



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



**ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL MANEJO Y
CONTROL DE EFECTIVO (CRÉDITO Y COBRANZA) EN LA EMPRESA
CONTRASTE J&F C.A. VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

**Autores:
Anaya, Félix
Fernández, Roiber
González, Álvaro**

Campus Bárbula, Enero del 2014



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



**ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL MANEJO
Y CONTROL DE EFECTIVO (CRÉDITO Y COBRANZA) EN LA EMPRESA
CONTRASTE J&F C.A. VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Tutor:
Mgt. Manuel Gonzalez F.

Autores:
Anaya, Félix
C.I.: 18.062.265
Fernández, Roiber
C.I.: 17.398.627
González, Álvaro
C.I.: 10.225.984

Trabajo de Grado presentado para optar al título de
Licenciadas y Licenciados en Administración Comercial
Campus Bárbula, Enero del 2014



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL MANEJO Y
CONTROL DE EFECTIVO (CRÉDITO Y COBRANZA) EN LA EMPRESA
CONTRASTE J&F C.A. VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Tutor:

Mgt. Manuel González F.

Aceptando en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencia Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Por: Dr. Manuel González Fierro
C.I. V-4.129.212

Campus Bárbula, Enero del 2014



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



CONSTANCIA DE APROBACION TRABAJO DE GRADO

N° Exp: 1035

Período: 1S-2014

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL MANEJO Y CONTROL DE EFECTIVO (CRÉDITO Y COBRANZA) EN LA EMPRESA CONTRASTE J&F C.A. VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Elaborado y Presentado por:

ANAYA FELIX	18.062.265	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
FERNANDEZ ROIBER	17.398.627	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
GONZALEZ ALVARO	10.225.984	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL

Alumnos(as) de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

☐

Aprobado

☐

Aprobado Distinguido

☐

Aprobado Meritorio

☐

Rechazado

JURADOS

MANUEL GONZALEZ F.
TUTOR

COORDINADOR

MIEMBRO PRINCIPAL

SUPLENTE

En Valencia a los ____ días del mes de _____ del año 2014

DEDICATORIA

Anaya Félix

A Dios y la Virgen María Auxiliadora por guiarme por el sendero del bien, cubrirme con su manto en momentos de oscuridad iluminando mi camino, dándome sabiduría y el don de la observación para resolver problemas.

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre.

Mamá Y Hermana

Como un padre siempre te he visto, gracias a su sabiduría influyeron en mi la madurez para lograr todos los objetivos en la vida, es para ti esta tesis por toda tu enseñanza.

Padrino Luis Baptista

DEDICATORIA

Con todo mi amor, cariño y alegría para las personas que siempre lucharon, trabajaron y sacrificaron por mí. Aunque uno de ellos está en el cielo se eres el que más contento y orgulloso esta, y nos cuidas y bendices siempre desde allá.

Papa y Mama

A todas esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron para brindarme todo su apoyo y ayuda. Ahora me toca a mi regresar un poco de todo lo que me han otorgado, con todo cariño esta tesis se las dedico.

Familia y Amigos

Fernández Roiber

DEDICATORIA

González Álvaro

Dedico este trabajo principalmente a Dios Padre Todopoderoso por haberme dado la vida, y a María la Virgen madre de Dios, a Ambos por acompañarme todos los días. Por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Dios, es verdadera fuente de amor y sabiduría.

A mi madre, Que ya está en la gloria de Dios Padre, Gracias mamá, por haber sido el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, que supo formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles. a pesar de nuestra distancia física, siento que está conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para Ud. como lo es para mí.

A mi padre, que siempre ha estado presente en mi vida. Y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido. Por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesto a escucharme y ayudarme en cualquier momento

A tu paciencia, comprensión y confianza, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu ayuda, bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor para tí, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de tí, gracias por estar siempre a mi lado, Virginia (Nine)

A la Sra. María (Juliana) por estar siempre ahí, por su apoyo incondicional, Gracias.

A mis Hijos, que sacrifique su tiempo valioso, durante su crecimiento, a su comprensión y ayuda, para lograr esta meta. Moisés y Fernando

A mis Hermanos por brindarme su valioso apoyo y consejos, A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mis compañeros de trabajo, por su apoyo brindado durante mi carrera

AGRADECIMIENTO

Anaya Félix

A todas las personas que han contribuido para hacer realidad el desarrollo de esta investigación.

Al profesor Manuel González, por la ayuda que presto en todo momento.

A mi mama y hermana, por prestarme apoyo en todo momento en esta faceta de mi vida.

A Dios y María auxiliadora, por guiarme en todo momento y darme las ideas necesarias para la realización de dicha investigación.

A Cristian Chretien y Edwin Murillo, por prestarme su apoyo y darme un voto de confianza en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Ante todo doy gracias a Dios por bendecirme siempre, darme fortaleza y guiarme siempre por el buen camino.

A mi Padre Giuseppe Fanelli Sisto que aunque ya no estás con nosotros me diste una gran educación, me enseñaste excelentes valores a luchar por mis metas y ser la gran persona que hoy en día soy gracias a ti.

A mi reina hermosa mi mama Arbeth Fernández Mora por siempre estar a mi lado, luchando juntos en las buenas y malas ,dándome gran enseñanzas y ejemplo de vida, brindándome siempre ese gran apoyo incondicional que me a dado las energías de siempre ir hacia adelante.

A mis ejemplares tíos Ignacio y Waldemar y preciosas tías Olguita y Yudith, a mi Abuela Mami Olga y a toda mi familia por la unión, Fortaleza y cariño siempre.

A mi hermano, amigo y parte de mi familia Javier Anaya por haberme tenido paciencia necesaria, motivarme y siempre estar conmigo apoyándome en todo.

A mis panas Elisaud Fernández, Javier Navarro, Carlos Añez y Albina Gonzales por brindarme siempre su mano amiga incondicionalmente.

A mi Banda Granate por todos esos momentos que hemos vivido juntos de tristezas y alegrías.

Y a todas las personas que de alguna u otra forma han sido parte de mi vida.

Fernández Roiber

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, Que está en el cielo y a mi padre que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi Esposa, e hijos que durante estos años de carrera han sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional y por su ayuda en mi proyecto. Virginia (Nine), Moises y Fernando

A mis hermanos por ser grandes amigos fieles para mí, que junto a sus ideas hemos pasado momentos inolvidables son seres importantes en mi vida, en los que hemos podido confiar y apoyarnos para seguir adelante.

A mis sobrinos, tios, primos, y amigos quienes con su ayuda, cariño y comprensión han sido parte fundamental de mi vida.

A la UC, y a mis estimados profesores, que, a lo largo de mi carrera, me han transmitido sus amplios conocimientos y sus sabios consejos; especialmente al Prof. Manuel González quien, muy acertadamente, dirigió nuestra tesis, a todos los que nos brindaron su ayuda directa e indirectamente en este proyecto.

A Carofferd, Raiza, Edmy, Yulizan, Clara, J.Mereb por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con ustedes.

A Oilime por su valioso apoyo en el transcurso de mi carrera universitaria y en el aporte de esta tesis.

A Daniela, por Haberme motivado y darme el impulso para iniciar esta carrera.

González Álvaro



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



**ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL MANEJO Y
CONTROL DE EFECTIVO (CRÉDITO Y COBRANZA) EN LA EMPRESA
CONTRASTE J&F C.A. VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autores: Anaya Felix; Fernandez, Roiber y Gonzalez, Álvaro.

Tutor: Manuel González F.

Fecha: Enero, 2014

RESUMEN

Debido a la insuficiencia de controles internos administrativos y contables al momento de tener soporte sobre las transacciones operacionales, muchas empresas no logran oportunamente satisfacer los objetivos de integridad, existencia y exactitud, por ello se hace imprescindible que los procesos relacionados con el ciclo de crédito y cobranza logren satisfacer las necesidades, y con ello asegurar los ingresos de la organización. En función de esta realidad, el objetivo de la presente investigación fue Proponer estrategias financieras que conllevarán a optimizar el manejo del control de efectivo (Crédito y cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A. Metodológicamente se insertó en la modalidad de Proyecto Factible con diseño de campo. Como técnicas se utilizó la entrevista, la encuesta y la observación. Como instrumentos un cuestionario, el formato de entrevista y la Matriz DOFA. En cuanto a la población estuvo conformada por cinco (5) empleados del departamento de finanzas (Crédito y Cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A y un Director financiero de dicha organización. Finalizada la aplicación de los instrumentos se pudo concluir que existen múltiples problemas con respecto al manejo del efectivo, lo cual trae consecuencias negativas en la gestión de crédito y cobranza.

Palabras Clave: Cobranza, Crédito, Rentabilidad y Flujo de efectivo.



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



**FINANCIAL STRATEGIES FOR OPTIMIZING CASH HANDLING AND
CONTROL (CREDIT AND COLLECTION) OF THE COMPANY
CONTRASTE J&F C.A , VALENCIA, CARABOBO**

Autores: Anaya Felix; Fernandez, Roiber y Gonzalez, Álvaro.

Tutor: Manuel González F.

Date: January, 2014

ABSTRACT

Due to insufficient internal management and accounting controls when having support on operational transactions , many companies fail to timely meet the objectives of completeness, existence and accuracy , so it is essential that the processes related to the credit cycle and collection manage to satisfy the needs , thereby ensuring the organization 's income . Based on this fact, the aim of this study was to propose financial strategies that will lead to optimize cash control management (Credit and Collection) Contrast company J & F CA Methodologically was inserted into Feasible Project mode with field . As the interview techniques used , the survey and observation. As instruments a questionnaire , the interview format and SWOT Matrix . As for the population consisted of five (5) employees of the finance department (Credit and Collections) Contrast company J & F CA and Financial Manager of the organization. After the implementation of the instruments it was concluded that there are many problems regarding the management of cash , which has negative consequences in credit and collection management .

Keywords: Collections, Credit , Profitability and cash flow .



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, **Manuel González Fierro**; titular de la Cédula de Identidad 4.129.212, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención
Félix Anaya	18.062.265	0412-3440891	felixya@hotmail.com	AC
Roiber Fernández	17.398.627	0412-2040912	roi_4852@hotmail.com	AC
Álvaro González	10.225.984	0414-4007791	alvarogonzalez01@gmail.com	AC

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: Finanzas.

Línea: Gestión Financiera.

Interrogante: ¿Qué propuesta de estrategias financieras conllevaran a optimizar el manejo y control de efectivo de la empresa contraste J&F, C.A ubicada en Valencia, Edo . Carabobo?

Firman:

Tutor:

Dr. Manuel González Fierro
Finanzasfierro@hotmail.com

Estudiante/Investigador
Félix Anaya
felixya@hotmail.com

Estudiante/Investigador
Roiber Fernández
roi4852@hotmail.com

Estudiante/Investigador
Álvaro González
Alvarogonzalez01@gmail.com

En Valencia, a los 14 días del mes de Enero del año 2.014



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



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 1035
Período Lectivo: 1S-2014

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Manuel González F.

Título del Trabajo: Estrategias financieras para la optimización del manejo y control del efectivo (Crédito y Cobranza) en la empresa

Contraste A&F C.A, Valencia Edo. Carabobo.

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	09-11- 2012	No colocar verbos en infinitivo en el título. Propuesta de estrategias financieras que conlleven optimizar manejo y control del efectivo de la empresa xxx ubicada en el municipio xxx del Estado xxx.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	27-11-2012	Corregir la portada según la normativa de faces. Falta elaborar el planteamiento. Formulación del problema. Objetivos y Justificación de la investigación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	27-11-2012	Lista de referencias.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	04-01-2013	Aspectos a evaluar: Veredicto: Observaciones de fondo y forma. Corregir: nombre del tutor, fecha de elaboración, índice, márgenes, criterios de citas textuales, presentación adecuada de las referencias.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, 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.



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



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 1035
Período Lectivo: 1S-2014

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Manuel González Fierro.

Título del Trabajo: Estrategias financieras para la optimización del manejo y control del efectivo (Crédito y Cobranza) en la empresa Contraste A&F C.A, Valencia Edo. Carabobo.

CAPÍTULO II	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Teórico				
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	08-01-2013	Observaciones: Se les orientó a los tesisistas de cómo deben elaborar el marco teórico referencial y todo el desarrollo del capítulo número 2.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	01-02-2013	Aplicación de una prueba escrita para evaluar la comprensión del capítulo I y II de la investigación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	08-02.2013	Observaciones: De fondo y forma, Corregir la paginación, corregir la presentación según normativa de faces, asimismo, era el acumulativo del capítulo I y II, corregir márgenes, guardar la sangría y no colocar viñetas, corregir la lista de referencias.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, 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.



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



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 1035
Período Lectivo: 1S-2014

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Manuel González Fierro

Título del Trabajo: Estrategias financieras para la optimización del manejo y control del efectivo (Crédito y Cobranza) en la empresa Contraste A&F C.A, Valencia Edo. Carabobo.

CAPÍTULO III Marco Metodológico	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.-	15-02-2013	La revisión fue realizada digitalmente a razón de que los tesisas no pudieron traer el físico. Por lo tanto la asesoría es en forma verbal.	Tutor:			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
	2.-	15-02-2013	Corregir: Tipo de investigación siendo más explícito en lo que se pide, corregir márgenes, citar fuentes apegados a las normativas de faces, orientación con el desarrollo del tipo, diseño e instrumentación de la investigación.	Tutor:			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
	3.-	14-03-2013	Observaciones: De fondo y Forma. Corregir la presentación según normativa de faces.	Tutor:			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
	4.-			Tutor:			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, 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



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



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 1035
Período Lectivo: 1S-2014

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Manuel González Fierro.

Título del Trabajo: Estrategias financieras para la optimización del manejo y control del efectivo (Crédito y Cobranza) en la empresa Contraste A&F C.A, Valencia Edo. Carabobo

CAPÍTULO IV	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Análisis e Interpretación de Resultados				
- Elaboración del instrumento- Validación del Instrumento - Aplicación del Instrumento Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	09/05/2013	Reunión con el tutor para solicitar orientación de cómo realizar la encuesta, tabular los resultados arrojados y realización de la entrevista.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	2.-	14/10/2013	Revisión de las preguntas de la encuesta y de la entrevista con sus respectivas correcciones.	Tutor: Luis
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	3.-	18/10/2013	Validación del instrumento para su ejecución en la organización y presentación de la matriz DOFA para sus correcciones.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	4.-	21/10/2013	Presentación de las respuestas arrojadas de la encuesta realizada con dichas gráficas.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, 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.



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



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 1035
Período Lectivo: 1S-2014

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Zulay Chávez **Tutor:** Manuel González Fierro.

