



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
MATURÍN / MONAGAS / VENEZUELA**

**LOS PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL ADMINISTRATIVO APLICADOS
EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA DISTRIBUIDORA EL
GOCHO DE ORIENTE C.A. DEL MUNICIPIO MATURÍN ESTADO
MONAGAS SEMESTRES I DE 2013**

ASESOR ACADÉMICO:

Prof. (a) Beatriz Vallejo

BACHICHERES:

Almeida Rojas Milagros Adelina

C.I: 18.273.924

Salazar Moreno Cesar Enrique

C.I: 12.288.719

**Trabajo de Grado, modalidad Curso Especial de Grado, presentado como
requisito parcial para optar al título de: Licenciado en Administración**

Maturín, Diciembre de 2013



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
MATURÍN / MONAGAS / VENEZUELA**

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL ADMINISTRATIVO
APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA
DISTRIBUIDORA EL GOCHO DE ORIENTE C.A. DEL MUNICIPIO
MATURÍN ESTADO MONAGAS SEMESTRES I DE 2013**

ACTA DE APROBACIÓN

PRESENTADO POR:

Br. Almeida Rojas Milagros Adelina Br. Salazar Moreno Cesar Enrique

C.I: 18.273.924

C.I: 12.288.719

**Prof. (o) Nelson Montenegro
(Jurado Principal)**

**Prof. (a) Beatriz Vallejo
ASESOR**

**Prof. (a) María Pacheco
(Jurado Principal)**

**Trabajo de Grado, modalidad Curso Especial de Grado, presentado como
requisito parcial para optar al título de: Licenciado en Administración**

Maturín, Diciembre de 2013



RESOLUCIÓN

Según lo establecido en el artículo 41 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente:

“Los trabajos de grados son de la exclusividad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo del Núcleo respectivo, el cual participará al Consejo Universitario”.

DEDICATORIA

La culminación de este trabajo de grado representa una parte de mis grandes sueños, el cual me propuse obtener, con mucha paciencia, constancia y esfuerzo; para así darle comienzo una nueva etapa en mi vida y por eso que primeramente se lo dedico.

A Diosito y a la Virgencita del Valle por hacerme más fuerte cada día, y por ayudarme a lograr todo lo que hasta ahora me he propuesto y brindarme mucha vida y salud.

A mi madre Adelina que gracias a ella y a todos sus esfuerzos soy lo que soy hoy en día.

A mi Tía María por ser un gran apoyo incondicional y brindarme toda su ayuda y respaldo siempre.

A ti Abuelita Golla por estar en cada una de estos momentos tan especial y ser mi otra madre.

A cada uno de mis hermanos María porque sin su valiosa e inmensa ayuda y apoyo no estaría aquí, a Glenys porque cada vez que necesite de tu ayuda para este logro tan importante para mí siempre conté contigo para lograrla, a ti Carito mi hermanita porque con cada una de tus locuras me hacías seguir y no rendirme nunca, y a ti hermanito Tito por estar siempre estas hay conmigo.

A mis sobrinas bellas a mis niñas Valentina y Sofía por ser mis rayito de alegría en cada uno de estos momentos.

A ti lorenis por ser mi mejor amiga mi hermana, por ser tan incondicional en las buenas y en las malas por tu valiosa y gran ayuda que siempre me has dado.

A mí cuñado favorito José Manuel Ramírez por ayudarme y apoyarme siempre que lo necesite.

A todos los que de una u otra forma me brindaron todo su apoyo y colaboración incondicionalmente para poder lograr este logro tan importante de mi vida.

Los amo y quiero muuuuuchísimo a todos gracias

Milagros Almeida

DEDICATORIA

A DIOS Todopoderoso, por haberme guiado e iluminado por el camino de esta vida, a ti Señor por ser nuestro padre santo y haberme dado la dicha de vivir el día a día protegiéndome con tu manto divino y estar presente en el logro de mi meta.

