LA GESTION FINANCIERA COMO ESTRATEGIA PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DEL BANCO BICENTENARIO, BANCO UNIVERSAL UBICADO EN MARACAY ESTADO ARAGUA

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES

DIRECCIÓN DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MENCIÓN FINANZAS

CAMPUS LA MORITA

LA GESTION FINANCIERA COMO ESTRATEGIA PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DEL BANCO BICENTENARIO, BANCO UNIVERSAL UBICADO EN MARACAY ESTADO ARAGUA

Autora:

Yvonne Acosta Rivero

La Morita, Mayo de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES

DIRECCIÓN DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MENCIÓN FINANZAS

CAMPUS LA MORITA

LA GESTION FINANCIERA COMO ESTRATEGIA PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DEL BANCO BICENTENARIO, BANCO UNIVERSAL UBICADO EN MARACAY ESTADO ARAGUA

Autora:

Yvonne Acosta Rivero

C.I:815.819.950

Trabajo Especial de Grado Presentado para optar al Título de Especialista en Administración de Empresas Mención Finanzas

La Morita, Mayo de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES

DIRECCIÓN DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MENCIÓN FINANZAS

CAMPUS LA MORITA

constancia de aceptación

LA GESTION FINANCIERA Y LA CALIDAD DE SERVICIO COMO ESTRATEGIA PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DEL BANCO BICENTENARIO, BANCO UNIVERSAL UBICADO EN MARACAY ESTADO ARAGUA

Tutor:

Carol Omaña

Aceptado en la Universidad de Carabobo

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Administración de Empresas Mención: Finanzas

Por: Carol Omaña

C.I: 3.841.118

La Morita, Mayo de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES

DIRECCIÓN DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MENCIÓN FINANZAS

CAMPUS LA MORITA

constancia de aceptación

LA GESTION FINANCIERA Y LA CALIDAD DE SERVICIO COMO ESTRATEGIA PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DEL BANCO BICENTENARIO, BANCO UNIVERSAL UBICADO EN MARACAY ESTADO ARAGUA

Tutor:

Carol Omaña

Aceptado en la Universidad de Carabobo

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Administración de Empresas Mención: Finanzas

Por: Carol Omaña

C.I:3.841.118

La Morita, Mayo de 2015

índice general

DEDICATORIA  [Error: No se encuentra la fuente de referencia](#_Toc314572981)AGRADECIMIENTO [Error: No se encuentra la fuente de referenciaINDICE GENERAL Error: No se encuentra la fuente de referencia](#_Toc314572981)[índice general vii](#__RefHeading__1_1331280288)

[UNIVERSIDAD DE CARABOBO viii](#__RefHeading__3_1331280288)

[INTRODUCCIÓN 1](#__RefHeading__5_1331280288)

[Objetivos de la Investigación 7](#__RefHeading__7_1331280288)

[Objetivo General 7](#__RefHeading__9_1331280288)

[Objetivos Específicos: 7](#__RefHeading__11_1331280288)

[Justificación 7](#__RefHeading__13_1331280288)

[CAPÍTULO II 9](#__RefHeading__15_1331280288)

[marco Teórico 9](#__RefHeading__17_1331280288)

[Antecedentes de la Investigación 9](#__RefHeading__19_1331280288)

[Bases Teóricas 12](#__RefHeading__21_1331280288)

[Gestión Administrativa 12](#__RefHeading__23_1331280288)

[La Gestión en la Organización 14](#__RefHeading__25_1331280288)

[Gestión Financiera 16](#__RefHeading__27_1331280288)

[Análisis Financiero 18](#__RefHeading__29_1331280288)

[La Gerencia 19](#__RefHeading__31_1331280288)

[Planificación 20](#__RefHeading__33_1331280288)

[Organización 21](#__RefHeading__35_1331280288)

[Dirección 22](#__RefHeading__37_1331280288)

[Coordinación 23](#__RefHeading__39_1331280288)

[Control 23](#__RefHeading__41_1331280288)