Título del Trabajo: Estrategias financieras para la optimización del manejo y control del efectivo (Crédito y Cobranza) en la empresa Contraste A&F C.A, Valencia Edo. Carabobo

CAPÍTULO V La Propuesta	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.-	28/10/2013	Presentar la introducción e ideas de la propuesta para seguir los parámetros necesarios para su desarrollo.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	01/11/2013	Entrega de justificación, objetivos generales y específicos para su corrección.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	05/11/2013	Entrega de la factibilidad de la propuesta con la valoración de riesgos para sus correcciones.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	08/11/2013	Correcciones de las conclusiones y recomendaciones. Orientación para la entrega de rústicos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, 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.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS.....	V
AGRADECIMIENTOS.....	VIII
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
CARTA DE POSTULACIÓN TUTORIAL.....	XIII
CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO.....	XIV
ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS.....	XXI
ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS.....	XXIII
INTRODUCCIÓN.....	25
 CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	27
Formulación del Problema.....	32
Objetivos de la Investigación.....	32
Justificación de la Investigación.....	33
 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	35
Bases Teóricas.....	40
Definición de Términos Básicos.....	50
 CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación.....	51
Diseño de la Investigación	52
Unidades de Estudio	53
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	55
Validez del Instrumento de Recolección de Datos.....	58
Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos.....	58

	Pág.
CAPÍTULO IV	
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	60
Matriz Dofa.....	71
Entrevista.....	81
CAPÍTULO V	
LA PROPUESTA	
Introducción.....	84
Justificación.....	85
Objetivos.....	86
Estrategias financieras para optimizar el manejo y control del efectivo (Crédito y Cobranza).....	87
Descripción del proceso	90
Valores de riesgos	93
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	97
Recomendaciones.....	99
LISTA DE REFERENCIAS	101
ANEXOS	104

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
1. Distribución del personal del área financiera departamento (Crédito y cobranza)	46
2. Cuadro técnico metodológico	49
3. El éxito de una organización va de la mano con la buena aplicación de las estrategias financieras	53
4. Se puede aceptar que el control del efectivo es un sistema integrado a la gestión de crédito y cobranza de la empresa “Contraste J & F C.A”	54
5. Elija el área por la cual usted considera que es la más importante para aplicar estrategias financieras	55
6. El control administrativo de la empresa “Contraste J & F C.A” busca que la empresa obtenga los recursos y cancele sus deudas a tiempo?	56
7. El éxito de la empresa “Contraste J & F C.A” tiene relación con un buen director financiero.	57
8. El control de flujo de efectivo facilitara la mejora de la gestión de crédito y cobranza de la empresa “Contraste J & F C.A”	58
9. Elija, a su punto de vista, la mejor manera de financiación para la empresa “Contraste J & F C.A”	59
10. ¿Cuál cree que sea la más común?	60
11. ¿Cuáles considera usted que sean los principales estados financieros que toma en cuenta para la toma de decisiones en su empresa? (Elija a su criterio)	61
12. ¿Realiza usted algún otro estudio financiero que no se haya mencionado anteriormente? (Si su respuesta fue afirmativa, mencione cual)	62
13. ¿Conoce usted lo que son las razones financieras?	63
14. Si su repuesta fue sí, ¿Cuáles de las siguientes conoce y aplica para su análisis financiero en la “Contraste J & F C.A” ?	64
15. ¿Cree que “Contraste J & F C.A” deba de llevar a cabo periódicamente proyecciones financieras?	65

16. ¿Qué tan frecuente innovan en su empresa?	66
17. Cuenta la empresa “Contraste J & F, C.A.” con alguna política de cobranza?	67
18. Ustedes como empresa cuentan con un sistema propio para la calificación de los clientes?	68
19. Existe un modelo de gestión de crédito y cobranzas en la empresa “Contraste J & F C.A.”?	69
20. Cree usted que un modelo de gestión de crédito y cobranzas, ayudaría a controlar la morosidad de los clientes de la empresa?	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
1. El éxito de una organización va de la mano con la buena aplicación de las estrategias financieras	53
2. Se puede aceptar que el control del efectivo es un sistema integrado a la gestión de crédito y cobranza de la empresa “Contraste J & F C.A”	54
3. Elija el área por la cual usted considera que es la más importante para aplicar estrategias financieras	55
4. El control administrativo de la empresa “Contraste J & F C.A” busca que la empresa obtenga los recursos y cancele sus deudas a tiempo?	56
5. El éxito de la empresa “Contraste J & F C.A” tiene relación con un buen director financiero.	57
6. El control de flujo de efectivo facilitara la mejora de la gestión de crédito y cobranza de la empresa “Contraste J & F C.A”	58
7. Elija, a su punto de vista, la mejor manera de financiación para la empresa “Contraste J & F C.A”	59
8. ¿Cuál cree que sea la más común?	60
9. ¿Cuáles considera usted que sean los principales estados financieros que toma en cuenta para la toma de decisiones en su empresa? (Elija a su criterio)	61
10. ¿Realiza usted algún otro estudio financiero que no se haya mencionado anteriormente? (Si su respuesta fue afirmativa, mencione cual)	62
11. ¿Conoce usted lo que son las razones financieras?	63
12. Si su repuesta fue sí, ¿Cuáles de las siguientes conoce y aplica para su análisis financiero en la “Contraste J & F C.A” ?	64
13. ¿Cree que “Contraste J & F C.A” deba de llevar a cabo periódicamente proyecciones financieras?	65

14. ¿Qué tan frecuente innovan en su empresa? 66
15. Cuenta la empresa “Contraste J & F, C.A.” con alguna política de cobranza? 67
16. Ustedes como empresa cuentan con un sistema propio para la calificación de los clientes? 68
17. Existe un modelo de gestión de crédito y cobranzas en la empresa “Contraste J & F C.A.”? 69
18. Cree usted que un modelo de gestión de crédito y cobranzas, ayudaría a controlar la morosidad de los clientes de la empresa? 70

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la administración y contabilización de los activos dentro de cualquier organización, comprende un aspecto fundamental para el resguardo de las cifras y el mantenimiento de su vida a lo largo del tiempo. Por esta razón, es de gran importancia asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos y a las operaciones diarias organizacionales, para dar forma a la estructura de control interno deseada, que van a dar bases firmes en la organización, que prevalecerán a lo largo del tiempo, manteniendo y asegurando unos estados financieros sólidos y con cifras transparentes libres de prejuicios, y asegurando de esta manera una administración de calidad, que actualmente requieren las empresas, que deseen competir y mantenerse en el mercado.

Actualmente, muchas empresas venezolanas presentan problemas debido a la falta de información, que no le permiten evaluar de manera permanente las posibles desviaciones presentadas en el núcleo de sus operaciones, a tal situación es indispensable que los empresarios establezcan controles internos administrativos y contables, como punto de partida para lograr el éxito en el mercado.

En tal sentido, las funciones del crédito y la cobranza, comprenden una parte fundamental del departamento en cuestión, que su buen desempeño se verá reflejado en las cifras del balance general que se estudiará próximamente y por su relevancia, deben ser correctamente analizados dentro del contexto de la actividad que desarrolla la empresa, en las actividades de administración, con políticas estables y bajo la supervisión de su aplicación,

para luego contabilizarse de acuerdo con cifras razonables y siguiendo los pasos que establece el control Interno en general. Por lo tanto, es de suma importancia que se eviten todas las inconsistencias generadas dentro del departamento encargado de dichas actividades, para así lograr un efectivo cumplimiento de las metas planteadas dentro de la organización y el crecimiento continuo de la misma.

Dentro de estas perspectivas, el objetivo de la investigación es Proponer estrategias financieras que conllevarán a optimizar el manejo del control de efectivo (Crédito y cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A. Al respecto, se presentan tres secciones: En el Capítulo I el Problema, objetivos y justificación de la investigación. En el Capítulo II los antecedentes y bases teóricas y finalmente, en el Capítulo III el marco metodológico relacionado con la temática de estudio. Seguidamente, Capítulo IV Análisis e Interpretación de Resultados y en el Capítulo V la Propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La globalización, la competencia y el surgimiento de nuevos paradigmas administrativos, han transfigurado el modo en que las empresas llevan a cabo sus operaciones, por lo cual no sólo el perfil de sus dirigentes y colaboradores es suficiente, sino también las herramientas con las cuales se planifican, organizan y ejecutan políticas, planes y líneas de acción, constituyendo todo esto factor indispensable para una gestión transparente, eficiente y eficaz.

En efecto, en escenarios altamente competitivos como los que se presentan en la actualidad, las organizaciones enfrentan la necesidad de incorporar cambios estructurales y administrativos; de allí, que las máximas autoridades gerenciales identificadas con los nuevos retos, establezcan procedimientos de control interno que garanticen la exactitud y veracidad de las operaciones que se realizan para lograr las metas formuladas y salvaguardar los recursos económicos que administran. Ciertamente, el gerente moderno recurre a la formulación de otros lineamientos estratégicos que certifiquen el cumplimiento de la visión, misión y objetivos organizacionales en búsqueda de la excelencia y, naturalmente, del rendimiento económico.

En este contexto, uno de los elementos clave de la gestión empresarial exitosa es el control financiero y, específicamente, la administración del efectivo, que para Larrán (2008) dice:

“Es una de las áreas más importantes de la administración del capital de trabajo, al ser el efectivo el activo más líquido de la empresa e influenciar en el corto y mediano plazo la capacidad de pago, funcionando también como una reserva de fondos para cubrir desembolsos inesperados, permitiendo reducir “...el riesgo de una crisis de solvencia.” (p. 67);

Esto, se explica porque los restantes activos circulantes (cuentas por cobrar e inventarios) se convierten finalmente en efectivo mediante la cobranza y las ventas, por ello, el efectivo es el común denominador al que pueden reducirse todos los activos líquidos.

No obstante, pese a la relevancia que posee la buena administración del efectivo muchas organizaciones, la mayoría de las pequeñas y medianas empresas (PYME), presentan fallas en tal sentido (depósitos en bancos, caja chica, facturas de ventas, facturas de compras, cheques, pago de nóminas, pago a proveedores entre otros); al respecto, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, en Ferraro C, 2011), argumenta que:

Los índices de fracaso de las PYME son abrumadoras en cualquier país que se analice pues las estadísticas indican que, en promedio, 80 por ciento fracasa antes de los cinco años y 90 por ciento no llega a los diez, atribuyéndose como una de las causas de dicho fracaso la baja capacidad de gestión de sus responsables, que en la mayoría de los casos se ven en la necesidad de declarar la quiebra por falta de liquidez (p.5).

En el caso de Venezuela, los datos del Observatorio Pymes (2011), demuestran una realidad quizá más drástica que la descrita a nivel internacional, teniendo en cuenta que 60 por ciento de dichas empresas cierran antes del primer año de su nacimiento y hasta un 75 por ciento lo hace antes de cumplir los cinco años de apertura; dicha situación, se imputa a que la mayoría de las PYME no tienen un direccionamiento claro, trabajan de manera reactiva resolviendo los problemas conforme surgen, no tienen un sistema de gestión administrativo ni tampoco planifican objetivos claros para toda la empresa.

Ante lo planteado, surgen diversas hipótesis sobre cuáles son los factores que permiten sobrevivir e inclusive lograr condiciones favorables de competitividad a un reducido porcentaje de PYME, lo que conduce a considerar, nuevamente, la calidad de la administración y específicamente, del control del efectivo. Ciertamente, el control del flujo de efectivo nos permite proyectar en un período específico, preferiblemente mensual, los ingresos y las deudas: según aporta Sierra (2007;45), “El presupuesto de efectivo indica la posible disponibilidad del mismo en relación tanto en momento como en magnitud.”; en otras palabras, dice cuánto efectivo es probable que se tenga, cuándo y durante cuánto tiempo, teniendo en cuenta, claro está el factor incertidumbre, por lo cual deben prepararse varias opciones presupuestarias bajo supuestos alternos.

Ahora bien, como ya se mencionó previamente, en un buen control del efectivo juegan un importante rol los activos circulantes; al respecto, debe señalarse que toda organización empresarial, independientemente de su actividad económica, tiene como una finalidad primordial obtener el máximo de utilidad, producto de las ventas o servicios prestados, de manera tal que pueda seguir funcionando, creciendo y brindando mayor utilidad a la

sociedad, contexto en el cual tiene especial valor la gestión de cobranzas. De allí, que para toda organización que ofrece sus bienes o servicios a crédito, es indispensable contar con un excelente sistema de cobranzas, ya que de su eficiencia y eficacia dependen en gran medida tanto el control del efectivo como el rendimiento económico y, en fin, el éxito o fracaso empresarial.

En consecuencia, la administración del crédito y las cobranzas se encuentra entre las actividades clave de una empresa, cualquiera que sea la modalidad de sus operaciones, que espera obtener un margen de utilidad razonable con relación a sus costos y gastos. Por ello, la administración de los créditos, la recaudación del dinero que produzcan los cobros de éstos y las estrategias que utilice la firma para ejercer una vigilancia efectiva sobre ambos, constituyen el marco de acción para orientar efectiva y eficientemente la gestión de cobranzas, fundamental como ya se dijo para el control del efectivo.

De lo reseñado, se desprende que no basta con ofrecer buenos productos y servicios, dar buena atención a los clientes y venderlos en buen número y con apropiado margen de rentabilidad: es imprescindible que se seleccione convenientemente a los clientes, se estudien sus límites crediticios, los plazos de pago y se gestionen correcta y oportunamente las cobranzas, pues el incumplimiento de estos principios llevan a la empresa a una situación de peligrosa iliquidez.

Es aquí, precisamente, donde cobra singular importancia la implementación de estrategias financieras que permitan administrar correctamente las áreas de crédito y cobranzas, ya que de ellas depende en

gran medida la planificación y el cumplimiento de las metas organizacionales, así como la supervivencia de las empresas en mercados cada vez más competitivos.

En este orden de ideas, cabe citar la situación detectada en la empresa Contraste J&F C.A., ubicada en la ciudad de Valencia, estado Carabobo, dedicada a la asesoría integral publicitaria (creatividad estratégica, desarrollo y conceptualización de imagen, creación de marcas y campañas publicitarias), la cual cuenta con una amplia cartera de clientes, en constante aumento. Sin embargo, a pesar de su crecimiento, la organización ha venido presentando síntomas de alerta financiera: según información proporcionada por personal del Departamento de Administración de la empresa Contraste J&F C.A., en los tres últimos ejercicios fiscales se ha venido incrementando en un sesenta por ciento la morosidad de los clientes e incluso, el monto de cuentas incobrables, lo que considerado paralelamente al aumento de gastos operativos entre ellos (pasivos laborales, costos tangibles, cuentas por pagar e impuestos), pondrían a la organización en una situación en la cual la empresa no cuenta con los suficientes recursos disponibles para efectuar sus pagos de forma inmediata.

En atención a lo planteado, se presume que Contraste J&F C.A (PYME) siendo una empresa exitosa en el sector publicitario, específicamente en sus ventas, actualmente la situación financiera podría estar enfrentando un inapropiado control de efectivo, generado por sus políticas de crédito y cobranza; de allí, la formulación de la interrogante que da lugar a los propósitos del presente estudio.

Formulación del Problema

¿Qué propuesta de estrategias financieras conllevarán a optimizar el manejo del control de efectivo (Crédito y cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias financieras para la optimización del manejo y control del efectivo de la empresa Contraste J&F C.A, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, para el mejoramiento de sus políticas y procesos en el departamento de crédito y cobranza.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual en cuanto al control del efectivo (crédito y cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A.

Analizar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para el crédito y las cobranzas de la organización sujeta a investigación (DOFA).

Diseñar estrategias financieras dirigidas a la optimización del manejo y control de efectivo de la empresa Contraste J&F C.A, para el mejoramiento de sus políticas y procesos en el departamento de crédito y cobranza.

Justificación de la Investigación

La cobranza, es uno de los procesos administrativos más importantes para las organizaciones, y de allí, la importancia de encontrar nuevas alternativas de solución desde el marco de la investigación aplicada; por tales razones, se estima que mediante la realización de la presente investigación se generan aportes importantes desde diversas perspectivas:

En lo empresarial, pues de mantenerse una metodología inadecuada para el control de las cobranzas en la organización objeto de estudio, en el corto plazo se perjudicaría su liquidez, así como el posicionamiento obtenido en el mercado publicitario; por tanto, proponer estrategias financieras para la optimización del control del efectivo es una alternativa que permitirá establecer pautas crediticias y realizar una gestión de cobranza adecuada, que permitirá concretar los objetivos, misión y visión de la empresa Contraste J&F C.A.

Por otra parte, en el ámbito económico y social, se contribuirá no solo con la empresa Contraste J&F C.A. sino con aquellas empresas similares que en el futuro decidieran adoptar las estrategias financieras a diseñar u optimizar una gestión de cobranza que incremente la liquidez y beneficios empresariales que, a su vez, se reflejan hacia la sociedad pues conllevan el crecimiento sostenido del aparato económico nacional a través de la creación de nuevas fuentes de empleo. También será útil en el campo académico, especialmente de las Áreas Financiera, Línea Gestión Financiera de la Escuela de Administración y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, teniendo en cuenta la visión novedosa que aportarán tanto la investigación como su producto, la propuesta de estrategias financieras a futuros investigadores.

Finalmente, se considera que en lo disciplinario y teórico, el estudio también será una contribución meritoria, ya que podrá ser útil como referencia y/o punto de partida para estudiantes y profesionales de la Administración y la Contaduría Pública, que en el futuro se interesen por profundizar conocimientos o realizar investigaciones en torno al tema del crédito, la cobranza y el control de efectivo, en las PYME venezolanas prestadoras de servicios.