A mi Madre querida MERY MORENO, lo más hermoso y grande que tengo en esta vida, una demostración de paciencia, sacrificio y amor; a ti va dedicada esta meta, porque solo tú has estado a mi lado, acompañándome, queriéndome y aconsejándome; confortándome en mis tropiezos y aplaudiéndome mis alegrías; para ti una meta más, para que no decaigas y nunca me faltes, porque eres mi principal motivación para vivir. Te quiero.

A mis hermanos, HUMBERTO y LISBETH; que son mi fuente de inspiración, para ustedes este ejemplo que quiero darles, todos ustedes me han impulsado a seguir esta lucha constante, a no bajar los brazos, a no rendirme ante las dificultades, y no descansaré mientras exista la posibilidad de una vida mejor.

A DEIKYS y mi hija YORGELY, por estar allí y brindarme todo su apoyo incondicional en las buenas y en las malas, siendo parte de mi esfuerzo para alcanzar esta meta, para ustedes también este logro y que siempre estén allí.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma creyeron en mi y quiero hacerlos parte de mi logro y que con perseverancia, constancia, dedicación y mucho amor se pueden lograr las cosas.

A todos gracias.

Salazar Moreno Cesar Enrique

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgencita del Valle, gracias por resguardar cada uno de los pasos de mi carrera.

A la Universidad de Oriente, gracias por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios en esta la casa más alta de estudio.

A toda mi familia madre, abuela, hermanos, tíos, primos gracias de todo corazón por apoyarme siempre.

A mi compañero de Áreas de Grado Salazar Cesar por brindarme su ayuda en el desarrollo de nuestro tema de investigación. Gracias amigo y “esposito” como nos decíamos.

Al señor Alfredo Martínez y a Keila Brito, gracias por su grandiosa ayuda y colaboración brindada en la Distribuido El Gocho De Oriente C.A. para lograr el desarrollo de la investigación.

A ti amiga lorenis, gracias de verdad de todo corazón por toda tu ayuda que me has dado siempre estaré muy muy agradecida contigo.

A los profesores Nelson Montenegro, María Pacheco, Beatriz Vallejo, Douglas Aliendre y Jesús Cabrera, gracias por ese granito de arena que cada unos me brindaron para poder cumplir con esta nueva etapa.

*Gracias de todo Corazón
Mílagros Almeida*

AGRADECIMIENTO

A mi Dios, el Todopoderoso y creador del Universo, por permitirme el milagro de vivir y alcanzar una de tantas metas propuestas.

A la Universidad de Oriente, a esta casa de estudios, por haberme abierto sus puertas y lograr darme una enseñanza que perdurará por siempre.

A la Tutora Licenciada Beatriz Vallejo. Por su esfuerzo desinteresado de ayudarnos en todo lo posible y orientación durante el desarrollo de esta investigación y por habernos dado todo su apoyo, ayuda y consejos tan sabios que fueron de mucha utilidad.

Al Ingeniero Glenys Almeida por brindarnos todo su apoyo, esmero y paciencia en la realización de este trabajo de investigación, por su ardua dedicación de orientarnos y guiarnos en conseguir esta meta.

A mi compañera y amiga “Esposita” Milagros Almeida por ser parte importante en el logro de mi meta y que con su paciencia, dedicación hizo posible que la alcanzara y de todo lo que hemos pasado juntos, formando parte de este triunfo mil gracias.

A mi madre por su apoyo, paciencia, consejos y sus esfuerzos para alcanzar esta meta y toda mi familia, mi tía Delia, Dámelas, Rosa Elena, tío Osmar y muy especial a mi abuela Georgina que dios te tenga en su santa gloria.