[Clientes 25](#__RefHeading__43_1331280288)

[Tipos de Clientes 26](#__RefHeading__45_1331280288)

[Satisfacción del cliente 27](#__RefHeading__47_1331280288)

[Comunicación 27](#__RefHeading__49_1331280288)

[Importancia de la comunicación 28](#__RefHeading__51_1331280288)

[Comunicación Organizacional 29](#__RefHeading__53_1331280288)

[Definición de Términos 30](#__RefHeading__55_1331280288)

[CAPITULO III 34](#__RefHeading__57_1331280288)

[MARCO METODOLÓGICO 34](#__RefHeading__59_1331280288)

[Diseño y Tipo de Investigación 34](#__RefHeading__61_1331280288)

[Población 36](#__RefHeading__63_1331280288)

[Muestra 37](#__RefHeading__65_1331280288)

[Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 37](#__RefHeading__67_1331280288)

[Validez y Confiabilidad 38](#__RefHeading__69_1331280288)

[Técnicas de Análisis de Información 39](#__RefHeading__71_1331280288)

[referencias 69](#__RefHeading__73_1331280288)

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES

DIRECCIÓN DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MENCIÓN FINANZAS

CAMPUS LA MORITA

LA GESTION FINANCIERA COMO ESTRATEGIA PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES DEL BANCO BICENTENARIO, BANCO UNIVERSAL UBICADO EN MARACAY ESTADO ARAGUA

AutorA: Yvonne Acosta.

TutorA: Carol Omaña

Fecha: Mayo, 2015

resumen

El presente estudio está basado en la evaluación de la Gestión Financiera como estrategia para la captación de clientes potenciales del Banco Bicentenario, Banco Universal ubicado en Maracay Estado Aragua, en la actualidad son muchas las empresas, organizaciones que se interesan en alcanzar la máxima eficiencia en cada uno de sus departamentos a través de diversas estrategias o lineamientos especialmente diseñados para ello, cuyo objetivo principal mantiene su interés situado en brindar el mejor servicio y satisfacer las necesidades y expectativas de quienes son su razón de ser: los clientes, mediante el desarrollo de procesos innovadores que permitan generar un servicio de calidad. Este estudio estuvo enmarcado bajo el tipo de investigación de diseño, no experimental, tipo campo, un nivel descriptivo con apoyo documental. Con una población de quince (15) empleados que laboran en la entidad bancaria objeto de estudio, el tipo de muestra seleccionada fue la muestra censal, ya que se tomo en su totalidad la población de estudio. La técnica de recolección de datos se baso en la observación directa y la encuesta, el instrumento utilizado fue cuestionario formulado por 21 preguntas de tipo cerradas. Se puede concluir, que los factores que influyen en el sistema de gestión financiera del Banco Bicentenario Banco Universal C.A., trata del volumen de trabajo, baja motivación, pocos incentivos, múltiples solicitudes por parte del Estado, la investigadora recomienda, potenciar la identidad del empleado con la entidad financiera con el fin de lograr que los mismos se sientan elementos importantes y valiosos dentro del grupo de trabajo.

Descriptores: Gestión Financiera, Estrategia, Captación de Clientes.

INTRODUCCIÓN

La riqueza y el bienestar de cada sociedad dependen de sus recursos humanos, que en todos los casos dentro de las organizaciones. En los momentos actuales en donde los cambios políticos, sociales, económicos y los avances tecnológicos obligan a las empresas a ser más competitivas, lo que implica adiestrar a todo su personal, así mismo es incrementa considerablemente la calidad de producto o servicio que se ofrece.

Se ha dicho en forma permanente que por el actual y creciente desarrollo tecnológico, la globalización de los mercados y el aumento de la competitividad, las empresas requieren personal calificado para enfrentar tales retos. Esta realidad impacta por igual a las empresas e instituciones gubernamentales en Venezuela y nos obliga a invertir en el crecimiento de las capacidades, que hagan del Recursos Humanos un verdadero capital para el desarrollo.

