

Además, debilita la liquidez financiera de la empresa y no permite una adecuada planificación del flujo de caja que permita programar los pagos de sus obligaciones de una manera eficiente, lo que podría poner a la organización en una situación en la cual la empresa no cuente con los suficientes recursos disponibles para efectuar sus pagos de forma inmediata.

Por lo tanto, la gerencia ha considerado la necesidad de implantar estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza, que permitan que el personal que labora en el área antes descrita sea más eficiente y eficaz en el desempeño de sus actividades, y como resultado se pueda fortalecer la liquidez financiera la empresa, poder pagar oportunamente sus obligaciones adquiridas, mejorar la imagen frente a sus clientes y proveedores, así como emitir informes confiables para la toma de decisiones por parte de la gerencia, y finalmente poder presentar a los accionistas la información financiera sobre el rendimiento y retorno de su inversión de manera óptima.

2.2. Formulación del Problema

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se presenta la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían las estrategias administrativas y contables adecuadas que permitan optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.?

2.3. Formulación de Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Proponer estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.

2.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual del proceso de registro de cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.
- ✓ Describir las fortalezas y debilidades del proceso de cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.
- ✓ Diseñar estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.

2.4. Justificación

Siendo la cobranza uno de los procesos administrativos significativo para las organizaciones, debido que de ella depende la recuperación de las ventas efectuadas a crédito, es necesario buscar nuevas alternativas de solución que permitan realizar de manera oportuna el cobro de las cuentas vencidas, permitiendo un que los ingresos del flujo de caja sean acorde a lo planificado, de manera efectiva y eficiente, permitiendo contar con la liquidez necesaria para el pago de sus obligaciones.

Para ello, el presente informe propone para solventar la problemática existente en la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A., implementar estrategias administrativas y contables que permitan optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza, debido a que al mantenerse una metodología inadecuada

para el control de las cobranzas en la organización objeto de estudio, en el corto plazo se perjudicaría su liquidez, así como el riesgo de no poder mantener su operatividad, e incumplir con sus obligaciones adquiridas, deteriorando su imagen ante los proveedores.

Por otra parte, en el ámbito económico y social, se contribuirá no solo con la empresa en estudio, sino con aquellas empresas que presenten problemática similar que puedan adoptar las estrategias administrativas y contables propuestas adecuadas a la optimización de la gestión de cobranza que incremente la liquidez financiera y genere beneficios empresariales, así como contribuir a la estabilidad económica del país.

En cuanto al aporte académico, servirá de antecedente para otras investigaciones en el área de Gestión Contable, Financiera y Administrativa, bajo la línea de trabajo Gestión y Control de las Finanzas Públicas y Privadas, en la temática de mejoras en los procesos administrativos, contables y financieros, establecidos por la Escuela de Contaduría Pública, de la Universidad José Antonio Páez.

Finalmente, servirá de aporte a la autora ya que podrá poner en práctica sus conocimientos con respecto a los procesos contables y administrativos, desarrollará habilidades y destrezas en cuanto mejoras en los procesos administrativos, contables y financieros, así le aportará conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral en el cual se desarrolla.

2.5 Alcance de la Investigación

El presente informe, propone estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza en la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A., con la finalidad de emitir informes confiables, veraces y oportunos sobre la realidad de las cuentas por cobrar, y de la cobranza generada que permita suministrar información para la elaboración del flujo de caja

necesario para realizar la programación de pago a proveedores y demás obligaciones adquiridas por la empresa en estudio, así como servir como instrumento para la toma de decisiones por la gerencia.

Además, permite mejorar el desempeño del personal que labora en el área pudiendo realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz, para la consecución de los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

En el presente capítulo se desarrolla el marco referencial conceptual, el cual tiene el propósito de dar al informe un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema existente. En otros términos, se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos.

Asimismo, el marco teórico es definido por Delgado, Colombo y Yorfila (2003; 33) como “el contexto o marco conceptual en el cual se encaja o se le da sentido al problema planteado, lo cual exige un trabajo arduo y organizado de la revisión documental sobre aspectos que están ligados al problema planteado”. En función de lo expresado por los autores, el fin que tiene el marco teórico es situar el problema dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar la búsqueda y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que se utilizan. El punto de partida para construir un marco teórico o referencial es el conocimiento previo de los fenómenos que se abordan, así como las enseñanzas que se extraigan del trabajo de revisión bibliográfica.

3.1 Antecedentes del Informe

Los antecedentes de investigación son aquellos estudios que de acuerdo con Tamayo y Tamayo (2007: 45) “pueden ser tomados en consideración debido a que aportan elementos de interés en torno a la temática a investigar. Asimismo, se corresponden con las variables implícitas en el estudio”. Por consiguiente, para el desarrollo del presente informe, fue imprescindible efectuar estudios, revisiones y

observaciones bibliográficas donde se pudo tomar como referencia ciertas alternativas contentivas de la temática relacionada con la situación objeto del estudio. Por este motivo, se citan los siguientes antecedentes:

Villalobos (2015), presentó un trabajo de grado denominado **“Lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A. Ubicada en Yagua - Estado Carabobo”**, presentado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. El presente trabajo de grado tuvo como objetivo general proponer lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la firma contable todo oficina & comunicaciones C.A. Ubicada en Yagua, Estado Carabobo, con la finalidad de mejorar los procesos en la gestión de cuentas por cobrar. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible con diseño de campo a nivel descriptivo.

Los datos se obtuvieron a través de las técnicas de recolección de datos a aplicadas fueron la encuesta a través del cuestionario conformado con quince (15) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de un cuadro de observación, tomando como población y muestra a cinco (05) trabajadores involucrados en el proceso del departamento de cuentas por cobrar, a fin de profundizar la problemática analizada. Una vez aplicada la técnica e instrumento de recolección de la información se procedió a presentar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Al respecto, la autora concluye que la empresa no cuenta con políticas, de normas y procedimientos, formalmente establecidas, además no se realiza una adecuada descripción de cargos y segregación de funciones, de manera que el personal que labora en el área tenga conocimiento de cuáles son sus funciones y responsabilidades, evidenciando falta de controles internos. Esta investigación sirvió de apoyo al presente informe, debido a que aportó procedimientos de control que

podieron ser utilizados para el establecimiento de las estrategias administrativas y contables propuestas, ya que permitirán minimizar los riesgos de desviaciones en los procesos, así como tomar medidas correctivas a tiempo en el caso de que esta ocurran.

Seguidamente, Leonarduzzi (2014), presentó un informe de pasantía titulado **“Normas y procedimientos administrativos para el control de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Transporte Zoloft C.A.”**, en la Universidad “José Antonio Páez”, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas. El informe tuvo como objetivo principal proponer normas y procedimientos administrativos para el control de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Transporte Zoloft C.A.

Metodológicamente se enmarcó en un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo, el cual se desarrolló en tres fases relacionadas con los objetivos específicos propuestos, utilizando como técnicas e instrumentos de recolección de información la observación directa y la encuesta, esta última a través de un cuestionario contenido por once (11) preguntas cerradas dicotómicas de únicas posibles respuestas SI-NO, aplicado a una población y muestra conformada por siete (07) empleados, que laboran en el departamento de administración.

Cuyos resultados fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, los cuales permitieron al autor concluir lo siguiente en su estudio; que las empresas hoy día requieren poner más énfasis en los procesos administrativos, utilizando estrategias y técnicas para que cada día siga creciendo y aumentando su cartera de clientes, por cuanto el manual propuesto le permitirá a la organización los objetivos propuestos. Por lo tanto, la relación del antecedente con la investigación, es que sirve como base para la revisión de las políticas y normas establecidas en la gerencia para proponer las estrategias necesarias que permitan servir de guía mediante la unificación de criterios

de tal manera que los procedimientos administrativos sean claramente definidos en función de hacer efectiva la cobranza.

Asimismo, Morón (2013), presentó un trabajo de grado titulado **“Lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez S.A.”**, en la Universidad “José Antonio Páez”, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas. La investigación tuvo como objetivo principal fue proponer lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez S.A., debido a las debilidades presentadas en el cumplimiento de los procesos administrativos que involucran directamente el control de una de las labores más importantes de la organización, como lo son las cuentas por cobrar.

El estudio se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, ya que brindó una solución viable a la problemática planteada, con diseño de campo debido a que se utilizó como fuente para la obtención de información una población y muestra representada por cinco (05) empleados administradores que laboran en el departamento de cuentas por cobrar. Utilizando como técnica de recolección de datos la observación directa y la encuesta, mediante el instrumento el cuestionario conformado por once (11) ítems, y una revisión documental para analizar las debilidades de los procedimientos administrativos en el departamento de cuentas por cobrar.

El autor concluye en su investigación, que en una empresa son muchos los pasos que se deben seguir para lograr la excelencia dentro de los cuales está la integración corporativa, la estructura, los recursos físicos y humanos y todas aquellas características que permiten que la empresa se pueda desarrollar en la sociedad. En consecuencia, su relación con el presente informe, es su aporte en cuanto a la integración del control interno en los procesos administrativos de cobranza, ya que mediante estos se podrá hacer una evaluación y seguimiento continuo a los

procedimientos y detectar con anticipación las desviaciones de manera que se puedan establecer correctivos de manera oportuna para el logro efectivo de la recuperación de los ingresos provenientes de las cuentas por cobrar.