CAPÍTULO II

MARCO TEORÍCO

El marco teórico es definido por Delgado, Colombo y Yorfila (2003:33) como “el contexto o marco conceptual en el cual se encaja o se le da sentido al problema planteado, lo cual exige un trabajo arduo y organizado de la revisión documental sobre aspectos que están ligados al problema planteado”. En función de lo expresado por los autores, se presentan en este Trabajo de Grado, los Antecedentes de la Investigación y luego las Bases Teóricas, así como las bases legales respectivas a la temática presentada relacionada con Proponer estrategias financieras conllevarán a optimizar el manejo del control de efectivo (Crédito y cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de investigación son aquellos estudios que de acuerdo con Tamayo y Tamayo, M. (2007; 45) “pueden ser tomados en consideración debido a que aportan elementos de interés en torno a la temática a investigar. Asimismo, se corresponden con las variables implícitas en el estudio”.

Carreño, Quintero y Rangel (2011) realizaron una Investigación para optar al Grado de Licenciados en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo titulado **“Elaboración de un manual de normas y procedimientos para el Departamento de Crédito y Cobranza de la empresa Distribuidora los**

Morochos 2009, C.A. El estudio fue enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, bajo un diseño de campo, de tipo descriptivo con apoyo documental. Para la recolección de información se utilizaron técnicas de observación directa y encuesta, cuyos instrumentos utilizados serán una lista de cotejo y el cuestionario respectivamente, los cuales permitirán obtener fundamentos sobre el contexto de la empresa con relación a la operatividad de los procesos ejecutados en el Departamento de Crédito y Cobranza. Con los resultados obtenidos se determinó la situación actual del área tomándose en cuenta para la elaboración del manual de normas y procedimientos, el cual está estructurado en tres partes: disposiciones generales, procedimientos de crédito y procedimientos de cobranza. Los resultados obtenidos demostraron la necesidad que tiene el personal del Departamento de Crédito y Cobranza de diseñar un manual de normas y procedimientos a través de la cual se desarrolla la propuesta. Se concluyó que la gerencia de la empresa Distribuidora los Morochos 2009, C.A. debe considerar necesariamente la implementación del manual, divulgación del mismo entre los involucrados, así como revisiones periódicas para la actualización en función de necesidades reales del área trata.

El aporte de este antecedente es que destaca la importancia de un sistema de control que ayude a promover a la eficiencia, reduzca los riesgos de pérdidas de activos y ayude a asegurar la confiabilidad de los Estados Financieros y el cumplimiento de las leyes, pues el control facilita la delegación de funciones y el trabajo en equipo en crédito y cobranza

También, Fernández (2010) realizó un Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Oriente titulado **Lineamientos para mejorar los procedimientos de las Cuentas por Cobrar de la empresa Autodist, S.A** En el presente estudio se realizó un diagnóstico de la situación actual en el departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Autodist, S.A pero específicamente el referido al diseño de un procedimiento de Control Interno utilizando el enfoque COSO Estructura Conceptual Integrada. Para ello se procedió a obtener información especializada de fuentes bibliográficas, a su vez se utilizó la técnica de la observación directa y el cuestionario estructurado, aplicándolos a los trabajadores del área administrativa de dicha empresa. De esta forma se obtuvo la información necesaria para establecer la situación del departamento, percibida desde varios puntos de vista. Los datos fueron organizados y tabulados atendiendo a los objetivos específicos del estudio. El análisis porcentual de las respuestas dadas, por los sujetos encuestados, a cada porción del cuestionario permito llegar a la siguiente conclusión: a que en términos generales no estén establecidas las normas y procedimientos que regulen las actividades de Cuentas por Cobrar.

Es significativa la importancia que tiene la implementación de un procedimiento de Control Interno que le permita a las empresas una mejora sustancial del área, con el objeto de incrementar notoriamente sus niveles de eficiencia operativa, situación ésta que originara una buena relación entre los agentes internos y externos a la empresa, traducido esto en beneficios para la organización.

Díaz, M; González D y Guevara, M (2009), realizaron un Trabajo para optar al título de Licenciados en Administración Comercial titulado **Modelo de gestión estratégica de crédito y cobranzas para la empresa Venezolana de Pinturas C.A ubicada en el estado Carabobo**, En la Universidad de Carabobo. El objetivo general tuvo como finalidad establecer un modelo de gestión estratégica de crédito y cobranzas. La metodología aplicada según el propósito de estudio fue de campo a nivel descriptivo, tomando en consideración una población de 12, conformada por el personal que labora en el departamento de crédito y cobranza de la empresa Venezolana de Pinturas C.A. Con el diagnóstico realizado a través de instrumentos de recolección de datos, un cuestionario, valiéndose a través del juicio de expertos, fue procesado por medio de un análisis cualitativo y cuantitativo, que permitió la presentación de los resultados por medio de tablas y gráficos para sus respectivas interpretaciones. Después de analizar los resultados se llegó a las conclusiones de encontrar debilidades en los procesos administrativos y en las normas que la regulan, lo cual minimiza el logro de los objetivos departamentales; aumento del riesgo crediticio, por estrategias desarrolladas para la captación de clientes.

Esta investigación guarda relación con este estudio, ya que diseñaran estrategias con el objeto de mejorar sus políticas, normas y procedimientos administrativos que permitan optimizar la gestión realizada con respecto al manejo del control del efectivo en el departamento de crédito y cobranza de la empresa. Además de esto adoptar las estrategias financieras u optimizar una gestión de cobranza que incremente la liquidez y beneficios empresariales.

Vásquez J. (2008), realizó un Trabajo para optar al título de Especialista en Administración de Empresas titulado, **Estrategia Administrativa para el mejoramiento de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Inversiones Rodríguez & Linares comercializadores internacionales C.A, en Maracay Estado Aragua**, en la Universidad José Antonio Páez. Este estudio representó una investigación en la modalidad de proyecto factible con un diseño transaccional descriptivo el cual tuvo como finalidad primordial, la elaboración sistemática de una normativa organizacional para mejorar los procesos de las actividades de crédito y cobranza, desarrollada en la mencionada empresa. Para la realización de esa investigación, el autor empleo como técnicas de recolección de datos, la observación y la encuesta. Entre las principales conclusiones destacan: improvisación en las operaciones de crédito y cobranza, mal uso de los recursos departamentales. En la elaboración de la propuesta, se dispuso de las recomendaciones y sugerencia en el área financiera de algunos especialistas, los cuales proporcionaron los aspectos y datos más importantes para la realización de estrategia administrativas indicadas para la gestión de crédito y cobranza de dicha empresa. Este antecedente se relaciona con la presente investigación, por tratar de establecer estrategias que favorecen la gestión del crédito y cobranza de la empresa, y que constituyen el motor de su crecimiento, de su futuro, del logro de sus metas; mediante el diseño de planes estratégicos que le permita definir los factores claves de éxito en las políticas de crédito y cobranza.

Bases Teóricas

Las teorías explican, sistematizan y predicen acontecimientos; están compuestas de observaciones y postulados, que tienen como objetivo expresar bajo qué condiciones se desarrollarán los mismos. Las bases teóricas sirven para sustentar la investigación que se está presentando. El marco teórico según Hernández, Fernández y Baptista, (2007:64), “es un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que puede estar vinculado con nuestro planteamiento del problema, y un producto que a su vez es parte de un producto mayor: el reporte de investigación”.

En esta parte de la investigación se hace indispensable la utilización de varios tipos de informaciones que permitan comprender el presente tema; En la cual se hace mencionar teorías, conceptos y proposiciones con el único panorama de lograr una explicación del fenómeno o problema planteado vinculado con el departamento de crédito y cobranza. Según Sabino (2007:39) Las bases teóricas; comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoques de términos, dirigidos a explicar el problema planteado.

El Crédito y Cobranza

En Venezuela las actividades de créditos y cobranzas, son actividades alternas a la gestión comercial y/o financiera de la empresa, y por esa razón el estudio constituye un aporte al conocimiento general de lo que ya se conoce sobre el tema. El empresario toma conciencia sobre la importancia del crédito sólo cuando considera que es una alternativa adecuada al

incremento de sus ventas, y considera oportuno además conocer las técnicas de la cobranza en sus pormenores, sólo como única respuesta a asegurar la recuperación de su inversión. Sin embargo el desconocimiento sobre la materia por parte del empresario hace muy complicado trabajar con esta modalidad por que dichas limitaciones son a la vista razonables. Ubicar, evaluar, escoger y seleccionar una decisión de crédito ante una información dispersa e incompleta para muchos es una acción temeraria. Según Rafael Beaufond Universidad Santa María (2005)

Crédito

La palabra crédito tiene una cierta variable de significado, todos ellos relacionados a la realización de operaciones que incluyen préstamos de diversos tipos: en el sentido estricto, el crédito, según Samuelson (2000):

Es la concesión de un permiso dado por una persona a otra para obtener la posesión de algo perteneciente a la primera, sin tener en el momento, de lo; dichos en otros términos, el crédito es una transferencia de bienes, servicios o dinero efectivo a futuro (p.455).

En tal sentido, dar crédito es financiar los gastos de otros a cuentas de un pago futuro. En un sentido general (y más apegado a la etimología de la palabra, que deriva de crédito), es la opinión que se tiene de una persona o empresa en cuanto a que cumplirá puntualmente su compromisos económicos. Tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otras confíen en esa persona o institución y le otorguen su confianza. Son de poco monto las transacciones que en la actividad se realizan en efectivo, por lo que puede decirse que la sociedad moderna se basa en una considerable medida, en el crédito mutuo entre las

diferentes personas que la integran. Es fundamental conocer el ordenamiento jurídico y social que garantiza el pago de las deudas contraídas y permitan efectuar los reclamos correspondientes, cuando las mismas no se satisfacen debidamente.

Importancia del Crédito

El crédito tiene su importancia, por la razón de que es una forma de estimular las ventas, lo que hace que las organizaciones incrementen sus ingresos, es decir la entrada de dinero. Según Villaseñor (2007:13), El crédito es vital para la economía de la empresa y de todo un sistema de un país, ya que su utilización adecuada produce, entre otros, los siguientes beneficios:

- Incremento en los volúmenes de ventas.
- Aumento en la producción de bienes o servicios, y como consecuencia de una disminución de los costos unitarios.

En la actualidad en el mercado organizacional el crédito estimula la capacidad de inversión ya que le proporciona a pequeñas y medianas empresas poder surtir de mercancía que por su estatus no podrían adquirir de inmediato segregando funciones para el pago de la misma; cabe destacar que se debe llevar de una manera muy ordenada porque puede traer consecuencias si no se le hace un buen manual de normas y procedimientos.

Cobranza

En toda organización debe existir una cobranza, tanto efectiva como rápida, ya que esto agiliza su proceso y de esta manera se obtienen los objetivos propuestos, donde hoy en día para las organizaciones mantener un margen de utilidad es factible para una empresa, ya que aumenta la eficiencia y la eficacia de los procesos operativos, flujo de efectivo, que deben entrar por las ventas realizadas. Para Ettinger y Goliet (2002:293) La cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital. Partiendo del concepto anterior se puede decir que la cobranza es un ciclo crucial para toda organización para la toma de decisiones.

Funciones del Departamento de Crédito y Cobranzas.

La responsabilidad del área de Crédito y Cobranza comienza cuando se emiten las facturas por las ventas realizadas y termina cuando ingresa el dinero que se menciona en la factura. Dentro de las funciones principales de dicha área según Ettinger y Golieb (2002) comprende:

- Análisis de crédito
- Concesión de líneas de crédito
- Conciliación de facturas emitidas, contra producto entregado
- Clasificación de la facturación, por fecha de cobro
- Envío de las facturas
- Clasificación por fecha de promesa de pago

- Cobranza y depósito en la banca o caja general
- Descargar las facturas cobradas de la cartera
- Elaborar notas de créditos por diferencias o devoluciones
- Informe de resultados
- Cartas de cobro
- Referencias comerciales
- Normas y procedimientos de crédito y cobranza

Antes de realizar una venta el área de crédito debe decidir a quién, monto y sobre qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza determina que los plazos de pago efectivamente se cumplan y en caso contrario toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto se encuentra directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en la fortaleza financiera. En consecuencia, los responsables o administradores del departamento de crédito y cobranza deben asignar el trabajo, la autoridad y los recursos para lograr la meta departamental que debe estar establecida para cada uno de sus integrantes y de ello depende que se cumpla los objetivos principales, como lo son según los autores Ettinger y Golieb (2002), gestionar y efectuar el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, como también analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados. Por lo tanto, deben planificarse las actividades involucradas: recepción de documentos, facturas, trámites de revisión y cobro para que puedan ser medidas a tiempo, es decir, si el promedio de cobro es a treinta (30) días no deben existir facturas con fechas de cobro a cincuenta (50) días.

Por otra parte, la empresa no puede desempeñar su función de manera aislada y sin interrelacionarse con los demás departamentos y actividades que la integran con algunos de ellos; esta relación es continua y refiere gran importancia, por lo cual, se establecen líneas de comunicación, que deben ser reforzadas continuamente y no deben descartarse las reuniones periódicamente o en forma mensual con los colaboradores del departamento comunicando problemas, compromisos y analizando la información y sus resultados en forma conjunta, premiando logros y sancionando errores, para que la empresa reciba el máximo de beneficios, o por el contrario si no logra atender y establecer adecuadamente esa relación ocasionaría a la empresa conflictos y pérdidas considerables.

Clasificación de las cuentas por cobrar

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

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

Expresando con ello los tipos de cuentas por cobrar y su clasificación además de cómo estas deben ser presentadas en el balance general dependiendo de su status en el ciclo normal de operaciones contables que realice la empresa. En términos generales, Brito (1999) expresa:

Las cuentas por cobrar se registran en el momento en que se hace el traspaso de propiedad del bien vendido o en que se presta el servicio contratado. Sin embargo, en las ventas a plazo con reserva de dominio, el registro de la cuentas por cobrar debe hacerse en el momento en que se entrega la mercancía vendida, a pesar de que el comprador no pasa a tener la propiedad definitiva de la mercancía hasta que haya terminado de pagada (p.7).

Esto indica el momento en que se deben registrar las cuentas por cobrar ya que esto le otorga un carácter legal al procedimiento y garantiza que al momento de cobrar el crédito al cliente, este no pueda negarse a cancelar debido a que existe la facturación correspondiente a la transacción realizada.

Proceso de Control interno de las cuentas por cobrar

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

Es esta la razón por la que se recomienda que cuando se implanta el control interno, se haga no sólo para controlar lo relacionado con cuentas por cobrar sino que, simultáneamente, deben quedar también resguardadas el resto de las operaciones mencionadas. Algunas medidas de control interno que deben ponerse en práctica en torno al ciclo de ingresos según: Azocar, (2008):

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

En este caso el departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de ventas y cuentas por cobrar. Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para: a. Dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables. b. Conceder descuentos fuera del período normal o exceso sobre los términos usuales. Las notas de crédito por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y su uso debidamente controlado. Cuando se emitan notas de crédito por concepto de devolución,

deben estar respaldadas por un informe de recepción de mercancía devuelta y aprobadas por un funcionario responsable. Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisadas periódicamente por un funcionario responsable.

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

Todo lo expresado anteriormente significa que las cuentas por cobrar forma parte de todos los procedimientos financieros y contables llevados a cabo por la empresa, por tanto el control interno no se debe circunscribir a ellas solamente sino a todo lo que se realiza, además del registro adecuado y cronológico de las facturas, para conocer la fecha de entrega de productos a cada cliente y de esta manera garantizar el cobro de las facturas pendientes.

Administración Financiera

Toda organización en el ámbito de la actualidad tiene que implementar una buena administración financiera ya que es la encargada de hacer buen uso de los recursos, tomar decisiones que afectan a la empresa positiva o

negativamente, repercutiendo en la competitividad del mundo de hoy. Según Montalvo, O. (2002; p. 56) define “La Administración Financiera trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro para invertir, financiar, pagar a los inversores, eficientemente en forma de activos”.