En la actualidad, se necesitan cada vez más personas que posean los conocimientos, habilidades, actitudes y valores requeridos en el ámbito profesional. Por tal motivo, las instituciones, y empresarios están interesados en diseñar e implementar sistemas de captación de clientes potenciales, inversores, así como el adiestramiento laboral, las cuales establecen los atributos necesarios para realizar una determinada actividad con los más altos estándares de calidad y que a la vez permitan la reflexión y mejora continua de las formas utilizadas diariamente para actuar.

Por ello la presente investigación se centra en Evaluar la gestión financiera como estrategia para la captación de clientes potenciales del Banco Bicentenario, Banco Universal ubicado en Maracay Edo Aragua; para el diagnóstico de las situaciones que influyen en el ambiente laboral de la institución.

Para el logro de los objetivos trazados por la investigadora, el presente trabajo se encuentra estructurado en cuatro distintos.

En el capítulo I, presenta el desarrollo de la problemática que sustenta la investigación, el objetivo general y los específicos y justificación de la investigación.

En el capítulo II, se describe el marco teórico, es decir, todos los conceptos en los cuales se fundamenta el estudio, así como los antecedentes y la fundamentación legal.

En el capítulo III, está integrado por el marco metodológico que orientó el proceso investigativo.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis de los resultados, que se obtuvo con el desarrollo de las técnicas de recolección de información, en este caso el cuestionario.

En el Capitulo V, se detallan las conclusiones y recomendaciones a las que llego la investigadora.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas empleadas por la autora para el sustento del estudio.

**CAPITULO I**

**EL PROBLEMA**

**El Planteamiento del Problema**

En la última década del siglo XX y principio del siglo XXI, la economía mundial se ha caracterizado por presentar un ambiente globalizado, alianzas, estrategias, competitividad, derecho a la libre comercialización, valor agregado y reingeniería de procesos, donde la competencia es intensa entre todo tipo de organización, independientemente de su tamaño, por tanto dichas organizaciones requieren implementar mecanismos eficientes que permitan mejorar cada uno de los procesos y áreas funcionales. Dentro de esta perspectiva son muchas las estructuras que en la actualidad se interesan en alcanzar la máxima eficiencia en cada uno de sus departamentos a través de diversas estrategias o lineamientos especialmente diseñados para ello.

Entre estas estrategias o lineamientos destacan de manera especial, las referidas a la prestación de servicios que se les brinda a los clientes o usuarios, particularmente en las empresas de servicios. Cabe destacar que las empresas de servicios son aquellas cuya finalidad es satisfacer las necesidades del cliente que no están directamente relacionadas con bienes tangibles, tal es el caso de las instituciones financieras o empresas comerciales que se dedican a brindar servicios y productos financieros, así como administrar y custodiar el dinero y los bienes de sus clientes. Como es de esperarse, estos últimos esperan recibir una atención adecuada, Leroy y Eugene (2008) definen atención al cliente como

El conjunto de beneficios antes y después de la compra de un bien o de la recepción de un servicio, a fin de mantener al cliente satisfecho, lo que es igual a operaciones, beneficios o ayudas que se ofrecen en ventas o se proporciona junto con la venta de productos (p. 17).

En efecto la atención del cliente se aplica para satisfacer las necesidades del mismo en los servicios que se ofrecen. Y es que una adecuada atención al cliente debería considerarse como: Atender las solicitudes realizadas por los usuarios y canalizarlos hacia el área funcional adecuada, suministrándole la información u orientación sobre el servicio que demanda, dar respuesta a las solicitudes e inquietudes de los usuarios de manera oportuna, mantener canales de comunicación eficientes entre la organización y los usuarios, realizar cualquier otra actividad relacionada que ayude a los usuarios a satisfacer sus necesidades de servicios, bajo un clima de confort.

De manera que, de la adecuada atención que se ofrezca a los clientes y/o usuarios de una organización depende en muchas ocasiones que se mantenga o no la relación, sin embargo, hay que tomar en cuenta que, no es tarea fácil, sobre todo en las instituciones financieras, donde se observa gran afluencia de clientes y usuarios que no siempre reciben el trato adecuado y en consecuencia se presentan frecuentes quejas que se hacen personalmente, por escrito o por teléfono al funcionario responsable de dicha actividad.