Por su parte, el presentado por Peraza (2013) en su trabajo de grado titulado **“Plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de crédito y cobranza en la empresa Molinos Carabobo S.A.”**, para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad “José Antonio Páez”. La investigación tuvo por objeto elaborar un plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de crédito y cobranza en la empresa Molinos Carabobo, S.A., debido a las debilidades existentes en sus procesos por falta de controles internos formalmente establecidos.

La investigación se enmarcó metodológicamente bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo en la cual se desarrollaron tres (03) fases de acuerdo a lo objetivos propuestos, para el diagnóstico se utilizó como técnica de recolección de información la encuesta a través de un cuestionario compuesto de diez (10) preguntas de respuestas cerradas dicotómicas de respuesta si-no, aplicado a una población y muestra de tres (03) personas.

Por su parte, la investigadora concluye en su estudio, que los procedimientos utilizados actualmente en el área de crédito y cobranza de la empresa en estudio, no han sido administrados con eficiencia, derivando que el sistema de control interno es empírico, en cuanto a la cobranza la realizan solo los vendedores no teniendo como política otros medios que ayuden a presionar al cliente para que realice el pago de sus deudas. Este antecedente aporta a la presente investigación, en la revisión de las políticas de cobranza, y difundir a todo el personal involucrado en el proceso de cuentas por cobrar, por medio de las estrategias propuestas, con la finalidad de unificar criterios y dar a conocer el grado de importancia y responsabilidad que tiene la actividad que cada uno de los participantes en el proceso.

Por último, el trabajo de grado presentado por Superlano (2013), en su titulado **“Estrategias para mejorar el Control Interno de los Procedimientos Contables de Cuentas por Cobrar en la empresa Acero y Válvulas C.A”**, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez, el trabajo se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en investigación de campo.

Se utilizó como técnica de recolección de datos un formulario de diez (10) preguntas a escala dicotómicas, aplicándose a una población y muestra de cinco (05) empleados a una muestra de cinco (05) personas, se analizaron los datos recolectados y los resultados, se elaboraron en gráfico de torta. Se establece las condiciones de mejora y se finaliza con un análisis para determinar la factibilidad operativa, técnica y económica, optimizando el control interno, para una futura implantación del plan propuesto.

El trabajo de investigación antes señalado desarrolla un problema similar al que se está estudiando y formula estrategias para mejorar el control interno de los procedimientos contables de cuentas por cobrar, las cuales sirvieron para establecer la solución al problema planteado.

3.2 Bases Teóricas

Según Sabino (2008; 39) Las bases teóricas; “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoques de términos, dirigidos a explicar el problema planteado”. Al respecto, en esta parte de la investigación se hace indispensable la utilización de varios tipos de informaciones que permitan comprender el presente tema; En la cual se hace mencionar teorías, conceptos y proposiciones con el único panorama de lograr una explicación del fenómeno o problema planteado vinculado con el departamento de crédito y

cobranza. En tal sentido, a continuación se señala cuál es el soporte teórico de la presente investigación.

3.2.1 Estrategia

Koontz y Weihrich (2001:162), definen este término como “la determinación del propósito (misión) y de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, así como la adopción de los cursos de acción y de la asignación de recursos necesarios para cumplirlas”. Dentro de las estrategias, están inmersas diferentes variables, que dentro del proceso de planeación estratégica, constituyen un paso fundamental para su desarrollo, entre los cuales debe destacar, la misión, objetivos, y por supuesto, los recursos con los que se cuenta para el desarrollo de la meta.

En éste mismo sentido, Francés (2012), opina que:

La estrategia puede ser diseñada con antelación o ser emergente, cuando surge de las acciones emprendidas sin una definición explícita previa. Una estrategia bien formulada permite canalizar los esfuerzos y canalizar los recursos de una organización y la lleva a adoptar una posición singular y viable, basada en sus capacidades internas (fortalezas y debilidades), anticipando los cambios en el entorno y los posibles movimientos del mercado y de sus competidores (oportunidades y amenazas). (p.167)

La formulación de la estrategia, invita a la combinación de medios para el logro de los objetivos, por lo cual, la misma debe ser amoldada a las características de la organización y del entorno. Las estrategias pretenden modificar la situación competitiva, de una organización, con relación a la establecida por sus competidores. Es decir, depende entonces de las estrategias, que la organización pueda lograr o no, la ventaja competitiva planteada.

En tal sentido, las estrategias formuladas a partir de la identificación de los componentes de la Matriz DOFA, se convierten en el instrumento a través de las cuales, el departamento de cobranzas de la empresa en estudio, puede modificar la

situación del mismo, para hacerlo más eficiente, y a su vez más competitiva a la organización.

Gerencia Estratégica

Según lo describe David (2013):

El proceso de la gerencia estratégica está basado en la creencia, de que la organización debería verificar en forma continua los hechos y tendencias externas e internas, que se presentan del marco de la compañía, a fin de tratar eficazmente la información que proporcionan los datos del análisis situacional. (p. 85)

Es así como la empresa, debe ocuparse en establecer estrategias, que obtengan beneficios de las fortalezas internas, que aprovechen las oportunidades externas, mitigando las debilidades internas, y aminorando el impacto de las amenazas externas. Por lo cual, la gerencia estratégica conlleva a incursionar una serie de cambios, y toma de decisiones en base a la situación real y actual de la compañía.

La gerencia estratégica, representa la gestión eficaz del proceso de planificación, y constituye un elemento importante para el desarrollo de la presente investigación, ya que al diseñar estrategias financieras, se siguen los parámetros establecidos por la gerencia estratégica, para la elaboración de la matriz DOFA, tomando en cuenta las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, para a partir del estudio de cada una de ellas, generar las estrategias que se aplicarán posteriormente.

Criterios para una Estrategia eficaz

La formulación de la estrategia, es considerada un paso fundamental para el desarrollo de la gerencia estratégica, y este a su vez, representa un momento notable y veraz, en el que, el factor externo, medirá las posibles trabas a tomarse en cuenta. Sin embargo, en muchas ocasiones, no se cuenta con toda la información, o por otro lado,

simplemente, no se tiene la concepción de los eventos, que podrían llegar a ocurrir. Los mismos no escapan de convertirse en posibles riesgos, es por esto, que cada situación estratégica es única, y por ende se deben tomar en cuenta ciertos criterios que ayuden a fortalecer su enunciado y consecución durante su desarrollo.

De esta forma Mintzberg, Quinn y Voyer. (2007), plantean ciertos criterios a ser tomados en cuenta antes de oficializar las estrategias planteadas, entre ellos se destacan:

- ✓ **Objetivos claros y decisivos:** es importante que las metas centrales y objetivos planteados, sean simples, específicos y claros, a fin de proporcionar continuidad, y cohesión al seleccionar las tácticas durante el horizonte temporal de la estrategia.
- ✓ **Conservar la iniciativa:** la estrategia, debe tomar en cuenta la libertad de acción y estimular el compromiso, es decir, mantenerse un paso más adelante siempre, a fin de tomar las decisiones adecuadas y adecuarse mejor a los posibles cambios; es en otras palabras mantener una posición proactiva hacia los mismos.
- ✓ **Concentración:** consiste en estar atentos y conocer en su mayoría los aspectos relevantes a la estrategia, a fin de concentrar el poder de la misma en el lugar y el momento adecuado
- ✓ **Flexibilidad:** como se dijo anteriormente, existen muchas variables imposibles de medir, relacionadas con el ambiente externo. Por esto, es importante que se mantenga la flexibilidad en la acción, mantener reservas de recursos entre otros.
- ✓ **Liderazgo coordinado y comprometido:** los líderes impulsan las actividades. Si estos no están convencidos y motivados, resultará imposible lograr las metas planteadas, es por esto, que las estrategias exitosas requieren de compromisos y no solo de aceptación.
- ✓ **Sorpresa:** mantener una actitud de alerta hacia nuevas acciones, resulta de suma importancia a la hora de establecer una estrategia eficaz, es por esto, que el factor sorpresa, junto con una correcta sincronización, podría llegar a alcanzar el éxito de las metas planteadas.

✓ Seguridad: esta se relacionan a prever todos aquellos aspectos que tengan relación con el margen de seguridad que proporciona la estrategia planteada, en relación al manejo y aprovechamiento de los recursos y oportunidades, que impulsen a lograr la meta planteada. (p. 12).

De lo anteriormente se conoce que, la planeación estratégica y el establecimiento de sus estrategias, debe trascender la sola asignación de recursos y perseguir objetivos organizacionales, en conjunto con el pensamiento estratégico, aprovechando las oportunidades que ofrece el ambiente, a fin de desarrollar ventajas competitivas dentro de la organización, crecer y prosperar como empresa.

Tomar en cuenta estas directrices resulta necesario a la hora de establecer estrategias, de allí la importancia para la presente investigación, principalmente porque las estrategias como tal, representan la mejor apuesta que la compañía puede adoptar, pero en si nada garantiza su éxito. De esta forma, y con la aplicación de dichos criterios, el proceso cumplirá su cometido.