Esta es la razón principal para que las compañías alcance sus metas porque la administración financiera estudia los problemas en variables como: financiamiento, inversión y administración de los activos, que en conjunto son de importancia para maximizar la ganancia del inversor y disminuir el riesgo a resultados desfavorables que permitan evaluar el desempeño de la gestión financiera(liquidez, cobertura, endeudamiento, apalancamiento y rentabilidad) para evaluar y controlar el proceso de la administración financiera en términos de tiempo periódicos, y así, compita con mayor éxito en el mercado de manera que supere a sus posibles competidores.

Definición de Términos Básicos

- **Estabilidad económica:** Es la etapa en la cual los precios son estables, el empleo se mantiene a largo plazo y se encuentra una balanza equilibrada.
- **Ciclo:** Es una serie de operaciones y fenómenos que se repiten en el mismo orden para llegar a un límite en cual se vuelven a repetir
- **Reinversión:** Es la situación en la cual los beneficios obtenidos de una inversión previa se vuelven a utilizar en el mismo negocio.
- **Políticas de crédito:** las políticas de crédito de una empresa establecen lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conocer. La empresa no sólo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, sino de aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones.
- **Políticas de cobranza:** es la encargada de medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento.
- **Producción:** Es el proceso en la cual se crea un producto o bien para ser procesado a través del capital humano para generar una riqueza.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico según Tamayo Y Tamayo (2007:74) “es un proceso que se desarrolla mediante la aplicación del método científico, con el cual se procura obtener información relevante y fidedigna; es decir, digna de fe y de crédito, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”. Asimismo, refiere el autor, que para obtener algún resultado de manera clara y precisa, es necesario aplicar algún tipo de investigación, puesto que está muy ligada a los seres humanos, esta posee una serie de pasos para lograr el objetivo planteado o para llegar a la información solicitada, lo cual permitió Proponer estrategias financieras conllevarán a optimizar el manejo del control de efectivo (Crédito y cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A.

Tipo de Investigación

Para cubrir todos los requerimientos necesario de estudios, el tipo de investigación que se empleó fue el descriptivo porque requiere la descripción de las características del caso a estudiar, y las diferentes fuentes o documentos que contiene la información para proponer estrategias financieras para optimizar el manejo y control del efectivo (Crédito y Cobranza) en la empresa Contraste J&F C.A. Valencia, estado Carabobo. Observando desde la parte interna del ambiente en donde se desenvuelve la empresa, con el fin de establecer su comportamiento, adicionalmente: Arias (2006) señala que:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (p.24).

No obstante es importante señalar que dicha investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible porque planteó la necesidad de darle respuesta a las debilidades y amenazas que colocan en riesgo de liquidez a la organización, en efecto se indagó acerca de .los posibles riegos para detectar las fallas y mejorar el desempeño del departamento de crédito y cobranza. Según el Manual de Tesis de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador, (2010), plantea proyecto factible como lo siguiente:

Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos necesidades de organizaciones o grupos sociales que pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos, o procesos. El proyecto debe tener el apoyo de una investigación de tipo documental, y de campo, o un diseño que incluya ambas modalidades (p. 16).

Diseño de Investigación

Esta investigación asumió un diseño de campo, porque se apoyó en la información obtenida en el lugar siendo la estrategia general en que se afianzan los investigadores para dar respuesta al problema planteado o mediante datos que ya han sido recolectados en otras investigaciones. Con base al diseño de campo: Arias (2006) señala:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (p.31).

Unidades de Estudio

Una vez definido el problema de la investigación, formulados los objetivos y delimitadas las variables se hace necesario considerar el ámbito de la investigación definiendo la población y seleccionando la muestra a estudiar.

Población y Muestra

Antes de seleccionar la unidad o población de estudio de la investigación en el Departamento de Crédito y Cobranza de la empresa Contraste J&F C.A. Es necesario definir población entendiéndose por Arias (2006) como:

La población, o en términos más precisos población objetivo, es 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 por los objetivos del estudio” (p. 81).

En este estudio, la población estuvo conformada por un gerente financiero y los empleados del departamento de crédito y cobranza de la empresa Contraste J&F C.A la cual está señalada en la siguiente tabla:

Tabla 1

Distribución de Personal del área Financiera departamento (crédito y cobranza) de la Empresa Contraste J&F C.A

Cargo	Cantidad
Gerente General	1
Coordinador contable	1
Analista Contable	1
Auxiliar contable	2
Total Empleados	5

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Con respecto a la muestra, Arias (ob.cit expresa): la muestra es donde el investigador selecciona los elementos que en su juicio son representativos del estudio realizado, el cual exige un conocimiento previo de la población que se investiga” para poder determinar cuáles son las categorías o elementos que se pueden considerar como tipo representativo del fenómeno que se estudia. Por ser la cantidad de personas que laboran en el departamento un número finito y manejable, se toma toda la población para la aplicación de los instrumentos. En este caso la población y muestra son las mismas por lo cual no se realizó ningún tipo de muestreo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la elaboración de la presente investigación se hizo necesario recabar información a través de técnicas e instrumentos de recolección de información, en este sentido, Méndez C. (2007:151) afirma que: “constituye los hechos o documentos a los que acude el investigador, y que le permite obtener información”. Para llevar a cabo el diseño de investigación de

campo, las técnicas e instrumentos a utilizar para la recolección de datos fueron la encuesta a través del instrumento cuestionario, el cual se aplicó a los empleados del departamento de finanzas (Crédito y Cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A, la entrevista a través del formato de entrevista no estructurada, que se aplicó al Director financiero de dicha organización y la observación a través de la Matriz DOFA.

Técnicas de Recolección de Datos

Con respecto a las técnicas utilizadas se encuentra la observación, la entrevista y la encuesta, esta última es definida por Delgado, Y, Colombo, L. Yorfila, R. (2003:67), como “una forma específica de interacción social, a través de un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra presenta como fuente de estas investigaciones”. A través de la encuesta se pudo recoger gran cantidad de información, con la colaboración de los individuos que fueron encuestados. También, se utilizó la observación a través de la Matriz DOFA. La observación es definida como Delgado, Y, Colombo, L. Yorfila, R (ob.cit) “como la técnica que permite captar los sucesos y eventos de la realidad abordada”. Asimismo, la entrevista que es definida por Delgado, Y, Colombo, L. Yorfila, R. (2003:68) “como un acto comunicativo que se establece entre dos o más personas y que tiene una estructura predeterminada con el fin de lograr información de interés para el entrevistador”

Instrumentos de Recolección de Datos

Cabe destacar, que como instrumento de la encuesta se aplicó un cuestionario, el cual es definido por Hernández y otros (2007:285), como un: “conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. El

cuestionario tuvo como propósito la recolección de datos necesarios de una manera sistemática y ordenada para su análisis y presentación. Adicionalmente, Delgado, Y, Colombo, L. Yorfila, R (ob.cit) define matriz DOFA “como aquella que permite determinar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades de cualquier organización”

Matriz DOFA

La matriz DOFA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

ANALISIS DE MATRIZ DOFA

Debilidades: Actividades o atributos internos de una organización que inhiben o limitan el éxito de una institución.

Oportunidades: Tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como ha hecho que podrían de forma significativa beneficiar a una organización en el futura.

Fortalezas: Actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución.

Amenazas: Evento o tendencia en el entorno de una organización que son potenciales dañinos para la posición competitiva presente o futura de una organización

CUADRO TÉCNICO - METODOLOGICO Operacionalización de las variables

Objetivo General: Proponer estrategias financieras conllevarán a optimizar el manejo del control de efectivo (Crédito y cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A.

Objetivos Específicos	Categorías o variables	Definición de variables	Indicadores	Instrumentos	Fuente
Diagnosticar la situación actual en cuanto al control del efectivo (crédito y cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A.	Crédito Cobranza	Se refiere a las condiciones actuales que se evidencian en la organización y que permiten su diagnóstico.	Procesos Celeridad Eficacia Confiabilidad Control Efectivo	Cuestionario Entrevista	Trabajadores del Departamento de finanzas (Crédito y Cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A y Director Financiero
Analizar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para el crédito y las cobranzas de la organización sujeta a investigación (DOFA).	Crédito Cobranza (Matriz DOFA)	Es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, entre otras	Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas	Matriz DOFA	Departamento de finanzas (Crédito y Cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A
Diseñar estrategias financieras dirigidas a la optimización del manejo y control de efectivo de la empresa Contraste J&F C.A a objeto de mejorar sus políticas y procesos en el departamento de crédito y cobranza.	Estrategias financieras. Manejo y control de efectivo	Es el proceso por el cual se va a poder realizar distintas soluciones en la solución de problema.	Soluciones Estrategias Indicadores	Propuesta	Departamento de finanzas (Crédito y Cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A

Fuente: Anaya, F, Fernández, R, González, A, (2013)

Validez del instrumento de Recolección de datos

Validez

El instrumento de tipo cuestionario fue validado mediante la técnica del juicio de tres expertos que analizaron y evaluaron el contenido y la estructura del mismo. La validación estuvo constituida por: Presentación del instrumento, claridad de redacción de los ítems, pertinencia de las variables e indicadores, relevancia del contenido y factibilidad de la aplicación.

Según Hernández y otros (2007;143), “validez se refiere al grado en un instrumento refleja dominio específico de contenido de lo que se mide. Esta mide con exactitud o aplicabilidad del problema planteado. La validez es la eficacia que tiene el instrumento a utilizar para la investigación. La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. En esta investigación la validez se determinó a través de la técnica del Juicio de Expertos.

Confiabilidad

Arias (2006:197), indica que para que un instrumento goce de confiabilidad debe medir los rasgos que se intentaron estimar, de manera que “puedan obtenerse los mismos resultados de su múltiple aplicación en condiciones similares”. Por lo tanto, la confiabilidad de la investigación se puede definir como la capacidad de un producto de realizar su función de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad en que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas. Hurtado, (2005), la define como:

El grado de congruencia con que se realiza una medición. No le interesa saber si está midiendo lo que desea, eso es una cuestión de validez. Un instrumento de medición puede ser confiable y no obstante carecer de validez, sin embargo, no puede ser válido si antes no es confiable. (p.85).

Para determinar la confiabilidad del instrumento diseñado (cuestionario) se utilizó el coeficiente Kurder Richardson por tratarse de preguntas dicotómicas o con opciones de respuestas (Sí – No) el cual hace énfasis en el grado de consistencia de los resultados al aplicarlo a la población seleccionada. Arrojando como resultado 0.88.

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2
3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R SI (1)	15	13	17	15	13	13	15	13	15	13	13	15
R NO (0)	-5	-3	-7	-5	-3	-3	-5	-3	-5	-3	-3	-5
p	1,5	1,3	1,7	1,5	1,3	1,3	1,5	1,3	1,5	1,3	1,3	1,5
q	0,15	0,13	0,17	0,15	0,13	0,13	0,15	0,13	0,15	0,13	0,13	0,15
pq	0,25	0,21	0,21	0,25	0,21	0,21	0,25	0,21	0,25	0,21	0,21	0,25
$KR20 = n / n-1 * (Q^2 - PQ) / Q^2$												
KR20=	0.88											

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario a los sujetos de la muestra, lo cual conllevó a Diagnosticar la situación actual en cuanto al control del efectivo (crédito y cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A, específicamente en el área Financiera departamento (crédito y cobranza).

A este tipo de método de exposición de la data, Sabino, C. (2007:117), define que la presentación y análisis de los resultados, “son los datos, a partir de los cuales será posible sacar las conclusiones generales que apunten a esclarecer el problema formulado en los inicios del trabajo”. A tal efecto, se presentan dieciocho (18) cuadros de frecuencias y porcentuales con sus gráficas y respectivos análisis que resumen de manera concisa y precisa los valores arrojados para el fácil entendimiento.

Finalmente, la Matriz DOFA a fin de Analizar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para el crédito y las cobranzas de la organización sujeta a investigación. Así como la entrevista realizada al gerente financiero, la cual también contribuye al diagnóstico situacional.

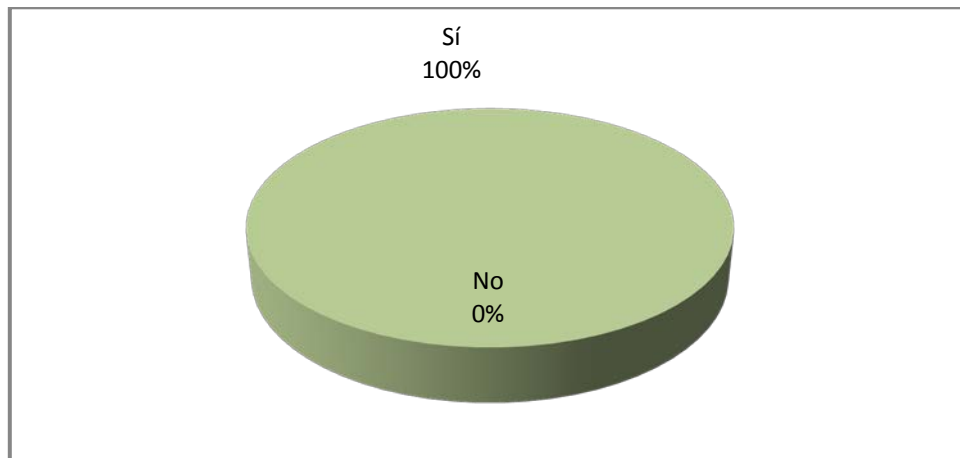
1. ¿El éxito de una organización va de la mano con la buena aplicación de las estrategias financieras?

CUADRO N° 1

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R; y González, A (2013)

GRÁFICO N° 1



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como puede observarse el 100 por ciento de los empleados del área Financiera departamento (crédito y cobranza) de la Empresa Contraste J&F C.A expresan que el éxito de una organización va de la mano con la buena aplicación de las estrategias financieras. Entendida estas como las prácticas que una empresa adopta para alcanzar sus objetivos económicos, allí se trata de establecer el marco operativo de corto plazo necesario para lograr resultados a largo plazo.

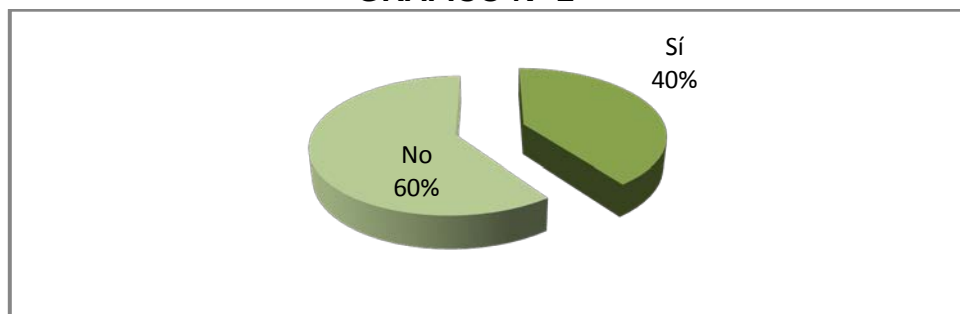
2. ¿Se puede aceptar que el control del efectivo sea un sistema integrado a la gestión de crédito y cobranza de la empresa “Contraste J & F C.A”?