Tal es el caso de Banco Bicentenario Banco Universal C.A, la cual se consolida como una institución financiera, que por su excelencia, ofrece una gama de productos y servicios al público en general, posee una extensa cartera de usuarios que día a día visitan las instalaciones de dicha institución, cuyo objetivo principal mantiene su interés situado en brindar el mejor servicio y satisfacer las necesidades y expectativas de quienes son su razón de ser: los clientes, mediante el desarrollo de procesos innovadores que permitan generar un servicio de calidad.

De allí, que en esta institución se realizó una observación preliminar en las diversas áreas de la organización, que sirven de base para la investigación, ya que existe una serie de aspectos susceptibles de ser mejorados, entre los cuales destaca: el tiempo que debe esperar el usuario para ser atendido por un cajero al momento de hacer las transacciones el cual es prolongado, la poca amabilidad y cortesía de algunos funcionarios al atender al usuario de dicho agencia y la falta de respuestas oportunas que satisfagan las necesidades de los mismos.

Siendo los clientes y usuarios la razón de ser de esta institución financiera, la situación descrita anteriormente se debe a la carencia de supervisión directa o a la poca capacitación que poseen los empleados, en lo que a relaciones humanas, cultura y atención del usuario se refiere, que conlleva a graves consecuencias tales como insatisfacción del usuario con el servicio recibido, contradiciendo la razón de ser de Banco Bicentenario Banco Universal C.A, situación que al repetirse de manera frecuente motivará al usuario a no solicitar más los servicios de dicha institución.

Cabe destacar que la institución bancaria a arrastrado las debilidades presentadas en la anterior institución Banfoandes C.A, relacionadas a la falta de sucursales para atender a numerosas cantidades de personas debido a que es la institución que otorga pagos a los diversos planes gubernamentales como son Misión Rivas, Robinsón, Sucre, Becas, Fundayacucho, créditos por Banmujer, entre otras. Cabe destacar que estas operaciones no generan ningún tipo de ganancias o aporte a la institución porque están exentas a todo tipo de comisión más si generan gastos de toda índole, restando oportunidad al banco de ser un ente atractivo para el inversionista; en cuanto a la materia crediticia se observa retraso operativo en la aprobación y liquidación de producto y las tasas del mercado son iguales que las tasas de la banca privada.

Los bancos como instituciones ofrecen créditos oportunos y otros tipos de servicios bancarios a personas naturales y persona jurídicas, a pesar de la amplia gama de clientes el empresario es un factor indispensable para brindar economía al país y éste busca financiamiento para capital de trabajo y adquisición de activos fijos o equipos que mejoren sus respectivos negocios. De allí depende el éxito de la institución, que está destinada a captar clientes, y ofrecerles un buen servicio y la atención personalizada que esperan recibir.

Tomando en cuenta lo anterior, el deber ser del ente financiero debe estar basado en emplear ciertas estrategias en la captación de clientes potenciales para ofrecer los productos y servicios que éste posee, y así el banco asegura la rentabilidad en sus operaciones crediticias, cabe destacar que también se necesita de un personal capacitado para atender las necesidades que los clientes manifiesten y lograr la satisfacción para que se logre el resultado esperado.

Por consiguiente se nota con gran preocupación que el Banco Bicentenario Banco Universal C.A, no posee estrategias basadas en la gestión financiera, en la captación de clientes potenciales en lo que se refiere a empresarios, ya que los clientes llegan a la institución por cuenta propia y son candidatos desechados o en pausa, considerando al primero como candidato que tiene interés y predisposición pero no tiene un estructura sólida en su organización, y el segundo caso son clientes que actualmente no tiene un patrimonio que lo soporte pero en un plazo de tiempo se pueden considerar clientes a futuros.