3.2.2 Control Interno

El control interno constituye el conjunto de políticas adoptadas por una organización, para salvaguardar sus recursos contra cualquier tipo de fraudes e insuficiencias, así como para verificar la exactitud y confiabilidad del sistema de información financiera, también es de utilidad para alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la organización y promover la eficiencia de sus operaciones. En este sentido, Santillana, (2003) señala que:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (p. 3).

El control interno tal y como lo plantea Santillana son las diferentes técnicas que se aplican con el fin de salvaguardar el patrimonio de la empresa; tales controles se aplican en diferentes ámbitos, teniendo que uno de los de vital importancia está relacionado con el tema tributario, puesto que con este tipo de control se puede verificar la exactitud de los procedimientos que la empresa desarrolla con el fin de cumplir con las obligaciones que los diferentes entes tributarios les impone; con la finalidad de garantizar que las gestiones que se desarrollan sean en pro de apegarse a las normas tributarias, lo que le evitará el incurrir en errores que le pudieran generar sanciones, viéndose afectadas económicamente.

3.2.3 Cuentas por Cobrar

Weston y Brigham (2002), afirman que:

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

El mantenimiento de cuentas por cobrar tiene costos tanto directos como indirectos, pero también tiene un beneficio importante como lo es, la concesión de créditos incrementará las ventas. Al respecto, la gestión correcta de las cuentas por cobrar empieza en la decisión de sí se debe o no conceder crédito. Por otro lado, un sistema de control es importante porque sin él, las cuentas por cobrar se acumularán hasta alcanzar niveles excesivos, los flujos de efectivo disminuirán y las cuentas incobrables cancelarán las utilidades sobre las ventas, por lo que se debe tener un sistema de control de las cuentas por cobrar.

Clasificación de las cuentas por cobrar

Atendiendo a su origen, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas según Pérez (2005) en:

Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios: este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una "factura" por parte del cliente. Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito son comúnmente conocidas como "cuentas por cobrar comerciales" o "cuentas por cobrar a clientes" y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses. Cuentas por cobrar no provenientes de ventas a créditos: Como el título indica, se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a crédito. (p.3).

Control interno de las cuentas por cobrar

El grupo más importante de cuentas por cobrar es aquel proveniente de las ventas de bienes o servicios. Suárez y Mujica (2006:34), expresan que “ello implica que las cuentas por cobrar es sólo un elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de Ingresos en el que están íntimamente relacionadas las operaciones de: ventas, despacho, facturación, crédito y cobranzas, cuentas por cobrar y caja”.

Es esta la razón por la que se recomienda que cuando se implanta el control interno, se haga no sólo para controlar lo relacionado con cuentas por cobrar sino que, simultáneamente, deben quedar también resguardadas el resto de las operaciones mencionadas.

Algunas medidas de control interno que deben ponerse en práctica en torno al ciclo de ingresos según: Azocar (2008):

Con respecto a las ventas: todo pedido de clientes debe ser sometido a revisión y aprobación antes del despacho de la mercancía. Esta revisión debe ser hecha por el departamento de ventas en cuanto a condiciones y el departamento de crédito en cuanto a la determinación de riesgos. Con respecto a despachos: Insistiendo en la separación de funciones, las personas encargadas del despacho, deben ser diferentes a las que controlan la mercancía en el almacén, donde las cantidades físicas a despachar deben ser verificadas con las que se mencionan en la nota de despacho al cliente y las notas de despacho deben estar pre numeradas y establecer un control sobre la secuencia de las mismas. Respecto a facturación: Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar. Estableciendo los controles necesarios para asegurarse de que todas las notas de despacho de mercancías son facturadas (p.61).

De lo anteriormente descrito, se evidencia que las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro. Con respecto a cuentas por cobrar, mensualmente, como mínimo, deben ser cuadradas los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general. Comparando los estados de cuenta mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas. Así como el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor.

3.2.4 Cobranza

Para Ettinger y Goliet (2002; 293), “La cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital”. Partiendo del concepto anterior se puede decir que la cobranza es un ciclo crucial para toda organización para la toma de decisiones.

En este sentido, en toda organización debe existir una cobranza, tanto efectiva como rápida, ya que esto agiliza su proceso y de esta manera se obtienen los objetivos propuestos, donde hoy en día para las organizaciones mantener un margen de utilidad es factible para una empresa, ya que aumenta la eficiencia y la eficacia de los procesos operativos, flujo de efectivo, que deben entrar por las ventas realizadas.

La cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre las posibilidades para ir creando la cartera de clientes. Es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso, promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento.

Gestión de cobranza

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

En tal sentido, la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación actual, un frecuente contacto con él, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados.

3.3 Definición de Términos Básicos

Acreeedores: es cualquier persona u organización a la cual el deudor debe dinero que tiene un cargo financiero agregado al saldo no cubierto, o está programado para pagarse en abonos.

Cobro: Es la liquidación de una deuda, el pago de una responsabilidad.

Crédito: Parte de un asiento registrado en el lado derecho de la cuenta mayor. Venta o compra acompañadas de una promesa de pago posterior a la fecha en que se realiza.

Cuenta por Cobrar: Son aquellas que se adeudan a una empresa por las ventas de mercancía, basándose en un sistema de cuentas corrientes.

Deudor: Es una persona física o moral que debe dinero u otra obligación a alguien más.

Desembolso: entrega de dinero en efectivo como consecuencia de una compra o una obligación de pago.

DOFA: es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información de la empresa, útil para examinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA).

Eficacia: Relación entre los resultados de las intervenciones en rehabilitación y en los objetivos fijados en el mismo.

Eficiencia: rendimiento óptimo, sin desperdicio de recursos.

Importe: es el valor nominal de un instrumento financiero. La cantidad es importante, ya que es necesario para calcular con precisión los pagos que deberán efectuarse en ese instrumento

Morosidad: Retraso en el pago estipulado en un contrato previamente establecido.

Políticas de crédito: las políticas de crédito de una empresa establecen lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conocer. La empresa no sólo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, sino de aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones.

Políticas de cobranza: es la encargada de medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento.

CAPITULO IV

FASES METODOLÓGICAS

El presente estudio busca proponer estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A., para dar solución a la problemática existente, para ello se requiere partir de criterios, datos e ideas apoyados por algún tipo de estudios previos, y basados en el marco teórico, que según Chávez (2010; 42) manifiesta que “el propósito de estudio de ciencia aplicada es aquella cuyo fin principal comprende resolver un problema en un período corto de tiempo”.

A tales efectos, la metodología de proyecto, de acuerdo a Ramírez (2007; 26) “incluye o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”. Esto se refiere, a cómo se realizó el estudio para responder los aspectos metodológicos empleados para la consecución de los objetivos específicos planteados en la investigación, en base a los mismos, se indica la metodología necesaria para desarrollar cada una de las fases metodológicas del estudio.

4.1. Tipo y Diseño de la Investigación

De acuerdo al planteamiento del problema y los objetivos propuestos, la presente investigación se encuentra bajo la modalidad de proyecto factible, enmarcada en un diseño de campo de tipo descriptivo, debido que permitió examinar y describir a través de un diagnóstico previo, las necesidades de optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza de la empresa en estudio.

De acuerdo con el Manual de Trabajos de grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), (2014), define proyecto factible como:

La elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. Debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades apoyado en una investigación descriptiva (p. 16).

Esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta fue un modelo operativo viable donde se requirió del estudio de una población a partir de una muestra para solucionar la problemática que presenta la la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.

Cabe destacar que dicha investigación es de campo, ya que se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que ha sido específicamente en el área de administración de la empresa en estudio.

Al respecto, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2014) señala que los estudios de campo son:

El análisis sistemático del problema en la realidad, con el propósito bien de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 18).

La metodología que se utilizó para la obtención de la información permitió recoger los datos en forma directa, desde el mismo lugar donde ocurren los hechos, como lo es el área de administración, de la empresa en estudio. Igualmente, la investigación se apoya en una investigación de tipo documental, ya que es necesaria

la revisión de documentos y fuentes bibliográficas en la búsqueda de aportes teóricos, conceptuales y explicativos para sustentar la investigación. Según Pardinás (2008), “una investigación documental es el resultado del análisis de una serie de datos obtenidos en diferentes fuentes de información” (p. 83), tales como libros, revistas, folletos, informes, monografías, tesis, entre otras que permiten elaborar el marco técnico conceptual del presente estudio.

4.2 Fases Metodológicas

El presente informe de acreditación fue desarrollado a través de tres (03) fases metodológicas, de acuerdo a los objetivos específicos propuestos, las cuales se describen a continuación:

4.2.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual del proceso de registro de cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.

Para desarrollar esta fase del informe de acreditación fue necesaria la determinación de la población y muestra al cual se dirigió el estudio. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010; 39) definen población como “el conjunto de elementos que se desean investigar, comprendiendo dentro de este grupo, sujetos, hechos y objetos que comparten características interesantes para el propósito que planifica el estudio, comunes entre sí; no obstante se puedan medir y observar”, en este sentido, la población estuvo conformada por siete (07) personas que laboran en la empresa en estudio, que están relacionados con los procesos de cobranza.

