



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN EDO. MONAGAS**

**ANÁLISIS DE LOS REGISTROS Y CONTROLES DE LAS GESTIONES DE
COBRANZAS Y PAGOS DE LA EMPRESA CAMIONES NORTE MONAGAS, C.A**

**ASESORA ACADEMICO
Msc. Uliana Wills**

**AUTOR:
Eder J. Gil M.
C.I: 16.315.558**

**Trabajo de Grado, Modalidad Pasantías Presentado Como Requisito
Parcial Para Optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública**

Maturín, Enero del 2020.



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN EDO. MONAGAS**

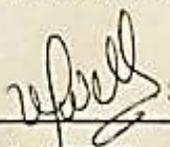
**ANÁLISIS DE LOS REGISTROS Y CONTROLES DE LAS GESTIONES DE
COBRANZAS Y PAGOS DE LA EMPRESA CAMIONES NORTE MONAGAS, C.A**

ACTA DE APROBACIÓN

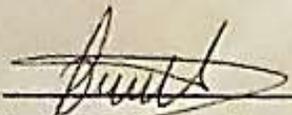
Presentado por:

Eder Gil
C.I.: 16.315.558

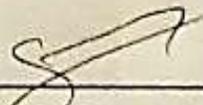
APROBADO POR:



Prof. M.Sc. Uliana Wills
C.I.: 11.774.319
ASESORA ACADEMICA



Prof. Dra. Berenice Blanco
C.I.: 10.833.447
JURADO PRINCIPAL



Prof. M.Sc. Guillermo Carreño
C.I.: 12.557.043
JURADO PRINCIPAL

**Trabajo de Grado, modalidad pasantías de grado presentado como requisito parcial para
obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública.**

Maturín, Enero 2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a **DIOS** todo poderoso y creador de todo el universo, a la Virgen del Valle quienes mantuvieron en mí el espíritu de valentía para seguir luchando, y porque siempre que creí no poder mantenerme este camino de luchas y tropiezos, encontré en él la esperanza de que si podía lograrlo. Mil gracias Dios y Vallita...

A mis padres: **Adolfo Gil y Nayibe de Gil**, por ser el motivo maravilloso de mi vida y de mi inspiración. “Gracias por su Amor Incondicional”. **Los amo.**

A mi Esposa e Hijos: **Yusmarys de Gil, Eder Gil y Alejandro Gil**. Que durante la trayectoria en mis estudios y mi vida han podido valorizar todo mi esfuerzo y trabajo, espero serles ejemplo siempre; podrán contar conmigo en todo, porque siempre estaré allí para ayudarles.

A todos mis compañeros y amigos que siempre estuvieron conmigo, con los que he llorado en mis momentos difíciles, y reído, siempre serán para mí mis más apreciados recuerdos para el resto de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A DIOS TODO PODEROSO y la VIRGEN DEL VALLE: principalmente por darme salud, guiarme por el camino y darme fuerzas día a día para que a pesar de los obstáculos pueda luchar por conseguir mis sueños.

A MIS PADRES, Esposa e Hijos y a todos mis hermanos por haberme motivado a salir adelante.

A la Universidad De Oriente por darme la oportunidad de formar parte de esta casa de estudios a la cual le debo mi formación como profesional.

A mi tutora académica la Profesora; Uliana Wills, por brindarme su apoyo y colaboración en todo momento para la elaboración de este trabajo.

Al personal del Departamento Administrativo y Contable de la Empresa Camiones Norte Monagas, c.a del Municipio Maturín, del estado Monagas, quienes se mostraron muy receptivos para facilitarme la información; y muy especialmente al Licenciado Luis Rojas por su apoyo y confianza durante mi pasantías.

A mis compañeros, Trabajadores Universitarios y Amigos que de los cuales tengo buenos recuerdos y que sirvieron siempre de apoyo, gracias por su cariño.

A todas aquellas personas que de alguna u otra manera colaboraron para lograr la culminación.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE GENERAL | v |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| RESUMEN | viii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| FASE I | 3 |
| EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES | 3 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA | 6 |
| 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 6 |
| 1.3.1 Objetivo general | 6 |
| 1.3.2 Objetivos específicos..... | 7 |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN. | 7 |
| 1.5 MARCO METODOLÓGICO | 8 |
| 1.5.1 Tipo de Investigación..... | 9 |
| 1.5.2 Nivel de Investigación..... | 9 |
| 1.5.3 Población y objeto de estudio..... | 10 |
| 1.5.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos..... | 10 |
| 1.5.4.1 Técnicas de Recolección de Datos | 11 |
| 1.5.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos | 13 |
| 1.5.5. Análisis de Datos | 14 |
| 1.6 IDENTIFICACION INSTITUCIONAL..... | 15 |
| 1.6.1 Ubicación..... | 15 |
| 1.6.2 Reseña Histórica | 15 |
| 1.6.3 Naturaleza de la Empresa | 16 |
| 1.6.4 Visión..... | 17 |
| 1.6.5 Misión | 17 |
| 1.6.6 Valores | 17 |
| FASE II | 20 |
| DESARROLLO DE ESTUDIO | 20 |
| 2.1.2 Procedimientos Administrativos y Contables, existente en el Departamento de Administrativo y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A., en relación a las cuentas por cobrar y pagar. | 24 |
| 2.1.3 Verificación de los mecanismos de controles internos, inherentes a las cuentas por pagar y cobrar en el Departamento de Administración y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A..... | 30 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.4 Principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Gestión de Cobranzas y pagos, realizadas por el Departamento de Administrativo y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A..... | 31 |
| FASE III | 33 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 33 |
| 3.1 CONCLUSIONES | 33 |
| 3.2 RECOMENDACIONES..... | 34 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 36 |
| HOJAS METADATOS | 38 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Distribución absoluta y porcentual sobre la existencia de manuales y procedimientos en la empresa Camiones Norte Monagas, C.A. | 20 |
| Tabla 2: Distribución absoluta y porcentual sobre las políticas inherentes a las cuentas por cobrar y pagar en la empresa Camiones Norte Monagas, C.A. | 21 |
| Tabla 3: Distribución absoluta y porcentual sobre la tecnología disponible en la empresa Camiones Norte Monagas, C.A. | 22 |
| Tabla 4: Distribución absoluta y porcentual sobre el uso de sistemas operativos. | 23 |
| Tabla 5: Distribución absoluta y porcentual sobre los procedimientos para otorgar crédito a los clientes..... | 24 |
| Tabla 6: Distribución absoluta y porcentual sobre los procedimientos para solicitar créditos a los proveedores | 25 |
| Tabla 7: Distribución absoluta y porcentual sobre la clasificación de clientes y proveedores de acuerdo al crédito otorgado | 25 |
| Tabla 8: Distribución absoluta y porcentual sobre los lapsos de tiempo para que los clientes paguen las deudas contraída con la empresa..... | 26 |
| Tabla 10 Indicadores de Liquidez | 27 |
| Tabla 11: Guía de observación o lista de chequeo. | 30 |
| Tabla 12: Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Gestión de Cobranzas y pagos, realizadas por el Departamento Administrativo y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A. | 32 |



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN- MONAGAS**

**ANÁLISIS DE LOS REGISTROS Y CONTROLES DE LAS GESTIONES DE
COBRANZAS Y PAGOS DE LA EMPRESA CAMIONES NORTE
MONAGAS, C.A**

ASESOR:

Msc. Uliana Wills

AUTOR

Eder J. Gil M.