Por tal motivo, en esta investigación se plantió una serie de preguntas asociadas con la con gestión financiera y la calidad de servicio como estrategias para la captación de clientes potenciales, entre las cuales se tiene:

¿Cómo es la gestión financiera aplicada en el Banco Bicentenario Banco Universal C.A?

¿Cuáles son los factores que influyen en el sistema de gestión financiera del Banco Bicentenario Banco Universal C.A?

¿Qué indicadores de la gestión financiera son aplicados por la Gerencia de Banco Bicentenario Banco Universal en referidos a la captación de clientes potenciales?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar la gestión financiera como estrategia para la captación de clientes potenciales del banco bicentenario, banco universal ubicado en Maracay Edo Aragua.

Objetivos Específicos:

Diagnosticar la gestión financiera aplicada en el Banco Bicentenario Banco Universal C.A, ubicado en Maracay Estado Aragua.

Identificar los factores que influyen en el sistema de gestión financiera del Banco Bicentenario Banco Universal C.A.

Analizar los indicadores de gestión aplicados por la Gerencia de Banco Bicentenario Banco Universal en referidos a la captación de clientes potenciales.

Justificación

Actualmente las empresas para competir en el mercado nacional deben tener presente que los clientes son el elemento vital que les va a permitir afianzarse en el mercado.

Es por ello que hoy en día, toda empresa que ofrezca servicios comerciales o financieros, debe mantener las mejores relaciones que puedan existir con sus usuarios, pues, son ellos los que les permitirán crecer en el mercado y ser a la vez una empresa competitiva con respecto a las otras que le guarden relación ya sea con el producto o servicio que la misma ofrezca. Por esta razón, la investigadora tomará como referencia una de las problemáticas que afectan a nivel nacional, como lo es el caso del buen trato hacia el cliente, específicamente la empresa Banco Bicentenario Banco Universal C.A, siendo ésta esencial para su fortalecimiento. En una institución financiera como ésta, la actitud para con el cliente le permitirá un mayor crecimiento en el mundo financiero, puesto que el cliente busca no solo el beneficio del servicio sino la comodidad y confianza que se les pueda prestar, es allí donde radica la importancia de ésta investigación debido a que busca minimizar la problemática existente y así actuar sobre ella buscando mejores condiciones para la interacción financiera entre los clientes y la organización.

Es importante señalar que esta investigación significará un aporte de relevancia en la búsqueda de soluciones a problemas presentes en la organización, al crear conciencia de la necesidad de mejorar en todos los aspectos y sobre todo participar e innovarse en las nuevas técnicas administrativas para mejorar la atención al cliente y lograr el mejoramiento continuo de la calidad del servicio que ésta presta.

La investigación se justifica, ya que dará las pautas para puntualizar los elementos relacionados con la gestión financiera permita elevar y lograr una mejor efectividad y eficacia en el trabajo, y una satisfacción adecuada al cliente.

CAPÍTULO II

1. marco Teórico

El desarrollo de toda investigación implica ciertos fundamentos representados por trabajos y bibliografías anteriores relacionadas con el problema detectado, de tal manera que sirvan de base para evaluar el enfoque metodológico empleado, y contribuyan a evitar errores que puedan surgir en el transcurso de nuevas investigaciones.

Tamayo y Tamayo (2010), define el marco teórico como “aquel marco referencial del problema”. Allí se estructura un sistema conceptual integrado por hechos e hipótesis que deben ser compatibles” (p.6). Es por ello que del marco referencial del problema, se desprende el conjunto de conceptos que abordan el problema conociendo su estructura.

Como se ha afirmado anteriormente, para realizar una investigación científica es necesario percibir una problemática y conocer su forma y fondo para dar una solución aplicable. Por consiguiente el marco teórico permite sustentar el problema, ya que el mismo contiene la ubicación contextual de la investigación en una determinada situación.

* 1. Antecedentes de la Investigación

Para desarrollar un trabajo de investigación es necesario revisar investigaciones desarrolladas en el mismo campo con la finalidad de verificar y comparar los tipos de relaciones existentes en cuanto a mercadeo, competencias y estudios económicos.