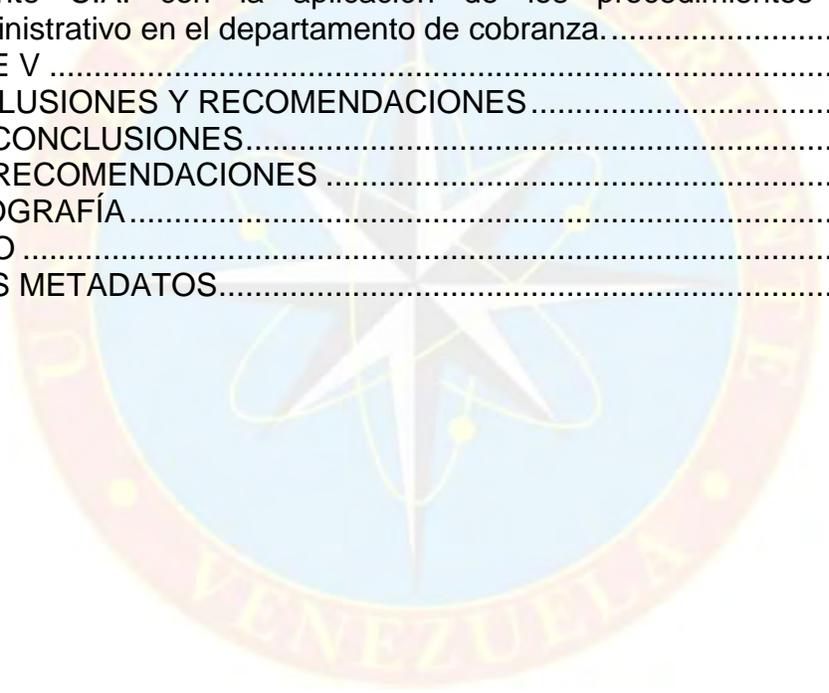
En fin a todas esas personas que contribuyeron de una manera u otra a que alcanzáramos esta meta a mis compañeros del curso especiales de grado, y muy especialmente a Deikys Freites, Yorgely y Yosbeidy Pereira, Maryleidys Salas, Mónica Carrasco, Cecilia Cabrera, Crisyennys Rivas, Yulennys Álvarez, Inés Peña a todos muchas gracias.

Salazar Moreno Cesar Enrique

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| RESOLUCIÓN | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| DEDICATORIA | vi |
| AGRADECIMIENTO | vii |
| AGRADECIMIENTO | viii |
| RESUMEN..... | xi |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| PARTE I..... | 3 |
| EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES | 3 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | 6 |
| 1.2.1 Objetivo General..... | 6 |
| 1.2.2 Objetivo Específico | 6 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 7 |
| 1.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS..... | 8 |
| 1.5 CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES | 10 |
| 1.5.1 Reseña Histórica | 10 |
| 1.5.2 Misión | 11 |
| 1.5.3 Visión..... | 11 |
| 1.5.4 Valores..... | 12 |
| 1.5.5 Estructura Organizacional de la Distribuidora “ El Gocho de Oriente C.A.” | 13 |
| PARTE II..... | 14 |
| ASPECTOS TEORICOS..... | 14 |
| 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 14 |
| 2.2 BASES TEÓRICAS | 15 |
| 2.2.1 Control Administrativo:..... | 16 |
| 2.2.2 Tipos de Control Administrativo: | 16 |
| 2.2.3 Fases de un Proceso de Control Administrativo. | 17 |
| 2.2.4 Procedimientos | 18 |
| 2.2.5 Procedimientos Administrativos..... | 18 |
| 2.2.6 Características de los Procedimientos Administrativos: | 19 |
| 2.2.7 Importancia de los Procedimientos Administrativos..... | 20 |
| 2.2.8 Cobranza | 20 |
| 2.2.9 Políticas de Cobranza..... | 21 |
| 2.2.10 FODA..... | 23 |
| 2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE | 26 |
| PARTE III..... | 27 |
| ASPECTOS METODOLOGICOS | 27 |
| 3.1 Diseño de Investigación | 27 |

