UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA

TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR. CASO DE ESTUDIO PREVALER, C.A.

Autores:
Saavedra H. Eliana L.
Santos A. María de los Ángeles.
Uribe H. Javier F.

Campus Bárbula, Noviembre de 2011

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA

TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR. CASO DE ESTUDIO PREVALER, C.A.

Tutor:
JOSE L. DOMINGUEZ.

Autores:
Saavedra H. Eliana L.
Santos A. María de los Ángeles.
Uribe H. Javier F.

Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Contaduría Pública

Campus Bárbula, Noviembre de 2011

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR. CASO DE ESTUDIO PREVALER, C.A.

Tutor:

JOSE L. DOMINGUEZ.

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.

Por. **JOSE L. DOMINGEZ.**
C.I. V-16.424.151

Campus Bárbula, Noviembre de 2011

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA

ACTA DE APROBACIÓN

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado "TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR. CASO DE ESTUDIO PREVALER, C.A.**",** presentado por: Saavedra Eliana, C.I. V- 17.032.405 para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública, Santos María, C.I. V-17.397.858 para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública y Uribe Javier, C.I. V-15.398.644 para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública; estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:_____ a los _____días del mes de _____ del año _____.

Coordinador	Miembro Principal
Tutor	Suplente

Campus Bárbula, Noviembre de 2011

DEDICATORIA

Dios por ser mi amigo, mi guía y mi esperanza, a la Santísima Virgen María por estar presente en cada segundo de mi vida y en cada paso que doy.

A mi mamita linda Teresa Hernández, por estar siempre a mi lado confiando y creyendo en mi, dándome su amor incondicional y enseñándome todos los días a luchar por mis sueños.

A mi hermanita Luisana Saavedra, por ser un ejemplo a seguir y estar a mi lado en todos los momentos y decisiones de mi vida.

A mis compañeros de Trabajo de Grado Javier Uribe y María Santos por compartir conmigo esta experiencia y finalizar esta etapa tan importante en mi vida.

A mi amigo, Rafael Aguilar por darme animo en los momentos difíciles, a Laura Di Luzio y Maylyn Torres que de alguna manera estuvieron a mi lado a lo largo de la carrera, a mi amigo Freddy Strauss, por alegrarme la vida en los momentos que compartimos juntos.

Y especial mente a una persona que aunque no compartió mucho conmigo me dio su sabio consejo en el momento que más lo necesite “Egilda Jiménez”.

ELIANA L. SAAVEDRA H.

DEDICATORIA

A Dios, a la Santísima Virgen y a mi Ángel Guardián.

A mi mamá, mi hermano, mis abuelos… a toda mi Familia.

A mis compañeros de trabajo de Grado.

A todas aquellas personas que me han apoyado y han estado incondicionalmente en todas las etapas de mi vida.

MARÌA DE LOS ANGELES SANTOS.

DEDICATORIA

Al iniciar a escribir estas líneas y pensar en todo el camino recorrido se me vienen a la mente muchísimos nombres que de alguna forma fueron protagonista de este anhelado sueño.

Iniciare dedicando el logro de esta meta al GRAN TIMONEL a ese DIOS VIVO que esta dentro de mi y en todos los corazones del mundo, ese ser celestial que me dio la fuerza, paciencia, tolerancia, sabiduría, pasión y comprensión para culminar satisfactoriamente esta etapa.

A mis padres a quienes amo y adoro, por impulsarme desde el principio y por regalarme ese apoyo incondicional desde mucho antes de iniciar este gran sueño y por ser compañeros de camino a lo largo de cada etapa de este proceso. Hoy por hoy estoy infinitamente agradecido por toda la confianza que depositaron en mí, así como por todo el amor, el sacrificio, la paciencia, y el entusiasmo brindado en todo momento, por eso y por muchas cosas más ¡GRACIAS QUERIDOS PADRES!

A mi hermana Francis, quien con su ejemplo de vida siempre me enseño que en nuestro recorrer no existen límites, que somos nosotros quienes nos ponemos barreras y que la constancia, la disciplina, la ética, la responsabilidad y la honestidad son valores que siempre tenemos que fortalecer ya que los mismos en conjunto nos hacen ser un mejor ser humano, a ella doy gracias por sus consejos y por ser un apoyo incondicional tanto académicamente como espiritualmente en toda mi carrera.

A mi bella novia Adriana, quien llego a mi vida al inicio del recorrido y desde ese momento todo su amor sumado al apoyo, carisma, entusiasmo, confianza, solidaridad y alegría se convirtieron en ingredientes esenciales y vitales para fortalecer mi corazón y mi espíritu. Su compañía fuera y dentro del campus siempre me inspiro en seguir adelante, a no dejarme vencer frente a las adversidades y a siempre pensar que ese futuro que tanto soñamos día a día se hacía realidad.

Buen viento y buena mar

Javier Uribe

AGRADECIMIENTO

Le doy gracia Dios porque sin él hubiera sido imposible llegar hasta aquí, el es mi guía, mi amigo y mi inspiración para seguir adelante.

A mi mamá que con su amor, dedicación, y una fe inmensa en dios, ha hecho de mí, lo que soy hoy en día. Gracias mamita por creer siempre en mi y apoyarme en todo momento.

A la Universidad de Carabobo por ser nuestra casa de estudios, y especialmente a le mejor facultad, a la "Facultad de Ciencias Económicas y Sociales", la cual me brindo todos sus conocimientos, su estructura, su biblioteca, su gente y la mejor formación como profesional.

A todos y cada uno de los profesores que a lo largo de la carrera nos regalaron sus conocimientos y nos formaron como profesionales.

A él Prof. José Leonardo Domínguez por ser nuestro Tutor.

Les agradezco a mis compañeros y amigos Javier y María, por cada momento que compartimos junto, durante la carrera y especialmente los últimos días que fueron de gran incertidumbre.

Dios los bendiga a todos……

Eliana Saavedra.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a la Santísima Virgen y a mi Ángel Guardián por ser la luz de mi camino.

A mi mamá, mis abuelos y familiares quienes me han dado su amor su, apoyo incondicional, su compañía y sus consejos.

A nuestra Alma Mater Universidad de Carabobo, en especial a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales por ser la base de nuestro crecimiento profesional.

A nuestro Tutor y a todos los Profesores que de alguna forma u otra nos brindaron su apoyo y conocimientos, no solamente en nuestro Trabajo de Grado, sino durante todo el tiempo como estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

A mis compañeros de Trabajo de Grado, por permitirme compartir con ellos esta etapa de mi vida Universitaria.

A todos aquellos compañeros de estudio que han demostrado ser mis verdaderos amigos.

MARIA DE LOS ANGELES SANTOS

"El Señor es mi pastor, nada me falta" (Salmo 23)

AGRADECIMIENTO

Iniciare dando gracias a mi Dios, a ese Dios que todo lo puede, quien me puso en este camino en el momento indicado y me permito enamorarme de esta hermosa carrera del cual me siento tan orgulloso.

A mis padres, quienes me apoyaron y acompañaron en todo momento, y quienes me hicieron sentir que siempre podía contar con ellos. Todos sus sacrificios, sus palabras de aliento, y esa capacidad de amar hoy se traducen en orgullo por la victoria alcanzada.

A la UNIVERSIDAD DE CARABOBO especialmente a la FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES (FACES). Quien me abrió las puertas del conocimiento y me permitió descubrir que esta facultad es mucho más que un recinto estudiantil, ella es todo un UNIVERSO. Hoy por hoy puedo decir que me siento enamorado de esta gran UNIVERSIDAD de todo lo que representa y de toda su historia, por eso ahora más que nunca SOY FACES.

A los profesores y preparadores, quienes fueron parte importante en mi desarrollo académico, y quienes fueron ejemplo de responsabilidad, ética, disciplina pasión y vocación en todo momento.

Al personal Obrero, quien con su desempeño laboral del día a día hicieron que nuestro paso por la UNIVERSIDAD DE CARBOBO fuese más ameno.

A nuestro tutor, Profesor José Leonardo Domínguez quien nos acompaño en nuestro trabajo de grado y nos dio la confianza de creer en nuestras propias capacidades.

A la empresa PREVALER, C.A quien nos dio la oportunidad de poder desarrollar nuestro trabajo de grado en sus instalaciones y nos permitió el acceso a toda la información necesaria para llevar a cabo esta tarea.

A Eliana Saavedra y María Santos quienes fueron mis compañeras de trabajo de grado, y en todo momento mostraron ejemplo de paciencia, responsabilidad y disciplina. Hoy por hoy puedo decir que me siento doblemente victorioso no solo por lograr esta meta sino también por encontrar en ellas a dos grandes amigas.

Servir es Reinar ***Javier Uribe***

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL
Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS BARBULA

TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR.

CASO DE ESTUDIO PREVALER, C.A

.

Autores: Saavedra Eliana, Santos María y Uribe Javier
Tutor: Domínguez, José L.
Fecha: Noviembre de 2011.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es proponer técnicas y procedimientos para una cobranza efectiva dirigida a la optimización del periodo de cobro de la empresa PREVALER, C.A., mediante la realización de los objetivos específicos los cuales llevaron a determinar esta propuesta. La empresa prenombrada ha tenido en los últimos cuatro (04) años un crecimiento vertiginoso en la parte operativa de manera eficiente, pero presentando debilidades de control en la parte administrativa de la misma, ocasionando descontrol en la recuperación de las cuentas por cobrar. Considerando la problemática que presenta esta empresa de atención medica primaria y secundaria, se realizo un diagnostico en el área administrativa siguiendo las siguientes etapas: se reviso el proceso de ingresos-cuentas por cobrar-cobros de la empresa PREVALER, C.A., con los datos obtenidos de la revisión se determinaron las principales causas de la no efectiva recuperación de cuentas por cobrar, con el propósito de solventar la problemática existente en la gestión de cobranza. En la investigación se utilizó un diseño de tipo transeccional, descriptivo, de igual manera la misma se encuentra enmarcada bajo la modalidad de un proyecto factible, basada principalmente en un estudio de campo. La evaluación aplicada a la empresa PREVALER, C.A. fue realizada con una población finita total de diez (10) empleados del departamento de administración y finanzas, conformado por jefes y empleados del área en estudio. Se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario estructurado con 17 ítems. Las recomendaciones estuvieron centradas en el planteamiento de un deber ser, con la intención de brindar unas perspectivas para el diseño de una herramienta que permita optimizar el periodo de cobro de la empresa.

Palabras Claves: Propuesta, Procedimientos, Técnicas, Cuentas por cobrar.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula

FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, **José L. Domínguez;** titular de la Cédula de Identidad V-16.424.151 acepto en calidad de tutor al equipo investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Eliana Saavedra	17032405	0416-9427313	elianasaavedra@hotmail.com		CP
María Santos	17397858	0416-4403949	angelesantos25@hotmail.com		CP
Javier Uribe	15398644	0414-4346082	Javieruribe770@hotmail.com		CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: Sistemas y procedimientos.

Línea: Tecnología de la información y comunicación para la mediana, pequeña y micro empresa.

Interrogante: ¿Cuáles son las técnicas y procedimientos a aplicarse en una cobranza orientada a optimizar el periodo de cobro en la empresa PREVALER, C.A.?

Firman:

_____
Tutor: **José L. Domínguez**
Telf.: 0414-5952151

_____	_____	_____
Estudiante/Investigador	Estudiante/Investigador	Estudiante/Investigador
Eliana Saavedra	María Santos	Javier Uribe
Telf.: 0416-9427313	Telf.: 0416-4403949	Telf.: 0414-4346082

En Valencia, a los 04 días del mes de Octubre del año 2.011

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Oficina de Apoyo a la Investigación

Nº Expediente: __2021

Período Lectivo: 2S/2010

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.
Profesor de Investigación Aplicada: LUZ MARINA MARQUEZ. **Tutor:** JOSE LEONARDO DOMINGUEZ
Título del Proyecto: TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR. CASO DE ESTUDIO PREVALER, C.A.

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	**15-11-2010**	**PRESENTACION DEL PROBLEMA DE ESTUDIO, TITULOS Y OBJETIVOS.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	**21-11-2010**	**MODIFICACION DE LOS IBJETIVOS ESPECIFICOS.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	**01-12-2010**	**REVISION DEL PLANTEAMIENTO.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	**06-12-2010**	**ENTREGA FINAL DEL CAPITULO I.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

Nota:
1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Oficina de Apoyo a la Investigación

Nº Expediente: __2021

Período Lectivo: 2S/2010

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.
Profesor de Investigación Aplicada: LUZ MARINA MARQUEZ. **Tutor:** JOSE LEONARDO DOMINGUEZ
Título del Proyecto: TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR. CASO DE ESTUDIO PREVALER, C.A.

CAPÍTULO II El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación-Bases Teóricas-Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional)-Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	**21-01-2011**	**CORRECCION DE LOS ANTECEDENTES Y BASES TEORICAS.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	**02-02-2011**	**ENTRAGA Y CORRECCION DE LA DEFINICION DE TERMINOS Y BASES LEGALES.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	**10-02-2011**	**REVISION DE LOS ANTECEDENTES Y BASES TEORICAS.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	**17-02-2011**	**ENTREGA DEL CAPITULO II.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

Nota:

1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Oficina de Apoyo a la Investigación

Nº Expediente: __2021

Período Lectivo: 2S/2010

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.
Profesor de Investigación Aplicada: LUZ MARINA MARQUEZ. **Tutor:** JOSE LEONARDO DOMINGUEZ
Título del Proyecto: TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR. CASO DE ESTUDIO PREVALER, C.A.

CAPÍTULO III El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico	1.-	**18-03-2011**	**REVISION Y ENTREGA DE EL TIPO DE INVESTIGACION, DISEÑO Y DESCRIPCION DE LA METODOLOGIO.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	**30-03-2011**	**CORRECCION DE LA POBLACION Y LA MUESTRA DE LA INVESTIGACION.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	**06-03-2011**	**REVISION DEL INSTRUMENTO Y CORRECCION DEL CUADRO TECNICO METODOLOGICO.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	**26-04-2011** **29-04-2011**	**MODIFICACION DEL CUADRO TECNICO METODOLOGICO.** **ENTREGA DEL CAPITULO III.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

Nota:

1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Oficina de Apoyo a la Investigación

Nº Expediente: __2021

Período Lectivo: _2S/2010

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.
Profesor de Investigación Aplicada: LUZ MARINA MARQUEZ. **Tutor:** JOSE LEONARDO DOMINGUEZ
Título del Proyecto: TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR. CASO DE ESTUDIO PREVALER, C.A.

CAPÍTULO IV El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	**02-06-2011**	**REVISION Y ENTREGA DEL INSTRUMENTO.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	**10-06-2011**	**MODIFICACION Y CORRRECCION DEL CUESTIONARIO.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	**28-06-2011**	**VALIDACION DEL INSTRUMENTO.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	**08-07-2011**	**CORRECCION DE LOS GRAFICOS E UNTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

Nota:
1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Oficina de Apoyo a la Investigación

Nº Expediente: __2021

Período Lectivo: _2S/2010

CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.
Profesor de Investigación Aplicada: LUZ MARINA MARQUEZ. **Tutor:** JOSE LEONARDO DOMINGUEZ
Título del Proyecto: TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR. CASO DE ESTUDIO PREVALER, C.A.