Tamayo y Tamayo (2010), señala que: “los antecedentes de las investigaciones son trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque de las mismas investigaciones(p. 38).

Entre las investigaciones que constituyen una base para la elaboración de la presente investigación se pueden mencionar:

Montenegro, J. (2011) en su investigación titulada Propuesta de un Sistema de Control Administrativo para las Operaciones Financieras de la Empresa Industrias Metálicas del Centro, C.A, INMECENCA, ubicada en Valencia Estado Carabobo, desarrollado bajo la modalidad de Proyecto Factible, apoyado en una Investigación de Campo de carácter descriptivo y documental, que tuvo como finalidad desarrollar el sistema operativo relacionado con formularios y procedimientos administrativos contables, para el adecuado desenvolvimiento de todas las transacciones de la empresa. En el proceso investigativo, aplicó un cuestionario estructurado a una muestra intencional conformadas por seis (6) personas para la obtención de toda la información y, logró determinar que la empresa INMECENCA, adolecía de controles procedimentales en sus operaciones y por tal motivo concluyó en la necesidad de desarrollar toda una estructura documental para el logro de sus objetivos a corto y mediano plazo.

El trabajo en cuestión, aporta elementos relacionados con formularios y procedimientos de cobro, que desde el punto de vista administrativo ayudan a tener una gestión eficiente y eficaz, con el minimizar los riesgos de que la empresa caiga en desniveles financieros, y a la permita una eficiente relación entre las distintas operaciones que se manejan dentro de la organización logran así la unificación de los procesos.

De igual manera, Morante, G (2012) en su trabajo de investigación titulado Propuesta de un Sistema para Optimizar el Proceso Administrativo en la Empresa Minera Bonanzas, C.A., ubicada en Upata Estado Bolívar, desarrollado en la Universidad Bicentenaria de Aragua bajo la modalidad de Proyectó factible, apoyado en una Investigación de Campo tipo descriptiva, utilizando como instrumentos de recolección de datos, el cuestionario y el guion de entrevistas aplicados a una muestra intencional conformada por ocho (8) personas directamente relacionadas con la problemática existente, concluyó en la necesidad de implementar medidas en el ámbito administrativo para la total eficiencia en todas y cada una de las operaciones desarrolladas en las actividades productivas de la empresa.

La relación con la presente investigación, estriba en que ambas persiguen idéntico objetivo como es la optimización de sus actividades administrativas para la eficiencia y eficacia operativa.

Rodríguez, W. (2013) en su trabajo de grado titulado “Propuesta para establecer Controles Internos Contables para la optimización de la Gestión Financiera de la Empresa de Mantenimiento y Construcciones Los Armas, C.A., Ubicada en Ciudad Guayana, Estado Bolívar”, elaborado bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo, que tuvo como objeto proponer una serie de lineamientos para optimizar los controles internos contables. Luego de un análisis de los factores determinados mediante la aplicación de los instrumentos, determinó que la empresa no operaba en forma eficiente debido básicamente a fallas de carácter operativo, al no contar con formatos adecuados para el registro fiel de sus operaciones.

La relación con el presente trabajo, radica en que ambas empresas necesitan de formularios que permitan describir adecuadamente las operaciones, lo que a su vez generaría un formal control y, al final de cada ejercicio económico, un informe que refleje verazmente los resultados económicos.

Asimismo, Carabaño, N (2014), presentó su trabajo de grado titulado Propuesta de un Sistema Administrativo para Mejorar los Procesos de Control Financiero de la Empresa Ruileca, C.A. Trabajo Especial de Grado presentado en la Universidad Simón Rodríguez para optar al título de Licenciado en Administración Comercial. El propósito del presente estudio fue el diseño de un sistema administrativo para hacer más eficiente las cuentas por cobrar, los cuales permitirían establecer procedimientos de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados que ayudaron a una mayor eficiencia en los procesos contables de la empresa.