C.I: V-16.315.558

RESUMEN

En líneas generales las Gestiones de Cobranzas y Pagos deben consistir en la previsión, control y conciliación de las transacciones a contado y créditos emitidas por las áreas involucradas en estos procesos. Un sistema de gestión de cobranza consiste en administrar la gestión de cobranzas, de forma eficiente a fin de aportar solidez, dinamismo y versatilidad para garantizar el cabal cumplimiento de los objetivos organizacionales y administrar su cartera de deudores, permitir que la organización tenga liquidez. En Latinoamérica, los sectores productivos también se han vistos afectados por los cambios financieros surgidas a nivel mundial. Los efectos de cambios y crisis financieras se sienten en todas las economías de la región, lo que ha propiciado que las organizaciones hayan implementado cambios en los modelos de cobranza con el uso de nuevas técnicas y herramientas de análisis, con el fin de llevar a cabo una evaluación más precisa del riesgo asociado a cada cliente. El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar las gestiones de controles interno y registros llevados por el departamento de cobranzas y pagos de la Empresa Camiones Norte Monagas, C.A., dedicada a la compra y venta de camiones, repuestos y servicios de automotores, simbolizado por la Marca CHEVROLET, unas de las Organizaciones de desarrollo industrial de mayor grado en el campo automotriz venezolano y en el mercado mundial, por la diversidad de vehículos, repuestos y servicios de excelente calidad que están al alcance del consumidor.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas están involucradas en cambios económicos, debido al dinamismo del entorno que las rodea, lo que exige estrategias comerciales que les permita adecuarse a tales cambios, y ser competitivas dentro del mercado; así como la implementación de políticas de expansión e intercambio comercial dentro y fuera del país. Dentro de las estrategias que las organizaciones deciden aplicar se encuentran la implementación de ventas y compras a créditos.

De acuerdo a lo anterior es importante destacar, que dado los altos niveles inflacionarios por los que ha atravesado Venezuela en los últimos años, las gestiones administrativas, deben ir orientadas a fomentar controles internos para optimizar los procesos de créditos tanto en las cuentas por pagar como en las cuentas por cobrar, estas estrategias deben resultar útiles para que los pagos y cobranzas se realicen en la condiciones y tiempo estipulado al principio de la transacción, con el objetivo de lograr el funcionamiento de sus operaciones en general.

En líneas generales las Gestiones de Cobranzas y Pagos deben consistir en la previsión, control y conciliación de las transacciones a contado y créditos emitidas por los áreas involucradas en estos procesos. Un sistema de gestión de cobranza consiste en administrar la gestión de cobranzas, de forma eficiente a fin de aportar solidez, dinamismo y versatilidad para garantizar el cabal cumplimiento de los objetivos organizacionales y administrar su cartera de deudores, permitir que la organización tenga liquidez. En relación al sistema de pagos, este debe ir

orientado a honrar oportunamente los compromisos adquiridos con los proveedores.

En concordancia con lo señalado anteriormente, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar las gestiones de controles interno y registros llevados por el departamento de cobranzas y pagos de la Empresa Camiones Norte Monagas, C.A., dedicada a la compra y venta de camiones, repuestos y servicios de automotores, simbolizado por la Marca CHEVROLET, unas de las Organizaciones de desarrollo industrial de mayor grado en el campo automotriz venezolano y en el mercado mundial, por la diversidad de vehículos, repuestos y servicios de excelente calidad que están al alcance del consumidor.

El siguiente informe estará estructurado de la siguiente forma:

Fase I: El problema y sus generalidades: se muestra el planteamiento del problema, Justificación, Objetivos (General y Específicos), Marco Metodológico, técnica de recolección de información e Identificación Institucional.

Fase II: Refleja de manera resumida las actividades realizadas en la empresa y los resultados que ha suministrado el estudio.

Fase III: Consideraciones Finales, donde abarcan las conclusiones que corresponden a los objetivos específicos y las posibles recomendaciones, referencias bibliográficas, que servirán de apoyo y sustentabilidad en la investigación.

FASE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA

En las últimas décadas a nivel mundial, las organizaciones han sufrido un conjunto de transformaciones económicas, sociales y culturales, las cuales presentan niveles de exigencias y actuaciones dinámicas que les permita adecuarse al entorno, y prepararse gerencialmente para afrontarlo.

En este contexto tan globalizado que han experimentado las empresas en las décadas recientes, se hace necesario, que las empresas tomen consciencia de que la toma de decisiones deban estar orientadas a evaluar el entorno general, para el crecimiento del sector productivo, en donde sus directivos deben implementar estrategias que le permitan mejorar sus procesos internos y optimizar el uso de sus recursos financieros.

A nivel empresarial, los problemas más relevantes que afrontan internamente las organizaciones, son aquellos inherentes a la administración de los recursos y flujo de efectivo. En atención a esto, se debe contar con políticas asociadas a esta gestión, ya que toda institución cualquiera que sea su actividad, pública o privada necesita contar con un departamento que se encargue de llevar una correcta distribución de sus recursos, procurando disponer de los medios económicos necesarios para cada uno de sus dependencias, con el objeto de que puedan funcionar correctamente.

En Latinoamérica, los sectores productivos también se han vistos afectados por los cambios financieros surgidas a nivel mundial. Los efectos

de cambios y crisis financieras se sienten en todas las economías de la región, lo que ha propiciado que las organizaciones hayan implementado cambios en los modelos de cobranza con el uso de nuevas técnicas y herramientas de análisis, con el fin de llevar a cabo una evaluación más precisa del riesgo asociado a cada cliente. Todo esto para identificar las mejores estrategias de cobranza y enfocar los esfuerzos hacia donde puede haber una mayor recuperación.

En Venezuela, la crisis económica experimentada en los últimos años, vinculadas con altos niveles de inflación, poca oferta de divisas por parte del sector oficial, escasez de insumos, cambios de políticas, regulaciones legales en cuanto a los márgenes de ganancias de las empresa; han originado cambios significativos en los costos operativos, lo que influye en los precios de los productos que comercializan, al mismo tiempo repercutiendo en la capacidad de compra de los clientes y trayendo consecuencia negativas para las organizaciones, incluso ha generado cierres de empresas. Sin embargo pese a todo esto, algunas empresas han optado por permanecer en el mercado nacional, aun cuando internamente posean cuentas no saneadas productos de impagos, es por ello que el manejo adecuado de las cuentas por cobrar representa la clave para que las empresas no enfrente problemas de liquidez, y a la vez puedan asumir los compromisos adquiridos. De allí la importancia de llevar a cabo una buena gestión del riesgo de sus clientes y definir el procedimiento a seguir en caso de clientes morosos, y definir las políticas de pagos.

En Monagas la Empresa Camiones Norte Monagas, C.A, la cual se dedica a la compra – venta de vehículos pesados, repuestos y servicios, no está ajena a esta realidad, siendo desfavorable para ella esta situación, ya que ha tenido que aumentar los precios considerablemente, lo que conlleva

comercializar sus productos a créditos, a fin de incrementar las ventas y ser competitivos en el mercado, donde las ventas y compras representan el pilar de inversión del negocio, por lo que la aplicación y el análisis de la gestión de cobranzas y pagos es prioritario a fin de evitar un deterioro de la cartera; así como dar cumplimiento al logro de los objetivos, sin una gestión de cobranzas óptima sería desfavorable para la empresa, generaría descontrol de las finanzas e incumplimiento o retrasos de pagos con los proveedores.