Por otra parte, Rosenberg (2008; 51) define la muestra como “el conjunto reducido de observaciones o sujetos escogidos de una población mayor en base a una característica dada”. En este contexto, dado que la población de la empresa E.J. Consultores de Valencia C.A., es pequeña y finita, la muestra tomada en cuenta para la aplicación del instrumento ha sido la misma cantidad

de la población, ya que es un número muy limitado. Por tal efecto, según Hernández (2003; 67), “cuando una población es menor de cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”.

En este orden de ideas, para recabar la información, es necesario seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, según Tamayo y Tamayo (2007):

La técnica se puede definir como un conjunto de procedimientos utilizados para un propósito definido. La técnica de recolección de datos no es más que los instrumentos a utilizar para la obtención de información acerca del tema en estudio, por lo tanto viene a ser como enlace entre el investigador y la información necesaria para describir, evaluar y establecer posibles mejoras y soluciones” (p.53).

De lo anteriormente expuesto, se evidencia que la técnica es un factor determinante para establecer el grado de aplicabilidad de las estrategias administrativas contables que se presentan, en función al nivel de conocimiento y a la modalidad del informe. Por su lado, Palella y Martins (2006; 113) indica que un instrumento “Es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

En tal sentido, se seleccionó cómo técnica de recopilación de información la encuesta que según Arias (2006; 72), se utiliza con la finalidad de “obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular”, la misma fue aplicada a través de un cuestionario, el cual el Arias (2006; 74) autor lo define así, “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”, el mismo estuvo conformado por preguntas dicotómicas cerradas con posibles respuestas (si/no), el cual se

aplicó a los siete (07) trabajadores involucrados en el proceso de cobranza de la empresa en estudio.

Posteriormente, la información que suministró este instrumento se presentó mediante gráficos circulares a fin de visualizar con mayor detalle en qué fase del proceso de cobranza se presentan las dificultades. Una vez tabulados estadísticamente los datos, se realizó un análisis de lo planteado en la interrogante.

4.2.2 Fase II. Descripción de las fortalezas y debilidades del proceso de cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.

Esta fase del informe, tiene el objeto de describir el proceso de cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A., con la finalidad de identificar las fortalezas y debilidades de dichos procesos y determinar dónde se están presentando las fallas, para el diseño de las estrategias administrativas y contables adecuadas que permitan mejorar la gestión de cobranza.

Para cumplir con los objetivos específicos propuestos del presente informe, se aplicó la técnica de análisis de contenido, la cual según Balestrini (2006; 156), consiste en “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación”.

Ahora bien, de acuerdo a lo expuesto en las bases teóricas que sustentan el presente informe, un factor considerado por la planificación estratégica para el diagnóstico, es el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas. Dentro de este ámbito de análisis, existen múltiples técnicas capaces de contribuir a la realización de este proceso en el presente informe se utilizó la Matriz DOFA, al respecto, Serna (2007; 158) señala que la Matriz DOFA permite obtener “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que

permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”, de manera que interaccionando los factores, surgirán estrategias que darán estructura a la propuesta.

4.2.3 Fase III. Diseño de estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.

Finalmente, una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, en esta etapa se elaboró una propuesta en la cual se diseñaron estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza de la empresa en estudio, de tal manera que, se pueda mejorar la gestión de cobranza a través de la unificación de criterios, así como servir de herramienta de adiestramiento a los nuevos empleados que ingresen a la empresa, con la finalidad de obtener liquidez mediante la eficiente cobranza, evitar el vencimiento de cobro de facturas, garantizar un flujo de caja óptimo y cumplir con los objetivos propuestos por la organización para su desempeño eficiente.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis de los resultados

El presente capítulo tiene como objeto desarrollar las fases metodológicas que permitan el logro de los objetivos propuestos, con el fin de aplicar las técnicas e instrumento de recolección de información, cuyos resultados permitirán realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos y contables relacionados al registro oportuno de la cobranza de la firma Contable E J Consultores, con el propósito de identificar las debilidades existentes y poder diseñar las estrategias que solventen la problemática expuesta, las cuales se desarrollan a continuación:

Fase I. Diagnóstico de la situación actual del proceso de registro de cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.

Para obtener un diagnóstico de la situación actual de los procesos para el registro de la cobranza de la Firma Contable E.J. Consultores de Valencia C.A., se utilizó como técnica de recolección de información de la encuesta a través de un cuestionario compuesto por ocho (8) preguntas dicotómicas de respuesta sino, aplicado a una población y muestra representativa conformada por siete (07) personas que laboran en la empresa relacionadas con la cobranza, cuyos resultados fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, los cuales se exponen a continuación.

Ítem 1.- ¿Sabe usted si la Firma Contable Consultores de Valencia C.A., cuenta con políticas administrativas y contables que rigen el mantenimiento de los registros de cobranza?

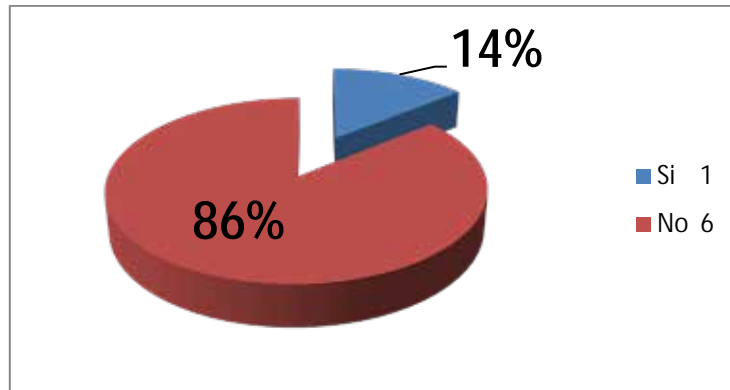


Gráfico 1.- Políticas contables

Fuente: Valera (2017)

Análisis

A esta interrogante el ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados respondieron que no saben si la Firma Contable Consultores de Valencia C.A., cuenta con políticas administrativas y contables que rigen el mantenimiento de los registros de cobranza, en cambio el catorce por ciento (14%) restante, considera si cuentan. Es necesario que la empresa tenga establecidas claramente las políticas, normas y procedimientos claramente definidos, y que sean difundidos a todo el personal involucrado en los procesos administrativos y contables, con la finalidad de informar y comunicar, las pautas y normativas que se deben seguir para el cumplimiento de los registros diarios de la cobranza.

Ítem 2.- ¿Sabe usted si las facturas están adecuadamente custodiadas?

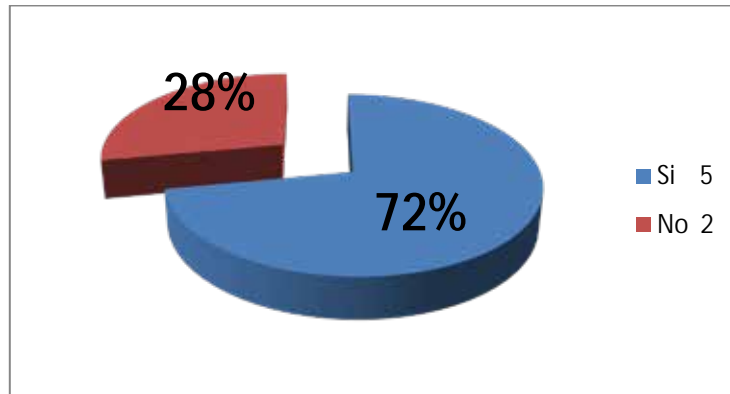


Gráfico 2.- Custodia física de las facturas

Fuente: Valera (2017)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico que, el setenta y dos por ciento (72%) de los encuestados, señalan que es adecuada la custodia física las facturas de los clientes pendientes de cobro, en cambio el veintiocho por ciento (28%) restante, que no es adecuada su custodia. Se puede apreciar, que existe una debilidad en los controles internos de cobranza, debido que, siendo los documentos por cobrar necesarios para exigir la cancelación de la obligación que el cliente tiene con la empresa, se requiere de su adecuado resguardo para que puedan ser presentados al departamento legal, si el cliente no cumpliera con sus pagos en el tiempo de vencimiento del periodo de crédito.

Ítem 3.- ¿La empresa cuenta con recibos de cobranza pre-diseñados y pre- numerados para llevar un control de los registros e ingreso por cobranza?