El investigador realizó su estudio bajo la modalidad de proyecto factible basado en una investigación de campo de tipo descriptiva y apoyado en una revisión documental, utilizando como técnicas la observación directa, la entrevista y como instrumento un cuestionario aplicado a una muestra de cuatro (4) personas que laboran en dicha área en estudio por lo pequeña de la misma se consideró de tipo censal.

Este trabajo aporta a este estudio la complejidad que sirvió como antecedente, ya que busca evaluar y establecer controles en el área de crédito y cobranza dentro de la organización para una mejor planificación, eficiencia y eficacia en el proceso de cuentas por cobrar alcanzando los requerimientos, objetivos y metas de la organización.

* 1. Bases Teóricas

Las bases teóricas son todas aquellas definiciones que sustentan la investigación, que explican diferentes aspectos del tema en estudio e igualmente amplía la descripción del problema. Es decir integrar la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas. Arias (2010), señala que las bases teóricas “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. (p 39).

Al igual que, Tamayo y Tamayo (2010), sostienen que “son la solidez de las teorías que sustentan la investigación, la claridad y coherencia de los principios postulados y supuestos sobre los cuales se apoya la investigación”. (p. 178).

Por consiguiente las bases teóricas permiten fundamentar el desarrollo de la investigación y por ello permitir al investigador la consecución efectiva de los objetivos planteados.

* + 1. Gestión Administrativa

En la mayoría de los casos, los procesos administrativos son procesos decisorios, puesto que, segregan determinados elementos en las decisiones de los miembros de la organización y establecen procedimientos regulares para seleccionar y determinar estos elementos para informarles a las personas involucradas.

El concepto de gestión extraído del Diccionario de Administración y Finanzas de Rosemberg, J. (2010) expresa que es “el término popularizado por Taylor, referido tanto a la eficiencia como a reducción de los costes o la máxima utilización de los recursos humanos y materiales”. (p 203)

Apoyada en la definición anterior, se puede conceptualizar la gestión administrativa, como las diligencias efectuadas a fin de lograr los objetivos y metas planteadas por la organización, a través de una eficiente administración y distribución de los recursos disponibles. Para ello, es necesario controlar el desempeño de las actividades, mediante el uso de los métodos y procedimientos que más se adapten y favorezcan a la empresa.

La fundamentación teórica del estudio, representada por las ideas expuestas por Dezerega, V. (2009), quien plantea:

Control de gestión es el conjunto de procesos mediante los cuales, ejecutivos y gerentes tratan de motivar e inspirar al personal a cargo, para que lleve a cabo operaciones que conduzcan a el logro de los objetivos y metas de la empresa, implantando planes y estrategias formuladas. (p. 36)

A partir de los planes y estrategias es que se seleccionan y precisan los programas que se llevarán adelante, se formulan en detalles los presupuestos pertinentes, los cuales efectúan tácticamente las operaciones proyectadas, además de realizar mediciones y registros, que posteriormente se analizan a fin de evaluar el desempeño alcanzado, para tratar así de detectar e interpretar las desviaciones de las metas, logrando obtener resultados reales en términos cualitativos y cuantitativos y compararlos con los planificados.

En este sentido, el mismo autor señala que: “es necesario que la estructura del sistema de control de gestión este íntimamente relacionada con la estructura organizativa de la empresa, permitiendo la revisión y control periódico de las operaciones, asimilándome esto a los niveles corporativos y empresariales.(p.38).

Por lo tanto, es esencial que ambas estructuras estén íntimamente relacionadas entre sí con la actividad que se realiza.

* + 1. La Gestión en la Organización

Nuñez, L. (2008), definen la gestión cómo: “el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos”. De modo que la gestión, organizacionalmente hablando, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: Planear, organizar, dirigir y controlar (p.229).

Siguiendo el concepto, la gestión puede asumirse como la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados. Pudiera generalizarse como una forma de alinear los esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado. La gestión incluye la formulación de objetivos, la selección, evaluación y determinación de estrategias, el diseño de los planes de acción, la ejecución y el control de los mismos. La gestión está caracterizada por una visión más amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver determinada situación o arribar a un fin determinado; su función primordial es proveer de dispositivos que permitan resolver los conflictos que aparecen día a día en el seno de la empresa, por ello vincula elementos técnicos y científicos con valores y creencias.