CAPÍTULO V El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta-Justificación de la Propuesta-Fundamentación de la Propuesta-Factibilidad de la Propuesta-Objetivos de la Propuesta-Estructura de la Propuesta.	1.-	**10-08-2011**	**REVISION Y ENTREGA DE LA PROPUESTA.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	**24-08-2011**	**REVISION DE LA JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA Y FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	**14-09-2011**	**MODIFICACION DE LA PROPUESTA.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	**23-09-2011**	**REVISION Y ENTREGA DE LA ESTRUCTURA Y EL CAPITULO V.**	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

Nota:
1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	viii
Resumen	xi
Carta de Postulación Tutorial	xii
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xiii
Índice de Cuadros	20
Índice de Gráficos	21
Introducción	23
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	25
Formulación del Problema	27
Objetivos de la Investigación	28
Objetivo General	28
Objetivos Específicos	28
Justificación e Importancia de la Investigación	28
CAPITULO II	
Antecedentes de la Investigación	31
Antecedentes de la Organización	36
Bases Teóricas	37
Bases legales	42
Definición de Términos Básicos	50

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la Investigación	53
Tipo de la Investigación	54
Nivel de Investigación	54
Población	54
Instrumento de Recolección de Datos	55
Confiabilidad del Instrumento	56
Análisis de Datos	57
Fases de la Investigación	58
Cuadro Técnico Metodológico.	59

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación de los Resultados	62

CAPITULO V

PROPUESTA

Presentación de la Propuesta	81
Conclusiones y Recomendaciones	91
Lista de Referencias	94
Anexos	98

INDICE DE CUADROS

Cuadro Nº		Pág.
1	Cuadro técnico - metodológico de operacionalización de variables	59
2	Políticas y procedimientos de la gestión de cobranza.	63
3	Control para determinar las facturas vencidas o que están por vencerse.	64
4	Facturas vencidas del año 2010.	65
5	Control de vencimiento de factura por cliente.	66
6	Procedimiento para otorgar crédito a clientes nuevos.	67
7	Personal responsable de realizar la cobranza a los clientes.	68
8	Referencias financieras y crediticias para otorgar crédito a clientes nuevos.	69
9	Información suministrada por el cliente, antes de aprobar un crédito.	70
10	Control de clientes antiguos para el otorgamiento de nuevos créditos	71
11	Cumplimiento de la conformación por escrito de las referencias comerciales de los clientes nuevos.	72
12	Expediente por clientes, para su debido control.	73
13	Reporte de cuentas por cobrar al cierre de cada mes para la elaboración del estado de flujo de efectivo mensual.	74
14	Relación de cobro para la elaboración de la disponibilidad del efectivo diario.	75
15	Cuentas de clientes morosos.	76
16	Supervisión directa para que se realice el trabajo de	77

	manera correcta.	
17	Auditorias de control al departamento de cuentas por cobrar.	78
18	Técnicas y procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar.	79

INDICE DE GRAFICOS.

Grafico Nº		Pág.
1	Políticas y procedimientos de la gestión de cobranza.	63
2	Control para determinar las facturas vencidas o que están por vencerse.	64
3	Facturas vencidas del año 2010.	65
4	Control de vencimiento de factura por cliente.	66
5	Procedimiento para otorgar crédito a clientes nuevos.	67
6	Personal responsable de realizar la cobranza a los clientes.	68
7	Referencias financieras y crediticias para otorgar crédito a clientes nuevos.	69
8	Información suministrada por el cliente, antes de aprobar un crédito.	70
9	Control de clientes antiguos para el otorgamiento de nuevos créditos.	71
10	Cumplimiento de la conformación por escrito de las referencias comerciales de los clientes nuevos.	72
11	Expediente por clientes, para su debido control.	73
12	Reporte de cuentas por cobrar al cierre de cada mes para la elaboración del estado de flujo de efectivo mensual.	74

13	Relación de cobro para la elaboración de la disponibilidad del efectivo diario.	75
14	Cuentas de clientes morosos.	76
15	Supervisión directa para que se realice el trabajo de manera correcta.	77
16	Investigar si se realizan auditorias de control al departamento de cuentas por cobrar con regularidad	78
17	Procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar.	79

INTRODUCCIÓN

Ante todo es evidente el gran valor que posee en la actualidad una eficiente gestión de crédito y cobranza dentro del mundo de las organizaciones, ya que esta se ha convertido en un tópico gerencial en función del cual se puede medir la efectividad de las operaciones de una organización con miras de alcanzar la competitividad, en tal sentido la gestión de crédito y cobranza representa un eslabón en el mundo de la gerencia. Por otra parte hoy en día el auge de los mercados competitivos han llevado a las organizaciones a enfrentar con eficacia muchos cambios que se han presentado en la creciente integración de la economía mundial; es por esto que muchas organizaciones han adoptado nuevos paradigmas en relación a este tópico y han concentrado sus esfuerzos en la implementación de nuevos procedimientos y políticas que conlleven a el logro de los objetivos de la organización.

Este trabajo está orientado a proponer técnicas y procedimientos para una cobranza efectiva dirigida a la optimización del periodo de cobro de la empresa Prevaler, C.A con el fin de alcanzar el mejoramiento continúo del proceso administrativo, propuesta que de ser implementada contribuiría a obtener una mejora notable en los procesos de la organización.

Luego del marco descrito anteriormente se tiene que esta investigación se divide por capítulos, en los cuales el primero consta en la descripción del problema de estudio, pasando luego por los objetivos de la investigación hasta llegar a la justificación exponiendo las razones de trabajo.

En el capitulo dos se habla sobre los antecedentes de esta investigación, es decir, estudios anteriores que abalan la misma. También se desarrollan las denominadas bases teóricas que constituyen el soporte sobre el cual se fundamenta la presente

investigación. Además se definen los términos que son comunes al lector y requieren por lo tanto la respectiva conceptualización.

El tercer capítulo consta del diseño y tipo de investigación, la población, el nivel de investigación y las técnicas e instrumentos que sirven para recolectar los datos que dan forma a la investigación.

Por su parte el capitulo cuatro contiene el análisis de cada pregunta realizada a los integrantes de la población. Esto no es más que la explicación realizada sobre la información recolectada al aplicar el instrumento según las técnicas seleccionadas por los investigadores.

Pasando el capitulo cinco se tiene el principal objeto de esta investigación, el cual es el desarrollo de la propuesta planteada para así cumplir con el objetivo descrito en el primer capítulo. Por último se llega a las conclusiones y recomendaciones producto de las reflexiones finales de los investigadores luego de haber analizado todo el trabajo de investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento y Formulación del Problema.

En los últimos tiempos el proceso dinámico de la globalización, ha generado la inquietud de muchas empresas en crear ambientes favorables que permitan maximizar sus beneficios. Por lo tanto el principal objetivo en todas las organizaciones con fines de lucro es la rentabilidad, siendo las cuentas por cobrar unos de los activos de mayor importancia. Es por ello que las empresas a nivel general, tanto nacionales como internacionales se están enfocando en lograr una recuperación efectiva de las cuentas por cobrar, debido que al formalizarlas se convierten en dinero; tal es el caso de la empresa Alestra AT&T (México), que según el Instituto Mexicano de Telemarketing revisada el 23 de noviembre de 2010, se vio en la necesidad de enfocar sus esfuerzos hacia una cobranza efectiva mediante la creación de una unidad especializada en la recuperación de su cartera, debido al aumento significativo de cuentas por cobrar vencidas.

En el caso de Venezuela, la inflación ha sido uno de los principales problemas en su economía, debido a ella el dinero pierde valor y disminuye el poder adquisitivo. Al respecto, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2010:1), en su balance preliminar 2009 indica “el país continuó registrando la mayor tasa de inflación de América Latina en un contexto de déficit fiscal y de menor acceso a divisas al tipo de cambio oficial”.

Considerando que las cuentas por cobrar son activos monetarios representados por un determinado número de unidades monetarias por cobrar, no susceptibles a modificar su monto, ya que su importe permanece por el mismo número de unidades

en el tiempo, las mismas se ven afectadas por la inflación disminuyendo su poder adquisitivo, siendo esta variable macroeconómica uno de los principales problemas de la economía. Al respecto Catacora C, Fernando. (2000:43) señala que: "las cuentas por cobrar comerciales están representadas por facturas de ventas a crédito a los clientes y que al igual que los efectos por cobrar, por lo general están denominadas en unidades monetarias fijas, por esta razón, se consideran monetarias."

Por otra parte con respecto a los efectos de la inflación en las partidas monetarias Catacora C, Fernando. (2000:78) afirma que: "las partidas de naturaleza monetaria pierden valor en economías que tienen una alta tasa de inflación." En vista de tal situación, es necesario que las empresas venezolanas tengan una cobranza oportuna para poder mantenerse en el mercado.

La empresa denominada PREVALER, C.A, ubicada en el Municipio Valencia Estado Carabobo, es un centro privado que ofrece servicios médicos de atención primaria y secundaria (A.P.S) a empresas afiliadas y personas particulares que lo requieran; debido a este tipo de servicio la empresa se ha desarrollado de manera vertiginosa en los últimos años, creciendo en la parte operativa de manera eficiente, pero desarrollando de manera deficiente la parte administrativa de la misma, por lo cual ocurre una problemática en el área administrativa, y específicamente en el proceso de cuentas por cobrar, ya que existe como se evidencia en los estados financieros un monto elevado de partidas por cobrar al 18 de noviembre 2010.

Del total de las partidas por cobrar para esta fecha el 63 porciento se encuentra vencido, y de ese porcentaje el 35 porciento lo representan las cuentas por cobrar con saldos vencidos a más de noventa días; hecho que implica una disminución del flujo de efectivo, resultando esto un agravante para la empresa.

Se observo que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos que faciliten al departamento de cuentas por cobrar la gestión de una cobranza efectiva. Por otra parte esta institución a la hora de conceder créditos, no considera la capacidad del historial de pago de los interesados en sus servicios, corriendo el riesgo de tener a un posible cliente insolvente a futuro; con una acumulación significativa de facturas vencidas y en donde inclusive no se limita hasta qué punto la organización pueda seguir financiando al cliente posterior al vencimiento de la factura, situación que resulta un agravante para la empresa.

Debido a que los procesos contables están interrelacionados, si la situación antes citada se mantiene, esto traerá como resultado retrasos en los ciclos operativos, ingresos - cuenta por cobrar - cobros, compras - cuentas por pagar - pagos y nomina. A su vez impedirá que la compañía realice una adecuada proyección de ingresos, con la finalidad de planificar y proyectarse a corto mediano y largo plazo. En muchos casos cuando existe una cantidad importante de facturas vencidas a más de noventa días, la organización debe incurrir en gastos legales a fin de cobrar deudas a clientes morosos. Visto así, William, Wither y otros (2006), afirma que:

> Una de las principales preocupaciones de cualquier organización es precisamente el crear mecanismos e incluso órganos de control interno que auxilien en materia de desarrollo administrativo, diseñando y elaborando instrumentos que fortalezcan y consoliden las labores sustantivas, definiendo lineamientos, políticas y procedimientos. (p.59)

Ante este escenario surge la inquietud ¿Cuáles son las técnicas y procedimientos a aplicarse en una cobranza orientada a optimizar el periodo de cobro en la empresa PREVALER, C.A.?

Objetivos de la investigación.

Objetivo General:

Proponer Técnicas y Procedimientos para una cobranza efectiva dirigida a la optimización del periodo de cobro de la empresa PREVALER, C.A.

Objetivos Específicos:

- Revisar el proceso de ingresos-cuentas por cobrar-cobros de la empresa PREVALER, C.A.

- Analizar los datos obtenidos de la revisión del proceso de ingresos-cuentas por cobrar-cobros para determinar las principales causas de la no efectiva recuperación de cuentas por cobrar.

- Presentar una propuesta dirigida al establecimiento de técnicas y procedimientos para dinamizar la gestión de crédito y cobranza, optimizar el período de cobro y hacer efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar.

Justificación.

En la actualidad la competitividad en el mercado obliga a las empresas de cualquier ramo a buscar la excelencia e innovación de todos sus procesos, a fin de perdurar en el tiempo; en tal sentido es necesario señalar la importancia de la formalidad de políticas y procedimientos operativos, contables y administrativos; porque estos inciden en el desempeño para el logro de objetivos de una organización. En consecuencia todo ente productivo amerita políticas y procedimientos que le

permita manejar las actividades que se generan, de tal modo que puedan simplificar sus procesos logrando obtener efectividad en los mismos.

Al respecto Álvarez T., Martin G. (2006:28) plantea que: "cuando se observa una organización que funciona de manera ordenada y tranquila, es porque está administrada por políticas y procedimientos funcionales y bien diseñados. La organización que no genera desperdicio organizacional, incrementa directamente las probabilidades de aumentar sus utilidades"

En concordancia con lo anteriormente planteado y después de haber observado que la empresa PREVALER, C.A, no cuenta con políticas y procedimientos que faciliten al departamento de cuentas por cobrar la gestión de una cobranza efectiva y tomando en cuenta la inflación en Venezuela, se consideró realizar una investigación enmarcada en el área de sistemas y procedimientos dirigida a realizar una propuesta que dinamice la gestión de crédito y cobranza, optimice el periodo de cobro y haga efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar.

Así mismo, esta investigación es conveniente para la organización, ya que permitirá mejorar sus procesos contables y administrativos, especialmente en el departamento de cuentas por cobrar, y así, poder seguir brindando una atención médica primaria-secundaria eficiente y efectiva, partiendo de la premisa de que procesos de calidad generan servicios de calidad. Por otra parte, la investigación en curso es necesaria debido a que la creación de estrategias para una cobranza efectiva influirá de forma positiva en la generación de riquezas de la empresa y en la mejora de la gestión administrativa de la cobranza.

Finalmente se puede decir que esta investigación servirá como soporte a investigadores no solamente de la Universidad de Carabobo, sino también para los de otras Universidades que realicen indagaciones relacionadas con el propósito del

presente estudio, así como también permitirá a PREVALER, C.A ser una organización competente, capaz de tomar decisiones asertivas con respecto a su proceso de cobranza y poder seguir brindando a la sociedad un servicio en concordancia con el respeto a la dignidad humana.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación.

Toda investigación debe sustentarse teóricamente y ampliar sus horizontes mediante la revisión de bibliografías, teorías, conceptualizaciones e investigaciones para conocer el estado pasado y actual del problema de estudio. Al respecto, Hernández, Collado y Otros (2007:64) sostiene que "El marco teórico o revisión de la literatura es un compendio escrito de artículos, libros, y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar como nuestra investigación agrega valor a la literatura existente.".

Se efectuó una revisión sobre los trabajos elaborados y relacionados con el campo de conocimiento en el cual se desenvolverá el trabajo en desarrollo. Entre los antecedentes se encuentran los siguientes:

Fernández N. y Petit, A. (2010), en su Trabajo de Grado titulado "Procedimientos de Control Interno de las Cuentas Por Cobrar en las Empresas de Construcción de La Industria Petrolera. Caso: Municipio Maracaibo, de La Universidad Dr. Rafael Belloso, Maracaibo estado Zulia, Venezuela, para optar al título de Magíster en Gerencia Empresarial. El objetivo principal de esta investigación fue determinar los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar aplicados en las empresas de construcción de la industria petrolera en el municipio Maracaibo.

Para ello, se consultaron teorías de autores como Alvarado (2007), Santillana (2001), Redondo (2004) Defliese, Jaenicke, Sullivan y Gnospelius (2005), entre

otros. El tipo de investigación fue descriptiva de campo, aplicada; el diseño fue no experimental transeccional descriptivo. Las unidades informantes estuvieron conformadas por 15 sujetos del área de administración, finanzas y auditoria de estas organizaciones. Se diseñó un instrumento tipo cuestionario de 57 ítems, el cual fue validado por cinco expertos en el área, los niveles de confiabilidad se determinaron a través del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.91.

A través de los resultados obtenidos se pudo identificar los procedimientos administrativos y contables de control interno aplicados por estas empresas a sus cuentas por cobrar, concluyendo que éstas no le dan adecuada operatividad y cumplimiento desde el punto de vista administrativo y contable a los procedimientos de control interno existentes, ya que no se dispone de un seguimiento y evaluación periódica a su ejecución.

La investigación antes mencionada sirve de herramienta para el presente trabajo de grado, ya que a través de los resultados obtenidos se pudo identificar los procedimientos administrativos y contables de control interno aplicados por estas empresas a sus cuentas por cobrar, desarrollando una propuesta orientando a la empresa objeto de estudio al cabal cumplimiento de los componentes de control interno vigentes.

Arroyo, Padilla y otros (2008), en su Trabajo de Grado titulado “propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos de las cuentas por cobrar en el Centro Policlínico Valencia, C.A.”, para optar al título de Licenciados en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo, Venezuela. El objetivo de la investigación fue la propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos de las cuentas por cobrar del Centro Policlínico Valencia, C.A.

En el aspecto metodológico la investigación se realizó bajo el diseño no experimental, el tipo es de campo con apoyo bibliográfico, el nivel descriptivo y la modalidad es de proyecto factible. La población estuvo representada por cinco (5) empleados que laboran en el departamento de administración relacionados con cuentas por cobrar. Cabe destacar que la muestra estuvo constituida por la población, la técnica de recolección de datos fue la observación directa y como instrumento el cuestionario tipo escala Liker constituido por dieciséis (16) afirmaciones.

En las conclusiones del trabajo se indica la necesidad de mejorar los procedimientos administrativos, políticas y normas de crédito y la gestión de cobranza que tiene el Centro Policlínico Valencia C.A con la finalidad de proporcionar una información veraz, establecer de forma clara las políticas y normas para mejor interpretación del personal que maneja los créditos, las cobranzas y que ejecuten de manera perfecta sus actividades.