Esta empresa cuenta con un departamento Administración y Contable, que entre sus funciones se encuentra la actividad de cobranza, planificación, control y gestión de las cuentas por cobrar y pagar; sin embargo a través de la observación se pudo constatar que en dicho departamento, se encontraron facturas vencidas de clientes que se le siguen otorgando crédito progresivamente, no existe el reporte de antigüedad de saldos en mora, tampoco se realiza informe de las últimas gestiones realizadas en el cobro por cada cliente, por lo que se hace necesario la revisión periódica de los mismos, para determinar los últimos cobros, la cartera de cliente no se actualiza a diario, sino de forma mensual, aunque las ventas se realizan diariamente, por ende las políticas, normas y procedimientos, en relación a las cuentas por cobrar no están establecidos.

La situación indicada anteriormente, incide categóricamente en el desempeño del Departamento de Administrativo y Contable, ya que trae como consecuencia el impacto negativo en la gestión y manejo del efectivo y la liquidez de la empresa, así como atraso de los compromisos de la empresa, el pago de los gastos operativos y administrativos de la misma, por lo cual es necesario desarrollar estrategias para mejorar el proceso de gestión de cobranzas y pagos.

En este orden de ideas, la investigación que se presento, tubo por objeto dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es situación actual del sistema de Cobranza y pago de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A? ¿Cuáles son los procedimientos Administrativos y Contables, existente en el Departamento Administrativo y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A., en relación a las cuentas por cobrar y pagar? ¿Cuáles son los mecanismos de controles internos, inherentes a las cuentas por pagar y cobrar en el Departamento Administrativo y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A?¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades de la Gestión de Cobranzas y Pagos, realizadas por el Departamento Administrativo y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A.?

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Esta investigación hizo énfasis en analizar los Registros y Controles de las Gestiones de Cobranzas y Pagos de la empresa Camiones Norte Monagas,c.a, el estudio se llevó a cabo desde agosto hasta noviembre del año 2018, en lo cual se encuentra ubicada en la Carretera Nacional vía San Vicente, Edificio Camiones Norte Monagas, Maturín Estado Monagas.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Análisis los registros y controles administrativos y contables de la gestión de cobranzas y pagos en la empresa Camiones Norte Monagas, C.A.

1.3.2 Objetivos específicos

- Indicar la situación actual del sistema de Cobranza y pago de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A.
- Describir los procedimientos Administrativos y Contables, existente en el Departamento de Administración y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A., en relación a las cuentas por cobrar y pagar.
- Verificar los mecanismos de controles internos, inherentes a las cuentas por pagar y cobrar en el Departamento de Administración y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A.
- Establecer las principales fortalezas y debilidades de la Gestión de Cobranzas, realizadas por el Departamento de Administración y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación que se realizó, se justificó desde los siguientes ámbitos de interés:

Personal: para el investigador realizar el trabajo de investigación, significa afianzar los conocimientos adquiridos a lo largo de los estudios universitarios, a través de la práctica. Por lo tanto es de suma importancia para su andar profesional, puesto que le permite fomentar las competencias técnicas y destrezas necesarias, debido a que las líneas de exploración están enmarcadas dentro de los fundamentos teóricos-científicos de la gestión contable.

Académico: La Universidad de Oriente a través de sus pasantes logra conectarse con el ámbito empresarial externo que le rodea, esta relación Pasante-Empresa-Universidad es la trilogía necesaria e importante para que la acción universitaria no se quede solo en aulas, debe salir a recorrer el mundo.

Empresarial: A nivel empresarial, este estudio permitió identificar posibles debilidades a nivel de registros y controles internos, así como optimizar los procesos de la gestión administrativo-contable de las cuentas por cobrar y pagar, a través de la implementación de procedimientos y normas e implementación en caso de no existir un sistema de cobranza de manera de obtener mayor liquidez, que le permita la normal fluidez de sus actividades, así como evaluar el impacto de las políticas inherentes a estos procesos.

1.5 MARCO METODOLÓGICO

Se denomina metodología a la **serie de métodos y técnicas de rigor científico, que se aplicaron sistemáticamente durante un proceso de investigación**, para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación.

Morlés y otros (2011), describe dos acepciones del término Metodología.

Una primera de uso limitado que se refiere a los procedimientos que se utilizan para lograr los objetivos propuestos. Y una segunda que la considera como el estudio crítico del conjunto de operaciones y procedimientos racionales y sistemáticos que se utilizan para dar soluciones al problema de carácter teórico y práctico planteados.

1.5.1 Tipo de Investigación

El estudio de investigación que se llevo a cabo fue una investigación de campo, con apoyo documental ya que se recogerán los datos directamente en el departamento de Administración - Contable y fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Según el autor (Santa paella y feliberto Martins (2010), define: La Investigación de campo consistió en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pag.88).

Por otro lado el autor (Fidias G. Arias (2012), define: la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.(pag.27)

1.5.2 Nivel de Investigación

Con respecto al nivel de investigación, que se desarrollará será a nivel descriptivo, el cual consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Al respecto Hilario Wynarczk, M.A.- Agosto del 2011. Expresa que "la investigación descriptiva procura brindar una buena percepción del funcionamiento de un

fenómeno y de la manera que se comporta las variables, factores o elementos que los Componen” (p.25).

1.5.3 Población y objeto de estudio

El autor Fideas Arias (2012), define la población; “Desde el punto de vista estadístico una población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación”. (p.25).

De acuerdo a lo anterior, la población constituye el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y un momento determinado.

Documentos: Facturas, notas de créditos, comprobantes de retenciones de (IVA, ISLR, Impuesto municipal), modalidad de pagos: (efectivo, cheque, tarjeta débito, tarjeta de crédito, transferencia) por el área de Cobranzas, mientras por el área de pagos serian órdenes de compra, facturas, nota de créditos, comprobante de retención de IVA, ISLR, y forma de pago con cheque o efectivo de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A. y también cabe destacar que Este departamento está constituido por diez (10) trabajadores, debido a que es una población pequeña se observo el proceso de muestreo, se trabajara con el total de la población.

1.5.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Arias (2012), define las técnicas como: los " procedimientos o formas particulares de obtener datos o información” y señala que un instrumento de

recolección de datos “es cualquier recurso, dispositivo, formato, que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p 67).

1.5.4.1 Técnicas de Recolección de Datos

Esta sección se refiere a la diversidad de métodos y formas que se pueden utilizar en la investigación, para recolectar la información que se requiere y lograr los objetivos propuestos.

Las técnicas que se utilizarán en la presente investigación serán:

Observación directa

Esta técnica permitirá un ascenso directo a la información a través de la observación teniendo una relación directa con el problema de investigación, según Méndez (2015) “la observación directa es cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume su comportamiento (p.154).

Encuesta

Rodríguez, Manuel (2010, noviembre 19), Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales, define la encuesta como: método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

Revisión Documental y Bibliográfica.