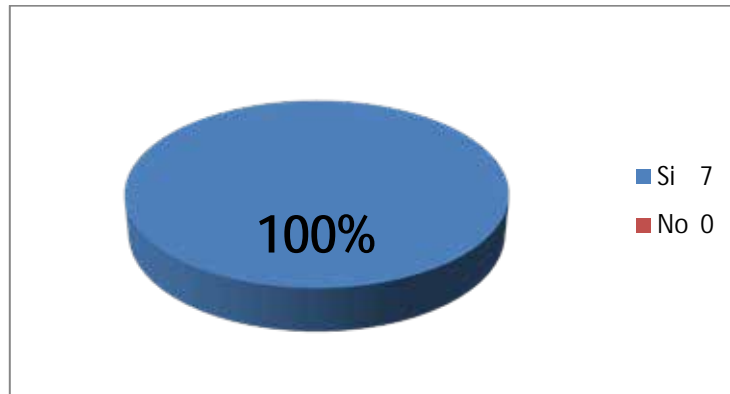


Gráfico 3.- Formatos de cobranza pre-impresos y pre-enumerados

Fuente: Valera (2017)

Análisis

A esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron positivamente, debido a que la empresa cuenta con recibos de cobranza pre-diseñados y pre- numerados para lleva un control de los registros e ingreso por cobranza, lo que se considera una fortaleza dentro de sus procesos administrativos y contables, ya que sirven de soporte para hacer seguimiento del ingreso del cobro en la cuenta bancaria de la firma contable, ya que en él se indica el nombre del cliente, la factura cancelada, el importe cancelado, forma de pago (efectivo, cheque, depósito o transferencia), al realizar las conciliaciones bancarias.

Ítem 4.- ¿Sabe usted si se registran diariamente las facturas pendientes de cobro en un libro auxiliar de cuentas por cobrar?

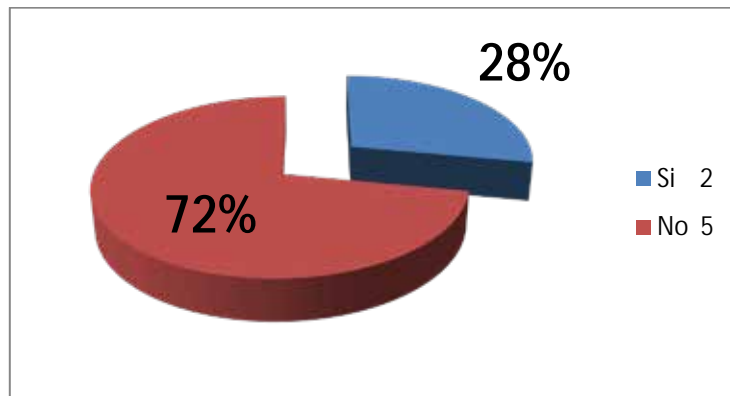


Gráfico 4.- Registro diario de las facturas pendientes por cobrar

Fuente: Valera (2017)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico que, el veintiocho por ciento (28%) de los encuestados, señalan que si se registran diariamente las facturas pendientes de cobro en un libro auxiliar de cuentas por cobrar, en cambio el setenta y dos por ciento (72%) restante, indica que no se realiza. Se puede apreciar, que existe una debilidad en los controles internos de cobranza, debido que, al no realizarse el adecuado registro no se podrán obtener las cifras reales que la empresa tiene en manos de sus clientes, y realizar una adecuada gestión que permita recuperar de las cuentas.

Ítem 5.- ¿Tiene usted conocimiento, si se registran oportunamente los cobros de las facturas pagadas por los clientes en el libro auxiliar de cuentas por cobrar?

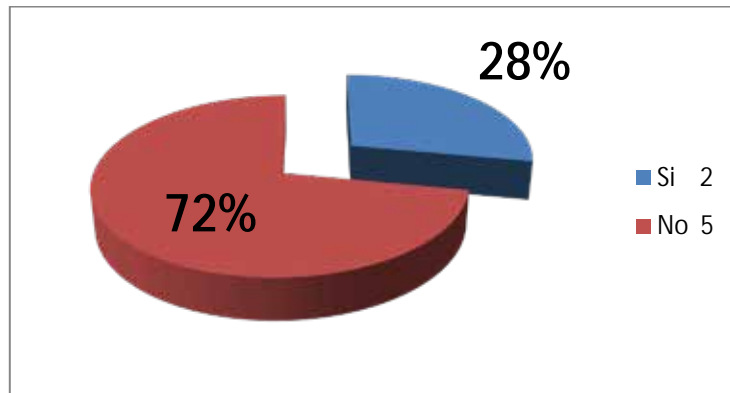


Gráfico 5.- Registro diario de la cobranza

Fuente: Valera (2017)

Análisis

El veintiocho por ciento (28%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, que si se registran oportunamente los cobros de las facturas pagadas por los clientes en el libro auxiliar de cuentas por cobrar, en cambio el setenta y dos por ciento (72%) restante, indica que no se realizan en el área de cobranza los adecuados registros. Esto es una debilidad muy importante, ya que la gerencia no puede tener un control de los ingresos del firma contable, las cifras no son confiables para la elaboración del flujo de caja, para realizar una proyección de sus gastos y como cubrirlos mediante los ingresos a ser percibidos, además es un riesgo debido a que no existe el adecuado control para evitar el mal uso de los fondos.

Ítem 6.- ¿Se utilizan métodos de análisis de vencimiento para lograr un manejo eficiente de las cuentas por cobrar?

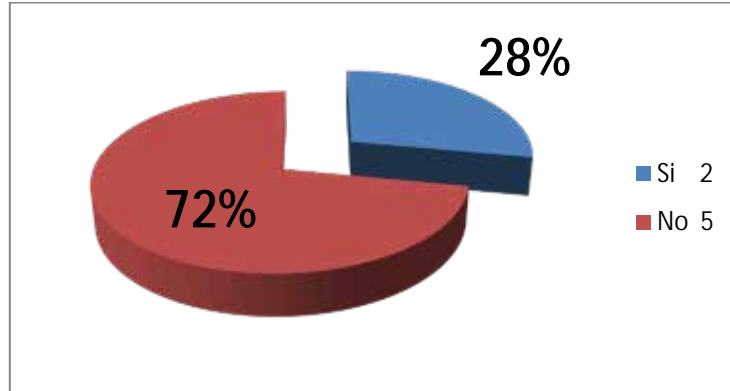


Gráfico 6.- Aplicación de Análisis de vencimiento

Fuente: Valera (2017)

Análisis

El veinte por ciento (28%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, que se utilizan métodos de análisis de vencimiento para lograr un manejo eficiente de las cuentas por cobrar, en cambio el setenta y dos por ciento (72%) restante, indica que no se realizan en el área de cobranza. Los métodos de análisis de vencimiento, son una herramienta que permiten llevar un control de la fecha en que vence la factura para realizar una planificación de la gestión de cobranza, y tener como prioridad las facturas de mayor tiempo de vencidas.

Ítem 7.- ¿Sabe usted si se envían los estados de cuenta para la confirmación de los saldos por cobrar a los clientes de forma periódica?

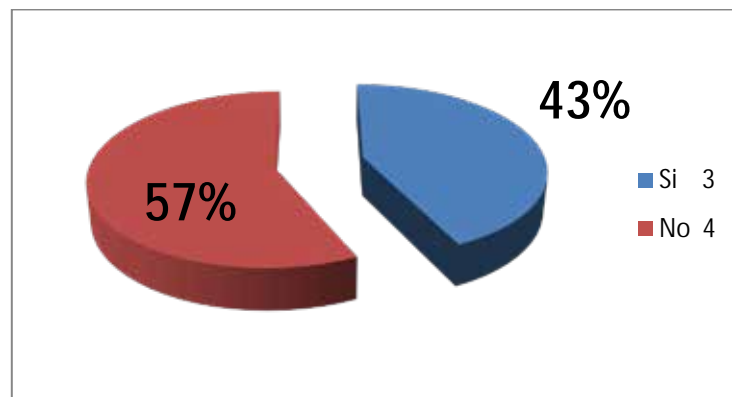


Gráfico 7.- Emisión y envío de estados de cuentas a clientes

Fuente: Valera (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cuarenta y tres por ciento (43%) de los encuestados, indica que se realiza una confirmación periódica por escrito, mediante el envío de los estados de cuenta a los clientes, de los saldos por cobrar, por su parte, el cincuenta y siete por ciento (57%) restante indica que no se envían. Los estados de cuenta, son una herramienta que permiten mantener una comunicación constante con los clientes, informándoles y recordándoles de manera oportuna sobre sus obligaciones que tiene con la organización, así como dándoles a entender que estamos en espera de su pago oportuno, y sirve de mecanismo de control cuando el importe ya ha sido pagado pero no registrado.

Ítem 8.- ¿Se realizan periódicamente conciliaciones bancarias entre los auxiliares de las cuentas por cobrar, y los estados de cuenta bancarios?