La vinculación que existe entre la investigación antes citada y el trabajo de grado, es que están dirigidos a proponer políticas y normas que mejoren el proceso de cuentas por cobrar, incluyendo la gestión de cobranza, debe señalarse también que otro aspecto en común es que ambos tienen como campo de estudio empresas del sector Salud.

Perdomo, G. (2008), en su Trabajo de Grado titulado "El Control Interno de las Cuentas por Cobrar en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, del Municipio Valera, Estado Trujillo", para optar por el título de Licenciada en Contaduría Publica de la Universidad de los Andes, núcleo Universitario Rafael Rangel, Venezuela. El objetivo general de esta investigación, es analizar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar en las empresas comercializadoras de electrodomésticos. El tipo de investigación fue de campo no experimental y su nivel descriptiva, debido a que la recolección y los datos de interés se realizaron

directamente en la organización donde ocurre el objeto de estudio, la población estuvo representada por las 21 tiendas de la zona, representadas por los dueños o gerentes de las mismas, inscritas en la Inspectoría del Trabajo del estado Trujillo; se utilizo un cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Se concluyo en la investigación que la disminución de los riesgos en la cuentas por cobrar se determina por conocimientos previos de la capacidad crediticia del cliente, la vigilancia de las cuentas por cobrar se ve influida por la cobranza al momento del vencimiento de las facturas. El trabajo de investigación antes citado guarda vinculación con el presente trabajo de grado debido a que está orientado a analizar los controles internos en el departamento de cobranza, objetivo que queremos desarrollar a través de la evaluación del proceso de ingreso- cuentas por cobrar – cobros.

Delgado, R. y Jaramillo, F. (2007), en su Trabajo de Grado titulado "Lineamientos de Control Interno que permitan el buen funcionamiento del Área de Crédito y Cobranza de la empresa Mayor de Auto Partes Carradas. C.A, ubicada en Maracay, Estado Aragua", para optar al título de Licenciados en Administración Comercial y Contaduría Pública de en la Universidad de Carabobo, Venezuela. La misma tuvo como propósito diseñar lineamientos de control interno que permitan el buen funcionamiento del área de crédito y cobranza de la empresa Mayor de Auto Partes Carradas, C. A, con la finalidad de mejorar la cobranza y aumentar las finanzas de la misma. El estudio fue realizado bajo la modalidad de proyectos factible, apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo.

La información fue procesada y analizada a través de las técnicas cualitativas y cuantitativas por medio de la estadística descriptiva con distribución de frecuencia y porcentaje, lo que permitió conocer que la empresa no posee procedimientos para el área de crédito y cobranza, no tiene políticas para el otorgamiento de créditos.

Asimismo no existe un adecuado proceso de cobranza, lo que trae como consecuencia un alto índice de morosidad y un mayor riesgo de perdidas por cuentas incobrables, a fin de subsanar las deficiencias encontradas se determino la necesidad de elaborar una propuesta orientada a solventar las debilidades del área estudiada. El trabajo de investigación antes citado guarda vinculación con el presente trabajo de grado, pues tiene como finalidad diseñar lineamientos de control interno que mejoren la cobranza, para así evitar un alto índice de morosidad y aumentar las finanzas de la empresa.

Rea, M. y Reyes, A. (2007), en su Trabajo de Grado titulado "Diseño del Plan de Acción para optimizar las cuentas por cobrar en la empresa Kraft Foods Venezuela, C A", para optar al título de Licenciadas en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo. Venezuela. La finalidad de los investigadores fue analizar las debilidades y puntos vulnerables en el funcionamiento del sistema de cobranzas y vincular los resultados a las posibles deficiencias presentadas en el manejo del proceso de cobranza.

El tipo de investigación fue de campo y su nivel descriptiva, debido a que la recolección y los datos de interés se realizaron directamente en la organización donde ocurre el objeto de estudio. Los datos se organizaron en tablas de frecuencia con su respectivo porcentaje y estos a su vez, se llevaron a gráficos circulares (torta), para luego hacer el análisis cuantitativo utilizando la técnica de estadística descriptiva.

Se propone un manual de normas y procedimientos para el diseño del plan de acción para la optimización de las cuentas por cobrar, en tal sentido la investigación antes mencionada sirve de herramienta para el presente trabajo de grado, ya que a través de un manual de normas y procedimientos se pretende mejorar el proceso de cuentas por cobrar.

Antecedentes de la Organización.

Prevaler C.A. Es un centro de Atención Primaria y Secundaria que fue fundado en Valencia en Junio del año 2000 con capital y recurso humano venezolano, siendo pioneros en la zona Central del País de este tipo de servicio. Se inicio con la finalidad de brindar un servicio de Salud con mayor humanización y una mejor relación Médico-Paciente, rescatando el concepto del médico de cabecera, con la premisa de mantener el mayor nivel de Salud de todos los usuarios.

Tiene como misión garantizar la atención en Servicios de Salud con un enfoque de calidad, eficiencia y ética. Prestando Servicios en Atención Primaria y Secundaria, para contribuir así al bienestar del usuario y disminuir la alta siniestralidad que acude a un nivel terciario, con una mejor relación costo beneficio.

Su visión es ser reconocidos como la mejor opción en la prestación de Servicios de Salud Primaria y Secundaria, que contribuya a mantener el bienestar bio-psico-social de sus afiliados, con atención médica ética, orientada a la máxima satisfacción de los estándares de salud, consciente del costo y del resguardo del patrimonio económico de sus afiliados y empresas aseguradoras.

Dentro de los principios que persigue esta organización encontramos los siguientes:

- Respeto por la Dignidad Humana: la vida de Prevaler se soporta en el respeto por la dignidad del individuo, sus creencias y derechos. Este principio debe inspirar la relación de la organización frente a sus colaboradores y clientes, así como el cumplimiento de las responsabilidades y deberes frente la organización.

- La Calidad: la calidad es un principio y una obsesión organizacional. Calidad en el talento humano, en lo procesos, en las relaciones interpersonales y con el cliente, son un imperativo institucional.

- El Servicio al Cliente: el servicio al cliente es la vocación organizacional. Sus necesidades, expectativas y exigencias de valor agregado debe ser una tarea diaria de todos los miembros de la organización.

- La Familia: para Prevaler la familia es la base fundamental de los principios de unión, tolerancia, alegría y convivencia laboral, que caracteriza a su gente; es la fuente motivadora de esfuerzos y retos que los impulsa a integrarse como equipo con un sentido de pertenencia único, unidos como un gran familia en busca del bienestar y seguridad de todos.

Bases Teóricas.

Las bases teóricas permiten ampliar, sustentar y relacionar la teoría con la investigación, y de esta manera dar al planteamiento del problema una base razonable. Durante la elaboración de esta investigación se recurrió a varios autores reconocidos, los cuales sirven para establecer el producto de este trabajo de investigación. En este sentido, Sabino, C. (2002), conceptualiza las bases teóricas, de la siguiente manera:

> Son aquellas teorías de distintas aéreas de conocimiento que por estar relacionados o vinculados con la investigación que se realiza, se toman en consideración para obtener un cuadro o un marco de información y sustentación que permitan y ayuden a la interpretación de los hechos o fenómenos objeto de estudio. (p.5).

Procedimientos Contables.

Los procedimientos contables, se basan en transacciones y eventos financieros, dicha información será registrada y clasificada según principios de contabilidad generalmente aceptados, para luego ser presentada en forma de estados financieros a las partes interesadas. Al respecto Hernández, Mina (2002:71), establece que los procedimientos contables "son todos aquellos procesos, secuencias de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad".

Por otra parte los procedimientos contables están directamente relacionados con los procesos administrativos, ya que ambos sirven de herramienta para conducir las operaciones de la empresa, al respecto Chiavenato, I. (2002:16), Define el proceso administrativo como una consecuencia sistemática de funciones para realizar las tareas, medio, método o manera de ejecutar ciertas actividades.".

La administración según Chiavenato, I. (2002:16), manifiesta que "es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos organizacionales disponibles para conseguir los objetivos organizacionales establecidos.". Asimismo para Chiavenato, I. (2002:31), precisa que el proceso administrativo es un "conjunto de la consecuencia de las funciones administrativas: planear, organizar, dirigir y controlar.".

Dentro de esta perspectiva la administración como proceso para los administradores es un instrumento para llevar a cabo las actividades interrelacionadas, como planear, organizar, dirigir y controlar y así poder alcanzar los objetivos deseados.

Cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar son consideradas uno de los activos circulantes de mayor importancia para una organización, debido a que con el efectivo obtenido a través del pago de los clientes, puede cumplir sus obligaciones con el personal, proveedores entre otros; al respecto Chillida, H. (1999:110), manifiesta que las cuentas por cobrar "son las ventas del ejercicio todavía pendientes al cobro.". Para Catacora, F. (1998:75), las cuentas por cobrar representan el mayor monto de activos líquidos que posee una organización, cuya liquidación se espera provean los fondos para el pago de los acreedores.". Por otra parte Brito, J. (1999:337) señala que: "son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios". Considerando lo expuesto anteriormente las cuentas por cobrar son derechos con los cuales se espera proveer los fondos necesarios para el pago de acreedores.

Dentro del área de cuentas por cobrar se encuentra el análisis de vencimiento o la antigüedad de saldo; Longenecker, J. Moore C. y otros (2007:375) indican que: "el uso regular de un calendario de antigüedad permite que se detecten las tendencias de cobro difícil para que se puedan tomar acciones apropias". Van Horne, y Wachowicz J. (2002:140) afirman que es: "otra forma de obtener información sobre la liquidez de las cuentas por cobrar y la capacidad de los directores de hacer cumplir las políticas de crédito es mediante el análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar". De acuerdo con los citados autores el uso de un calendario de antigüedad de cuentas por cobrar y su respectivo análisis de antigüedad nos ayuda a evaluar la liquidez de las cuentas por cobrar y que tanto se cumplen las políticas de crédito, así como controlar una cobranza efectiva.

También para una cobranza efectiva es necesario el establecimiento y cumplimiento de políticas de crédito, como lo sería una investigación de la capacidad e historial de pago del posible cliente; debido a que si a pesar de que el departamento de cuentas por cobrar se apega a ellas las cosas algunas veces dan resultados negativos, no cumplirlas o no tenerlas, lleva a la organización a un riesgo mayor. Además es importante no abandonar las gestiones de cobranza (cobrar cobrando) y hacerlo de forma enérgica, pero dejándole al deudor las puertas abiertas para futuras operaciones. Al respecto Molina, V. (2005:12) señala que las bases para una buena cobranza son: "una investigación de crédito bien hecha, el cumplimiento de los tratos de la venta y la postventa y cobrar cobrando ".

En relación a las políticas de cobranza, Haime, L. (2006:212) las define como un "procedimiento que se sigue para recuperación de la cartera vigente y de la vencida". Además también señala que: "la política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las condiciones del mercado, tipo de clientes de la compañía y de los propios objetivos y políticas diversas de la empresa".

Para ello es necesario contar con una buena gestión de cobranza; Brachfield, P. (2005) señala:

> Una buena gestión de cobranza no es una función nada fácil de ejecutar y requiere de los siguientes factores:
>
> 1. Una organización estructurada y con buena dirección.
> 2. Una política de cobros adaptada a la estrategia de riesgos.
> 3. Un sistema proactivo de cobro.
> 4. Una metodología de cobranza y unos procedimientos de cobro.
> 5. Unos recursos humanos formados por personal especializado que debe recibir formación continuamente y debe estar motivado.
> 6. Una tecnología adecuada y unos programas informáticos de gestión.

7. Un sistema eficiente de facturación y de rápido envió de las facturas. (p.145).

Conduciendo una buena gestión de cobranza se evita la morosidad; Brachfield, P. (2003) indica que la morosidad es:

> El retraso en el cumplimiento de una obligación de pago; es decir que a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día del vencimiento, acaba finalmente pagando la deuda en su totalidad. Por lo tanto moroso es aquel deudor que paga tarde pero paga, osea no se trata de un incumplimiento definitivo de la obligación sino un cumplimiento tardío de la misma (p. 31)

En cuanto al crédito Madroño, M. (1998:107) dice: "la palabra crédito proviene del latín "credere" y significa tener fé o confianza en que el deudor pagará el importe de una operación.". Por otra parte conviene destacar que el crédito puede variar de una empresa a otra, a pesar de que se dediquen a una misma actividad, pero contienen elementos en común; para Madroño, M. (1998:107) estos elementos son los siguientes: "Son resultado de ventas a plazos, se estipula en ellas el plazo máximo de pagos, son sin garantía específica, se convierten en efectivo a corto plazo".

La administración de las cuentas por cobrar también requiere de políticas de crédito; según Scott Besley (2001:649), las políticas de créditos son "un conjunto de decisiones que comprende las normas de crédito de una empresa, los términos de crédito, los métodos empleados para cobrar las cuentas de crédito y los procedimientos para controlar el crédito.".

Control interno.

Los controles internos abarcan el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados con él, que tienen que ver directamente con la

protección de los bienes y la finalidad de los estados financieros de la empresa. Comprende controles como los sistemas de autorización y aprobación, la separación de obligaciones relacionadas con las operaciones o la custodia de bienes, los controles físicos sobre los bienes y todas las operaciones que incluye la auditoría interna. El Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2003:30) indica que: "El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adapta a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y la confiabilidad de su información financiera".

Cada empresa planifica disponer de un plan organizativo, adaptado a sus características y necesidades particulares, la naturaleza de sus funciones, a su tamaño y estructura financiera, con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos por estas. Sin embargo, este aspecto no es suficiente para garantizar el efectivo funcionamiento de la organización, se requiere fundamentalmente del recurso humano, es decir, de personal idóneo, competente que reúna el perfil requerido para ejecutar los cargos de dirección, supervisión y operativo y así poder llevar a cabo el desarrollo de los objetivos y metas que se hayan planteado como lo son, el control y seguimiento de toda una política de ejecución, dispositivo de comunicación y herramientas y/o mecanismos que avalen la consecución de los mismos. Estas herramientas no son más que los métodos y técnicas que conforman el control interno de cada empresa.

Bases Legales.

Las bases legales están estructuradas por un conjunto de órdenes legales (leyes) entre otros, con la finalidad de afianzar las bases teóricas y sustentar los objetivos planteados en esta investigación. Son todos los fundamentos legislativos que apoyan la investigación de forma integral, las mismas deben organizarse con base en la

siguiente jerarquización: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Códigos, Leyes, Reglamentos, Normas, Lineamientos y otros, según el caso.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela contiene un conjunto de principios fundamentales, de condición permanente e irrenunciable. De igual forma la Constitución es la norma suprema y el fundamento del ordenamiento jurídico.

La Carta Magna recoge el principio de la actividad económica privada en su artículo 112, que reza:

> Todas las personas pueden dedicarse libremente a la economía de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medida para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país. (p.38).

Código de Comercio Venezolano (1955).

El Código de Comercio Venezolano en coordinación con los códigos civil, de procedimiento civil, de decreto internacional privado y con las leyes especiales establece con respecto a la contabilidad, libros obligatorios, préstamo, atrasos, la quiebra general y sus efectos, lo siguiente:

De la contabilidad mercantil, libros obligatorios.

Artículo 32: “Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios”. (p.29).

Artículo 34: “En el libro Diario se asentaran, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quien es el acreedor y quien el deudor, en la negociación a que se refiere o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día”. (p30).

Artículo 446: “El portador debe presentar la letra de cambio a su pago, sea el día es que es pagadera, o sea en uno de los dos días laborables que le siguen. La presentación a una Cámara de compensación, equivale a una presentación del pago”. (p.277).

Artículo 447: “El librado puede exigir, al pagar la letra de cambio, que le sea entregada cancelada por el portador. El portador no está obligado a recibir un pago parcial. En caso de pago parcial, el librado puede exigir que dicho pago se haga constar en la letra y que se le dé recibo del mismo”. (p.278).