CUADRO N° 2

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	40
No	3	60
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R; y González, A (2013)

GRÁFICO N° 2



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

El 40 por ciento expresa que el control del efectivo es un sistema integrado a la gestión de crédito y cobranza de la empresa “Contraste J & F C.A”, pero un 60 por ciento expresa que no, evidenciándose con ello las debilidades presentes en la empresa ya que es imprescindible que dicho control de efectivo guarde estrecha relación con la gestión antes mencionada y otorgue de esta manera mayor seguridad y razonabilidad de los procesos financieros, esto por supuesto requiere de estrategias que permitan implementar correctivos necesarios en esa área y gestión de crédito y cobranzas a fin de garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones contables y administrativas

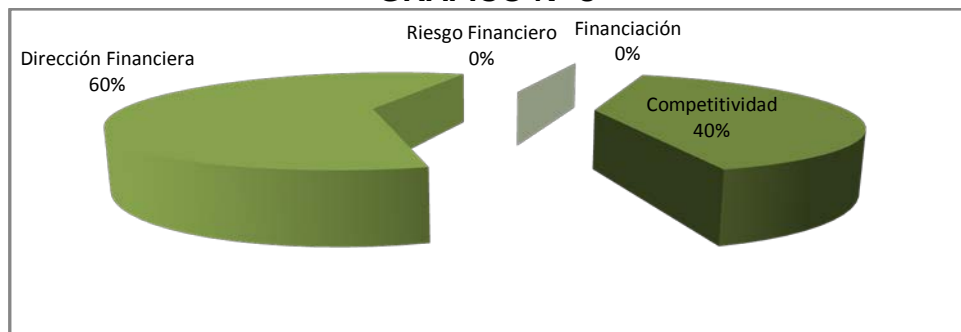
3. Elija el área por la cual usted considera que es la más importante para aplicar estrategias financieras:

CUADRO N° 3

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Competitividad	2	40
Dirección Financiera	3	60
Riesgo Financiero	0	0
Financiación	0	0
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N° 3



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

Los empleados opinaron que en un 40 por ciento de los casos el área que considera más importante para aplicar estrategias financieras es la competitividad y en un 60 por ciento la dirección financiera. Esta última se considera por tanto una parte integrante de la Economía Financiera. Desde una perspectiva sistémica, la Economía Financiera se centra en el estudio del subsistema de inversión-financiación, o financiero simplemente.

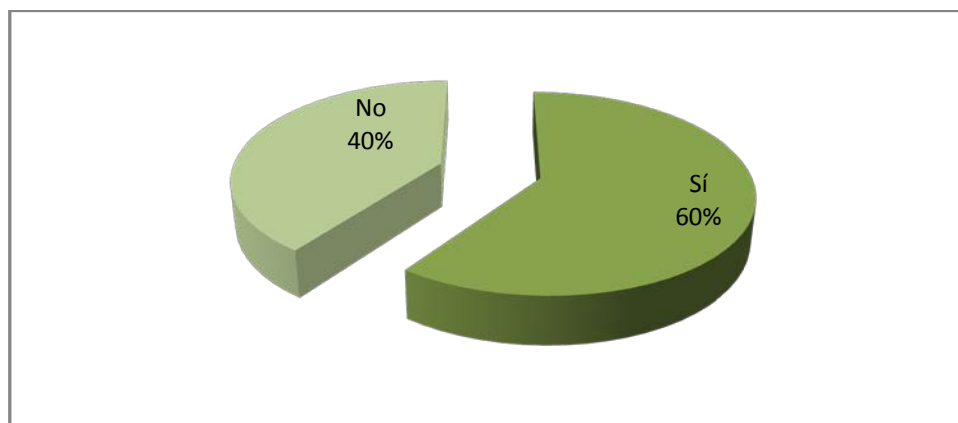
4. ¿El control administrativo de la empresa “Contraste J & F C.A” busca que la empresa obtenga los recursos?

CUADRO N° 4

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	60
No	2	40
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N° 4



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

Un 60 por ciento de los encuestados respondieron que el control administrativo de la empresa “Contraste J & F C.A” busca obtener los recursos y cancelar sus deudas a tiempo, solo un 40 por ciento expresa que no. Pero se observan debilidades que existen en el departamento de administración de la empresa “Contraste J & F C.A” con relación al control de efectivo, específicamente en lo concerniente al crédito y las cobranzas ya que dicha situación obstaculiza la obtención de recursos que favorezcan la operatividad de la empresa.

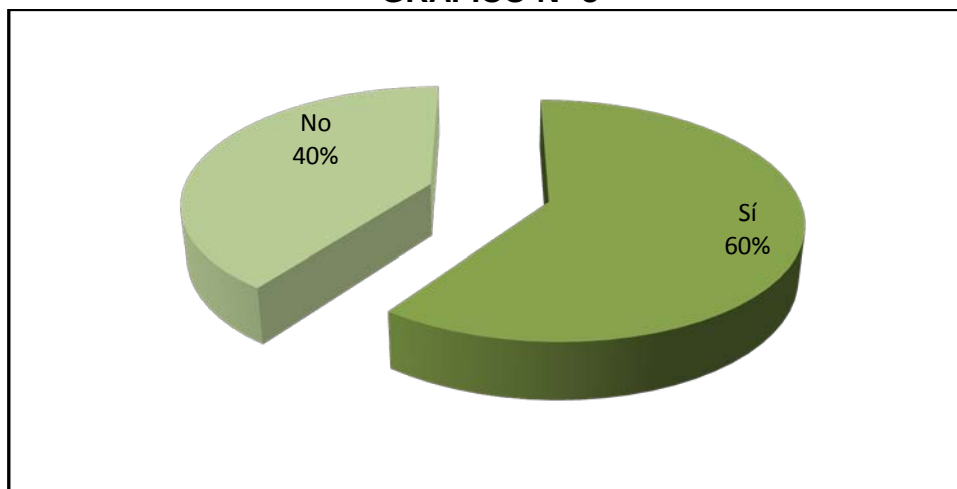
5. ¿El éxito de la empresa “Contraste J & F C.A” tiene relación con un buen director financiero?

CUADRO N°5

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	60
No	2	40
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N° 5



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

Los empleados opinan que en un 60 por ciento de los casos, el éxito de la empresa “Contraste J & F C.A” tiene relación con un buen director financiero, pero un 40 por ciento señala que no ya que existen otros factores que pueden condicionar dicho éxito tales como las variables económicas, las políticas de la empresa y su control interno en el área de crédito y cobranza.

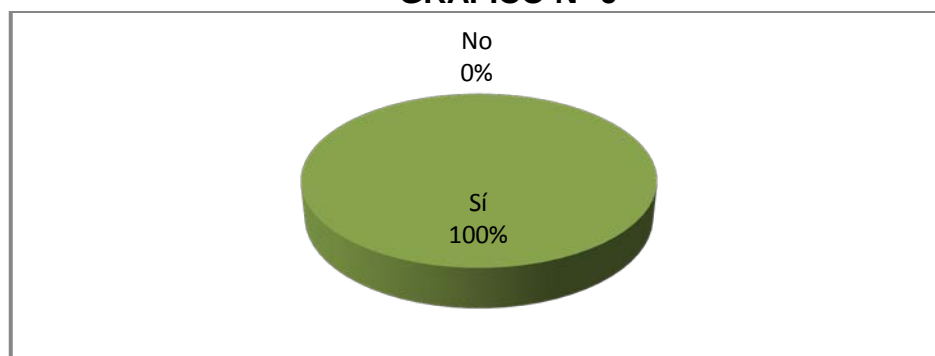
6. ¿El control de flujo de efectivo facilitará la mejora de la gestión de crédito y cobranza de la empresa “Contraste J & F C.A”?

CUADRO N° 6

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N° 6



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

El control de flujo de efectivo en un 100 por ciento pudiera facilitar la mejora de la gestión de crédito y cobranza de la empresa “Contraste J & F C.A” El flujo de efectivo es uno de los estados financieros más complejos de realizar y que exigen un conocimiento profundo de la contabilidad de la empresa para poderlo desarrollar. Según el Consejo Técnico de la Contaduría, se entiende que el flujo de efectivo “es un estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Para el efecto debe determinarse el cambio en las diferentes partidas del balance general que inciden en el efectivo”.

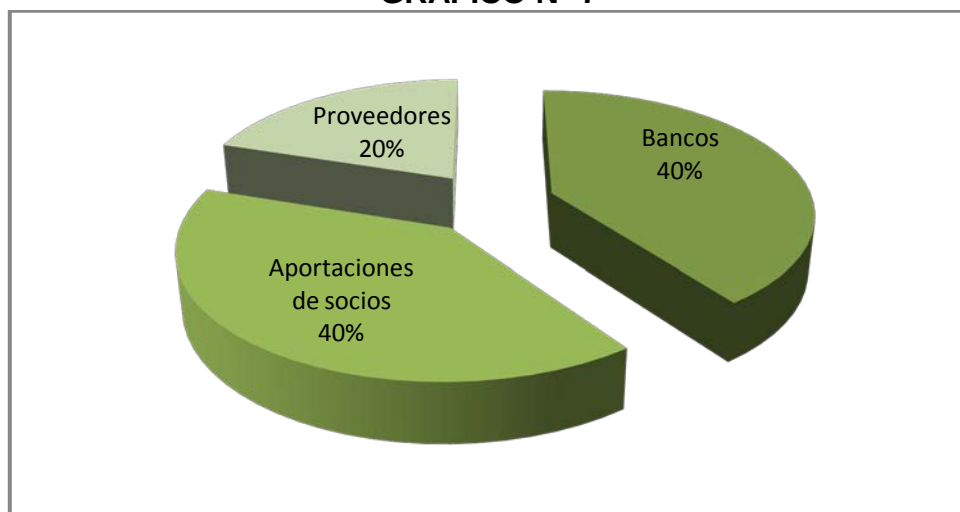
7. Elija, a su punto de vista, la mejor manera de financiación para la empresa “Contraste J & F C.A”

CUADRO N° 7

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Bancos	2	40
Aportaciones de socios	2	40
Proveedores	1	20
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N° 7



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

Según el punto de vista de los empleados en un 40% de los casos, la mejor manera de financiación para la empresa “Contraste J & F C.A” son los bancos e igual porcentaje las aportaciones de los socios, solo un 20% expresó que los proveedores. Para obtener financiamiento al momento de hacer inversiones referente a la empresa.

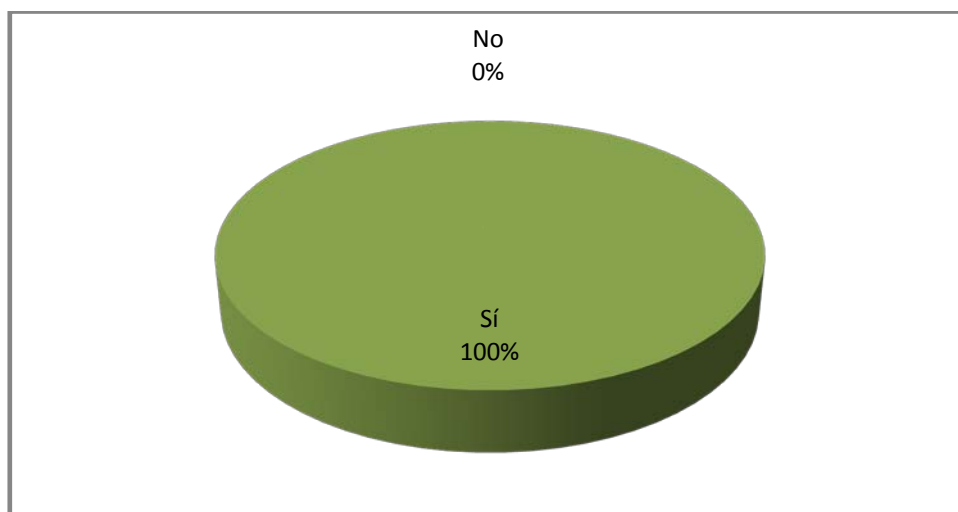
8. ¿Cuál cree que sea la más común?

CUADRO N° 8

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Bancos	5	100
Aportaciones de socios	0	0
Proveedores	0	0
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N°8



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

Según el gráfico anterior en un 100 por ciento de los casos, la mejor manera de financiación para la empresa “Contraste J & F C.A” es el préstamo bancario, opción más viable para la empresa.

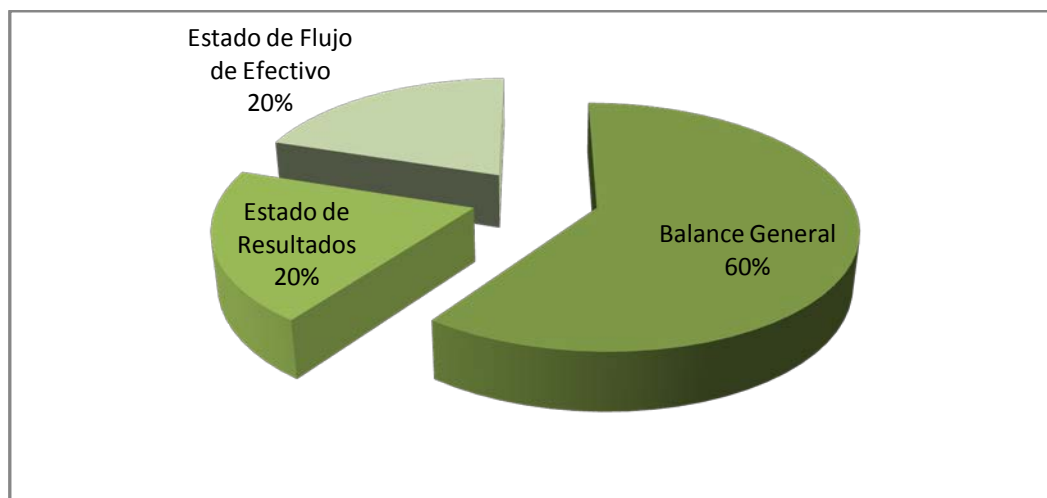
9. ¿Cuáles considera usted que sean los principales estados financieros que toma en cuenta para la toma de decisiones en su empresa? (Elija a su criterio)

CUADRO N° 9

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Balance General	3	60
Estado de Resultados	1	20
Estado de Flujo de Efectivo	1	20
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N°9



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

Los principales estados financieros que toma en cuenta para la toma de decisiones en su empresa en un 60 por ciento es el balance general, en un 20 por ciento el estado de resultados y en un 20 por ciento el estado de flujo de efectivo.

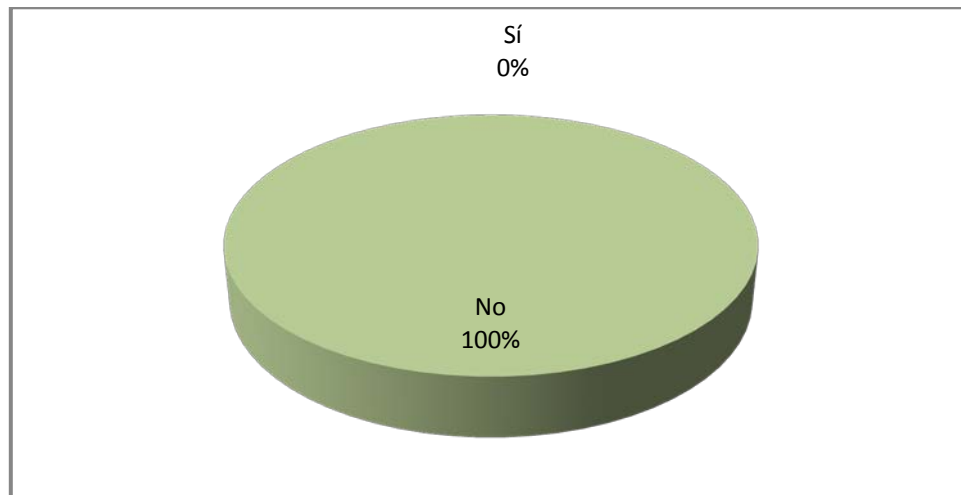
10. En base a la pregunta anterior, ¿Existe algún otro estudio financiero que no se haya mencionado anteriormente? (Si su respuesta fue afirmativa, mencione cual)

CUADRO N°10

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0
No	5	100
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N° 10



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 100 por ciento de los casos no realizan otro estudio financiero que no se haya mencionado anteriormente. Es decir se corrobora en un 60 por ciento es el balance general, en un 20 por ciento el estado de resultados y en un 20 por ciento el estado de flujo de efectivo siendo esto lo de mayor aplicación.