Es una técnica que se usa con la finalidad de obtener información teórica acerca de la temática que se estudiará; es decir conocer el estado actual del conocimiento, se aplica para esta técnica el instrumento del fichaje. Según Tamayo y Tamaño (2012), refiere:

Es el fundamento de la parte teórica de la investigación y permite conocer a nivel documental las investigaciones realizadas con el problema planteados. Presenta la teoría del problema aplicada a casos y circunstancias concretas y similares a las que se investigan (p.222).

Esta técnica va a fin al nivel de investigación, ya que el nivel de la investigación es de carácter descriptivo, se hace ineludible la revisión de material bibliográfico, con el fin de obtener una justa comprensión en relación a los conceptos relacionados con el objeto de estudio.

Técnica de la Matriz FODA

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

Microsoft © Encarta © Biblioteca de Consulta 2002 expresa que:

El análisis FODA es un análisis muy subjetivo y su utilidad potencial depende de la fiabilidad y exactitud del estudio, como también de la mejor o peor valoración que se haga de los datos y de las acciones que se tomen a partir del análisis. (p. 1).

Para esta investigación se utilizará un análisis FODA, siendo de gran ayuda en cuanto a la determinación de las debilidades y fortalezas presente en el departamento de administración de la empresa en relación a la gestión de las cuentas por cobrar y pagar.

1.5.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos de Recolección de Datos, constituyen los medios necesarios para recabar y acopiar los registros.

Sabino (2011), define a los instrumentos de recolección de datos como:

Cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados. (p. 149,150).

Cuestionario.

Méndez (2014), define el cuestionario como “un medio constituido por una serie de preguntas que sobre un determinado aspecto se formulan a las personas que se consideran relacionadas con el mismo.” (p. 156).De acuerdo a lo citado, el cuestionario es un instrumento que permite indagar a través de una serie de preguntas sobre un determinado aspecto y se formula a las personas que se consideren relacionadas con el mismo.

Guía de observación o lista de chequeo.

Instrumento que se basa en una lista de indicadores que pueden redactarse ya sea como afirmaciones o bien como preguntas, que orientan el trabajo de observación donde ocurren los hechos, señalando los aspectos que son relevantes al observar.

Observación Participativa.

Es un tipo de método de recolección de datos, que por lo general se usa en la investigación cualitativa y trata de explicar y comprender los fenómenos sociales.

Hernández y otros (2015), escriben que la observación participativa Se fundamenta en:

La búsqueda del realismo y la interpretación del medio.es decir, a través de ella se puede conocer más acerca del tema que se estudia basándose en actos individuales o grupales como gestos, acciones y posturas. En una eficaz herramienta de investigación social para juntar información, si se orienta y enfoca a un objeto específico''.

1.5.5. Análisis de Datos

Los datos serán tabulados y analizados mediante la estadística descriptiva utilizando frecuencias y porcentajes simple, los cuales permitirán presentar de manera detallada los resultados obtenidos. El método de análisis que se utilizara será el denominado distribución de frecuencias, definido por Hernández y otros (2015), como “un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías” (p.350).

Por otra parte el autor Tamayo (2012), El análisis permite:

La reducción y sistematización de los datos, considerando la distribución de los mismos, y de esta manera analizar una vez más la dependencia e interdependencia de las variables consideradas al inicio de la investigación. Igualmente, este autor señala que en la interpretación de los datos “se considera si las variables correlacionadas en el sistema resisten una interpretación no solo a nivel de muestra sino de colectivo; si los resultados obtenidos nos resultaron o no extensivos o interpretativos de la población considerada” (p.189).

1.6 IDENTIFICACION INSTITUCIONAL

1.6.1 Ubicación

La Empresa Camiones Norte Monagas se encuentra Ubicada en la Carretera Nacional vía San Vicente, Edificio Camiones Norte Monagas, Maturín Estado Monagas.



1.6.2 Reseña Histórica

Una idea convertida en palabra y acción, hace realidad el sueño de los Hermanos **José Jacinto y Oscar Ramírez Pérez**, pioneros del sector automotriz venezolanos, al construirse el **10 de mayo del año 2009** la empresa **“Camiones Norte Monagas, C.A”**, **concesionario exclusivo de Camiones Chevrolet en el Estado Monagas**, actualmente ubicada en la

Carretera Nacional, vía san Vicente edif. Camiones norte Monagas, C.A Maturín Estado Monagas. Pero hablar de "**Camiones Norte Monagas, C.A**", es Hablar de sus orígenes en **Agencias Unidas de Automóviles, C.A** y de **General Motor de Venezuela** de importantísimo sector del **aparato productivo Regional y Nacional**, respectivamente; cuya herencia se evidencia en su compromiso con el país y su gente conjugado mucho más que esfuerzo colectivo, en un valor fundamental en todos sus trabajadores: la Visión compartida hacia el futuro. A solo **7 años de Fundada**, "**Camiones Norte Monagas, C.A**", ha logrado consolidarse en sus modernas instalaciones, como líder en la comercialización de **Camiones, Repuestos y Servicios** tanto en la **Regional como en el Mercado Nacional Automotriz**, con la disponibilidad mayor calidad de sus Productos y Tecnologías en Vanguardia, proceso de calidad y un altísimo compromiso con el ambiente y la sociedad.

Todo esto se ha hecho posible gracias a la consolidación de un equipo humano liderado con pasión, compromiso, innovación y una visión de ofrecer al cliente las más completa asistencia Técnica y mejor Servicio.

1.6.3 Naturaleza de la Empresa

Camiones Norte Monagas, C.A Ubicado en la Carretera Nacional vía San Vicente Edificio Camiones Norte Monagas, C.A, esta institución está encargada de la Compras y Ventas de Camiones, Repuestos y Servicios Marca CHEVROLET.

1.6.4 Visión

Ser el concesionario de Camiones, Repuestos y Servicios Número uno y de referencia Nacional, con un alto sentido de responsabilidad y honestidad, orientado a la satisfacción del cliente, generando bienestar para los empleados; y de esta manera lograr lo más alto niveles de productividad y rentabilidad apoyados con las más altas Tecnologías y Proceso de Calidad.

1.6.5 Misión

Comercializar Camiones, Repuestos y Servicios dentro del mercado nacional, con la mayor calidad de nuestros productos y Servicios cumpliendo con lo más altos niveles competitividad integrando tecnología de Vanguardia, proceso de calidad, gente apasionada con la empresa y la sociedad con un eficaz tren Gerencial que optimiza el manejo de los recurso, el bienestar social y la rentabilidad del negocio.

1.6.6 Valores

✓ Honestidad

Ser con nosotros mismo y con los demás, actuar con transparencia y confianza e igualdad.

✓ Pertenencia

Sentirse en familia formando parte de la organización, y estar orgulloso del lugar de trabajo.

✓ Responsabilidad

Cumplir nuestras obligaciones y asumir las consecuencias de nuestras acciones. Lo que decimos, lo hacemos.

✓ Pasión

Hacer las cosas con amor y cariño dando el 100% de nuestro esfuerzo con compromiso en cuerpo, mente y alma.

✓ Respeto

Tratar a los demás como queremos ser tratado.

✓ Humildad

Atender con cortesía al público y los compañeros. Estando dispuesto de aprender de nuestros errores.

✓ Excelencia en el Servicio

Lo que hacemos, lo hacemos bien para brindar el mejor servicio y atención al cliente.

✓ Unión

Trabajar en equipo y comunicarnos respetuosamente para alcanzar metas comunes.