Artículo 448: “El portador de una letra de cambio no puede ser obligado a recibir el pago antes del vencimiento. El librado que pague antes del vencimiento, lo hace a su costa y riesgo. El que paga a su vencimiento está válidamente librado, a menos que haya de su parte dolo o culpa lata. Está obligado a comprobar la regularidad en el orden sucesivo de los endosos, pero no las firmas de los endosantes”. (p.278)

Artículo 449: “Siempre que se estipule que una letra de cambio ha de ser pagada en una clase de moneda que no tenga curso en el lugar del pago, la cantidad de la misma puede ser pagada, teniendo en cuenta su valor el día en que el pago sea exigido, en la moneda del país, a menos que el librador haya estipulado que el pago deberá realizarse en la moneda indicada ("cláusula de pago efectivo en una moneda extranjera"). Los usos del lugar del pago serán tenidos en cuenta para determinar el valor de la moneda extranjera. Sin embargo, el librador puede estipular que la suma que se le ha de pagar se calcule teniendo en cuenta el tipo determinado en la letra, o sea el fijado por un endosante; en este caso, dicha suma deberá ser pagada en la moneda del país.

Si el valor de la letra de cambio está indicado en una clase de moneda que tenga la misma denominación, pero un valor diferente, en el país de la emisión de la letra y en el país del pago, se presumirá que se ha hecho referencia a la moneda del lugar del pago”. (p.279).

Artículo 450: “A falta de presentación y de pago de la letra de cambio en el término fijado por el artículo 446, todo deudor tiene la facultad de consignar la suma valor de letra en depósito ante la autoridad competente, a costa y riesgo del portador”. (p.280).

Referente al préstamo.

Artículo 528: “En los préstamos hechos por tiempo indeterminado, no puede exigirse el pago sin prevenir al deudor con treinta días de anticipación”. (p.326).

Artículo 529: “El préstamo mercantil devenga intereses, salvo convención en contrario. Debe hacerse por escrito la estipulación de un interés distinto del corriente en la plaza, y la que exonere de intereses al deudor. Si la deuda consistiere en

especies no amonedadas, se estimará para el cálculo de intereses, por su valor en el tiempo y lugar en que se contrajo". (p.327)

De los atrasos.

Artículo 898: El comerciante cuyo activo exceda positivamente de su pasivo, y que por falta de numerario debido a sucesos imprevistos o causa de cualquiera otra manera excusable, se vea en la necesidad de retardar o aplazar sus pagos, será considerado en estado de atraso y podrá pedir al Tribunal de Comercio competente que le autorice para proceder a la liquidación amigable de sus negocios, dentro de un plazo suficiente que no exceda de doce meses; obligándose a no hacer, mientras se resuelva su solicitud, ninguna operación que no sea de simple detal. (p.490).

Artículo 905: Durante el tiempo fijado para la liquidación amigable se suspenderá toda ejecución contra el deudor y no podrá intentarse ni continuarse ninguna acción de cobro, a menos que ella provenga de hechos posteriores a la concesión de la liquidación amigable. Pero ésta no producirá efectos respecto a las acreencias fiscales o municipales por causa de contribuciones, ni con relación a los derechos de los acreedores prendarios, hipotecarios o de otra manera privilegiados. (p.495).

Artículo 907: Si durante la liquidación se descubriere la existencia de deudas no declaradas por el deudor, o la no existencia de acreencias declaradas por él, o si él no cumple las obligaciones o condiciones que le fueron impuestas relativamente a la administración y liquidación de su patrimonio, o bien si aparece culpable de dolo o de mala fe, o que su activo en realidad no ofrece esperanza de pagar la integridad de sus deudas, o siquiera los dos tercios de ellas, el Tribunal, oída la comisión de acreedores, podrá revocar la liquidación amigable y declarar la quiebra y dictar las medidas oportunas para seguir el procedimiento de ésta. (p.496).

Artículo 913: “Cuando se haya introducido contra el deudor una demanda de declaración de quiebra y él alegare que se halla en estado de atraso, se tramitará el asunto como se dispone en los artículos 933 y 934; pero después de declarada la quiebra no se admitirá la solicitud de atraso”. (p.499).

De la quiebra en general y sus efectos.

Artículo 915: Hay tres especies de quiebras: fortuita, culpable y fraudulenta. Quiebra fortuita es la que proviene de casos fortuitos o de fuerza mayor que conducen al comerciante a la cesación de sus pagos y a la imposibilidad de continuar sus negocios.

Quiebra culpable es la ocasionada por una conducta imprudente o disipada de parte del fallido. Quiebra fraudulenta es aquella en que ocurren actos fraudulentos del fallido para perjudicar a sus acreedores. (p.500).

Artículo 916: Será declarada culpable la quiebra:

1º Si los gastos personales y domésticos del fallido, hubieren sido excesivos.
2º Si el fallido hubiere perdido sumas considerables al juego, en operaciones ficticias de bolsa u otras de puro azar.
3º Si hubiere hecho compras para vender a menor precio del corriente o contraído obligaciones exorbitantes, u ocurrido a otros medios ruinosos para procurarse fondos, cuando por el estado de sus negocios debía conocer que tales operaciones sólo podían retardar la declaración de quiebra.
4º Si después de haber cesado en sus pagos hubiere pagado a algún acreedor con perjuicio de los demás. (p.501).

Artículo 918: “Será declarada fraudulenta la quiebra, si el quebrado ha ocultado, falsificado o mutilado sus libros, o sustraído u ocultado el todo o parte de sus bienes, o si por sus libros o apuntes, o por documentos públicos o privados, se ha reconocido fraudulentamente deudor de cantidades que no debe”. (p.502).

Código civil. (1982)

Por otra parte el Código Civil de Venezuela (1982), dispone lo referente a las ventas, y la forma en que deben ser llevadas a cabo las ventas a crédito en los siguientes artículos:

Artículo 1474: “La venta es un contrato por el cual el vendedor se obliga a transferir la propiedad de una cosa y el comprador a pagar el precio”. (p.238)

Artículo 1549: “La venta o cesión de un crédito, de un derecho o de una acción son perfectas, y el derecho cedido se transmite al cesionario, desde que haya convenio sobre el crédito o derecho cedido y el precio, aunque no se haya hecho tradición.La tradición se hace con la entrega del título que justifica el crédito o derecho cedido”. (p.249).

La Ley del Impuesto al Valor Agregado (2002).

En lo referente a contribuyentes ordinarios del IVA, emisión de facturas, libros y registros La Ley del Impuesto al Valor Agregado (2002) establece lo siguiente:

Artículo 5: “Son contribuyentes ordinarios de este impuesto, los importadores habituales de bienes, los industriales, los comerciantes, los prestadores habituales de servicios y, en general, toda persona natural o jurídica que como parte de su giro,

objeto u ocupación, realice actividades, negocios jurídicos u operaciones, constituyen hechos imponibles de conformidad con el articulo de esta ley". (p.5).

Artículo 54: "los contribuyentes a que se refiere el artículo 5 de esta Ley están obligados a emitir facturas por sus ventas, por la prestación de servicios y por las demás operaciones gravadas". (p.38).

Artículo 56: "Los contribuyentes deberán llevar los libros, registros y archivos adicionales que sean necesarios y abrir las cuentas especiales del caso para el control del cumplimiento de las disposiciones de esta Ley y de sus normas reglamentarias". (p.39).

Ley de Impuesto sobre la Renta

Todas las operaciones contables deben estar acordes con los principios de contabilidad generalmente aceptados, como lo expresa el artículo 90 del año 2007 de esta Ley:

> Los contribuyentes están obligados a llevar en forma ordenada y ajustados a principios de contabilidad generalmente aceptados, los libros y registros que esta ley, su reglamento y las demás leyes especiales determinen, de manera que constituyan medios integrados de control y comprobación de todos sus bienes activos y pasivos, muebles e inmuebles, corporales e incorporales, relacionados o no con el enriquecimiento que se declara, a exhibirlos a los funcionarios fiscales competentes y a adoptar normas expresas de contabilidad que con ese fin se establezcan. (p.46).

Definición de Términos Básicos.

***Cancelación*:** Desde el punto de vista legal, declaración de acreedor, dado por terminado una obligación por haber sido cumplida la misma.

***Capacitación*:** Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Cliente moroso: Es aquel deudor que cumple con una obligación en forma tardía.

***Cobranza*:** Acción y efecto de cobrar, recolección de fondos para efectuarle el pago.

***Contabilidad*:** Arte, ciencia, interpretación y métodos utilizados para registrar todas las transacciones que afectan la situación financiera de una empresa.

***Control*:** Actitud de enfrentar una situación y manejarla con capacidad física y mental para ejecutar procedimientos de acuerdo con los planes y políticas establecidas.

***Control Interno*:** Consiste en diseñar pautas de control cuyo beneficio supere el costo de los mismos.

Crédito: Préstamo concedido por un banco a un cliente por su prestigio de solvencia. Cambio de una prestación presente por una contraprestación futura; es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio, y el pago correspondiente más los intereses devengados, los recibe más tarde.

***Cuentas*:** Son registros de todas las transacciones y de la fecha de cada una de ellas que afecta a una fase particular de una empresa. Se expresan en forma de cargos y abonos, evaluados en términos monetarios y mostrando el saldo actual, si existe.

Cuentas Incobrables: Aquéllas que por alguna razón se estiman de cobro difícil. Normalmente se refiere a las de clientes.

***Cuentas por cobrar*:** Constituye parte de los activos de una compañía.
Corresponde a los derechos que tiene la empresa sobre sus clientes por ventas a crédito.

***Deuda*:** Es la obligación de pagar, disolver o restituir un dinero o cosa recibida. Se desprende la existencia de dos personas, el beneficiario y el obligado o deudor.

***Documentos*:** Es todo aquel que permite realizar un transacción en un momento determinado, entre ellos tenemos; facturas, giros, pagaré entre otros.

***Eficiencia*:** Eficiencia significa hacer correctamente las cosas. Es una metodología sistemática que se ha desarrollado, con el fin de mejorar el funcionamiento de una actividad, esta metodología ataca el corazón del problema, al centrarse en eliminar el desperdicio y la burocracia.

***Eficacia*:** A través de la eficacia se persigue satisfacer el objetivo sin importar el costo envuelto.

***Factura*:** Es un formato impreso con el nombre de la empresa, nombre del vendedor y las características de un producto incluyendo el precio y los impuestos.

***Interés*:** Ganancia obtenida por un acreedor por el capital prestado al deudor.

***Morosidad*:** Demora en el pago de una deuda.

***Órdenes de Pago*:** Formato en el cual se especifican los documentos a cancelar y montos respectivos, este se anexa al cheque.

***Organización*:** Cualquier sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o más precisamente los programas de tales políticas.

***Plazo*:** Fecha en la que se debe devolver un crédito o pagar una deuda.

***Propuesta*:** Descripción integral de un proyecto, política o programa que será sujeto a una evaluación.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la Investigación.

El diseño de la investigación es no experimental de tipo transeccional – descriptivo.

Se utilizó el diseño no experimental, dentro de la concepción de Hurtado y Toro (2007:102) “son aquellos en los cuales el investigador no ejerce control ni manipulación alguna sobre las variables de estudio”. Por lo cual en esta investigación se mostraron los datos obtenidos de la realidad existente. Es transeccional, porque se recolectaron los datos en un solo momento o en un tiempo único; al respecto Hernández, Fernández y otros (2010:151) señala: “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. Por lo cual, en esta investigación se mostraron los datos obtenidos de la realidad existente, al respecto Sierra Bravo, 1992 (Citado en Hurtado y Toro 2007:102) señala: “son los que se limitan a una sola observación (…) en un solo momento del tiempo”.

Por otra parte, es de tipo descriptivo por cuanto se describieron los aspectos involucrados en el tema de estudio, se analizaron y especificaron características y propiedades del tema para luego evaluar dimensiones y componentes del mismo. Según, Hernández, Fernández y otros (2006:103) señalan que la investigación descriptiva consiste fundamentalmente en: “especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”.

Tipo de Investigación.

Este estudio se enmarco en la modalidad de campo, ya que los datos más relevantes se recolectaron de fuentes primarias, es decir, directamente de la población de estudio. Este tipo de investigación es definido por Hurtado y Toro (2007:97) como aquellas investigaciones que "se realizan observando el fenómeno en su ambiente natural".

Nivel de Investigación.

La investigación en curso corresponde a un proyecto factible, en vista de que tiene como objetivo general proponer técnicas y procedimientos para una cobranza efectiva dirigida a la optimización del periodo de cobro de la empresa Prevaler, C.A., Delgado, Colombo y otros (2003:47) señala: "por proyecto factible se entiende la creación de modelos, programas, planes, estrategias, lineamientos, políticas y cualquier otro tipo de producción intelectual que este destinado a servir de base operativa para solucionar problemas detectados en una organización productora de bienes o servicios o de cualquier grupo social. Por ejemplo, escuelas, comunidad entre otros".

Población.

Arias F. (2006:81) definen la población como "un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio". En el caso de estudio, el universo estuvo constituido por diez (10) personas que laboran en el área administrativa de PREVALER, C.A, debido a que son los que están involucrados en forma directa con el problema planteado.

Arias F. (2006:81) definen la población finita como una: “agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran”. Dadas las características de esta población pequeña y finita, se tomaron como unidades de estudio e indagación de los individuos que la integran. Por tanto en esta investigación no se aplicaron criterios muéstrales a objeto de extraer una muestra reducida del universo y extender la indagación a esta parte elegida de la población para posteriormente realizar la inferencia o generalización en el universo estudiado.

Instrumentos de Recolección de Datos.

Como instrumento se empleo un cuestionario de preguntas cerradas, clasificadas en dicotómicas, definido por Arias F. (2006:74) como “aquellas que establecen previamente las opciones de respuestas que puede elegir el encuestado. Éstas se clasifican en dicotómicas: cuando se ofrecen sólo dos opciones de respuesta; y en selección simple, cuando se ofrecen varias opciones, pero se escoge una sola”, según Hurtado y Toro (2007:107) es “cuando se presenta una serie de posibilidades para responder, entre las cuales el entrevistado escogerá la que crea conveniente”. Por otra parte el instrumento se diseño de tal manera que sirvió de enlace entre los objetivos de la investigación y la realidad de la población observada.

Se aplico un cuestionario elaborado estructuralmente en función de las variables del problema, que conllevan al logro del objetivo general, para que el encuestado logre responder objetivamente cada pregunta, de manera que se logre obtener los conocimientos de las disconformidades existentes en los procesos administrativos, con preguntas referentes al caso de estudio.

En el diseño del instrumento se emplearon preguntas estructuradas cerradas, previamente delimitadas sobre las bases teóricas de acuerdo al proceso de estudio para responder de manera afirmativa (SI) y de manera negativa (NO).

Validez y Confiabilidad del Instrumento.

Validez.

Para Hernández, Fernández y otros (2010:201) la validez: "se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir" para la validez del instrumento, en la presente investigación se sometió a juicio de expertos en las cátedras de estadística y contenido, verificando la congruencia, claridad y tendencia y que las preguntas estuviesen de acuerdo con el objeto de estudio.

Confiabilidad del Instrumento

Según Hernández, Fernández y otros (2010:201): "se refiere a el grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales"

Todo instrumento de medición de datos debe tener un grado de confiabilidad, que demuestre si es resultado es factible de usar o si los resultados que pueda arrojar un instrumento de medición será nulos, es por ello, que los valores de confiabilidad oscilan entre cero y uno (0 y 1), donde cero (0) significa confiabilidad nula y uno (1) representa un máximo de confiabilidad.

Existen diversos procedimientos para determinar la confiabilidad de un instrumento de medición, uno de los más utilizados para conocer la confiabilidad de una encuesta es la Medida de Estabilidad (confiabilidad Kuder Richarson).

Así como lo define, Ruiz C (2010:7) "El modelo de Kuder-Richardson es aplicable en las pruebas de ítems dicotómicos en los cuales existen respuestas correctas e incorrectas".

$$R = \frac{n}{n-1}\left|1 - \frac{\sum(p.q)}{s_t^2}\right|$$

$$R = \frac{17}{17-1}\left[1 - \frac{0.92}{3.88}\right]$$

$$R = 0.81$$

n *=Número total de Ítem.*

p*= proporción de éxito para cada pregunta.*

q*= proporción de incidente para cada pregunta.*

p.q*=variación de cada pregunta.*

S^2t*=variación de las cuentas de la prueba.*

n - 1*= 17-1=16 (calculado previamente).*

$\sum$ ***p.q****=0,92(calculado previamente).*

S^2t*= 3,88(calculado previamente).*

El índice de confiabilidad obtenido fue de 0.81, el cual es considerado como muy alta, de acuerdo a la escala de confiabilidad donde se expresa que los valores de confiabilidad en un intervalo de (0.81-1), el resultado es altamente confiable; lo que permitió aplicar el instrumento con confianza.