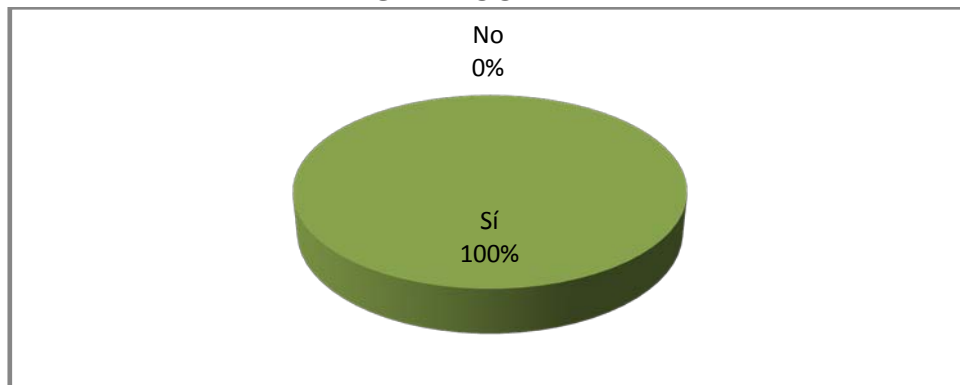
11. ¿Conoce usted lo que son las razones financieras?

CUADRO N° 11

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N° 11



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 100 por ciento los empleados conocen las razones financieras, sin embargo ello no significa que se utilice esta información para conocer la situación actual de la organización ni que se tomen correctivos al momento de detectar una debilidad, realidad que afecta directamente el desempeño y eficacia de las operaciones. Según Torres (2007) Las razones financieras son indicadores utilizados en el mundo de las finanzas para medir o cuantificar la realidad económica y financiera de una empresa o unidad evaluada, y su capacidad para asumir las diferentes obligaciones a que se haga cargo para poder desarrollar su objeto social.

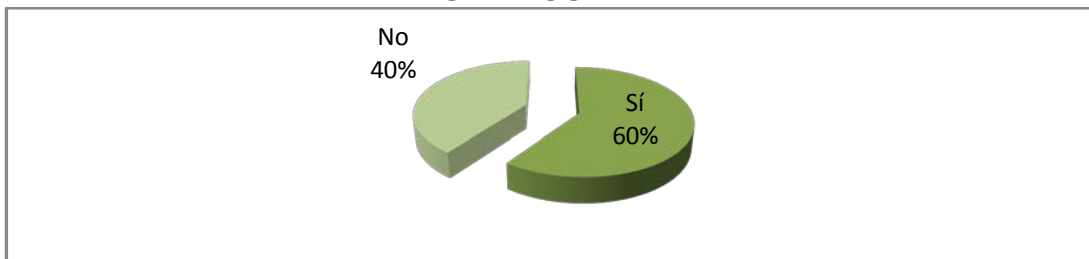
12. Si su respuesta fue sí, ¿Cuáles de las siguientes conoce y aplica para su análisis financiero en la “Contraste J & F C.A” ?

CUADRO N°12

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Razones de liquidez	3	60
Razones de rentabilidad	2	40
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N° 12



Fuente: Anaya, Fernández y González (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

Las razones que se conocen y aplican para su análisis financiero en la “Contraste J & F C.A” en un 60 por ciento son las razones de liquidez y en un 40 por ciento rentabilidad. No obstante, el que se utilicen estas herramientas no evita la presencia de debilidades en cuanto al manejo y control del efectivo de la empresa Contraste J&F C.A, ni garantiza las mejoras a las políticas y procesos en el departamento de crédito y cobranza, situación que conlleva a reflexionar en relación a que otros factores pudieran estar obstaculizando dicho control de efectivo ya que en este caso las razones de liquidez según Torres (2007) se utilizan para juzgar la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones de corto plazo, a partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas. Asimismo, las de rentabilidad permiten mostrarla en relación con las ventas y en relación con la inversión. Juntas, estas razones indican la eficiencia de operación de la empresa.

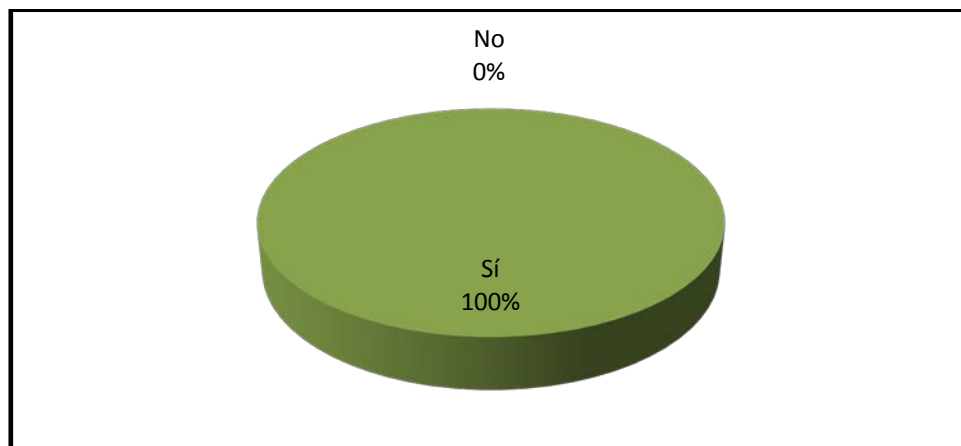
13. ¿Cree que “Contraste J & F C.A” deba de llevar a cabo periódicamente proyecciones financieras?

CUADRO N° 13

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N° 13



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 100 por ciento de los casos, los empleados creen que “Contraste J & F C.A” deba de llevar a cabo periódicamente proyecciones financieras. Significando con ello la necesidad de hacerlas de manera más frecuente. De acuerdo con Hidalgo (2006) Se trata del análisis que se desarrolla para anticipar cuáles serán las eventuales ganancias o pérdidas de un proyecto comercial. A partir de una proyección financiera, un empresario o un emprendedor cuentan con información valiosa para tomar decisiones sobre los negocios.

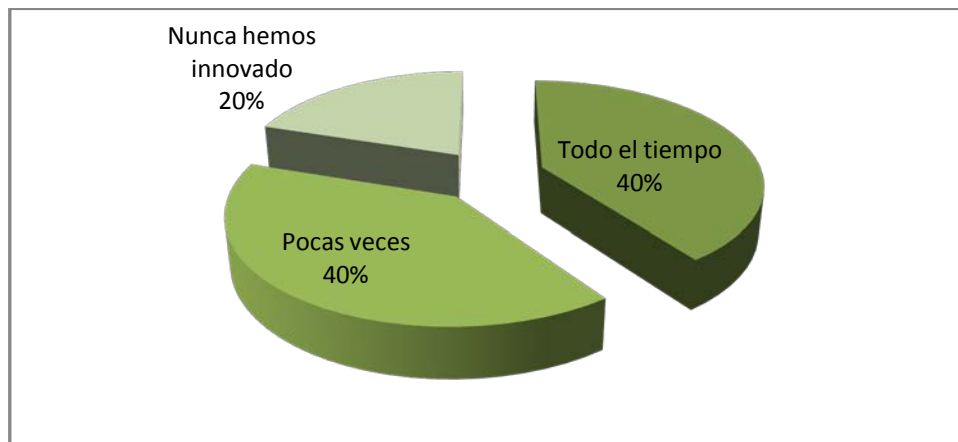
14. ¿Qué tan frecuente innovan en su empresa?

CUADRO N° 14

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Todo el tiempo	2	40
Pocas veces	2	40
Nunca hemos innovado	1	20
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N° 14



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 40 por ciento todo el tiempo se introducen innovaciones en la empresa, pero un 40 por ciento dice que pocas veces y un 20 por ciento expresa que nunca han innovado. Ello significa o pone en evidencia la necesidad de introducir cambios en el entorno organizacional, específicamente en lo concerniente al área de crédito y cobranzas.

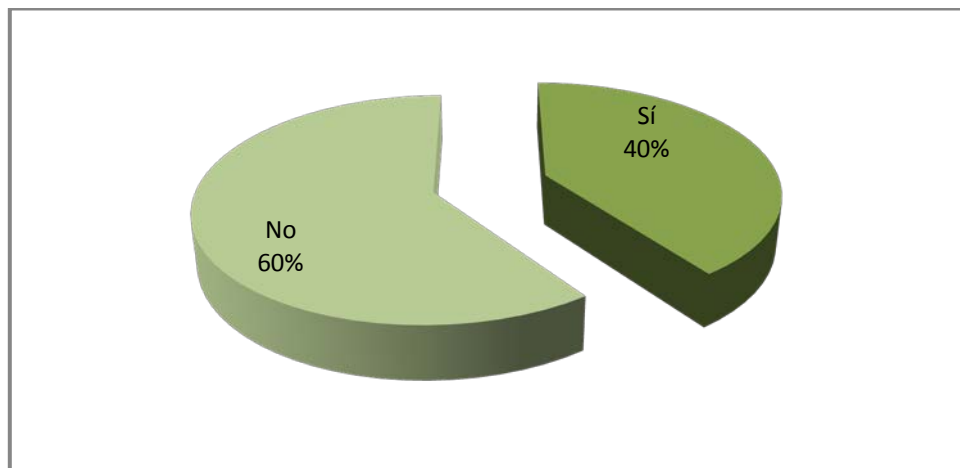
15. ¿Cuenta la empresa “Contraste J & F, C.A.” con alguna política de cobranza?

CUADRO N°15

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	40
No	3	60
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N°15



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 40 por ciento de los casos la empresa “Contraste J & F, C.A.” cuenta con alguna política de cobranza, pero un 60 por ciento expresa que no. Realidad que pone de manifiesto la carencia de estas políticas y sirve de fundamento para Proponer estrategias financieras que conlleven a la optimización del manejo y control del efectivo de la empresa Contraste J&F C.A, ubicada en Valencia, Estado Carabobo a objeto de mejorar sus políticas y procesos en el departamento de crédito y cobranza.

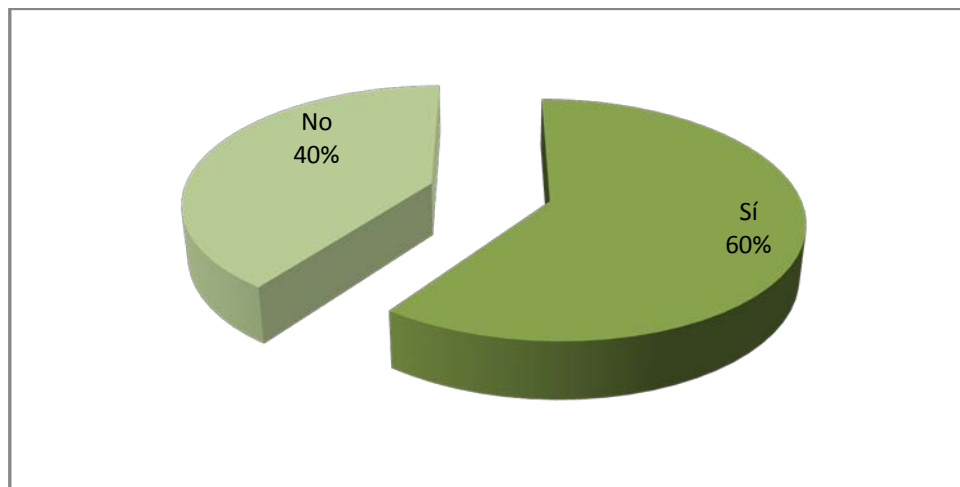
16. ¿Ustedes como empresa cuentan con un sistema propio para la calificación de los clientes?

CUADRO N° 16

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	60
No	2	40
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N°16



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 60 por ciento de los casos cuentan con un sistema propio para la calificación de los clientes, pero un 40 por ciento señala que no, lo cual pone en evidencia una debilidad presente al desconocer en un porcentaje significativo las características de los mismos, condición indispensable para otorgar créditos y proceder a su cobro.

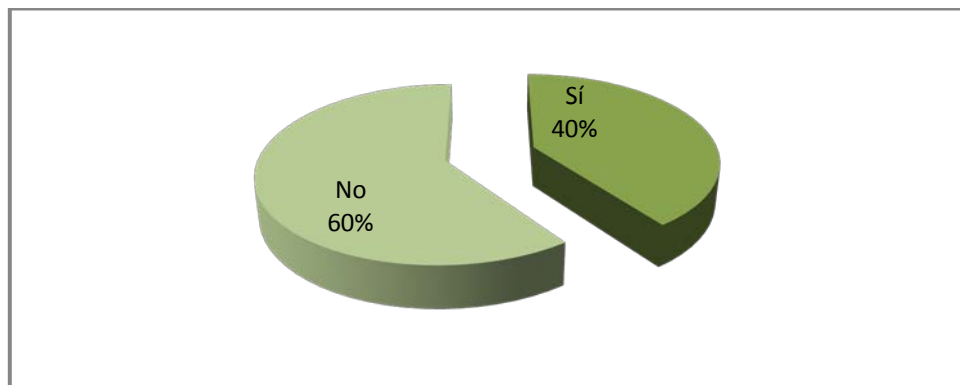
17. ¿Existe un modelo de gestión de crédito y cobranzas en la empresa “Contraste J & F C.A”?

CUADRO N° 17

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	40
No	3	60
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N°17



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con el 40 por ciento de los encuestados, existe un modelo de gestión de crédito y cobranzas en la empresa “Contraste J & F C.A”, pero un 60 por ciento señala que no es así, realidad que también sustenta la propuesta. Esto debido a que esta situación se convierte en una problemática susceptible de ser canalizada ya que toda organizaciones debe contar con un modelo de gestión a seguir que oriente las acciones que allí se realizan, más aún si se trata del crédito y las cobranzas; procesos fundamentales dentro de la empresa objeto de estudio.

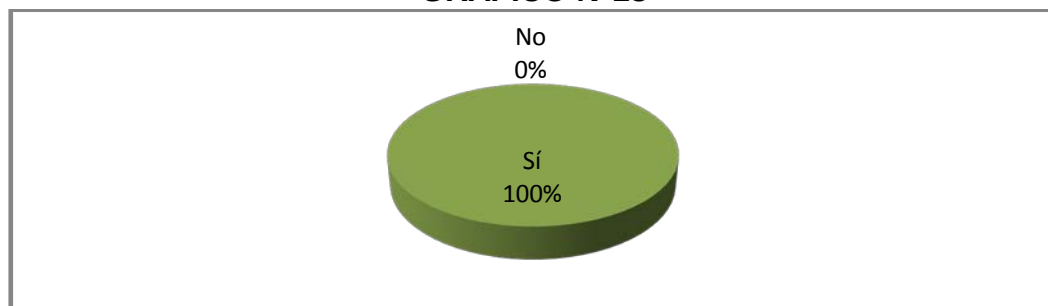
18. ¿Cree usted que un modelo de gestión de crédito y cobranzas, ayudaría a controlar la morosidad de los clientes de la empresa?

CUADRO N° 18

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	100
No	0	0
Total	5	100%

Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

GRÁFICO N°18



Fuente: Anaya, F; Fernández, R y González, A (2013)

Análisis e Interpretación de Resultados

En un 100 por ciento de los casos un modelo de gestión de crédito y cobranzas, ayudaría a controlar la morosidad de los clientes de la empresa. Al considerarse al crédito como un proceso dinámico y continuo debe regirse bajo ciertos principios, basados en el objetivo del desarrollo económico financiero y comercial de la empresa. Su efectividad y dinamismo dependerá de cómo estos principios puedan actuar efectivamente en el incremento de la actividad comercial. Diagnosticando el tiempo que el cliente tenga estipulado para cancelar la deuda y si no procede a finiquitar dicha obligación aplicar mecanismos de recordatorio o tasas de interés que permitirían según acuerdos estipulados el ganar – ganar de ambas partes (Empresa/ Cliente).

MATRIZ DOFA

Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para el crédito y las cobranzas de la organización sujeta a investigación (DOFA).