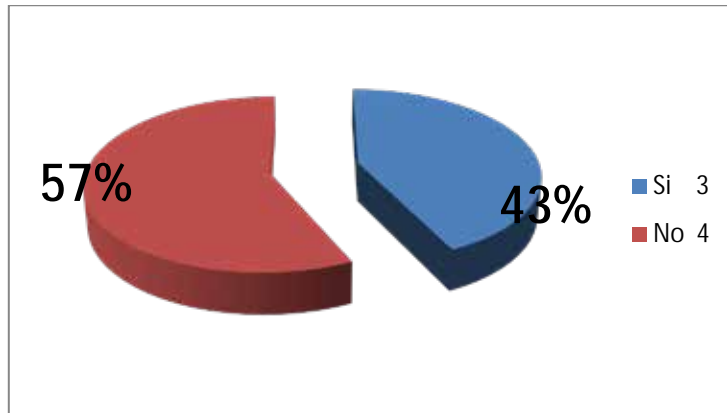


Gráfico 8.- Conciliación de saldos

Fuente: Valera (2017)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, ante esta interrogante, que el cuarenta y tres por ciento (43%) de los encuestados, indica que concilian periódicamente los auxiliares de las cuentas por cobrar vs los estados de cuenta bancarios y los recibos de cobro, por su parte, el cincuenta y siete por ciento (57%) restante, señala que no se realizan periódicamente, presentándose una debilidad de control interno en los proceso de cobranza, ya que la información suministrada a la gerencia no es real, y esto afecta la elaboración del flujo de caja, así como verificar que el cliente haya pagado el monto correspondiente de la factura.

Fase II. Descripción de las fortalezas y debilidades del proceso de cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.

Una vez analizados los resultados obtenidos a través de la técnica de recolección de datos aplicada, los mismos fueron presentados en una matriz DOFA, para exponer los factores internos y externos que afectan el proceso de cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A. la cual se presenta a continuación.

Cuadro 1.- Matriz DOFA

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS / EXTERNOS	1-Personal con disposición de mejorar los procesos de cobranza. 2- Intención de mejorar políticas de cobranza por parte de la gerencia.	1-No se registran oportunamente las cuentas por cobrar y las cobranzas efectuadas. 2- No se emiten estados de cuenta periódicos. 3-Información poco confiable para elaboración del flujo de caja.
OPORTUNIDADES	FO	DO
1-Controles internos como herramienta de mejora de procesos. 2-Banca electrónica como medio de conciliación de saldos. 3-Páginas web como canal de comunicación rápida con el cliente para envío de estados de cuenta y verificación de saldos.	1.- Capacitar al personal en procesos de controles interno sobre los procesos de registro oportuno de la cobranza. 2- Emisión de reportes diarios de movimientos bancarios para hacer seguimiento de los pagos efectuados por clientes a la cuenta bancaria de la firma.	1- Emisión y envío de saldos de cuenta a clientes de manera continua vía páginas web.

AMENAZAS	FA	DA
1-Debilitacion de la liquidez financiera. 2- Insolvencia de pagos a acreedores. 3-Economía inestable inflacionaria. 4-Pérdida del poder adquisitivo de los clientes. 5-Riesgo de incobrabilidad de saldos.	1-Aplicación de técnica de análisis de vencimiento para gestionar las facturas con mayor tiempo de vencimiento.	1-Uso de conciliaciones bancarias quincenales.

Fuente: Valera (2017)

Por medio de la matriz DOFA se pudo describir fortalezas y debilidades del proceso de cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A., entre los cuales se presentan los siguientes:

- Dentro de las fortalezas encontradas se obtiene que la empresa tiene disposición de mejorar los procesos de cobranza, expresada mediante la gerencia mediante la disposición de realizar el diagnóstico de la problemática planteada.
- El personal tiene disposición de aplicar las estrategias administrativas y contables para mejorar el tiempo de registro de la cobranza efectuada.
- Asimismo cabe señalar que las debilidades más significativas se presentan por no registrar diariamente las cuentas por cobrar y la cobranza efectuada, no se emiten con regularidad estados de cuenta, ni se concilian saldos para evaluar que todos los movimientos de ingresos se estén efectuando por montos correspondientes.
- Se observa que no existen controles internos, falta de comunicación con el cliente, cifras poco confiables, debilitación de la liquidez financiera, riesgo

de insolvencia, y de generar cuentas incobrables por no gestionar la cobranza a tiempo.

En consecuencia a las implicaciones anteriores, se evidencia la necesidad de implantar estrategias administrativas y financieras para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza de la firma contable EJ Consultores de Valencia.

Fase III. Diseño de estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.

Finalmente, una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, en esta etapa se elaboró una propuesta en la cual se diseñaron estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza de la empresa en estudio, de tal manera que, se pueda mejorar la gestión de cobranza a través de la unificación de criterios, así como servir de herramienta de adiestramiento a los nuevos empleados que ingresen a la empresa, con la finalidad de obtener liquidez mediante la eficiente cobranza, evitar el vencimiento de cobro de facturas, garantizar un flujo de caja óptimo y cumplir con los objetivos propuestos por la organización para su desempeño eficiente.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Presentación De la Propuesta

El presente capítulo está desarrollado con la finalidad de diseñar una propuesta viable para solventar la problemática existente en la firma contable E J Consultores de Valencia C.A., que de acuerdo al diagnóstico efectuado, a través de la técnica e instrumento aplicado, se pudo detectar debilidades por falta de controles internos en sus procesos de registro de la cobranza, que permitan determinar las cifras reales de los ingresos obtenidos producto de la recuperación de la cuentas por cobrar, y poder realizar una un flujo de efectivo de manera confiable para proyectar el pago de sus obligaciones contraídas.

Para ello, requiere de la implantación de estrategias administrativas y contables que permitan el registro de la cobranza, para determinar la situación determinar las obligaciones reales que los clientes tienen con la firma contable, y poder gestionar el cobro, aumentar la liquidez financiera, optimizar los procesos, y brindarle una seguridad al personal de ejecutar procesos efectivos que aporten a logro de los objetivos organizacionales.

6.2 Objetivos de la Propuesta

6.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.

6.2.2 Objetivos Específicos

- Implantar herramientas de control que permitan el cumplimiento de las actividades emanadas de las estrategias administrativas y contables propuestas.
- Brindar a la empresa herramientas que ayuden a conseguir información confiable para determinar los ingresos sus metas de desempeño y rentabilidad previniendo posibles pérdidas.
- Identificar y poner en ejecución acciones requeridas para minimizar los riesgos de incobrabilidad de cuentas.

6.3 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta se justifica en el ámbito económico y social, debido a que brindará una solución viable a la firma contable E J Consultores de Venezuela C.A., y a empresas similares que presenten debilidades en sus procesos de registro de cobranza, con la finalidad de poder determinar las cifras reales de las obligaciones que los clientes tienen con la empresa y gestionar efectivamente su recuperación, para fortalecer la liquidez financiera, es por ello, que se proponen estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza, para lograr una estabilidad organizativo, confiabilidad en la información financiera, buen ambiente laboral, comunicación entre departamentos y proporcione seguridad razonable en las actividades desempeñadas por el departamento de cuentas por cobrar de la empresa.

6.4 Factibilidad de la Propuesta

Para dar cumplimiento a la propuesta planteada, es imprescindible evaluar las posibilidades del estudio, con la finalidad de proporcionar los

medios necesarios para el alcance de los objetivos propuestos, es por esto que se debe tomar en consideración la factibilidad operativa, tecnológica y económica que ella presenta.

6.4.1 Factibilidad Operativa

Esta factibilidad viene determinada por todas las actividades u operaciones que se realizan en la empresa, por consiguiente, en el desarrollo de esta investigación la propuesta es operativamente factible, ya que la misma genera cambios, logrando efectividad en los procedimientos y métodos ejecutables para optimizar los procesos para el registro contable de la cobranza, por otro lado no se requiere de cambios en la estructura organizativa de la empresa, ya que no se requiere de un aumento del recurso humano.

6.4.2 Factibilidad Técnica

La factibilidad tecnológica, está estrechamente relacionada con procedimientos, recursos y medios con que cuenta la empresa E. J. Consultores de Valencia C.A., para garantizar los resultados deseados con el diseño propuesto. Por consiguiente, la empresa tiene a disposición un personal capacitado para manejar el diseño de las nuevas herramientas propuestas, asimismo, cuenta con equipos tecnológicos actualizados (computadoras, impresoras, sistemas contables integrales en todas las áreas) que permitan mantener al día los registros contables de la cobranza efectuada a los clientes.

6.4.3 Factibilidad Económica

Esta factibilidad consiste en el análisis de los costos – beneficios aplicados para el diseño de la propuesta, permitiendo conocer de esta forma la inversión a realizar. La empresa aportará una pequeña inversión económica,

siendo esta factible para llevar a cabo la aplicación de la propuesta, la cual se justifica ya que permitirá mejoras en los procesos en el área de cobranzas, y por ende cuentas por cobrar y el flujo del efectivo.

6.5 Desarrollo de la Propuesta

La presente propuesta tiene como objeto mejorar los procesos de área de cobranza de la empresa E.J. Consultores de Valencia C.A., a través de estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza, que permitan mejorar el desempeño del personal que labora en esta área, y que se traducirán en el logro eficiente y eficaz de sus funciones, permitiendo la consecución de metas departamentales y objetivos organizacionales, además de proporcionar una mejora profesional de su personal, considerando que el talento humano es el que le da valor agregado a las organizaciones, que permitan garantizar su permanencia en el tiempo, y su posicionamiento en el mercado.

Además, se traducirá en beneficios para la organización, ya que se presentarán los estados financieros con cifras reales para la planificación de la cobranza, análisis de vencimiento de las facturas y mejoras en la gestión de cobranza, que permitan aumentar la liquidez de la empresa para el pago oportuno de sus obligaciones. Es por ello, que se presenta las estrategias administrativas y contables como propuesta para la solución de la problemática existente en la empresa en estudio.