Análisis de Datos.

El análisis consiste en definir datos, establecer relaciones y diferencias entre los datos y los referentes teóricos, y destacar rasgos característicos del objeto de estudio; además, da respuesta a cada uno de los objetivos establecidos. Al respecto Delgado de Smith (2008:82) manifiesta que: “el análisis y la interpretación de los datos corresponden a la última fase del proceso de investigación, y en el mismo se explana

todo un conjunto de argumentos tendentes a dilucidar aspectos inherentes al alcance de cada uno de los objetivos propuestos por el sujeto investigador".

Para ello, se procedió a ordenar los datos para su análisis e interpretación. Así mismo los datos se clasificaron y ordenaron por ítems y se presentaron en gráficos circulares de porcentajes y tablas, de esta forma su interpretación se formulo mediante un razonamiento descriptivo para su mayor comprensión.

Fases de la Investigación.

De acuerdo a la modalidad de proyecto factible, la presente investigación se realizó en tres fases:

Fase I, Diagnostico de la necesidad: donde se realizó un estudio con el objeto de conocer la necesidad de la propuesta y de esta manera poder tener un enfoque general de la necesidad.

Fase II, Estudio de la factibilidad: se analizó la influencia de la evaluación del proceso ingresos-cuentas por cobrar-cobros para verificar si es viable implementar la propuesta a fin de facilitar la formulación de esta.

Fase III, Diseño de la propuesta: Para el desarrollo de esta última fase se analizo los resultados arrojados por las fases anteriores, esto con el objeto de elaborar la propuesta para solventar los problemas planteados.

Cuadro Nº 1 **CUADRO TÉCNICO-METODOLÓGICO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.**

OBJETIVO GENERAL: Proponer Técnicas y Procedimientos para una cobranza efectiva dirigida a la optimización del periodo de cobro de la empresa PREVALER, C.A.

Objetivos Específicos	Categoría	Indicadores	Instrumentos	Ítems	Fuentes
Revisar el proceso de ingresos-cuentas por cobrar-cobros de la empresa PREVALER, C.A.	Proceso de ingresos – cuentas por cobrar – cobros.	Alto volumen de facturas vencidas. Ausencia de políticas y procedimientos establecidos. Ausencia de supervisión directa al personal. Ausencia del personal responsable del control de las cuentas por cobrar.	Cuestionario.	1-¿Tiene conocimiento de cuáles son las políticas y procedimientos de la gestión de cobranza? 2-¿Conoce usted si actualmente existe un control para determinar cuáles son las facturas vencidas o que están por vencerse? 4- ¿Tiene conocimiento si existe a la fecha, acumulación de facturas vencidas del año 2010? 16-¿Se realizan auditorias de control al departamento de cuentas por cobrar con regularidad? 6-¿Conoce usted si existe un personal responsable de realizar la cobranza a los clientes? 15-¿Existe una supervisión directa para determinar que se realiza el trabajo de manera correcta?	Personal del departamento de administración Documentos.

FUENTE: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Objetivos Específicos	Categoría	Indicadores	Instrumentos	Ítems	Fuentes
Analizar los datos obtenidos de la revisión del proceso de ingresos-cuentas por cobrar-cobros para determinar las principales causas de la no efectiva recuperación de cuentas por cobrar. .	Principales causas de la no efectiva recuperación de las cuentas por cobrar.	Los factores internos y externos que afectan el proceso de crédito y cobranza Índice de Morosidad Cobranza no efectiva	Cuestionario.	9-¿Se controla a los clientes antiguos para el otorgamiento de nuevos créditos? 10-¿Conoce usted si se realiza la conformación por escrito de las referencias comerciales de los clientes nuevos? 13-¿Conoce usted si se realiza una relación de cobro para la elaboración de la disponibilidad del efectivo diario? 14-¿Conoce usted si el departamento de cuentas por cobrar se encarga de hacerle seguimiento a aquellas cuentas de clientes morosos?	Personal del departamento de administración Documentos.

FUENTE: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Objetivos Específicos	Categoría	Indicadores	Instrumentos	Ítems	Fuentes
Presentar una propuesta dirigida al establecimiento de técnicas y procedimientos para dinamizar la gestión de crédito y cobranza, optimizar el período de cobro y hacer efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar.	Técnicas y procedimientos para optimizar el periodo de cobro.	Disminución de los clientes morosos. Disminución de las facturas vencidas. Cobranza efectiva.	Cuestionario.	4-¿Conoce usted si se elabora en el departamento un cronograma de control para determinar la fecha de vencimiento de cada factura por cliente? 5-¿Conoce usted, cual es el procedimiento para otorgar crédito a clientes nuevos? 7-¿Se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito, antes de otorgar un crédito a un cliente nuevo? 8-¿Revisa usted la información suministrada por el cliente, antes de aprobar un crédito? 11-¿Después de aprobado el crédito a clientes nuevos, se les abre un expediente para su debido control? 12-¿Conoce usted si se elabora un reporte de cuentas por cobrar al cierre de cada mes para la elaboración del flujo del efectivo mensual? 17-¿Considera usted necesario establecer técnicas y procedimientos para que la cobranza sea efectiva en el departamento de cuentas por cobrar?	Personal del departamento de administración. Documentos.

FUENTE: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se desarrolla el análisis y procesamiento de los datos obtenidos en función a los resultados arrojados a través de la encuesta aplicada al Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Prevaler, C.A El tipo de diseño de la investigación permitió manejar una población, conforme a lo planteado en el capítulo III: Marco Metodológico.

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos a los integrantes de la muestra seleccionada, los resultados se tabularon en una matriz de datos, a partir de la cual se determino la frecuencia de respuestas a las alternativas planteadas por ítems. De esta manera los valores absolutos se transformaron en cifras porcentuales a partir de las cuales se realizo la presentación grafica por cada ítem, lo que sirvió de soporte para realizar la interpretación estadística de los valores obtenidos.

La representación grafica se efectuó utilizando gráficos circulares, debido a que estos muestran los datos de los valores como porcentajes de un total, tal como se muestra a continuación.

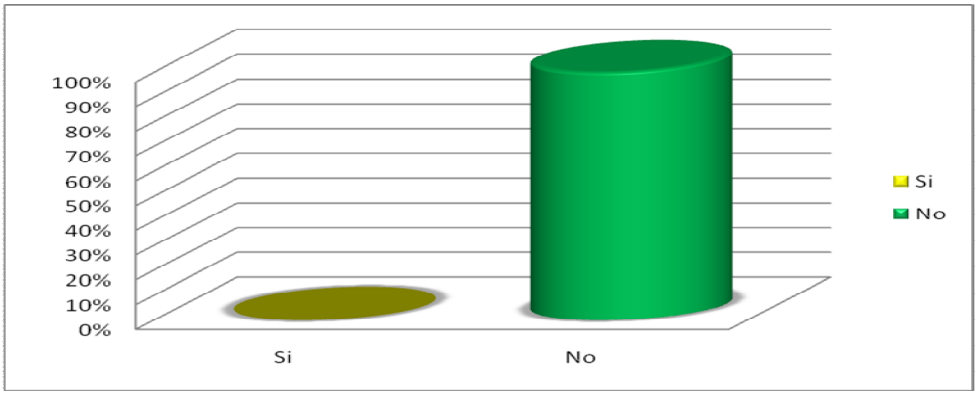
Ítem N° 1.- ¿Tiene conocimiento de cuáles son las políticas y procedimientos de la gestión de cobranza?

Cuadro nº 2. Políticas y procedimientos de la gestión de cobranza.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
10	Si	0	0%
	No	10	100%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Grafico 1. Políticas y procedimientos de la gestión de cobranza.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: De acuerdo a lo expresado por los encuestados el 100 por ciento de la población indica no tener conocimientos si la empresa cuenta con políticas y procedimientos que faciliten al departamento de cuentas por cobrar la gestión de una cobranza efectiva, lo que resulta, una debilidad administrativa que conlleva a la práctica errada de decisiones autónomas no consecuentes con la visión de la empresa. De lo anterior surge la necesidad de plantear normas para mejorar la efectividad en la recuperación del efectivo a través de cuentas por cobrar.

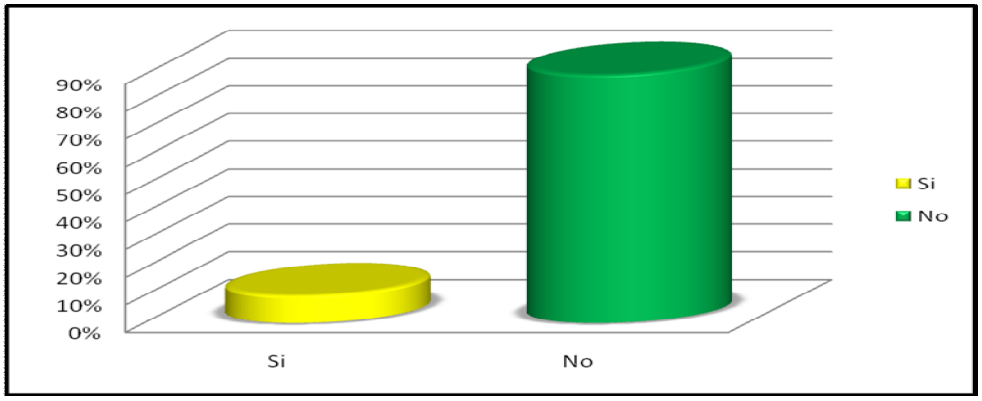
Ítem N° 2.- ¿Conoce usted si actualmente existe un control para determinar cuáles son las facturas vencidas o que están por vencerse?

Cuadro nº 3. Control para determinar las facturas vencidas o que están por vencerse.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
10	Si	1	10%
	No	9	90%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Gráfico 2. Control para determinar las facturas vencidas o que están por vencerse.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: Según el resultado obtenido, el 90 por ciento de los encuestados consideran no tener conocimiento de la existencia de un control para determinar cuáles son las facturas que están vencidas o las que están por vencerse; el 10 por ciento considera que si existe algún tipo de control sobre las mismas. Ante la debilidad presentada, no existen lapsos para calificar las facturas de la cartera vencida y la que está por vencer, ocasionando que el ciclo de conversión del activo dure más, tendiendo a ser menos líquidos y con el riesgo de que la empresa no pueda recuperar el valor invertido.

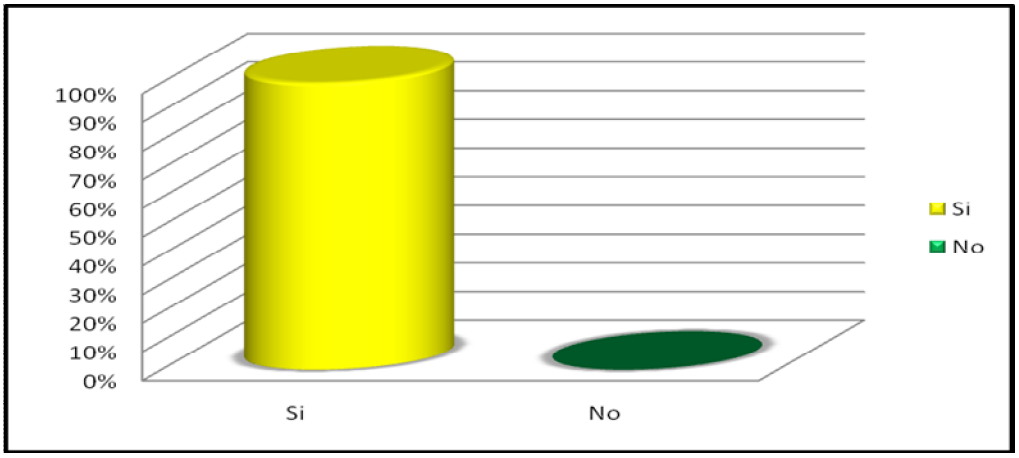
Ítem N° 3.- **¿Tiene conocimiento si existe a la fecha acumulación de facturas vencidas del año 2010?**

Cuadro nº 4. Facturas vencidas del año 2010.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
10	Si	10	100%
	No	0	0%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Grafico 3. Facturas vencidas del año 2010.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: El resultado observado indica que el 100 por ciento tiene conocimiento que si existen a la fecha, acumulación de facturas vencidas del año 2010. Estas facturas no han sido pasadas a incobrables debido a que estos clientes aun existen en el mercado; todo es producto de no contar con un adecuado proceso para realizar la cobranza, la cual hasta el momento no ha sido efectivo, quedando así un saldo importante de las cuentas por cobrar a más de noventa días.

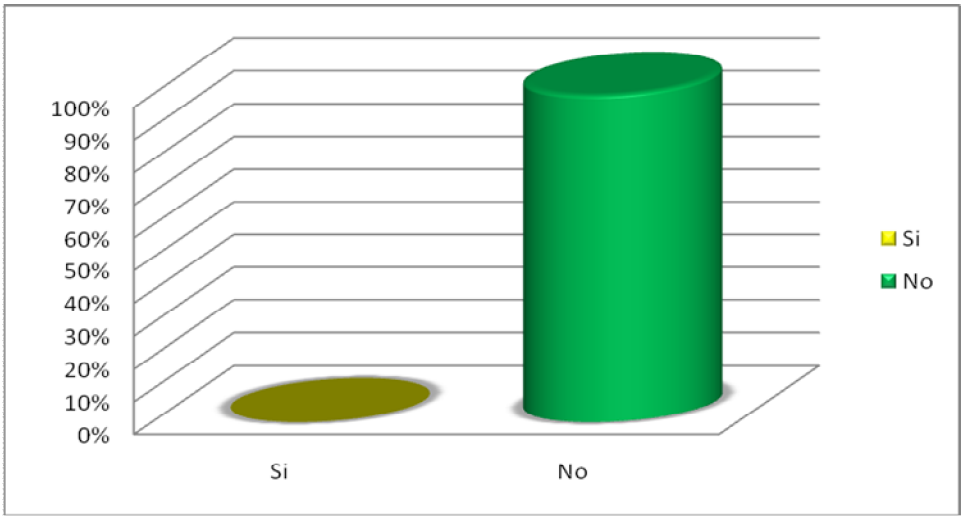
Ítem N° 4.- **¿Conoce usted si se elabora en el departamento un cronograma de control para determinar la fecha de vencimiento de cada factura por cliente?**

Cuadro nº 5. Control de vencimiento de factura por cliente.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
	Si	0	0%
10	No	10	100%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Gráfico 4. Control de vencimiento de factura por cliente.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados indica que no tiene conocimiento si se realiza un cronograma de control de las facturas vencidas, por lo cual existe una acumulación significativa de las mismas, originada por la ausencia de políticas de clasificación y calificación que no permite a la empresa mantener control de las facturas vencidas en el tiempo.

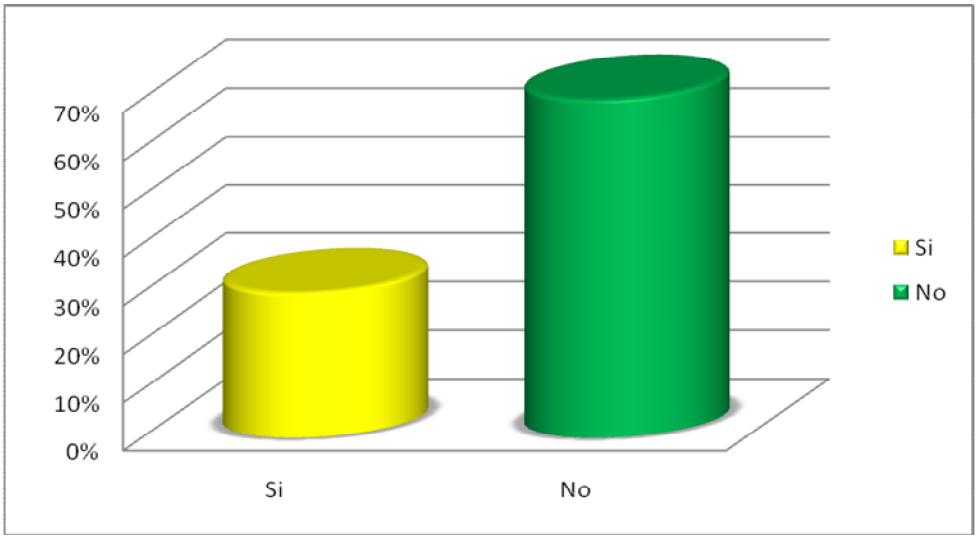
Ítem N° 5.- ¿Conoce usted, cual es el procedimiento para otorgar crédito a clientes nuevos?