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNOS	1. Disposición a procesos de cambio y mejora por parte de la gerencia y los empleados. 2. Interés por mejorar las políticas de crédito y cobranzas.	1. Falta de proyecciones financieras 2. Falta de innovación 3. Fallas en la calificación de los clientes 4. Debilidades en el modelo de gestión del efectivo
EXTERNOS		
OPORTUNIDADES	FO	DO
1. Cumplimiento efectivo de la gestión de crédito y cobranzas. 2. Obtención de ganancias financieras a través de un óptimo proceso de crédito y cobranza.	1. Fortalecer la Disposición a procesos de cambio y mejora por parte de la gerencia y los empleados para el Cumplimiento efectivo de la gestión crediticia (F1-O1) 2. Aprovechar el interés existente para la obtención de ganancias financieras. (F2-O2)	1. Crear un modelo para el manejo de control del efectivo para erradicar las Debilidades presentes en la empresa, cumpliendo efectivamente con la gestión de crédito y cobranzas (D4-O1) 2. Crear estrategias financieras para el modelo de gestión del efectivo a través de un óptimo proceso de crédito y cobranza. (D4-O2)
AMENAZAS	FA	DA
1. Afectación de los resultados económicos, financieros. 2. Pérdida de clientes	1. Se recomienda crear estrategias con la participación de los empleados para que la empresa pueda evitar que se afecte sus resultados económicos y financieros, (F1-A1) 2. Aprovechar el interés por mejorar que muestran los empleados para evitar la pérdida de los clientes. (F2-A2)	1. Implementar mecanismos que permitan contar con un verdadero modelo de gestión del efectivo la afectación financiera de la empresa. (D1-A1) 2. Innovar los procesos para evitar pérdida de clientes (D2-A2)

Los resultados del cuestionario aplicado y de la Matriz DOFA permitieron clarificar que los problemas más frecuentes que se presentan en la empresa giran en torno a: Falta de proyecciones financieras, Falta de innovación, Fallas en la calificación de los clientes y Debilidades en el modelo de gestión del efectivo. Con respecto a la matriz DOFA la fusión de las fortalezas y oportunidades permitirían fortalecer la Disposición a procesos de cambio y mejora por parte de la gerencia y los empleados para el Cumplimiento efectivo de la gestión crediticia (F1-O1) Así como Aprovechar el interés existente para la obtención de ganancias financieras. (F2-O2).

En cuanto a la fusión debilidades y oportunidades se recomienda Crear un modelo para el manejo de control del efectivo para erradicar las Debilidades presentes en la empresa, cumpliendo efectivamente con la gestión de crédito y cobranzas (D4-O1) y también Crear estrategias para modelo de gestión del efectivo financieras a través de un óptimo proceso de crédito y cobranza. (D4-O2). Adicionalmente, las fortalezas y amenazas permiten recomendar estrategias con la participación de los empleados para que la empresa pueda evitar que se afecte sus resultados económicos y financieros, (F1-A1), aprovechando el interés por mejorar que muestran los empleados para evitar la pérdida de los clientes. (F2-A2). 1. Implementar mecanismos que permitan contar con un verdadero modelo de gestión del efectivo la afectación financiera de la empresa. (D1-A1) 2. Innovar los procesos para evitar pérdida de clientes (D2-A2)

Resultados de la Entrevista al Director de Finanzas

Licdo. Campos

1. ¿Considera que se está manejando con eficacia el proceso de control del efectivo en el departamento (crédito y cobranza) de la Empresa Contraste J&F C.A

Actualmente no se está manejando con eficacia el proceso de control del efectivo, Esto debido a que el proceso de cuentas por cobrar presenta debilidades significativas en cuanto a su control interno, lo cual afecta la rentabilidad de la empresa e impide que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión de una manera coordinada a fin de cumplir los objetivos planteados.

2. ¿Existe control del vencimiento de las facturas de las cuentas por cobrar?

Pocas veces existe control del vencimiento de las facturas de las cuentas por cobrar, evidenciándose con ello la falta de actualización de las mismas, lo cual implica que la información no es confiable. Además de que no existe actualización en cuanto a dicha información. Esto significa que no se cuenta con un registro adecuado y cronológico de las facturas, para conocer la fecha de entrega de productos a cada cliente y de esta manera garantizar el cobro de las facturas pendientes.

3. ¿Existe retraso en los estados de cuenta por cobrar?

Tengo que reconocer que sí existe retraso en los estados de cuenta por cobrar, reflejando con ello fallas graves en los manejos administrativos que se mencionan a continuación: Falta de datos necesarios en la facturas, no

llevar el control del vencimiento de las facturas ni del programa de cobros, retraso en los estados de cuentas, descontrol en la revisión de las facturas vencidas y por ende ocasiona que los objetivos no se cumplan.

4. ¿Se aplican procedimientos de control interno en el departamento (crédito y cobranza) de la Empresa Contraste J&F C.A?

Rara vez se aplican procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar, no existiendo seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros sean confiables o no. Realidad que impide la eficiencia en las operaciones, alcanzar exactitud y contabilidad en la información financiera y lograr que se cumplan las políticas establecidas en la empresa.-

5. ¿Los problemas existentes en las cuentas por cobrar afecta la liquidez que asegure la estabilidad y solidez de la empresa?

En innegable que los problemas en las cuentas por cobrar afecta la liquidez, estabilidad y solidez de la empresa. Significando con ello un mal manejo de la información financiera referida a estas cuentas.

Tal como puede observarse los resultados de la entrevista realizada pone de manifiesto la problemática, además invita a reflexionar que el uso inteligente de esta información probablemente solo puede lograrse si los encargados de tomar decisiones en la empresa comprenden los aspectos esenciales del proceso contable, que termina con un producto final, los estados financieros y el análisis de dichos estados, que permite conocer la realidad que subyace en esa información y que es fundamental para la operatividad de la empresa.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA LA
OPTIMIZACIÓN DEL MANEJO Y CONTROL DE EFECTIVO (CRÉDITO Y
COBRANZA) EN LA EMPRESA CONTRASTE J&F C.A. VALENCIA,
ESTADO CARABOBO**



Introducción

La empresa Contraste J&F C.A., en la ciudad de Valencia, estado Carabobo, dedicada a la asesoría integral publicitaria (creatividad estratégica, desarrollo y conceptualización de imagen, creación de marcas y campañas publicitarias), la cual cuenta con una amplia cartera de clientes, en constante aumento. Sin embargo, a pesar de su crecimiento, la organización ha venido presentando síntomas de alerta financiera: según información proporcionada por personal administrativo de la misma, en los tres últimos ejercicios fiscales se ha venido incrementando en un sesenta por ciento la morosidad de los clientes e incluso, el monto de cuentas incobrables, lo que considerado paralelamente al aumento de gastos operativos entre ellos(pasivos laborales ,costos tangibles, cuentas por pagar e impuestos, pondrían a la organización en peligro de iliquidez.

Dentro de estas perspectivas, el crédito y la cobranza también son funciones que se realizan dentro del ciclo de ingresos y entre sus funciones principales son: la cobranza, autorizar ajustes y asignar créditos y tiene cuatro objetivos: Minimizar cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente, Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente, - Tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida, y Asegurarse que solamente se hagan ajustes a las cuentas de clientes cuando estén estipulados en los procedimientos internos y sean autorizados por el departamento de crédito. En tal sentido, la propuesta está orientada a Proponer estrategias financieras para la optimización del manejo y control del efectivo de la empresa Contraste J&F C.A, ubicada en Valencia, Estado Carabobo a objeto de mejorar sus políticas y procesos en el departamento de crédito y cobranza.

Justificación de la Propuesta

La propuesta se justifica en el ámbito económico y social, ya que contribuirá no sólo con la empresa Contraste J&F C.A. sino con aquellas empresas similares que en el futuro decidieran adoptar las estrategias financieras a diseñar u optimizar una gestión de cobranza que incremente la liquidez y beneficios empresariales que, a su vez, se reflejan hacia la sociedad pues conllevan el crecimiento sostenido del aparato económico nacional a través de la creación de nuevas fuentes de empleo.

Factibilidad de la Propuesta

El diseño de estrategias para optimizar el manejo y control del efectivo, traerá como beneficio a la organización, el mejoramiento de la competitividad y productividad, además que la disminución del índice de morosidad y el incremento del flujo del efectivo le permitirá a la directiva desarrollar proyectos que garanticen la calidad de los productos y servicios que ofrecen.

Factibilidad operativa

En base al análisis realizado por los investigadores, se establece que es factible operativamente el diseño de un modelo de estrategias de crédito y cobranzas, ya que hay disponibilidad estructural, de recurso humano y física para ejecutarla.

Factibilidad Técnica

La empresa cuenta con los equipos necesarios para la aplicación de estrategias para mejorar la gestión de crédito y cobranzas, ya que

posee equipos de computación, papelería, tecnología, soporte técnico, entre otros, por tanto es factible la aplicación de este diseño, ya que, no presenta ningún inconveniente en relación a estos recursos.

Factibilidad Económica

En la factibilidad económica se evaluarán los costos que necesariamente incurrirán en la implementación de la propuesta, no significa una pérdida en dinero que afecte las finanzas sino por el contrario es una inversión que genera ingresos a mediano plazo.

La propuesta se considera económicamente factible, y los recursos que se utilizarán para implementarlas, estarán disponibles sin inconvenientes de ningún tipo, y estará orientada a la creación de estrategias que permitan fomentar la gestión de crédito y cobranzas.

Objetivo General

Optimizar el manejo y control del efectivo de la empresa Contraste J&F C.A, ubicada en Valencia, Estado Carabobo a objeto de mejorar sus políticas y procesos en el departamento de crédito y cobranza.

Objetivos Específicos

Optimizar las Políticas y Créditos para la obtención de mayor número de clientes.

Identificar y poner en ejecución acciones requeridas para manejar los riesgos de los objetivos establecidos para cada actividad significativa del departamento.

Lograr el conocimiento y características del cliente.

ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA OPTIMIZAR EL MANEJO Y CONTROL DE EFECTIVO (CRÉDITO Y COBRANZA)

Análisis del cliente (actividad y gestión del cliente y su relación con la organización) Aquí es muy importante analizar las actividades que realiza el cliente, determinar qué porcentaje representa cada una de ellas con respecto del total de las actividades. Entender bien el negocio que están desarrollando. Cualquier debilidad del cliente como empresa puede tener una alta incidencia en el resultado de la gestión, del mismo modo cualquier fortaleza en estos factores debe ser detectada y explotada. Entre los factores que se deben considerar se encuentran:

Insumos: procedencia, dependencia, transporte y abastecimiento, estabilidad del mercado proveedor, características de las negociación, prestigio de proveedores.

Factores externos: dependencia respecto a las políticas económica, tanto de la empresa como de sus distribuidores y proveedores, mercado internacional, tendencia de la industria, etc.

Producto: calidad, tipos y sus características, dependencia de algún producto, sistema de distribución.

Relaciones inter empresas: competencia, participación en otras empresas, calidad y tamaño de la competencia, participación de mercado, relación comercial, etc.

Historia del Cliente (años en el mercado, evolución de la empresa (cliente), tipo de sociedad)

Uno de los factores de importancia para el éxito del negocio es la experiencia, por ello se debe saber: cuántos años lleva en el negocio, la evolución de la empresa en cuanto a propiedad y actividad, los hechos más relevantes de su historia. Mientras mayor duración haya tenido la empresa mayor posibilidad de sobreponerse ante situaciones difíciles, ya que en el pasado habrá tenido situaciones difíciles similares y podrá aprovechar esa experiencia. Entre los factores que se deben considerar se encuentran:

Dueños (Propietarios, accionistas): capacidad empresarial, conocimiento del negocio, experiencia; honestidad e integridad; negocios en los que hayan participado los dueños en el pasado.

Administración: Es conocer y detectar con anticipación las variaciones del mercado para poder tomar decisiones correctas. Una administración eficiente y dinámica será determinante para el logro de los objetivos.

Capacidad empresarial, se refiere a la persecución de oportunidades a través de las innovaciones, creatividad y duro trabajo.

Organización: la estructura organizacional no solo contempla el organigrama,

sino también: Sistemas gerenciales, de información, canales de comunicación y esos elementos que evidencien capacidad gerencial a nivel organizacional.

Abastecimiento: es necesario conocer la diversidad que posee el cliente en cuanto a proveedores principales, ello es específicamente crítico cuando se trata de materia prima importada.

Producción: Es necesario tratar de entender y conocer algo más sobre el proceso productivo de cada cliente. Entre ellos se destacan tres aspectos: planta, equipos e instalaciones y producción de la planta.

Análisis sectorial

Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos de suma importancia al analizar el sector al que pertenece el cliente. Entre los factores que se deben considerar se encuentran:

- Perceptivas y/o económica del país.
- Dependencia del sector con respecto a variaciones de la política económica.
- Evolución del sector durante los últimos años.
- Barreras de entrada al sector.
- Competencia de productos sustitutos o existencia de productos complementarios.
- Tamaño del mercado e identificación (estratos sociales, geográficos).
- Si el rubro es de precios muy fluctuantes.

- Si el sector tiene alguna ventaja comparativa clara. Si es intensivo en el uso de mano de obra o de alguna materia prima o de alguna tecnología muy especial.
- Perspectivas del sector.

Consideraciones importantes para el análisis (DOFA)

DOFA es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre el cliente, útil para examinar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de su cliente y el entorno en el cual éste compite. El análisis DOFA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado en diferentes unidades de análisis tales como producto, mercado, línea de productos, corporación, empresa, división, unidad estratégica de negocios, etc.)

El análisis DOFA debe enfocarse en los factores claves para el éxito en la Gestión de Crédito y Cobranza de las empresas. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Para evaluar las variables cuantitativas son necesarios los Estados Financieros (Balance General y Estado de resultado de los dos últimos años, o del último año y corte del presente), y para las cualitativas, referencias de los proveedores y referencias bancarias, además se requiere de la

evaluación de las personas que tengan un conocimiento amplio del cliente y su entorno.

Componentes de las variables crediticias

Los componentes de las variables crediticias a evaluar son cinco (5):

- **Carácter:** involucra la reputación del cliente y patrones de conducta
- **Capacidad:** se refiere a la capacidad del deudor de cancelar con la generación de su flujo de caja sus compromisos al vencimiento.
- **Capital:** se mide por la posición financiera general de la empresa tal y como lo indicaría un análisis de los estados financieros.
- **Colateral:** está representada por los activos que ofrece el cliente.
- **Condiciones:** tiene que ver con las variables internas y externas que impactan a los negocios y que pueden afectar la capacidad de satisfacer la obligación.

Presentar periódicamente un informe de los estados de cuentas detallados de las cuentas por cobrar y enviarlo a las unidades responsables del ingreso (tesorería, cuentas por pagar, entre otros) de la organización, en relación a esto se debe realizar las gestiones de cobranzas; dicho reporte debe estar diseñado en base a las fechas de vencimiento de las facturas y los días de retraso que hasta los momentos han acumulado.

Elaboración flujogramas de los procesos mediante el cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades, sus responsabilidades, autoridades y el establecimiento de las líneas apropiadas de información para la consecución de los objetivos generales del departamento de crédito y cobranza y toda la organización.

Establecer un proceso de técnicas de capacitación y aprendizaje para el desarrollo del personal del departamento de crédito y cobranza con el fin de lograr una mejor calidad, eficiencia y productividad en la organización y a la vez fomenta el más alto compromiso en el personal.

Todas transacciones dentro del departamento deben ser realizadas en cuatro etapas: autorización, aprobación, ejecución y registros, estas segregación de funciones se hace con la finalidad de poder detectar errores involuntarios y para que ninguna persona se halle en posición de poder cometer un desfalco y ocultar su acción por medio de falsificación de documentos, sin confabularse con otros miembros del departamento.

La administración debe identificar y poner en ejecución acciones requeridas para manejar los riesgos de los objetivos establecidos para cada actividad significativa del departamento. Los objetivos para manejar los riesgos permiten y facilitan el cumplimiento de todas las actividades del Control Interno se estén realizando de manera adecuada y oportuna; sin embargo, propicia en especial la Eficacia dado que suministra la información pertinente para manejar los riesgos más altos que pueden afectar la organización.

La adopción de una metodología para la Valoración de Riesgos constituye en sí misma un proceso de Autorregulación de la función administrativa de la entidad; su aplicación a nivel de los procesos, las áreas o los cargos permite la Autogestión y el Autocontrol.