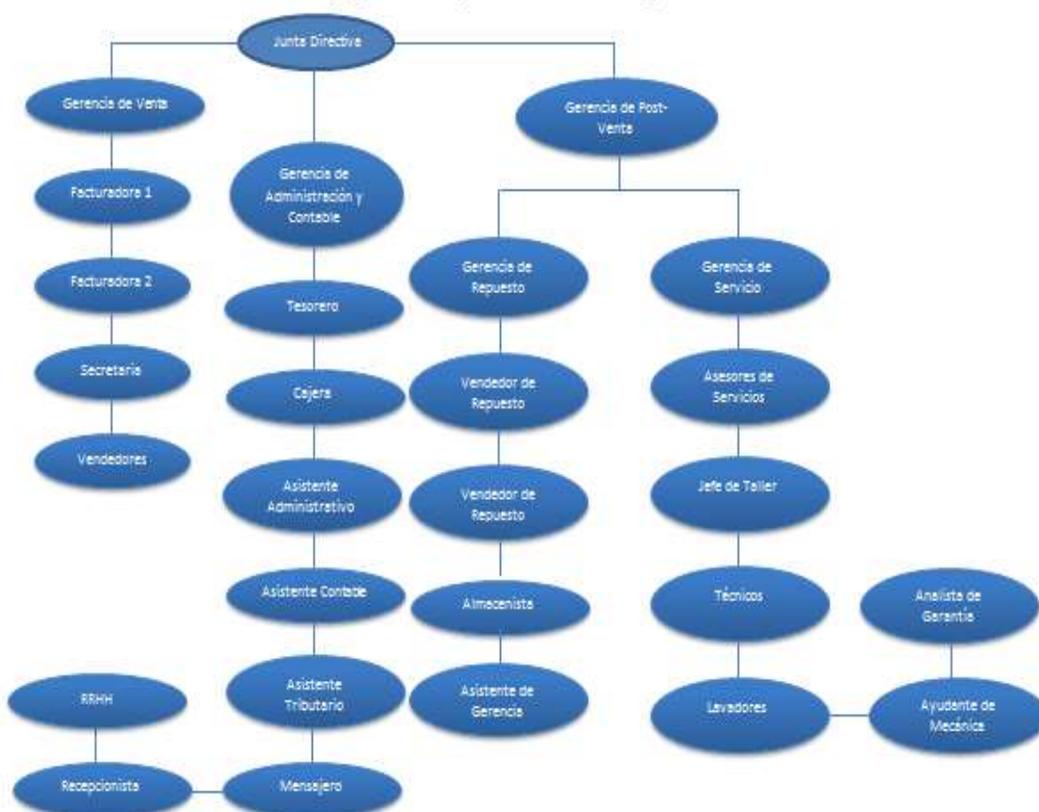
✓ Alegría

Propiciar el entusiasmo y dar nuestra mejor sonrisa para así sentirnos felices en nuestro trabajo.

✓ Innovación

Buscar, imaginar, crear, enseñar y deleitar con la libertad para expresar nuestra idea.

Organigrama de la Empresa Camiones Norte Monagas,C.A



Fuente: Camiones Norte Monagas,c.a

FASE II

DESARROLLO DE ESTUDIO

En esta fase se desarrollaron cada uno de los objetivos específicos planteados con la finalidad de dar respuesta al objetivo general.

2.1 DESARROLLO DEL ESTUDIO

2.1.1 Situación actual del sistema de Cobranza y pago de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A

Tabla 1: Distribución absoluta y porcentual sobre la existencia de manuales y procedimientos en la empresa Camiones Norte Monagas, C.A.

| Ítem | Preguntas | si | Frecuencia (%) | no | Frecuencia (%) |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------|----|----------------|
| 1 | ¿En la empresa existen manuales de procedimientos administrativos escrito, por las cuales se rigen las actividades diarias de la organización? | 0 | 0 | 10 | 100% |

Fuente: El Autor (2018)

De acuerdo a los datos presentados en el Ítem 1, representado por la tabla N° 1, 100% de los entrevistados respondieron que en la empresa no existen manuales de normas y procedimientos escritos, que rijan las actividades diarias de la organización; es decir los procesos de compra-venta.

En un artículo sin autor, definen a los manuales como toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada.

Tabla 2: Distribución absoluta y porcentual sobre las políticas inherentes a las cuentas por cobrar y pagar en la empresa Camiones Norte Monagas, C.A.

| Ítem | Preguntas | si | Frecuencia (%) | no | Frecuencia (%) |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------|----|----------------|
| 2 | ¿Existen en la organización políticas inherentes al manejo de la gestión de cobranzas y pago? | 10 | 100% | 0 | 0% |

Fuente: El Autor (2018)

De acuerdo a los datos presentados en el Ítem 1, representado por la tabla N° 2, 100% de los entrevistados respondieron que la organización cuenta con políticas internas relacionadas con los procesos de cobranzas y pago, que en concordancia con lo observado, se pudo validar tal afirmación. Sin embargo en la práctica estas políticas no se cumplen, ya que no se le hace un seguimiento a las cobranzas, sino que la empresa espera a que los clientes realicen los pagos, trayendo como consecuencia retrasos significativos en los compromisos con los proveedores.

Las políticas son definidas como lineamientos internos que rigen el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones.

Peña (2008), "define a las Políticas como los enunciados o interpretaciones generales que orientan las ideas de los administradores en la toma de decisiones".

Tabla 3: Distribución absoluta y porcentual sobre la tecnología disponible en la empresa Camiones Norte Monagas, C.A.

| Ítem | Preguntas | Alta | Frecuencia (%) | Media | Frecuencia (%) | Baja | Frecuencia (%) |
|------|----------------------------------------------------------------|------|----------------|-------|----------------|------|----------------|
| 3 | ¿Con qué tecnología cuenta la empresa y donde la clasificaría? | 0 | 0% | 9 | 90% | 1 | 10% |

Fuente: El Autor (2018)

En el ítem 3, representado por tabla N° 3, se evidencia que el 90% de los entrevistados respondieron que la empresa posee computadoras que se utilizan para la transcripción de documentos relacionados con la administración y registros contables, también posee calculadoras y teléfono solamente, clasificándolos como tecnología media y baja, según los entrevistados.

La tecnología es un recurso fundamental para aquellas empresas que se encuentran en el proceso de crecimiento, es una herramienta con la que puede lograrse la optimización y mejora de los procesos de producción, organización, despacho, ventas y cobranza, capacitación.

Tabla 4: Distribución absoluta y porcentual sobre el uso de sistemas operativos.

| Ítem | Preguntas | SI | Frecuencia (%) | NO | Frecuencia |
|------|--------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----|------------|
| 4 | ¿La Empresa utiliza algún tipo de sistema Software en los Departamentos? | 100% | 10 | 0 | 0% |

Fuente: El Autor (2018)

En el ítem 4, representado por la tabla N° 4, 100% de los entrevistados expresaron que existe un Sistema Administrativo y Contable denominado INFOAUTO SISTEMA DMS, C.A., el cual consiste en varios Módulos para registrar las operaciones administrativo-contables, entre ellas: Ventas, Repuestos, Servicio, Latonería y Pintura y Administración, toda la información obtenida por este sistema es suministrado por el Departamento de Administración-Contable.