Cuadro nº 6. Procedimiento para otorgar crédito a clientes nuevos.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
10	Si	3	30%
	No	7	70%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Gráfico 5. Procedimiento para otorgar crédito a clientes nuevos.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: El resultado observado señala que el 70 por ciento de la población encuestada indica que no tienen conocimiento de cual es el procedimiento para otorgar crédito a clientes nuevos ya que la empresa no tiene ningún procedimiento establecido para realizar el mismo, y el 30 por ciento no las conoce, ya que son nuevos en el departamento. La ausencia de una política crediticia podría originar un incremento considerable en las cuentas por cobrar ya que no existe un monto límite a financiar por parte de la empresa, y representa una fortaleza a esta investigación.

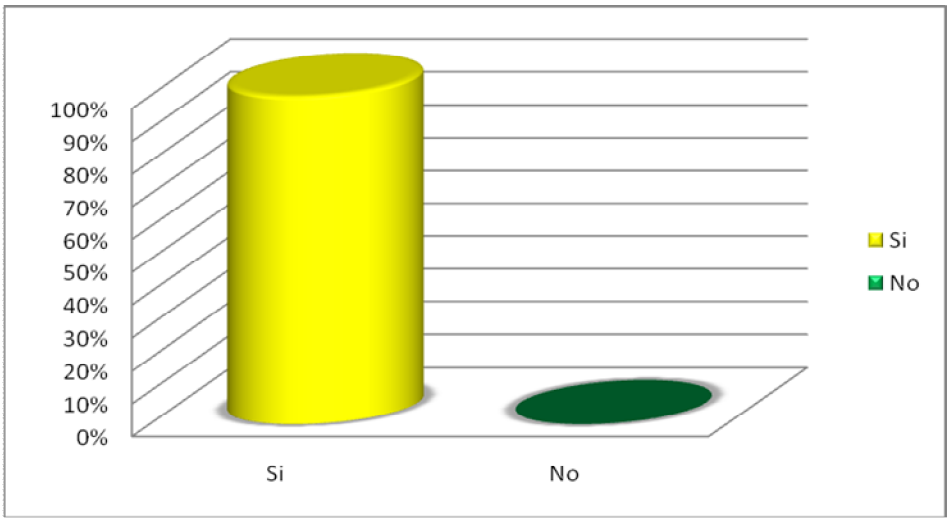
Ítem N° 6.- ¿Conoce usted si existe un personal responsable de realizar la cobranza a los clientes?

Cuadro nº 7. Personal responsable de realizar la cobranza a los clientes.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
10	Si	10	100%
	No	0	0%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011).

Gráfico 6. Personal responsable de realizar la cobranza a los clientes.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011).

Análisis: El resultado observado señala que el 100 por ciento de la población encuestada indica que si existe un personal responsable de realizar la cobranza a los clientes, los cuales pertenecen al departamento de cuentas por cobrar; sin embargo, la falta de unas buenas políticas de cobranza debilitan la labor ejecutada por estos trabajadores ya que impiden un cumplimiento optimo de sus funciones.

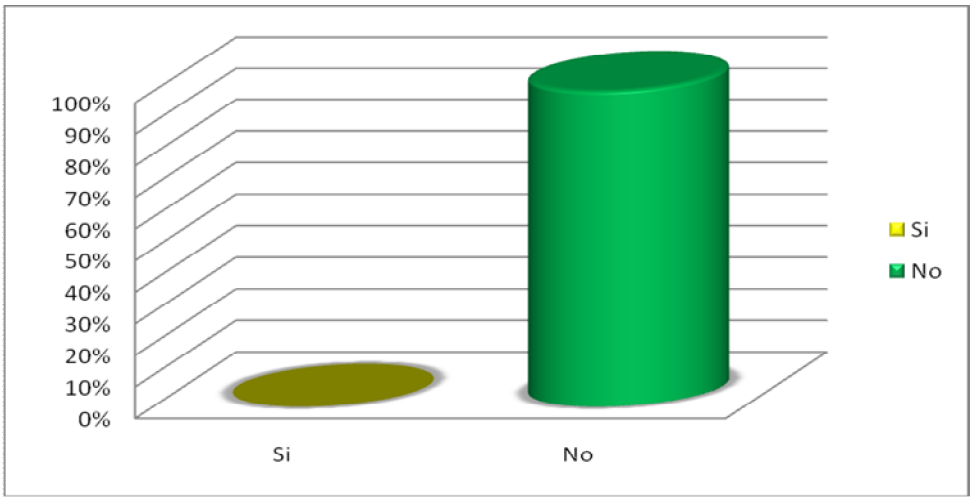
Ítem N° 7.- ¿Se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito, antes de otorgar un crédito a un cliente nuevo?

Cuadro nº 8. Referencias financieras y crediticias para otorgar crédito a clientes nuevos.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
10	Si	0	0%
	No	10	100%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Gráfico 7. Referencias financieras y crediticias para otorgar crédito a clientes nuevos.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados indica que no les solicitan referencias bancarias y comerciales a los clientes nuevos, producto de no contar con políticas y procedimientos definidos para otorgar créditos. Esta situación no permite medir el estado financiero en el cual se encuentran los clientes nuevos y la disponibilidad que estos tengan para responder a corto y mediano plazo, representando una oportunidad para la aplicación de la propuesta que se plantea en la investigación.

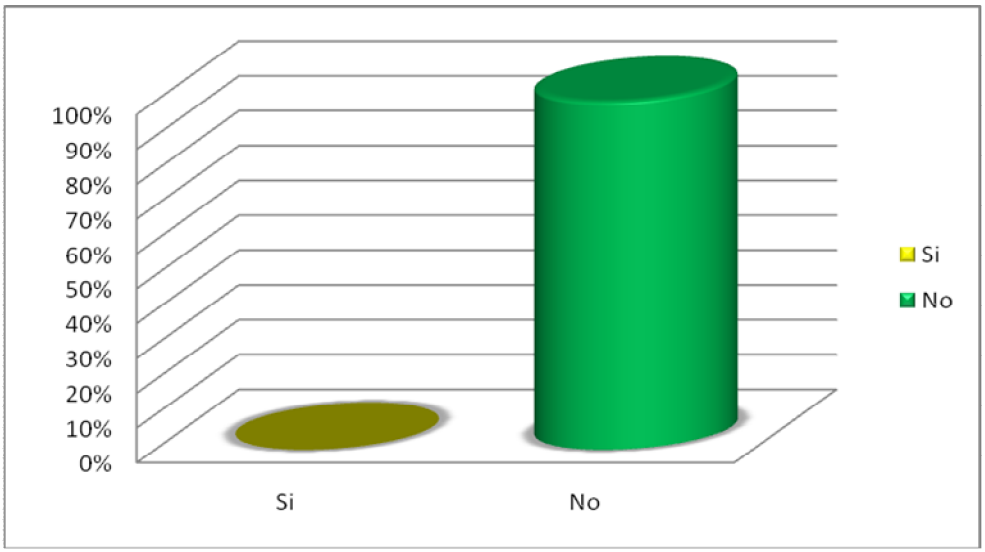
Ítem N° 8.- ¿Revisa usted la información suministrada por el cliente, antes de aprobar un crédito?

Cuadro nº 9. Información suministrada por el cliente, antes de aprobar un crédito.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
	Si	0	0%
10	No	10	100%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011).

Gráfico 8. Información suministrada por el cliente, antes de aprobar un crédito.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: En el resultado obtenido es que 100 por ciento de los encuestados indican que no revisan la información suministrada por el cliente, debido a que la empresa no tiene como requisito la solicitud de los mismos, y con este resultado, ratificamos y fundamentamos más nuestra propuesta.

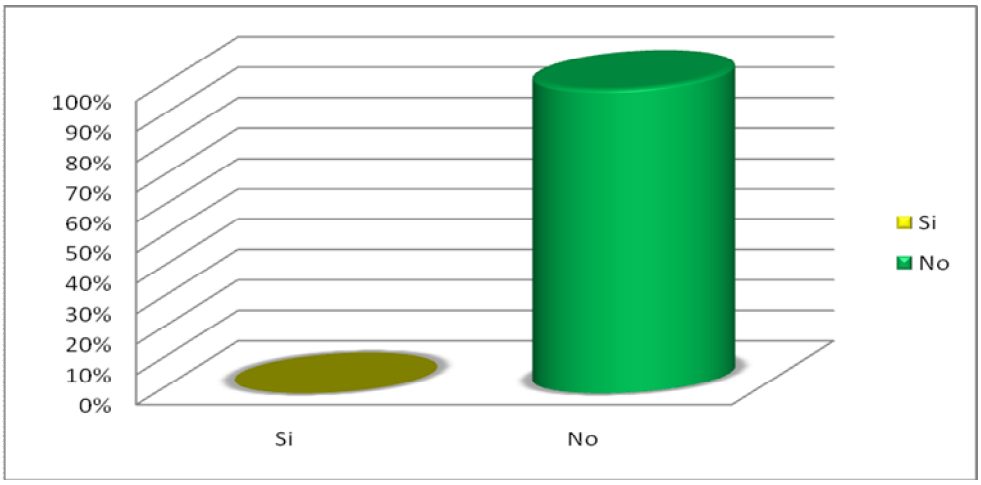
Ítem N° 9.- ¿Se controla a los clientes antiguos para el otorgamiento de nuevos créditos?

Cuadro nº 10. Control de clientes antiguos para el otorgamiento de nuevos créditos.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
	Si	0	0%
10	No	10	100%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011).

Gráfico 9. Control de clientes antiguos para el otorgamiento de nuevos créditos.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados a la hora de conceder créditos, no considera la capacidad e historial de pago de los clientes antiguos interesados en sus servicios, porque consideran que no es necesario y no existe un procedimiento establecido para el mismo; esto ha traído como consecuencia que dentro de las cuentas por cobrar, existen saldos muy antiguos y con riesgos de perderse. Por lo tanto es necesaria la implementación de contar con técnicas y procedimientos para una cobranza efectiva.

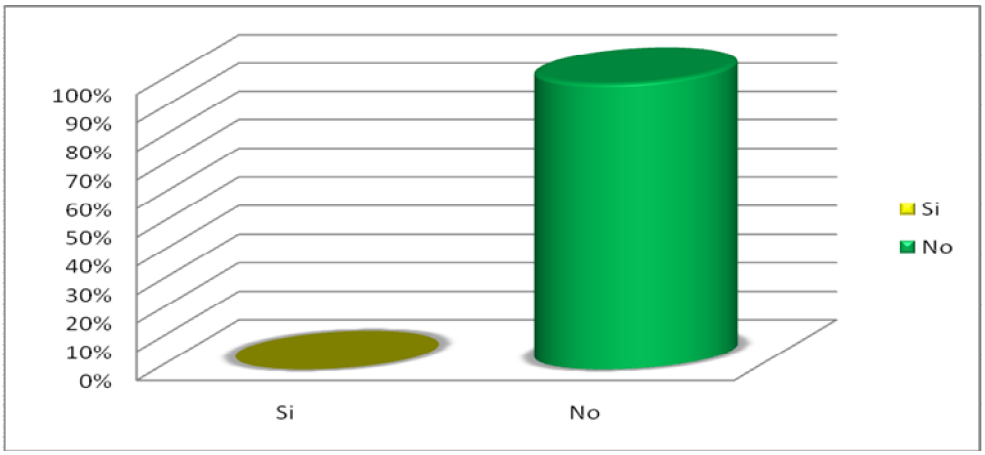
Ítem N° 10.- ¿Conoce usted si se realiza la conformación por escrito de las referencias comerciales de los clientes nuevos?

Cuadro nº 11. Cumplimiento de la conformación por escrito de las referencias comerciales de los clientes nuevos.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
10	Si	0	0%
	No	10	100%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011).

Gráfico 10. Cumplimiento de la conformación por escrito de las referencias comerciales de los clientes nuevos.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: Los encuestados indican que el 100 por ciento no realiza la verificación y conformación por escrito de las referencias comerciales de los clientes nuevos, ya que la empresa no solicita referencias comerciales, porque consideran que no es necesario y a demás que no existe un procedimiento establecido para realizar el mismo. Esto es una debilidad para la organización y fortalece la propuesta planteada.

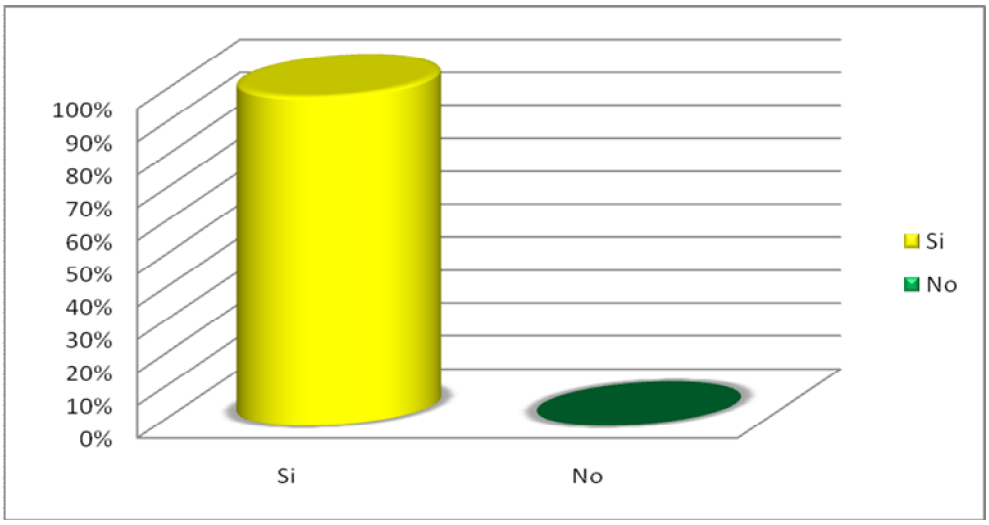
Ítem N° 11.- ¿Después de aprobado el crédito a clientes nuevos, se les abre un expediente, para su debido control?

Cuadro nº 12. Expediente por clientes, para su debido control.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
10	Si	10	100%
	No	0	0%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011).

Gráfico 11. Expediente por clientes, para su debido control.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados indica que si se le abre un expediente a cada cliente nuevo, el cual está conformado por la información legal de la empresa, sin embargo no se le aprueba un monto determinado a financiar, ni se verifica si esa entidad tiene capacidad financiera para responder a sus compromisos y esto resulta una debilidad para la organización la cual se ve afectada por la falta de cobrabilidad.

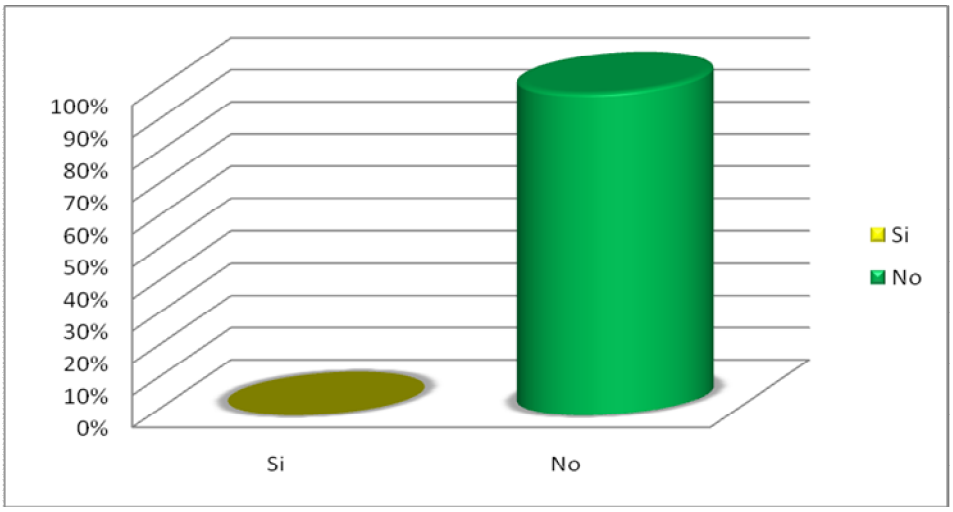
Ítem N° 12.- ¿Conoce usted si se elabora un reporte de cuentas por cobrar al cierre de cada mes para la elaboración del estado de flujo de efectivo mensual?

Cuadro nº 13. Reporte de cuentas por cobrar al cierre de cada mes para la elaboración del estado de flujo de efectivo mensual.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
10	Si	0	0%
	No	10	100%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011).