Efectuar reuniones periódicas con la finalidad de conocer la concepción del trabajo que ellos realizan y conocer la manera como desarrollan su labor

para detectar de esta forma el grado de conocimiento que tiene , a su vez es importante destacar en estas reuniones las actividades que se consideran inadecuadas y que se encuentran inmiscuidas dentro de sus operaciones.

Efectividad en la comunicación de los deberes, obligaciones y responsabilidades de los empleados respecto a su trabajo, a fin de que los empleados puedan cumplir sus responsabilidades de operaciones, información financiera y de cumplimiento. Y establecer canales de comunicación para que los empleados del departamento de crédito y cobranza, reporten asuntos indeseables sospechados.

Valoración de Riesgos

Es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistente internamente. Es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos constituyendo una base para determinar cómo se debe administrar los riesgos en el departamento de crédito y cobranza de fuentes externas e internas.

El personal del departamento de crédito y cobranza deberá tener claro los objetivos de la entidad a fines que se puedan detectar los riesgos y tomar medidas a tiempo para enfrentarlos, y así, implantar mecanismos razonables para anticiparse a los cambios que puedan afectar la organización, ayudando a eludir los problemas que lo impiden y tomando ventajas de las próximas oportunidades.

Circunstancia que resulta de mayor atención es el personal nuevo el cual requiere de inducción o entrenamiento sobre la cultura del departamento con el fin de que no se generen una desorganización.

El personal del departamento de crédito y cobranza debe verificar que la documentación del perfil económico de nuevos clientes este completa, cotejar la misma, para que así no se incurra en fraude económico que puedan crear perdidas en la organización.

Existencia de mecanismo para anticipar, identificar, y reaccionar a los eventos o actividades rutinarias que afectan la consecución de los objetivos globales o de los objetivos a nivel de actividad del departamento.

Creación de una provisión en cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente. En la cual debemos seguir los siguientes objetivos: Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente, tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida, asegurarse que solamente se hagan ajustes a las cuentas de clientes cuando estén estipulados en los procedimientos internos y sean autorizados por el departamento de crédito. La creación de provisiones de cuentas incobrables se basara en el tiempo de retraso que tiene el cliente desde la fecha de vencimiento de la factura, considerando un porcentaje fijo sobre las ventas realizadas para los siguientes renglones: Entre 30 días y 60 días de vencidas, Entre 61 días y 90 días de vencidas, Entre 91 días y 120 días de vencidas, Más de 120 días de vencidas.

Optimización de Políticas y Créditos para la obtención de mayor número de clientes en la cual deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos al momento de tomar la decisión de crédito por parte de la alta gerencia y los jefes del departamento de crédito y cobranzas.

Monitoreo: Ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

Comparar las cuentas por cobrar de la compañía de forma continúa con las cuentas por cobrar del control contable con el fin de verificar si las operaciones están siendo llevadas correctamente y así iniciar la cobranza. La cual tramita el cobro de los documentos comerciales.

El personal debe ser evaluado periódicamente para ver si cumple con el código de conducta de la organización y desempeñan regularmente sus actividades en el proceso del departamento de crédito y cobranzas se sugiere que la revisión de las operaciones realizadas sean evaluada por la persona encargada.

La organización debe implementar evaluaciones a todo el personal involucrado en el proceso del departamento de crédito y cobranzas las cuales deben estar dirigidas entre otros a las opiniones recogidas por lo clientes y proveedores, asumido a esto la gerencia debe realizar revisiones periódicas a algunos trabajos efectuados por el departamento de crédito y cobranza.

El personal encargado de recibir el cheque, está en la obligación de verificar los datos del mismo y su adecuado importe, cotejándolo con la factura original que se encuentra en el archivo de la empresa.

Involucrar a los responsable a participar del proceso de crédito y cobranzas con la finalidad de elaborar una nueva filosofía encaminada a una

gestión de cobranza efectiva, adaptándose a los cambios continuos que se orientan bajo el principio de la excelencia y mejora continua con el sólido compromiso de ser partícipes del proceso.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Del desarrollo de los objetivos planteados se puede concluir que al Diagnosticar la situación actual en cuanto al control del efectivo (crédito y cobranza) de la empresa Contraste J&F C.A. actualmente no se está manejando con eficacia el proceso de crédito y cobranzas. Además las facturas de las cuentas por cobrar no reflejan todos los datos necesarios o requeridos ni existe control del vencimiento de las facturas de las cuentas por cobrar. Esto debido a la inexistencia de un adecuado control del programa de cobros ya que no existe revisión permanente de las facturas vencidas ni se aplican procedimientos de control de efectivo. Realidad que es corroborada por el gerente de la empresa objeto de estudio.

Con respecto al segundo objetivo que es Analizar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para el crédito y las cobranzas de la organización sujeta a investigación (DOFA) se puede concluir que aunque existen debilidades en el control del efectivo, las mismas pueden ser solventadas o minimizadas a través de la implementación de las estrategias financieras diseñadas para tal fin. Al transcurrir el desarrollo de la investigación quedó demostrado que el impulso de una empresa radica fundamentalmente en sus ingresos y en la efectividad de su organizada gestión de cobros, debido a que estos factores generan la capacidad financiera de la entidad, y si no se encuentran en su capacidad óptima puede estar en peligro el progreso de la organización. Para finalizar, lo que se

persigue con las estrategias planteadas es armonizar y fortalecer cada una de las etapas involucradas en el proceso, tomando en consideración que existen elementos fundamentales que podrían ser susceptibles a debilitarse.

Finalmente con respecto al tercer objetivo, al diseñar estrategias financieras dirigidas a la optimización del manejo y control de efectivo de la empresa Contraste J&F C.A a objeto de mejorar sus políticas y procesos en el departamento de crédito y cobranza, conllevaría a disminuir las pérdidas financieras, mantener satisfecho al cliente al llevar un mejor de facturación, tener a la disposición información confiable acerca del status de los clientes y sus respectivas cuentas pendientes.

Recomendaciones

Dar a conocer al sector publicidad las estrategias planteadas para así comenzar con el mejoramiento de la situación de debilidad diagnosticada, a fin de implementar el buen manejo del proceso de comunicación, planificación, y monitoreo en el proceso de crédito y cobranzas.

Implementar y poner en practicar la propuesta realizada a las empresas de publicidad, persiguiéndose con esto lograr el cumplimiento de los objetivos de control interno (Operacional, Financiero, Cumplimiento), así como la aplicación de los procedimientos previamente establecidos de forma correcta.

Realizar periódicamente auditorías internas para que coordinen conjuntamente con el departamento de contabilidad programas adaptables y eficientes de control interno en las operaciones de control del efectivo.

Agilizar el proceso de pedido, facturación y despacho de la mercancía utilizando los criterios que más convengan a tal fin, con lo cual se busca cumplir a cabalidad tanto con la exigencias planteadas por la organización, como con las del cliente. Una vez implementadas las estrategias y evaluados los resultados obtenidos en su aplicación, de no obtener los resultados esperados, la gerencia debe ser capaz de reformular las medidas de control hasta lograr alcanzar las metas deseadas.

Las empresas que manejan recursos financieros deben regirse por lineamientos y establecidos por las leyes, cumpliendo normas y realizándolas de forma eficiente para que se obtenga resultados positivos, es recomendable que la empresa aplique estas medidas para óptimo control de

actividades financieras y contables al igual que sus registros y operaciones diarias.

Para el buen funcionamiento de las actividades, debe existir un personal capacitado y con los conocimientos contables, para que los movimientos financieros sean confiables en el departamento de cobranza. Así mismo, el estudio indicó que se considera necesario que los miembros del departamento de administración participen en procesos de aprendizaje y adiestramiento para mejorar las labores que llevan a cabo por el bienestar y desarrollo de las empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica**, 5ta Edición, Editorial Episteme. Venezuela.
- Azocar, R. (2008). **Control Interno Contable aplicado a las Cuentas por Cobrar de la importadora Hinki de Margarita**. Venezuela.
- Beaufond Rafael (2005) Universidad Santa María.
- Balestrini, M. (2006) **Como se elabora un Proyecto de Investigación**. BL Consultores. Caracas, Venezuela.
- Brito. J. (1999) **Contabilidad "Básica e Intermediaria"**, Editorial Centro de Contadores, 2 Edición. Caracas-Venezuela.
- Carreño, Quintero y Rangel (2011) **"Elaboración de un manual de normas y procedimientos para el Departamento de Crédito y Cobranza de la empresa Distribuidora**. Investigación para optar al Grado de Licenciados en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo
- Claret, A. (2010) **Metodología formal de la investigación científica** Edición: 2da Edición. Caracas, Venezuela.
- Delgado, Y. Colombo, L. y Yorfila (2002) **Conduciendo la investigación**. Editorial Comala.com. Venezuela.
- Díaz, M; González D y Guevara, M (2009), **Modelo de gestión estratégica de crédito y cobranzas para la empresa Venezolana de Pinturas C.A, Universidad de Carabobo**. Venezuela.
- Ettinger, R., Goleb, D. (2002). *Crédito y Cobranzas*. (3ª edición.). México: Ed. Continental.
- Fernández (2010) **Diagnostico de la situación actual en el departamento de Cuentas por Pagar de la empresa Autodist, S.A Universidad de Oriente**. Venezuela.
- Ferraro, C. (2011). **Apoyando a las pymes: Políticas de fomento en América Latina y el Caribe**. [Documento en línea]. Santiago de Chile: CEPAL. Descargado de la red el 25 de noviembre de 2012

desde: http://www.eclac.cl/cgi_bin/getprod.asp?xml=/publicaciones/xml/0/45410/P45410.xml&xsl=/ddpe/tpl/p9f.xsl&base=/ddpe/tpl/top-bottom.xsl

Hernández, Fernández y Baptista, (2007), **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw. Hill. México.

Hidalgo, (2006). **Administración Financiera**. 3era. Edición. McGraw-Hill. Colombia

Hurtado, I. y Toro, J. (2005) **Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de Cambio**. Valencia, Carabobo, Venezuela.

Larrán, M. (2008). **Fundamentos de Contabilidad Financiera**. México: Pirámide.

Manual de Tesis de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador, (2010), Caracas, Venezuela.

Méndez, C. (2007). **Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. 4 Edición. McGraw-Hill. Colombia.

Montalvo, O. (2002). **Administración Financiera Básica**. El corto plazo. Universidad Mayor de San Andrés. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras. Carrera Administración de Empresas.

Observatorio Pymes (2011). ***El 80% de las pymes fracasa antes de los cinco años y el 90% no llega a los diez años. ¿por qué?***. [Artículo en línea]. Descargado de la red el 25 de noviembre de 2012 desde: <http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/ochentapy.htm>

Pérez, L. (2005) **Lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar**.

Documento en línea

www.lib.utexas.edu/benson/lagovdocs/cuba/federal/.../estrategia.html

[www.proteccion.com/portal/secciones/PROTPORTAL/HERRAMIENTAS2/GL
OSARIO/G/...](http://www.proteccion.com/portal/secciones/PROTPORTAL/HERRAMIENTAS2/GLOSARIO/G/...)

Sabino, C. (2007). **El Proceso de Investigación**. Editorial Panapo .Caracas.

- Samuelson, P. (2000). **Economía**. Editorial McGraw Hill. México.
- Sierra, G. (2007). **Fundamentos de Contabilidad Financiera**. 4ª edición. Madrid: Pearson-Alhambra.
- Suárez M. y Mujica D. (2006), "**Fundamentos de Contabilidad I**", Editorial Distribuidor Escolar, 4 Edición. Caracas- Venezuela.
- Tamayo y Tamayo, M. (2007) **El proceso de investigación científica**. Editorial Limusa. México.
- Vásquez J. (2008), **Estrategia Administrativa para el mejoramiento de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Inversiones Rodríguez & Linares comercializadores internacionales C.A, en Maracay Estado Aragua**, Trabajo para optar al título de Especialista en Administración de Empresas titulado en la Universidad José Antonio Páez.
- Villaseñor, E. (2007). **Elementos de Administración de Crédito y Cobranza**, 4 Edición. Trillas – México.

ANEXOS

ANEXO A

Instrumento de Recolección de Datos



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



CUESTIONARIO

Estimado Lector:

El siguiente cuestionario forma parte de una investigación cuyo objetivo es recabar información con la finalidad Proponer estrategias financieras para la optimización del manejo y control del efectivo de la empresa Contraste J&F C.A., ubicada en Valencia Estado Carabobo a objeto de mejorar sus políticas y procesos en el Departamento de Crédito y Cobranzas.

INSTRUCCIONES

- a) Lea cuidadosamente cada una de las proposiciones siguientes.
- b) Marque con una X la respuesta que más se adapte a la realidad.
- c) Responda con la mayor sinceridad posible, la información que Usted suministre será manejada de manera confidencial y será utilizada únicamente para los fines investigativos de este estudio.
- d) El llenado del cuestionario es individual. De antemano muchas gracias por la colaboración que pueda prestar.

Los Investigadores

Cuestionario

A continuación se presentan una serie de preguntas, favor seleccionar la opción u opciones que mejor le parezcan según se indique.

1. ¿El éxito de una organización va de la mano con la buena aplicación de las estrategias financieras?

SI ()

No ()

2. Se puede aceptar que el control del efectivo es un sistema integrado a la gestión de crédito y cobranza de la empresa “Contraste J & F C.A”

Sí ()

No ()

3. Elija el área por la cual usted considera que es la más importante para aplicar estrategias financieras:

Competitividad _____

Dirección Financiera _____

Financiación _____

Riesgo Financiero _____

4. El control administrativo de la empresa “Contraste J & F C.A” busca que la empresa obtenga los recursos y cancele sus deudas a tiempo?

Si ()

No ()

5. El éxito de la empresa "Contraste J & F C.A" tiene relación con un buen director financiero.

Si ()

No ()

6. El control de flujo de efectivo facilitara la mejora de la gestión de crédito y cobranza de la empresa "Contraste J & F C.A"

Si ()

No ()

7. Elija, a su punto de vista, la mejor manera de financiación para la empresa "Contraste J & F C.A"

Bancos _____

Aportaciones de socios _____

Reinversión de utilidades _____

Emisión de acciones _____

Instituciones gubernamentales _____

Proveedores _____

8. ¿Cuál cree que sea la más común?

Bancos _____

Aportaciones de socios _____

Reinversión de utilidades _____

Emisión de acciones _____

Instituciones gubernamentales _____

9. ¿Cuáles considera usted que sean los principales estados financieros que toma en cuenta para la toma de decisiones en su empresa? (Elija a su criterio)

Balance General _____

Estado de Resultados _____

Estado de Cambios en la Situación Financiera _____

Estado de Flujo de Efectivo _____

10. ¿Realiza usted algún otro estudio financiero que no se haya mencionado anteriormente? (Si su respuesta fue afirmativa, mencione cual)

Sí ()

No ()

Cual _____

11. ¿Conoce usted lo que son las razones financieras?

Sí ()

No ()

12. Si su respuesta fue sí, ¿Cuáles de las siguientes conoce y aplica para su análisis financiero en la “Contraste J & F C.A” ?

Razones de liquidez _____

Razones de deuda _____

Razones de rentabilidad _____

Razones de cobertura _____

13. ¿Cree que “Contraste J & F C.A” deba de llevar a cabo periódicamente proyecciones financieras?

Sí ()

No ()

14. ¿Qué tan frecuente innovan en su empresa?

Todo el tiempo _____

Pocas veces _____

Nunca hemos innovado _____

15. Cuenta la empresa “Contraste J & F, C.A.” con alguna política de cobranza?

Si ()

No ()

16. Ustedes como empresa cuentan con un sistema propio para la calificación de los clientes?

Si ()

No ()

17. Existe un modelo de gestión de crédito y cobranzas en la empresa “Contraste J & F C.A.”?

Si ()

No ()

18. Cree usted que un modelo de gestión de crédito y cobranzas, ayudaría a controlar la morosidad de los clientes de la empresa?

Si ()

No ()

Muchas gracias por su tiempo!