Sin embargo se pudo observar que las cuentas por cobrar no se encuentran actualizadas, aunado a esto se evidenció facturas vencidas de clientes no existe el reporte de antigüedad de saldos en mora, tampoco se realiza informe de las últimas gestiones realizadas en el cobro por cada cliente.

El uso de los sistemas administrativos y contables, en las organizaciones lo representa el hecho de que estos sistemas permitan un mejor control administrativo y operativo para gestionar los recursos, tiempo en forma eficiente, y la atención al cliente para agilizar cada uno de estos procesos, logrando establecer un mejor planeamiento estratégico en la

compañía y se toman mejores decisiones, de aquí la importancia de darle un uso adecuado, a fin de poder contar con información oportuna.

2.1.2 Procedimientos Administrativos y Contables, existente en el Departamento de Administrativo y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A., en relación a las cuentas por cobrar y pagar.

Tabla 5: Distribución absoluta y porcentual sobre los procedimientos para otorgar crédito a los clientes

| Ítem | Preguntas | SI | Frecuencia (%) | NO | Frecuencia (%) |
|------|-----------------------------------------------------------------------------|----|----------------|----|----------------|
| 5 | ¿Existen pasos a seguir para que la empresa otorgue crédito a los clientes? | 0 | 0 | 10 | 100% |

Fuente: El Autor (2018)

En el ítem 5 , representado por la tabla N° 5, 100% de los entrevistados respondieron que la empresa Camiones Norte Monagas, C.A le otorga crédito a los clientes dependiendo el tiempo que este tenga realizándole pedidos, sin tomar en cuenta si este realiza sus pagos oportunamente, y sin realizar ningún análisis financiero, es decir no hay pasos preestablecido.

Dar crédito a los clientes aunque es la forma de aumentar las ventas o de mantener relaciones comerciales con un cliente; puede también significar problemas de liquidez o la posibilidad de que el cliente no llegue a pagarlo, es por ello que la adecuada administración de los créditos, permitirá a las empresas reducir los márgenes de incobrabilidad, así como la necesidad de establecer una política clara de créditos y cobranzas, evaluar bien al cliente

que nos solicita el crédito, establecer claramente las condiciones del crédito, entre otros aspectos.

Tabla 6: Distribución absoluta y porcentual sobre los procedimientos para solicitar créditos a los proveedores

| Ítem | Preguntas | SI | Frecuencia (%) | NO | Frecuencia (%) |
|------|---------------------------------------------------------------------------------|----|----------------|----|----------------|
| 6 | ¿Existen pasos a seguir para que la empresa solicite crédito a los proveedores? | 0 | 0 | 10 | 100% |

Fuente: El Autor (2018)

En el ítem 6, representado por la tabla N° 6, 100% de los entrevistados respondieron que la empresa Camiones Norte Monagas, C.A solicita crédito a sus proveedores, en la mayoría de los casos sin haber asumido compromisos previos.

El Diccionario económico señala que el crédito de los proveedores viene determinado por los plazos concedidos para realizar los pagos por parte de los proveedores, permitiendo a la empresa deudora disponer del importe de la venta durante un período de tiempo adicional.

Tabla 7: Distribución absoluta y porcentual sobre la clasificación de clientes y proveedores de acuerdo al crédito otorgado

| Ítem | Preguntas | SI | Frecuencia (%) | NO | Frecuencia (%) |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------|----|----------------|
| 7 | ¿Existe una clasificación de los clientes y proveedores de acuerdo al crédito otorgado? | 0 | 0 | 10 | 100 |

Fuente: El Autor (2018)

El ítem 7, representado por la Tabla N° 7, 100 % de los entrevistados manifestaron que no existen políticas que orienten a la selección y la aprobación de los créditos, ya que esta no realiza análisis previo y exhaustivo, en cuanto a la selección financiero de los clientes, por ende tampoco se efectúa una clasificación de los mismo.

El nivel de contribución y en general la relevancia del cliente para la compañía, se asocia habitualmente a la clasificación con las letras A, B, C y D. aunque en la practica lo más común es hacerlo de acuerdo a su contribución económica, en este caso de acuerdo a la capacidad de pago.

Tabla 8: Distribución absoluta y porcentual sobre los lapsos de tiempo para que los clientes paguen las deudas contraída con la empresa

| Ítem | Pregunta | 8,15 | Frecuencia (%) | 30 y MAS | Frecuencia (%) |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----------|----------------|
| 8 | ¿Cuáles son los lapsos de tiempo para que los clientes paguen las deudas contraída con la empresa? | 10 | 100% | 0 | 0 |

Fuente: El Autor (2018)

En los ítem 8, representado por la tabla N° 8, 100% de los entrevistados indicaron que los lapsos de tiempo que se le otorgan a los clientes es 8,15 días, sin embargo tales condiciones no se cumplen, debido a que estos lapsos muchas veces depende del monto de la deuda o por lar relaciones interpersonales del cliente con la Gerencia de la empresa.

Tabla 9: Distribución absoluta y porcentual sobre la existencia de procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar

| Ítem | Pregunta | SI | Frecuencia (%) | NO | Frecuencia (%) |
|------|-------------------------------------------------------------------------|----|----------------|----|----------------|
| 9 | ¿Existen procedimientos para la recuperación de las cuentas por cobrar? | 0 | 0 | 10 | 100 |

Fuente: El Autor (2018).

En el ítem 9, representado por la tabla N° 9, 100% de los entrevistados revelaron que no existen procedimientos preestablecidos para realizar las cobranzas, si no que la manera adecuada para tener saldos ajustados a la realidad por periodos mensuales.

Análisis de los Indicadores Financieros

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Tabla 10 Indicadores de Liquidez

| Indicadores de Liquidez | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| Razón Corriente | 1,0477 | 1,2185 | 0,9164 | 1,0214 |
| Prueba Ácida | 0,7732 | 0,9768 | 0,6426 | 0,6220 |
| Capital de trabajo neto | 289.814,97 | 1.023.859,49 | 528.551,31 | 143.913,26 |

Fuente: El Autor (2018)

Análisis Indicadores de Liquidez Considerando que se trata de una compañía principalmente comercial, los Indicadores de liquidez reflejan una capacidad de cumplimiento de sus Obligaciones de corto plazo. La razón corriente 0,9164 en 2016 Mejoró a 1,0214 en el 2017. Considerando surgir de negocio la empresa Tiene una relevante participación de sus inventarios, los cuales al Excluirlos del activo corriente generan que el indicador de la prueba ácida Se ubique durante todos los períodos analizados por debajo de

1, Reflejando que se requiere que el inventario tenga una rotación más rápida.

Empresa muchas veces espera que los clientes efectúen los pagos, tomando en cuenta que estos lo hacen varios días después de la fecha de vencimiento, causándole a la organización problemas de liquidez.

Como las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, prestación de servicios, otorgamiento de créditos, es necesario seguir un proceso adecuado que permita la administración de esta información.

Adicional a lo anterior estas integran parte del balance general de las empresas como parte de su crédito o haber ya que con el tiempo se convertirán en efectivo para la compañía, por lo que es importante que se realice los análisis periódicamente de la cartera por cobrar y de la respuesta que se está obteniendo de los clientes en relación a pagos, esta acción permite conocer si el proceso de cobranzas está o no funcionando adecuadamente. Al constatar un porcentaje alto de cuentas incobrables y si se dispone de un proceso de cobranza establecido es recomendable la revisión del mismo para realizar las correcciones o cambios necesarios, caso contrario determinar un procedimiento de cobranzas es conveniente con el fin de obtener los pagos oportunamente.