Gráfico 12. Reporte de cuentas por cobrar al cierre de cada mes para la elaboración del estado de flujo de efectivo mensual.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados indican que no tienen conocimiento si se elabora un reporte de cuentas por cobrar al cierre de cada mes para la elaboración del estado de flujo de efectivo mensual. Este resultado nos lleva a proponerle a la empresa que es de vital importancia la elaboración del flujo de efectivo mensual y será de gran ayuda para la toma de decisiones futuras.

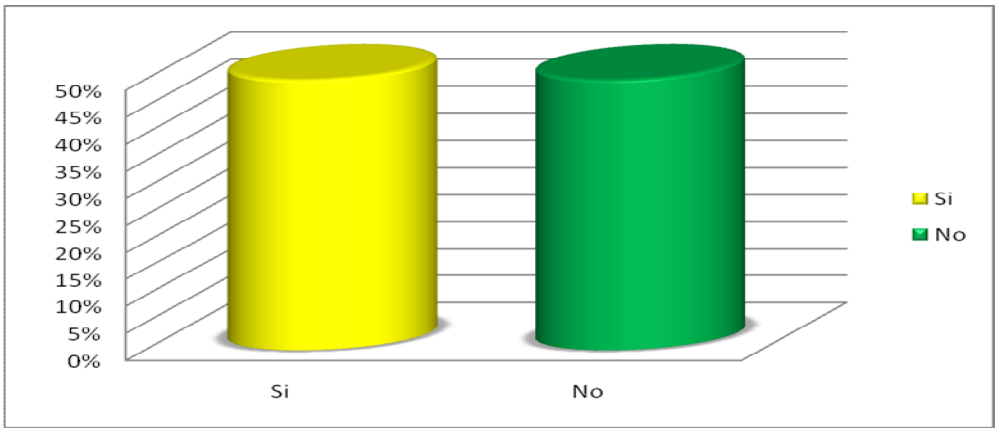
Ítem N° 13.- ¿Conoce usted si se realiza una relación de cobro para la elaboración de la disponibilidad del efectivo diario?

Cuadro nº 14. Relación de cobro para la elaboración de la disponibilidad del efectivo diario.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
10	Si	5	50%
	No	5	50%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011).

Gráfico 13. Relación de cobro para la elaboración de la disponibilidad del efectivo diario.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: El 50 por ciento de los encuestados indica que no tiene conocimiento si se realiza una relación de cobro para la elaboración de la disponibilidad del efectivo diario, el otro 50 por ciento indica que si se elabora, ya que se hacen cierres de caja diarios, y allí debe reflejarse todo el movimiento que se hizo en el día. Este resultado nos permitió conocer que existe una incongruencia por parte del personal responsable de si la empresa evalúa su capacidad para generar flujo de efectivo y la misma fortalece la investigación que se realizo.

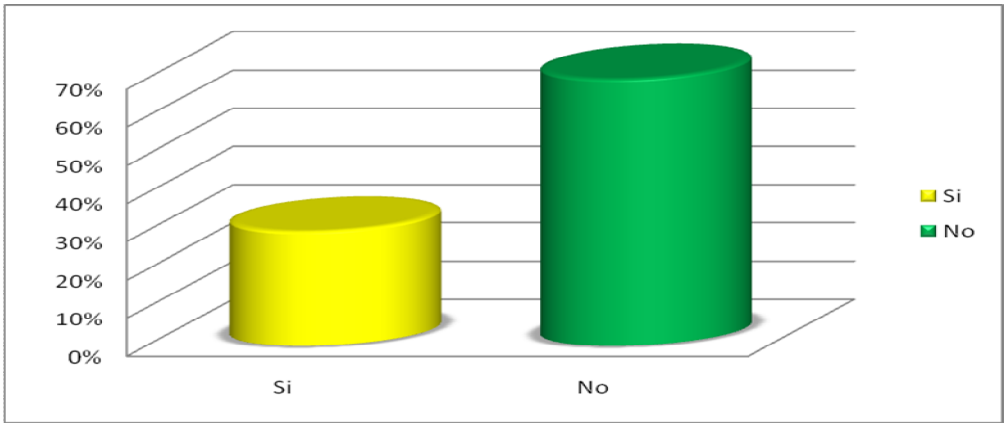
Ítem N° 14.- ¿Conoce usted si el departamento de cuentas por cobrar se encarga de hacerle seguimiento a aquellas cuentas de clientes morosos?

Cuadro nº 15. Cuentas de clientes morosos.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
10	Si	3	30%
	No	7	70%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011).

Gráfico 14. Cuentas de clientes morosos.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: El setenta por ciento de los encuestados indica que el departamento de cuentas por cobrar no se encarga de hacerle seguimiento a aquellas cuentas de clientes morosos, ya que si lo hicieran, no existiría una acumulación significativa de facturas vencidas del año 2010 y el treinta por ciento indica que si lo hacen, pero no ejercen presión para que los clientes paguen a tiempo. Los resultados obtenidos permiten determinar que la empresa no controla efectivamente las cuentas por cobrar en cuanto a su morosidad e incobrabilidad, permitiendo además ratificar la necesidad de la creación de políticas y procedimientos para una cobranza efectiva.

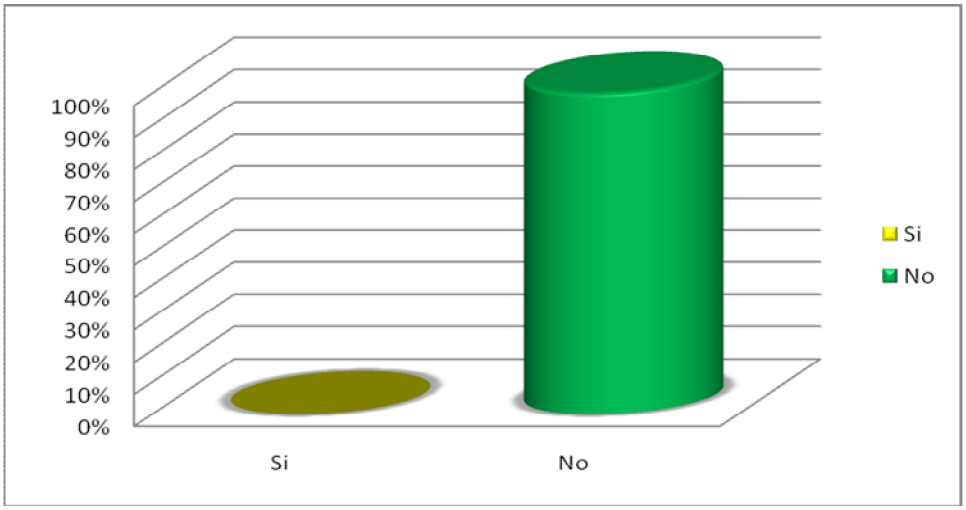
Ítem N° 15.- ¿Existe una supervisión directa para determinar que se realice el trabajo de manera correcta?

Cuadro nº 16. Supervisión directa para que se realice el trabajo de manera correcta.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
	Si	0	0%
10	No	10	100%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011).

Gráfico 15. Supervisión directa para que se realice el trabajo de manera correcta.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados indico que no existe una supervisión directa para determinar que se realice el trabajo de manera correcta, ya que de ser así no existiría una acumulación significativa de facturas vencidas del año 2010. Este resultado nos llevó a proponer a la empresa el seguimiento y control sobre las actividades de los trabajadores del departamento de cuentas por cobrar.

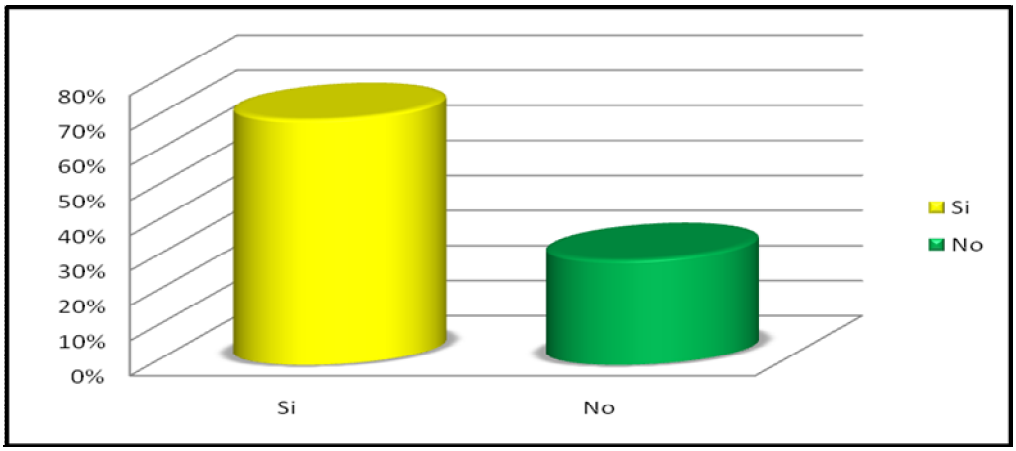
Ítem N° 16.- ¿Se realizan auditorias de control al departamento de cuentas por cobrar con regularidad?

Cuadro nº 17. Auditorias de control al departamento de cuentas por cobrar.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
10	Si	8	80%
	No	2	20%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011).

Grafico 16. Investigar si se realizan auditorias de control al departamento de cuentas por cobrar con regularidad.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011).

Análisis: El resultado observado señala que el 80 por ciento de la población encuestada indica que si se realizan auditorias de control en el departamento pero que no se realizan con regularidad, solo cuando existen problemas internos y cuando se van a realizar los cierres de año para efectuar los informes financieros; el 20 por ciento indica que no se realizan auditorías internas de control. El resultado obtenido reafirma la necesidad de contar con auditorías continuas de control sobre las actividades de los trabajadores del departamento de cuentas por cobrar de manera que puedan recibir las recomendaciones pertinentes.

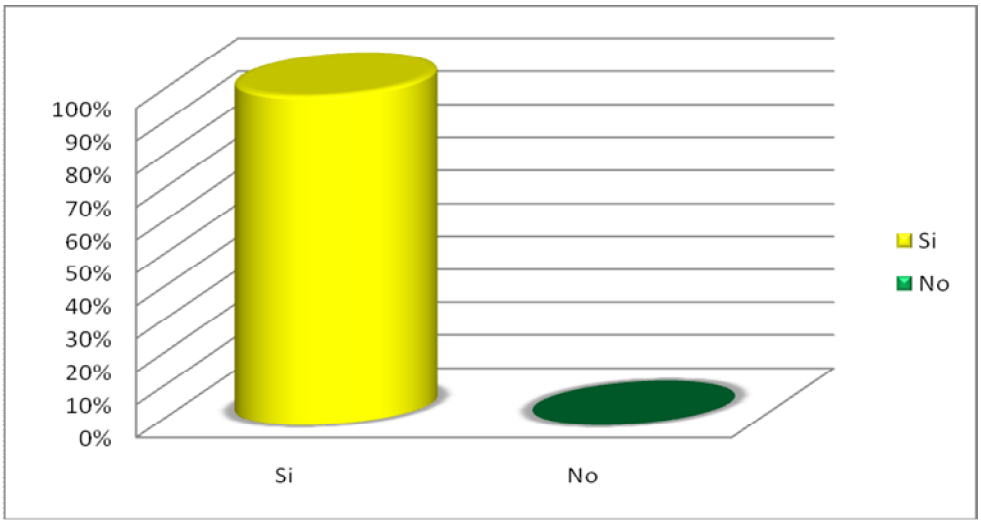
Ítem N° 17.- ¿Considera usted necesario establecer técnicas y procedimientos para que la cobranza sea efectiva en el departamento de cuentas por cobrar?

Cuadro nº 18. Técnicas y procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar.

Sujetos	Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
10	Si	10	100%
	No	0	0%
Total		**10**	**100%**

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011).

Grafico 17. Técnicas y procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar.



Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Análisis: El resultado observado indica que el 100 por ciento de los encuestados considera que si es necesario establecer las técnicas y procedimientos para que la cobranza sea efectiva en el departamento de cuentas por cobrar. El resultado obtenido nos acredita la necesidad de proponer políticas y procedimientos a la empresa Prevaler, C.A., en cuanto a crédito y cobranza.

Conclusión de gráficos.

Haciendo referencia al primer objetivo, el cual es revisar el proceso de ingresos-cuentas por cobrar-cobros de la empresa Prevaler, C.A. se pudo evidenciar con los resultados obtenidos, que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos de crédito y cobranza que le permita la recuperación efectiva de las cuentas por cobrar, lo que fue fundamental para el desarrollo del último objetivo especifico que consiste en presentar una propuesta dirigida al establecimiento de técnicas y procedimientos para dinamizar la gestión de crédito y cobranza, optimizar el período de cobro y hacer efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar. Finalmente de no existir un inmediato control en las operaciones de crédito y cobranza se seguirán reportando fallas en el departamento de cuentas por cobrar que en el mediano o largo plazo afectara notablemente el normal desempeño de la organización, interfiriendo de esta manera con el crecimiento que ha venido presentando en los últimos cuatro (04) años.

CAPITULO V.

PROPUESTA.

Establecer técnicas y procedimientos para dinamizar la gestión de crédito y cobranza, optimizar el período de cobro y hacer efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar.

Presentación.

La propuesta que se presenta fue efectuada partiendo de los resultados obtenidos por medio de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, debido a que estos son la fuente primaria de información. Con esta investigación se pretende solventar el problema existente en la organización, cabe señalar que el problema objeto a estudio en esta investigación se refiere a ciertas irregularidades en el departamento señalado con antelación, representado por la falta de políticas y procedimientos que faciliten al departamento de cuentas por cobrar la gestión de una cobranza efectiva, se consideró realizar una propuesta dirigida a dinamizar la gestión de crédito y cobranza, optimizar el periodo de cobro y hacer efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar.

Justificación.

La propuesta del presente estudio surge por la necesidad de generar soluciones a un grave problema generado en el departamento de crédito y cobranza; las cuentas por cobrar constituyen uno de los activos más importantes de una empresa, debido a que se utilizan como herramienta para la toma de decisiones en la concesión de créditos, y así como también, sirven de instrumento para otras decisiones financieras

relacionadas con el volumen de ventas y la generación de fondos para el financiamiento de las operaciones corrientes de la empresa. Para todos los fines de la gerencia de crédito se deben considerar los siguientes elementos básicos: obtención de la máxima ganancia en operaciones, cobrabilidad de las ventas a crédito minimizando lo más que se pueda el riesgo de las cuentas por cobrar y la optimización de las ganancias de los accionistas de la empresa, objetivos que no se cumplen. Es por esto que surge la inquietud por parte de los autores de analizar y dar revisión a los procedimientos establecidos y/o modificarlos de acuerdo al resultado arrojado en el estudio realizado.

Factibilidad.

La organización cuenta con los recursos económicos necesarios para el desarrollo e implementación de la propuesta y el costo es mínimo, en comparación con el descontrol existente en los actuales momentos en el departamento de cuentas por cobrar, lo que originó el estudio desarrollado en esta investigación.

Objetivos de la Propuesta.

Objetivo General.

Establecer técnicas y procedimientos para dinamizar la gestión de crédito y cobranza, optimizar el período de cobro y hacer efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar.

Objetivos Específicos.

- Diseñar técnicas para dinamizar la gestión de crédito y cobranza, optimizando el período de cobro y hacer efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar. Establecer procedimientos para otorgar el crédito y realizar la gestión de cobranza de manera efectiva.
- Adiestrar al personal involucrado a seguir los procedimientos establecidos para un buen control de la gestión de crédito y cobranza.
- Supervisar que los trabajadores cumplan con los procedimientos propuestos.
- Velar que se cumplan los objetivos antes expuestos.

ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

Cuadro XX. Diseñar técnicas para dinamizar la gestión de crédito y cobranza, optimizando el período de cobro y hacer efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar.

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FUNCIÓN	INDICADORES
Control sobre la concesión de crédito.	Departamento de cuentas por cobrar.	Técnicas: Porcentaje de pérdidas o solicitudes de créditos rechazados en relación con las ventas a crédito. Análisis de los vencimientos de las cuentas por cobrar y determinación del período medio de cobranza. Aumentar las ventas a crédito o disminuirlas. Adoptar una política más agresiva para acelerar los cobros. Elaboración de un reporte de cuentas por cobrar al cierre de cada mes.	• Procedimientos definidos para el control de créditos y cobranzas. • Auditorías internas de control para procesos administrativos óptimos.