Según Nuñez, L. (2008), en las empresas es común hablar de tres niveles de gestión:

La Gestión Estratégica: Se entiende por gestión estratégica el conjunto de decisiones y acciones que llevan a la organización a alcanzar los objetivos corporativos. Tiene directa relación con la formulación, ejecución y control del plan estratégico de la empresa y se basa en la comprensión y administración de la relación e interacción de la empresa con el medio ambiente, es decir, proveedores, clientes, competencia., gobierno.

La Gestión Táctica: Involucra el ámbito interno de la organización y obedece al óptimo desarrollo de todas sus actividades internas, es decir todas aquellas que componen la cadena del valor interna.

La Gestión Operativa: La cual se deriva de la gestión táctica y es la encargada de ejecutar los planes estratégicos y tácticos, involucrando cada una de las actividades de la cadena del valor interna, tanto primarias como de apoyo. (p.235).

En tal sentido, Koontz y Weihrich (2008), indica “los procesos administrativos representan los objetivos y metas que establece la organización en un tiempo determinado, estos procesos podrían realizarse de tipo estratégica, táctica u operativa, la cual hacen referencia al acto de organizar, integrar y estructurar cada uno de los recursos humanos y físicos que se encuentran involucrados en la organización con el propósito de lograr obtener los objetivos que se han propuesto” (p.8).

De este modo se explica que la gestión administrativa, se realiza a través de los procesos, que conlleva al cumplimiento de los objetivos establecidos en la empresa, haciendo uso de las diferentes herramientas como lo son la planificación, organización, dirección y control.

Se refiere a todos los procesos mediante los cuales se realizan cada una de las actividades establecidas en una empresa, dichas actividades se realizan eficientemente con el apoyo de las personas que se encuentran en la organización, de la misma manera éste proceso constituye las principales funciones con las que los administradores están comprometidos a ejecutar.

En tal sentido, Koontz y Weihrich (2008), indica “los procesos administrativos representan los objetivos y metas que establece la organización en un tiempo determinado, estos procesos podrían realizarse de tipo estratégica, táctica u operativa, la cual hacen referencia al acto de organizar, integrar y estructurar cada uno de los recursos humanos y físicos que se encuentran involucrados en la organización con el propósito de lograr obtener los objetivos que se han propuesto” (p.8).

De este modo se explica que la gestión administrativa, se realiza a través de los procesos, que conlleva al cumplimiento de los objetivos establecidos en la empresa, haciendo uso de las diferentes herramientas como lo son la planificación, organización, dirección y control.

* + 1. Gestión Financiera

La gestión financiera es aquella que se encarga del manejo de fondos de las organizaciones. En las grandes empresas depende del Gerente Financiero; en las medianas empresas del Gerente Administrativo y en las pequeñas empresas del Dueño. Y a su vez acota Nuñez , L (2008), refiere que;

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, competiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros. (p. 98).

Es decir, la función financiera integra:

La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades,  descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa);

La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);

La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);

El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);

El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

Así mismo Dexerega, V (2009) quien define [gestión](http://www.monografias.com/trabajos15/sistemas-control/sistemas-control.shtml) financieracomo

Todos losprocesos

que consisten en conseguir, mantener y utilizar[dinero](http://www.monografias.com/trabajos16/marx-y-dinero/marx-y-dinero.shtml), sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques

y[tarjetas](http://www.monografias.com/trabajos10/tarin/tarin.shtml)de[crédito](http://www.monografias.com/trabajos15/financiamiento/financiamiento.shtml). La gestión financiera es la que convierte a la visión y [misión](http://www.monografias.com/trabajos7/gepla/gepla.shtml)en[operaciones](http://www.monografias.com/trabajos6/diop/diop.shtml)monetarias. (p. 67).