Indicadores Financieros.

“Los índices financieros son base fundamental en el análisis financiero, fueron creados para medir especialmente el riesgo corporativo”

“Un indicador financiero es una relación de las cifras extractadas de los Estados financieros y de más informes de una institución financiera con el Propósito de formarse una idea acerca del comportamiento de la Institución financiera”.

“Se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el Desempeño de toda una entidad o una de sus partes,cuya magnitud al Ser comparada con algún nivel de referencia,puede estar señal ando una Desviación sobre la cual se tomaran acciones correctiva so preventivas Según el caso”

“La interpretación de los resultados que arrojan los indicadores financieros Está en función directa a las actividades,organización y controles internos De las instituciones financieras como también a los períodos cambiantes Causa dos por los diversos agentes internos y externos”.

**Fuente:Orlando Estupiñan Gaitán (2006), Análisis Financiero y de Gestión, Eco e Ediciones,Segunda Edición,(Pág.117).
Vanessa Ramos Ferrín (2006) (Auditoría de los Indicadores Financieros de la Banca en el Ecuador periodo julio-diciembre2005)**

Al efectuar el análisis de los Estados Financieros de una empresa,se Persiguen como objetivos las siguientes informaciones:

- 1) Capacidad para el cumplimiento de obligaciones.
- 2) Solvencia y situación crediticia.
- 3) Grado de suficiencia del capital de trabajo neto.
- 4) Plazos de vencimiento de los pasivos.
- 5) Situación financiera general.
- 6) Grado de dependencia de terceros.
- 7) Calidad y grado de la sin versiones.
- 8) Relaciones entre vencimientos y obligaciones y a creencias.

- 9) Proporcionalidad del capital propio y de obligaciones.
- 10) Rentabilidad del capital invertido.
- 11) Adecuación del régimen de depreciaciones.
- 12) Equilibrio económico general.
- 13) Grado de discreción del reparto de dividendos.

2.1.3 Verificación de los mecanismos de controles internos, inherentes a las cuentas por pagar y cobrar en el Departamento de Administración y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A.

Para reflejar lo concerniente a lo detectado con respecto a las cuentas por cobrar y pagar.

Tabla 11: Guía de observación o lista de chequeo.

| OBSERVACIÓN | SI | NO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Existen controles internos para el manejo de las cuentas por cobrar | | X |
| Existen controles para conocer el vencimiento promedio de las cuentas por cobrar | | X |
| La empresa utiliza Indicadores Financiero | | X |
| Las cobranzas realizadas por la empresa muestra los resultados esperado | | X |
| La empresa utiliza algún tipo de recarga para aquellos clientes morosos o que cancelen a destiempo | | X |
| Se encuentran registradas las cuentas por cobrar y pagar | X | |
| Se archivan las facturas de ventas por orden cronológico | X | |
| Los clientes consignan los comprobantes de retenciones de impuesto oportunamente | X | |
| Existen controles internos para el manejo de las cuentas por pagar | | X |
| El sistema administrativo-contable se adapta a la necesidad de la organización | X | |
| Se entregan a los proveedores los comprobantes de retenciones de impuesto oportunamente | X | |

Fuente: El Autor (2018)

A través de la técnica de la observación directa, se pudo determinar que no existen controles internos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar, ni para conocer el vencimiento promedio de estas, así como que se evidenció falta de indicadores financieros, y recarga a los clientes por morosidad. Por otro lado, es evidente que tanto la empresa como sus clientes cumplen con la normativa legal vigente en materia de impuesto.

2.1.4 Principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Gestión de Cobranzas y pagos, realizadas por el Departamento de Administrativo y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A.

De manera, que la gama que se expone a continuación en la tabla N° 12, muestra la amplitud de las MATRIZ FODA de las actividades de la gestión de cobranzas y pagos del Departamento de Administrativo y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A

Tabla 12: Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Gestión de Cobranzas y pagos, realizadas por el Departamento Administrativo y Contable de la empresa Camiones Norte Monagas, C.A.

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center">FACTORES INTERNOS</p> <p align="center">FACTORES EXTERNOS</p> | <p align="center">FORTALEZAS</p> <p>La empresa cuenta con un sistema administrativo-contable que se adapta a las necesidades.</p> <p>La empresa cuenta con medios tecnológicos para llevar a cabo las actividades.</p> <p>Se cumplen con la normativa legal en relación a los impuestos.</p> | <p align="center">DEBILIDADES</p> <p>No existe un control Interno para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar.</p> <p>No existen controles internos, para conocer el vencimiento promedio de las cuentas por cobrar.</p> <p>La empresa no utiliza indicadores financieros.</p> <p>La empresa no utiliza ningún tipo de recarga para aquellos clientes morosos o que pagan a destiempo.</p> <p>Falta de conocimientos técnicos para manejar el sistema administrativo-contable.</p> |
| | <p align="center">OPORTUNIDADES</p> | <p align="center">ESTRATEGIAS FO</p> |
| <p>Negociaciones y alianzas con otras empresas.</p> <p>Diversificación de los servicios y productos.</p> <p>Comercialización de una marca reconocida en el mercado.</p> | <p>Aplicar estrategias de promoción de servicios.</p> <p>Disminuir las ventas a créditos.</p> | <p>Evaluar el impacto económico de las cuentas por pagar y cobrar.</p> <p>Solicitar la información financiera periódicamente para conocer el nivel de liquidez.</p> <p>Capacitar a los encargados de registrar las operaciones en el sistema sobre el manejo adecuado de este.</p> |
| <p align="center">AMENAZAS</p> <p>Altos índices inflacionarios.</p> <p>Escasez de materias primas y materiales.</p> <p>Cierre de empresas (clientes), que imposibiliten realizar los cobros.</p> | <p align="center">ESTRATEGIAS FA</p> <p>Realizar adquisiciones de materia prima necesaria requerida para evitar altos costos y escasez.</p> <p>Realizar constantemente evaluaciones de riesgo crediticios.</p> <p>Establecer las normas internas para las cuentas por cobrar y pagar.</p> | <p align="center">ESTRATEGIAS DA</p> <p>Realizar las cobranzas oportunamente para evitar costos incensarios por las variaciones de precios del mercado.</p> |

FASE III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se hace referencia a las conclusiones y recomendaciones que sustenta la investigación.

3.1 CONCLUSIONES

1. En la empresa no existen manuales de normas y procedimientos escritos, que rijan las actividades diarias de la organización, sin embargo existen políticas inherentes a este proceso pero no se le hace seguimiento, aun cuando se cuenta con un sistema que facilita los mecanismos de control y la gestión administrativo-contable. Se le otorga créditos a los clientes dependiendo el tiempo que este tenga realizándole pedidos, sin tomar en cuenta si este realiza sus pagos oportunamente, y sin realizar ningún análisis financiero, aunado a l hecho de que las cuentas por cobrar no se encuentran actualizadas, no existe el reporte de antigüedad de saldos en mora aun cuando el sistema refleja estas informaciones, tampoco se realiza informe de las últimas gestiones realizadas en el cobro por cada cliente.
2. Se pudo evidenciar que la empresa Camiones Norte Monagas, C.A solicita crédito a sus proveedores, en la mayoría de los casos sin haber asumido compromisos previos, al mismo tiempo le otorga crédito a los clientes, sin tomar en cuenta si este realiza sus pagos oportunamente, y sin realizar ningún análisis financiero, se encuentran definidos los lapsos de tiempo que se le otorgan a los, sin embargo tales condiciones no se cumplen, debido a que estos lapsos muchas veces depende del

monto de la deuda o por las relaciones interpersonales del cliente con la Gerencia de la empresa.