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Cuadro XXI. Establecer procedimientos para otorgar el crédito y realizar la gestión de cobranza de manera efectiva.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FUNCIÓN	INDICADORES
Investigación del solicitante del crédito. (Clientes Nuevos)	Departamento de ventas. (Vendedor) Departamento de cuentas por cobrar.	Procedimientos: Solicitud de Estados Financieros: Comprende los recursos financieros mostrados por el solicitante del crédito en su balance general. Esta decisión involucra que se tomen en cuenta cuatro criterios fundamentales, a los que comúnmente se les conoce como las cuatro CES del crédito y están integradas por: Capital. Capacidad. Carácter. Condiciones. Establecer una línea de crédito, estipulando el monto máximo que el cliente puede deber a la empresa en un momento determinado.	• Razón de circulante. • Prueba del ácido o razón de solvencia inmediata. • Rotación de cuentas por cobrar y periodo medio de cobros. • Periodo medio de pago antigüedad de las cuentas por pagar. • Margen de utilidad neta operativa. • Evaluación de desempeño. • Objetivos y metas cumplidas.

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Cuadro XXI. Establecer procedimientos para otorgar el crédito y realizar la gestión de cobranza de manera efectiva.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FUNCIÓN	INDICADORES
Investigación del solicitante del crédito. (Clientes Antiguos)	Departamento de ventas (Vendedor) Departamento de cuentas por cobrar.	Procedimientos: Revisión del historial de pago de los clientes. Determinar si no existen deudas pendientes de facturas anteriores. Determinar no solamente los méritos que tenga el cliente para el crédito, sino también calcular el monto por el cual éste pueda responder. Una vez que esto se ha hecho, la empresa puede establecer una línea de crédito, estipulando el monto máximo que el cliente puede deber a la empresa en un momento determinado.	• Razón de circulante. • Prueba del ácido o razón de solvencia inmediata. • Rotación de cuentas por cobrar y periodo medio de cobros. • Periodo medio de pago antigüedad de las cuentas por pagar. • Margen de utilidad neta operativa. • Evaluación de desempeño. • Objetivos y metas cumplidas. • Disminución de Facturas morosas

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Cuadro XXI. Establecer procedimientos para otorgar el crédito y realizar la gestión de cobranza de manera efectiva.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FUNCIÓN	INDICADORES
Análisis del valor del crédito del solicitante. (Clientes Nuevos y Antiguos)	Departamento de cuentas por cobrar.	Procedimientos: Trabajando con base en la solicitud de crédito, la empresa obtiene entonces información adicional del crédito de otras fuentes. Se le deben solicitar: Balance General actualizado (original) Estado de ganancias y pérdidas, (original) Referencias comerciales (original) Registro de comercio y RIF. (copia) Cedula de identidad del representante legal (copia) Corte financiero avalado por declaraciones de I.V.A. Movimientos bancarios de los 3 últimos meses. En caso de empresas nuevas (ciclo económico inferior a un año) flujo de caja proyectado. Revisar la información suministrada por el cliente.	• Disminución de las Cuentas por Cobrar. • Confirmación de los datos del cliente. • Establecer límites reales de crédito a los clientes, de monto y de tiempo.

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Cuadro XXI. Establecer procedimientos para otorgar el crédito y realizar la gestión de cobranza de manera efectiva

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FUNCIÓN	INDICADORES
Aceptación o rechazo de solicitud de créditos. (Clientes Nuevos y Antiguos)	Departamento de cuentas por cobrar.	Procedimientos: Se realiza un análisis de razones detallado acerca de la liquidez, rentabilidad y deuda de la empresa utilizando los estados financieros de ésta. Se realiza la conformación por escrito de las referencias comerciales. Se aprueba el crédito por la gerencia de cuentas por cobrar. Se determinara el monto de la línea de crédito, condiciones del crédito: período de pago, número de pagos y tasa de interés.	• Disminución de las cuentas por cobrar. • Confirmación de los datos del cliente. • Establecer límites reales de crédito a los clientes, de monto y de tiempo. • Desempeño Laboral. • Evaluación de Desempeño. • Objetivos y metas cumplidas.

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Cuadro XXI. Establecer procedimientos para otorgar el crédito y realizar la gestión de cobranza de manera efectiva.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FUNCIÓN	INDICADORES
Gestión de Cobranza.	Departamento de cuentas por cobrar.	Procedimientos: Registro de ventas y pagos en la cuenta individual del cliente. Revisar el archivo de crédito del cliente mensualmente. Envío de recordatorios de que la cuenta se ha vencido o está por vencerse, por medio de vía telefónica, fax o correo electrónico. Una política de alerta y cobranza enérgica. Utilización de agencias de cobranza o servicios de abogados.	• Disminución de las cuentas por cobrar. • Disminución de la morosidad de las facturas. • Aumento del efectivo. • Evaluación de desempeño. • Objetivos y metas cumplidas.

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

Cuadro XXII. Supervisar que los trabajadores cumplan con los procedimientos propuestos.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FUNCIÓN	INDICADORES
Supervisar al personal para que cumpla con todos los procedimientos propuestos.	Gerencia General. Gerencia de cuentas por cobrar Gerencia de Ventas.	Revisar cada uno de las actividades desarrolladas por los trabajadores. Seguimiento de cada una de las actividades diarias de la empresa. Realizar auditorías sobre el trabajo realizado.	• Desempeño Laboral. • Eficiencia en los puestos de trabajo. • Evaluación de desempeño. • Objetivos y metas cumplidas.

Fuente: Saavedra, Santos y Uribe. (2011)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Mediante los resultados obtenidos por medio del instrumento aplicado en este trabajo de investigación, se concluye lo siguiente:

- La empresa, no cuenta con políticas y procedimientos que faciliten al departamento de cuentas por cobrar la gestión de una cobranza efectiva.

- No existe un control para determinar cuáles son las facturas que están vencidas y tampoco existe un control de las que están por vencerse, ya que existen facturas vencidas del año 2010. Estas facturas no las han pasado a incobrables ya que estos clientes aun existen en el mercado, pero el mal seguimiento de la cobranza no ha permitido la recuperación de esas cuentas por cobrar.

- No se realiza un cronograma para el control de las facturas vencidas, por lo cual existe una acumulación significativa de las mismas.

- No existe un procedimiento para otorgar crédito a clientes nuevos, ya que la empresa no tiene ningún procedimiento establecido parta realizar el mismo.

- Existe un personal responsable de realizar la cobranza a los clientes, ya que la misma la realiza el gerente de cuentas por cobrar, sin embargo la empresa no tiene una política bien definida de cuál es el procedimiento a realizarse.

- No se solicitan a los clientes nuevos referencias bancarias, y comerciales, la empresa no tiene políticas y procedimientos definidos para otorgar créditos.

- No revisa la información suministrada por el cliente ya que la empresa no solicita por escrito información financiera y crediticia.

- A la hora de conceder créditos la empresa no considera la capacidad e historial de pago de los clientes antiguos interesados en sus servicios, porque consideran que no es necesario y no existe un procedimiento establecido para el mismo.

- No se realiza la conformación por escrito de las referencias comerciales de los clientes nuevos, ya que la empresa no solicita referencias comerciales, porque consideran que no es necesario y no existe un procedimiento establecido para el mismo.

- Se le abre un expediente a cada cliente nuevo, el cual está conformado por la información legal de la empresa, sin embargo no se le aprueba un monto determinado a financiar.

- No se elabora un reporte de cuentas por cobrar al cierre de cada mes, para la realización del estado de flujo de efectivo mensual.

- El departamento de cuentas por cobrar no se encarga de hacerle seguimiento a aquellas cuentas de clientes morosos, ya que si lo hicieran, no existiría acumulación significativa de facturas vencidas del año 2010.

- No existe una supervisión directa para determinar que se realiza el trabajo de manera correcta.

- Se realizan auditorias de control en el departamento, pero no con regularidad, solo cuando existen problemas internos o cuando se van a realizar los cierres de año y efectuar los informes financieros.

- Es necesario establecer las técnicas y procedimientos para que la cobranza sea efectiva en el departamento de cuentas por cobrar.

Recomendaciones.

Los resultados obtenidos en la investigación, y una vez analizada las diferentes causas y consecuencias de la problemática planteada en la misma, se indican las siguientes recomendaciones:

- Diseñar técnicas para dinamizar la gestión de crédito y cobranza, optimizando el período de cobro y hacer efectiva la recuperación de las cuentas por cobrar.

- Establecer procedimientos para otorgar el crédito y realizar la gestión de cobranza de manera efectiva.

- Adiestrar al personal involucrado a seguir los procedimientos establecidos para un buen control de la gestión de crédito y cobranza.

- Establecer responsabilidades en cada trabajador para que se optimice la gestión de cobranza y el otorgamiento de los créditos a los clientes.

LISTA DE REFERENCIAS

Álvarez T., Martin G. (2006). **Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos.** Panorama Editorial, S.A de C.V. México.

Arias, Fidias G. (2.006) **El proyecto de investigación.** Editorial, Episteme. Caracas

Arroyo, A., Padilla E y Ramos, G (2008)**. Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos de las cuentas por cobrar en el Centro Policlínico Valencia, C.A**. Trabajo de pregrado, Universidad de Carabobo, Bárbula.

Brachfield, Pere J. (2003). **Recobrar impagados y negociar con morosos.** Ediciones Gestión 2000. S.A. España.

Brachfield, Pere J. (2005). **Jaque a los impagados.** Ediciones Gestión 2000. S.A. España.

Brito, José A. (1999). **Contabilidad Básica e Intermedia**. Ediciones Centro de Contadores. Venezuela.

Catácora, Fernando. (2.000). **Reexpresion de Estados Financieros.**. Editorial Mc Graw Hill. Caracas – Venezuela

Catácora, Fernando. (1998). **Sistema y Procedimientos Contables**. Editorial Mc Graw Hill. Venezuela.

Chiavenato, Iván. (2002). **Administración en los Nuevos Tiempos**. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A. Colombia

Chillida, H. (1999). **Análisis e Interpretación de Balances**. Editorial Limusa. Caracas – Venezuela

Código Civil de Venezuela (1982). **Gaceta Oficial de la República de Venezuela 2.990,** Julio 26, 1982. Caracas

Código de Comercio Venezolano (1955) **Gaceta Oficial de la República de Venezuela** 475, Extraordinaria. Diciembre 21, 1955. Caracas

Comisión Económica para América Latina y el Caribe, disponible: http://www.imt.com.mx/recontact/26/cobranza.php consulta: 2010, Noviembre 21.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela** 5.453, Extraordinaria. Marzo 24,2000. Caracas.

Delgado de Smith, Y. (2008). **La Investigación Social en Procesos.** Dirección de Medios y Publicaciones, Valencia.

Delgado de Smith, Y. Colombo F. y Orfila Vilera (2003). **Conduciendo la investigación**. Editorial Comala, Caracas.

Delgado Rafael y Jaramillo Franklin (2007). **Lineamientos de control interno que permitan el buen funcionamiento del área de crédito y cobranza de la empresa Mayor de Auto Partes Carradas. C.A.** ubicada en Maracay, Estado Aragua. Trabajo de pregrado, Universidad de Carabobo, La Morita.

Fernández N y Petit, A (2010). **Procedimientos de Control Interno de las Cuentas Por Cobrar en las Empresas de Construcción de La Industria Petrolera. Caso: Municipio Maracaibo.** Trabajo de pregrado, Universidad Dr. Rafael Belloso.

Goxens, A. (2002). **Enciclopedia Práctica de Contabilidad**.. Editorial Océano-Centrum. España

Haime Levy, Luis (2006). **Planeación Financiera en la empresa moderna.** Ediciones Fiscales ISEF. México.

Hernández, Collado y Otros. (2007). **Metodología de la investigación** Mc Graw Hill, México.

Hernández Fernández y otros, (2010). **Metodología de la investigación** Mc Graw Hill, México

Hernández, Mina. (2002). **Contabilidad General y Superior Tomo I**. Caracas.

Hurtado y Toro Josefina. (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio.** Talleres de Clemente, Editores C.A., Valencia.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2003). Auditoría, México.

Instituto Mexicano de Telemarketing. Disponible: http://www.imt.com.mx/recontact/26/cobranza.php Consulta: 23 Noviembre de 2010.

Ley de Impuestos Sobre la Renta (2007) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela** 38.628. Febrero27, 2007. Caracas.

Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado (2002) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela** 37.999 agosto 11, 2004. Caracas.

Longenecker Justin, Moore Carlos, Petty William y Palich Leslie (2007). **Administracion de Pequeñas Empresas**.Cengage Learning Editores, S.A. México.

Madroño C, Manuel E. (1998). **Administración Financiera del Circulante**. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. México.

Molina A, Víctor E (2005). **Estrategias de Cobranza en época de crisis.** Ediciones Fiscales ISEF. México.

Perdomo, G (2008). **El Control Interno de las Cuentas por Cobrar en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, del Municipio Valera, Estado Trujillo.** Trabajo de pregrado, Universidad de los Andes, núcleo universitario Rafael Rangel.

Rea Mary y Reyes Anadilis (2007). **Diseño del plan de acción para optimizar las cuentas por cobrar en la empresa Kraft Foods Venezuela, C A.** Trabajo de pregrado, Universidad de Carabobo, Bárbula.

Ruiz, Carlos (2010). Programa interinstitucional Doctorado en Educación. **Revista Universidad Pedagógica Experimental Libertador**

Sabino, C. (2002). **El Proceso de Investigación.** Venezuela. Editorial Panapo de Venezuela.

Scott, B. (2001). **Fundamentos de Administración Financiera**. México. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Universidad de Carabobo (2004). **Normativa para los trabajos de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.** Bárbula: Autor. Venezuela.

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

William B. Wither, Jr y Heith Davis. (2.006) **Administración de Personal y recursos Humanos** – ED. Mc. Graw Hill.

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA

Estimados Señores:

A continuación se le suministra un cuestionario como instrumento recolector de información para contribuir al contenido del Trabajo de Grado titulado: **TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA UNA COBRANZA EFECTIVA EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR. CASO DE ESTUDIO PREVALER, C.A**. con el que aspiramos obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública.

Los resultados que se obtengan a partir del análisis e interpretación serán utilizados de manera confidencial ya que sus fines son netamente académicos. De antemano agradezco la colaboración que puedan prestar.

INDICACIONES

- No requiere que usted coloque su nombre, cédula de identidad o ningún dato que pueda identificarlo.
- Responda Si o No a las preguntas planteadas.

Atentamente,

Los Investigadores;

Saavedra Eliana, Santos María, Uribe Javier

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA

PREGUNTAS	Si	No
1. ¿Tiene conocimiento de cuáles son las políticas y procedimientos de la gestión de cobranza?		
2. ¿Conoce usted si actualmente existe un control para determinar cuáles son las facturas vencidas o que están por vencerse?		
3. ¿Tiene conocimiento si existe a la fecha acumulación de facturas vencidas del año 2010?		
4. ¿Conoce usted si se elabora en el departamento un cronograma de control para determinar la fecha de vencimiento de cada factura por cliente?		
5. ¿Conoce usted, cual es el procedimiento para otorgar crédito a clientes nuevos?		
6. ¿Conoce usted si existe un personal responsable de realizar la cobranza a los clientes?		
7. ¿Se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito, antes de otorgar un crédito a un cliente nuevo?		
8. ¿Revisa usted la información suministrada por el cliente, antes de aprobar un crédito?		
9. ¿Se controla a los clientes antiguos para el otorgamiento de nuevos créditos?		
10. ¿Conoce usted si se realiza la conformación por escrito de las referencias comerciales de los clientes nuevos?		
11. ¿Después de aprobado el crédito a clientes nuevos, se les abre un expediente, para su debido control?		
12. ¿Conoce usted si se elabora un reporte de cuentas por cobrar al cierre de cada mes para la elaboración del estado de flujo de efectivo mensual?		

13. ¿Conoce usted si se realiza una relación de cobro para la elaboración de la disponibilidad del efectivo diario?		
14. ¿Conoce usted si el departamento de cuentas por cobrar se encarga de hacerle seguimiento a aquellas cuentas de clientes morosos?		
15. ¿Existe una supervisión directa para determinar que se realice el trabajo de manera correcta?		
16. ¿Se realizan auditorias de control al departamento de cuentas por cobrar con regularidad?		
17. ¿Considera usted necesario establecer técnicas y procedimientos para que la cobranza sea efectiva en el departamento de cuentas por cobrar?		

Gracias por su Colaboración!