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS PARA EL
REGISTRO OPORTUNO DE LA COBRANZA DE LA
FIRMA CONTABLE E.J. CONSULTORES DE VALENCIA C.A.**

· Objetivo 1.- Implantar herramientas de control que permitan el cumplimiento de las actividades emanadas de las estrategias administrativa y contables propuestas.

Este objetivo tiene como finalidad implantar herramientas de control que permitan el cumplimiento del proceso de cobranza, mediante normativas que debe cumplir el personal encargado de su gestión y realizar el registro oportuno para obtener información confiable, veraz y oportuna sobre las deudas que tienen los clientes con la empresa, y poder realizar una efectiva cobranza.

Estrategias 1.- Normativas para el registro diario de las cuentas por cobrar y la cobranza efectuada a los clientes.

Esta estrategia tiene como finalidad establecer como normativa el registro diario de las obligaciones contraídas por los clientes con la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A., producto de los servicios prestados en materia contable, tributaria y fiscal.

Esta normativa establece que diariamente al generarse la factura de los servicios prestados al cliente, bien sea por llevar los registros mensuales, como emisiones de estados financieros, cálculos de impuestos, prestaciones, vacaciones entre otros, por lo que se llevará un registro en un libro auxiliar en el cual se detalle el nombre del cliente, número de factura, fecha de emisión, fecha de vencimiento, importe de la factura, fecha de cobro, observaciones.

Asimismo, se establece como normativa que diariamente se realizará el registro de la cobranza en el auxiliar de cuentas por cobrar, para actualizar los saldos

pendientes de cobranza y dar de baja las cuentas ya cobradas, para ello se requiere del recibo de cobranza, en el cual se detalle, cliente, número de factura cobrada, fecha de cobro, forma de pago por parte del cliente y número de documento de pago (cheque, transferencia o depósito), número del comprobante de cobro (recibo de cobranza), importe en bolívares.

Estrategia 2.- Emisiones de reportes y verificación de registros.

Esta estrategia tiene con finalidad de emitir reportes diarios de las facturas emitidas y verificación de su registro correcto, y validación de los datos, para garantizar que todas las facturas emitidas hayan sido registradas.

Asimismo, se emitirán reportes de la cobranza registrada para verificar que la factura dada de baja en la cobranza corresponda al cliente y factura correcta, así como por el monto indicado.

Emitir reportes de las cuentas pendientes por cobrar y de los pagos efectuados por los clientes para poder planificar el flujo de efectivo.

Estrategia 3.- Emisión de movimientos bancarios diarios mediante la banca electrónica para verificar que los abonos a cuenta coincidan con los comprobantes de depósitos y transferencias.

Para la validación de la información confiable y oportuna, se emitirán movimientos bancarios diarios, a través de la banca electrónica y se revisará que el depósito o transferencia a cuenta corresponda con los abonos en cuenta bancaria, verificando que los depósitos se hagan diariamente para evitar que se manipule inadecuadamente los fondos de la firma contable, y que haya sido por el monto correcto de acuerdo a los comprobantes de cobranza.

Asimismo, este reporte permitirá detectar a tiempo, en el caso que existieran, cheques devueltos, para gestionar a tiempo su reposición.

· Objetivo 2.- Brindar a la empresa herramientas que ayuden a conseguir información confiable para determinar los ingresos, sus metas de desempeño y rentabilidad previniendo posibles pérdidas.

La finalidad del presente objetivo es brindar a la empresa herramientas que ayuden a conseguir información confiable para determinar los ingresos reales obtenidos en el proceso de cobranza, permitiendo conseguir una información, confiable veraz y oportuna, sobre la gestión de cobranza, logrando las metas establecidas por la gerencia, evitando que se acumulen facturas vencidas.

Estrategia 4.- Emisiones y envío de estados de cuenta

Quincenalmente, se enviarán estados de cuenta para recordarle al cliente el saldo que tiene pendiente con la empresa EJ Consultores de Valencia C.A.; con la finalidad de recordarle al cliente el compromiso de pago que tiene con la firma contable, así como identificar los pagos realizados que no han sido registrado, bien sea por que el cliente lo realizó y no notificó el mismo, o por trasapelado de los recibos de cobranza.

Estrategia 5.- Apertura de página web como herramienta de comunicación continua con el cliente.

Esta estrategia permite, mejorar la comunicación con el cliente enviando mediante la página web a sus correos electrónicos los estados de cuenta, permiten que éste confirme la recepción de la información y las notificaciones sean archivadas como comprobante en el caso de gestionar acciones legales por incumplimiento.

Estrategia 6.- Realización de conciliaciones bancarias vs los libros auxiliares de cuentas por cobrar.

Esta estrategia busca mantener los registros confiables, y oportunos para la toma de decisiones, ya que mediante ellas se busca que los montos de los registros efectuados en los libros coincidan con los saldos bancarios, esta operación la realizará otra persona que no sea la que lleva los registro en el auxiliar para supervisar que las normativas se estén cumpliendo.

Objetivo 3.- Identificar y poner en ejecución acciones requeridas para minimizar los riesgos de incobrabilidad de cuentas.

Es necesario, además del registro de los cobros, buscar acciones para recuperar aquellas cuentas que los clientes aún no han pagado, agotando los medios necesarios para su cumplimiento.

Estrategia 7.- Realizar análisis de vencimiento para priorizar el cobro de las facturas de mayor vencimiento.

Semanalmente, se revisarán las facturas vencidas y se emitirá reporte para gestionar las actividades de cobranza, se les dará prioridad a aquellas que no han sido pagadas o no se encuentren reflejadas en el movimiento bancario diario.

Asimismo, se realizará una planificación de cobranza en el cual se establezca el nombre del cliente, número de factura, fecha de emisión, fecha de vencimiento e importe, para realizar la gestión de cobranza.

Se emitirá carta vía correo electrónico especificándole al cliente la deuda que tiene con la empresa y los detalles de la factura, la cual servirá de recordatorio o de notificación en caso de que pueda haber traspapelado la factura y no la tuviera presente en el plan de pago. Se anotará el nombre de la persona que recibió la notificación de envío y el cargo que ocupa, para registrar en el expediente del cliente en el caso de la necesidad de gestiones legales, y se establecerá el día en que pagaran

la deuda, la forma de pago y si hay que retirar cheque con el motorizado se especificará hora.

Estrategia 8.- Realizar llamadas telefónica con personal responsable de las cuentas por pagar para programar posibles fechas de cobranza.

Los clientes que no cuenten con correos electrónicos se les realizarán llamadas telefónicas y se les solicitará la correspondiente fecha y forma de pago, se tomará nota de la persona responsable, y se registrará en el libro auxiliar de cuentas por cobrar para su control.

Estrategia 9.- Envío de cartas de cobro para gestionar las facturas con fecha de vencimiento mayor a treinta (30) días.

En el caso que el cliente no responda a los envíos de estados de cuenta, y llamadas telefónicas, o no cumpla con el pago en las fechas acordadas, se procederá a enviar a través del motorizado, las correspondientes cartas de cobro, se realizarán tres avisos de cobro a factura con más de treinta días de retraso del pago desde la fecha de vencimiento, con un intervalo de quince (15) días entre cada una, y en el caso de no conseguirse respuesta se enviará el caso al departamento legal. De allí, la importancia de realizar todas medidas necesarias de cobranza para no tener que llegar a esta etapa tan incómoda entre el cliente y la empresa.

Estrategia 10.- Planificar tiempos ruta del mensajero para retiro de cheques de clientes.

Se deberá realizar de acuerdo a la planificación de cobranza una ruta diaria al mensajero para el retiro de los cheques donde los clientes, entregándoles las facturas originales siempre y cuando se reciba el respectivo pago y el recibo de cobranza, y especificando de manera lógica y eficiente la ruta a seguir para que sea productivo, previamente se contactarán los clientes

para confirmar que esté listo el correspondiente cheque de pago y las respectivas retenciones en el caso que sea agente especial de retención.

Mediante el conjunto de estrategias expuestas se busca optimizar tanto el proceso de registro de cobranza, como la gestión de la misma, ya que al tenerse las cifras reales se podrá realizar una planificación adecuada para la recuperación de las cuentas en manos de los clientes, y poder ser utilizada para la toma de decisiones.

CONCLUSIONES

La presente investigación, se basó en evaluar el área de cobranzas de la firma contable E.J. Consultores de Valencia, la cual presenta debilidades en sus procesos de registro, ya que no cuenta con manuales formalmente establecidos ni controles internos, que permitan el cumplimiento de las actividades relacionadas, para realizar el diagnóstico se procedió a aplicar la técnica la encuesta, a través de un cuestionario, cuyos resultados fueron analizados e interpretados, con los cuales se detectaron debilidades en sus procesos de registro de cobranza, en donde se concluye lo siguiente:

- Dentro de las fortalezas encontradas se obtiene que la empra tiene disposición de mejorar los procesos de cobranza, expresada mediante la gerencia mediante la disposición de realizar el diagnóstico de la problemática planteada.
- El personal tiene disposición de aplicar las estrategias administrativas y contables para mejorar el tiempo de registro de la cobranza efectuada.
- Asimismo cabe señalar que las debilidades más significativas se presentan por no registrar diariamente las cuentas por cobrar y la cobranza efectuada, no se emiten con regularidad estados de cuenta, ni se concilian saldos para evaluar que todos los movimientos de ingresos se estén efectuando por montos correspondientes.
- Se observa que no existen controles internos, falta de comunicación con el cliente, cifras poco confiables, debilitación de la liquidez financiera, riesgo de insolvencia, y de generar cuentas incobrables por no gestionar la cobranza a tiempo.