3. Se pudo determinar que no existen controles internos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar, ni para conocer el vencimiento promedio de estas, así como que se evidenció falta de indicadores financieros, y recarga a los clientes por morosidad. Por otro lado, es evidente que tanto la empresa como sus clientes cumplen con la normativa legal vigente en materia de impuesto.
4. La empresa no mantiene controles Internos para el manejo de las cuentas por cobrar y pagar, se evidencia la falta de indicadores financieros. Otras de las debilidades presentes son los altos índices de morosidad, sin que se recargue a los clientes monto alguno por retraso en los cobros, y la falta de conocimientos técnicos para manejar el sistema administrativo-contable.

3.2 RECOMENDACIONES

Dada la importancia que reviste todos los procesos estudiados y la información manejada en esta investigación se establecen las siguientes recomendaciones:

1. Evaluar las pérdidas que pudieran estar causando el retraso de las cobranzas.
2. Garantizar que se cumplan las políticas en relación a las cuentas por cobrar y pagar, así como establecer los manuales de normas y procedimientos escritos, que rijan las actividades diarias de la organización.
3. Destacar la importancia que tiene para la Gerencia y el proceso de toma de decisiones, la realización de la gestión de cobranza a tiempo,

así como la evaluación de riesgo y el impacto financiero para la organización.

4. Aplicar estrategias de promoción de servicios que permitan diversificar los productos y servicios, con la finalidad de ampliar el segmento de mercado; así como realizar inversiones en materia prima necesaria requerida para evitar altos costos y escasez, y ser competitivos en el mercado, y aplicar modalidad de ventas a contado

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ARIAS, Fidias (2012.). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. Caracas – Venezuela.

ARIAS, Fidias (2012). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme 5ta Edición Caracas – Venezuela.

Autor desconocido. Recuperado de <https://definicion.mx/manual/>

Diccionario Económico. [http](http://www.expansion.com/diccionario-economico/credito-de-proveedores.html) Recuperado de:
[de://www.expansion.com/diccionario-economico/credito-de-proveedores.html](http://www.expansion.com/diccionario-economico/credito-de-proveedores.html)

HERNANDEZ Sampieri, Roberto y Otros (2015). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Editorial McGraw Hill. México.

HERNANDEZ Sampieri, Roberto y Otros (2015). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Editorial McGraw Hill. México.

MARTÍNEZ (2018, mayo 27), Metodología De La Investigación I Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

MÉNDEZ, Carlos (2014). Metodología (Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación). México: Editorial McGraw-Hill, 3era edición.

PEÑA, José. Manual de Derecho Administrativo. Volumen II. Colección de Estudios Jurídicos Tribunal Supremo de Justicia. Caracas Venezuela 2002

RODRÍGUEZ, Manuel (2010, noviembre 19), Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales Recuperado de <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2010/11/19/la-tecnica-de-la-encuesta/>

SABINO, Carlos (2011). El Proceso de Investigación. Caracas: Editorial Panapo de Venezuela, C.A., Nueva edición.

SERNA, Humberto. (2003). Gerencia Estratégica. Colombia: Editorial Panamericana Editorial Ltda. 8 va Edición.

TAMAYO y Tamayo, M. (1999). El Proceso de Investigación Científica. Tercera Edición. Editorial Limusa. México.

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

| | |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Título | Análisis de los registros y controles de las gestiones de cobranzas y pagos de la empresa camiones norte Monagas, c.a |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail | |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Gil M. Eder J. | CVLAC | C.I: 16.315.558 |
| | e-mail | ederjgilmcu@gmail.com |

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cédula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

| |
|----------------------------|
| registros |
| controles |
| gestión |
| cuentas por cobrar y pagar |
| pasantía |

El representante de la sub-comisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Meta datos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

| Área | Sub-área |
|-------------------------------------|--------------------|
| Ciencias Sociales y Administrativas | Contaduría Pública |
| | |
| | |

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la sub-comisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

RESUMEN

En líneas generales las Gestiones de Cobranzas y Pagos deben consistir en la previsión, control y conciliación de las transacciones a contado y créditos emitidas por las áreas involucradas en estos procesos. Un sistema de gestión de cobranza consiste en administrar la gestión de cobranzas, de forma eficiente a fin de aportar solidez, dinamismo y versatilidad para garantizar el cabal cumplimiento de los objetivos organizacionales y administrar su cartera de deudores, permitir que la organización tenga liquidez. En Latinoamérica, los sectores productivos también se han vistos afectados por los cambios financieros surgidas a nivel mundial. Los efectos de cambios y crisis financieras se sienten en todas las economías de la región, lo que ha propiciado que las organizaciones hayan implementado cambios en los modelos de cobranza con el uso de nuevas técnicas y herramientas de análisis, con el fin de llevar a cabo una evaluación más precisa del riesgo asociado a cada cliente. El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar las gestiones de controles interno y registros llevados por el departamento de cobranzas y pagos de la Empresa Camiones Norte Monagas, C.A., dedicada a la compra y venta de camiones, repuestos y servicios de automotores, simbolizado por la Marca CHEVROLET, unas de las Organizaciones de desarrollo industrial de mayor grado en el campo automotriz venezolano y en el mercado mundial, por la diversidad de vehículos, repuestos y servicios de excelente calidad que están al alcance del consumidor.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail | | | | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|
| M.Sc. Wills Uliana | ROL | CA | <input type="checkbox"/> | AS | <input type="checkbox"/> | TU | <input type="checkbox"/> | JU | <input type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I. 11.774.319 | | | | | | | |
| | e-mail | willsuliac@gmail.com | | | | | | | |
| Dra. Blanco Berenice | ROL | CA | <input type="checkbox"/> | AS | <input type="checkbox"/> | TU | <input type="checkbox"/> | JU | <input type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I: 10.833.447 | | | | | | | |
| | e-mail | Bereniceblanco1@hotmail.com | | | | | | | |
| M.Sc. Carreño Guillermo | ROL | CA | <input type="checkbox"/> | AS | <input type="checkbox"/> | TU | <input type="checkbox"/> | JU | <input type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I 12.557.043 | | | | | | | |
| | e-mail | carreogui@yahoo.es | | | | | | | |

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cédula de Identidad).. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

| Año | Mes | Día |
|------|-----|-----|
| 2020 | 01 | 29 |

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

| |
|--------------------------|
| Nombre de archivo |
| NMOTTG_GMEJ2020 |

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Pública

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

RECIBIDO POR [Firma]
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,
[Firma]
JUAN A. BOLANOS CURTEL
Secretario

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YOC/manaja

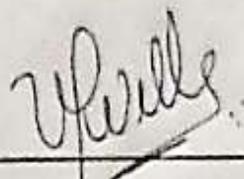
Hoja de Metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6

De acuerdo al Artículo 41 del reglamento de Trabajos de Grado:

Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quién deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.



Eder Gil
Autor



Profa Uliana Wills
Asesor(a)