En consecuencia a las implicaciones anteriores, se evidencia la necesidad de implantar estrategias administrativas y financieras para optimizar los procesos para el registro oportuno de la cobranza de la firma contable EJ Consultores de Valencia. C.A., lográndose el objetivo general propuesto en el presente informe.

En este sentido, establecer estrategias adecuadas administrativas y contables para optimizar los procesos de registro de cobranza, es una herramienta gerencial, que establece un conjunto de elementos a fin de que cada uno de los abonos en cuenta bancaria, efectuados por los clientes estén debidamente registrados y poder contar con la información financiera necesaria para planificar el flujo de caja, gestionar los saldos de las cuentas de los clientes pendientes de los cobros, y que todas las operaciones estén respaldados por la documentación necesaria, y al mismo tiempo faciliten las actividades de cobros, con el propósito de conducir eficientemente las actividades a la obtención de los objetivos y sirviendo de apoyo a la solución de problemas.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en la evaluación y diagnóstico que se realizó en el área de cobranza de la E J Consultores de Valencia C.A., se sugiere a la empresa implementar las estrategias adecuadas administrativas y contables para optimizar los procesos de registro de cobranza, ya que constituye uno de los elementos que permitirá mejorar las debilidades que se encuentran presentes, y así generar eficiencia y eficacia en el proceso, además se considera conveniente formular las siguientes recomendaciones:

- Implementación de las estrategias propuesta, a través del diseño de un manual de normas y procedimientos para el área de cobranza, en donde se involucre el plan general de organización y que sirva de herramienta para llevar a cabo las diversas actividades en el área, siendo este el instrumento más idóneo para evitar las distorsiones en los procesos, asegurando en todo momento su continuidad en las actividades y que el personal conozca las normas y procedimientos.
- Implementar el manejo de procedimientos de control interno para el área de cobranza, evitando así la aplicación de procedimientos empíricos y controles ineficientes, utilizando como guía los puntos propuestos, los mismos que permitirán garantizar el funcionamiento adecuado de toda gestión que realice este departamento y que cumpla con sus atribuciones correspondientes, en beneficio de los intereses de la empresa.
- Promover el uso apropiado de los diferentes indicadores financieros para asegurar una adecuada liquidez y una gestión eficiente de las transacciones.
- La gerencia debe supervisar periódicamente el desempeño de sus trabajadores en el área de cobranza, en especial lo relacionado a los registros

contables, para ello debe, Implementar políticas de control que supervise el desenvolvimiento, de esta manera se espera la eficacia y eficiencia en cuanto a la realización de sus actividades.

- Revisar periódicamente los procedimientos y políticas de crédito para cambiar, modificar, adaptar o actualizar conforme a las necesidades de la empresa, y asegurar que las expectativas de rendimiento y utilidades se cumplan.
- Capacitar constantemente a todo personal que esté involucrado en los procesos de registro de cobranza, ya son necesarias para una administración óptima de del flujo de caja, así como instruir al personal acerca de la importancia del uso y cumplimiento de las normas establecidas, ya que de esta manera aumenta la productividad del personal, mejora su desempeño y la organización logra sus objetivos organizacionales.
- Es conveniente llevar a cabo una evaluación de las posibilidades de cobro del conjunto de clientes, para determinar una base de estimación de las cuentas de cobro dudoso y así afrontar las posibles pérdidas permitiendo una apropiada presentación del rubro de cuentas por cobrar en los estados financieros.

REFERENCIAS

Bibliográficas

Arias, Fideas (2006). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.

Azocar, Ronny (2008) **Principios de Auditoria**. Decimocuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana S.A. Colombia.

Balestrini, Miriam (2006). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Editorial Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.

Chávez, Norelis (2010). **Introducción a la Investigación Educativa**. Maracaibo. Venezuela.

David, Fred. (2013). **Conceptos de Administración Estratégica Capítulo 1. Naturaleza de la Administración Estratégica**. México: Editorial Person.

Delgado, Yamile Colombo, Leyda y Yorfila, Rosmel (2003). **Conduciendo la Investigación**. Ediciones Demanda. Caracas. Venezuela.

Ettinger, Richard y Goliet, David (2002), **Crédito y Cobranza**. Vigésima Primera reimpresión. Editorial Continental S.A. C.V. MEXICO.

Francés, Antonio (2012). **Compromiso Social: Gerencia para el siglo XXI**. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A... México.

Hernández, Sampieri (2003). **Metodología de la Investigación**. México D.F. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2010). **Metodología de la Investigación**. México D.F. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.

Koontz, Harold y Weihrick, Heinz (2001). **Administración Una Participación Global**. McGraw Hill Editores. México.

- Leonarduzzi, Gregorio (2014), presentó un informe de pasantía titulado “**Normas y procedimientos administrativos para el control de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Transporte Zoloft C.A.**”, Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Mintzberg, Henry; Quinn, James y Voyer, John (2007). **Gerencia y Planeación Estratégica**. Editorial Normas. Colombia.
- Morón, Carlos (2013), **Lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez S.A.**, en la Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Pardinas, Felipe (2008). **Metodología y técnica de investigación en ciencias sociales**. Introducción elemental. 17ª ed., Siglo Veintiuno. México.
- Parella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Editorial Fedupel. Caracas. Venezuela.
- Peraza, Rosamer (2013), **Plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de crédito y cobranza en la empresa Molinos Carabobo S.A.**” Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Ramírez, Tulio (2007). **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas.
- Rosenberg, Jerry (2008). **Diccionario de Administración y Finanzas**. Editorial Ediciones Océano. Barcelona. España.
- Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación**. 3ra Reimpresión. Ediciones Lumen/Humanitas. Caracas. Venezuela.
- Santillana, Juan (2003). **Establecimiento del Sistema de Control Interno. La función de contraloría**. (2a. ed.). Thomson, S. A. ,México.
- Santillana, Juan. (2013), **Auditoría Interna Integral: Administrativa, Operacional y Financiera**. Editorial Pearson Educación. México. D.F.
- Serna, Humberto (2007). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología**. 7ª Edición. Editorial 3R Editores. Bogotá, Colombia.

Superlano, Yolcedi (2013), **Estrategias para mejorar el Control Interno de los Procedimientos Contables de Cuentas por Cobrar en la empresa Acero y Válvulas C.A**". Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.

Tamayo y Tamayo, Mario (2007). **El proceso de la investigación Científica**. Tercera Edición. Ediciones Limusa, S.A. Ciudad de México. México.

Universidad pedagógica Experimental Libertador (2014). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela

Villalobos, Jenny (2015), **Lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A. Ubicada en Yagua - Estado Carabobo**, Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.

Weston, Fred y Brigham, Eugene (2002). **Fundamentos de Administración Financiera**. 10° Edición. Mc Graw Hill, México.

Electrónicas

Pérez, Pedro (2005). [Documento en línea]. Disponible en: http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno. [Consulta, 2017, Mayo].

ANEXOS



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

Estimado señor
Administrador.-

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de estrategias adecuadas administrativas y contables para optimizar los procesos de registro de cobranza de la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un informe de acreditación por experiencia laboral universitaria. Por lo que la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración,

Anexo 2.- Cuestionario

Ítem 1.- ¿Sabe usted si la Firma Contable Consultores de Valencia C.A., cuenta con políticas administrativas y contables que rigen el mantenimiento de los registros de cobranza?

SI___NO___

Ítem 2.- ¿Sabe usted si las facturas están adecuadamente custodiadas?

SI:___NO___

Ítem 3.- ¿La empresa cuenta con recibos de cobranza pre-diseñados y pre- numerados para lleva un control de los registros e ingreso por cobranza?

SI___NO ___

Ítem 4.- ¿Sabe usted si se registran diariamente las facturas pendientes de cobro en un libro auxiliar de cuentas por cobrar?

SI___NO___

Ítem 5.- ¿Tiene usted conocimiento, si se registran oportunamente los cobros de las facturas pagadas por los clientes en el libro auxiliar de cuentas por cobrar?

SI___NO___

Ítem 6.- ¿Se utilizan métodos de análisis de vencimiento para lograr un manejo eficiente de las cuentas por cobrar?

SI___NO___

Ítem 7.- ¿Sabe usted si se envían los estados de cuenta para la confirmación de los saldos por cobrar a los clientes de forma periódica?

SI___NO___

Ítem 8.- ¿Se realizan periódicamente conciliaciones bancarias entre los auxiliares de las cuentas por cobrar, y los estados de cuenta bancarios?

SI___NO___