| | |
|---|----|
| 3.2 Tipo de la Investigación..... | 28 |
| 3.3 Población..... | 28 |
| 3.5 Técnicas de Recolección de la Información | 29 |
| 3.6 Procedimientos de Análisis | 31 |
| PARTE IV | 32 |
| PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 32 |
| 4.1 Las actividades de los procedimientos del control administrativos aplicados en el departamento de cobranza de la Distribuidora El Gocho de Oriente C.A..... | 32 |
| 4.2 Descripción de los procedimientos del control administrativo en el departamento de cobranza de la Organización..... | 34 |
| 4.3 Fortalezas y Limitaciones que obtiene la Distribuidora El Gocho de Oriente C.A. con la aplicación de los procedimientos de control administrativo en el departamento de cobranza..... | 37 |
| PARTE V | 39 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 39 |
| 5.1 CONCLUSIONES..... | 39 |
| 5.2 RECOMENDACIONES | 40 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 41 |
| ANEXO | 43 |
| HOJAS METADATOS..... | 50 |





**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL ADMINISTRATIVO
APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA
DISTRIBUIDORA EL GOCHO DE ORIENTE C.A. DEL MUNICIPIO
MATURÍN ESTADO MONAGAS SEMESTRES I DE 2013**

ASESOR:

Prof. (a): Beatriz Vallejo

AUTORES:

Almeida Rojas Milagros Adelina C.I: 18.273.924
Salazar Moreno Cesar Enrique C.I: 12.288.719

RESUMEN

La Distribuidora “el Gocho de Oriente C.A.”, es una empresa encargada de la distribución de una gran variedad de bebidas nacionales e internacionales de la más alta calidad, cuenta con atención personalizada y especializada para su comercialización. El departamento de cobranzas de esta empresa lleva a cabo sus labores mediante el uso de procedimientos de control administrativo y el software administrativo Adaptapro SGE VERSION 4.0. De allí la necesidad de desarrollar esta investigación con el objetivo de conocer y analizar las funciones ya establecidas dentro de este cargo y proponer nuevas ideas que le sirvan para mejorar las funciones que ha venido ejecutando;. La metodología utilizada fue de tipo campo con apoyo documental, con un nivel descriptivo, considerándose dentro de los instrumentos de recolección de información atrás vez de la observación, entrevistas no estructurada, revisión documental, consultas con los asesores y consultas de páginas web. Lo que permitió llegar a la conclusión de que una constante vigilancia de los procedimientos de control administrativo del departamento de cobranza permite minimizar las eventualidades y desviaciones a fin de efectuar los ajustes pertinentes a tiempo, dando así cumplimiento a los objetivos trazados por la empresa de una forma eficaz.

Palabras claves: Procedimientos Administrativos, Control Administrativo, Departamento de Cobranza.

INTRODUCCIÓN

Los procedimientos administrativos son una herramienta esencial en el seno de una empresa, debido a que permite verificar, registrar, resumir, así como también llevar la eficacia y rendimiento, presenta la información coordinada de manera coherente tanto a nivel interno como externo de la organización; además de los resultados obtenidos y como estos se han adaptado a los planes preestablecidos, sus objetivos y metas, por consiguiente deben de estar a la altura de las necesidades y realidades de su entorno.

En los procedimientos administrativos el control viene hacer una de las acciones que le permite conocer a la gerencia que si se están empleando y cumpliendo con los programas propuestos, para luego tomar decisiones administrativas y medir su impacto dentro de la organización.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado es importante resaltar que en la Distribuidora el Gocho de Oriente C.A., aplica el control coincidente mediante el uso de informes periódicos en las operaciones para manejar de forma eficaz sus procedimientos administrativos y determinar sus resultados estratégicos que constituye un elemento del sistema de información que genera la Distribuidora el Gocho de Oriente C.A, para así controlar correctamente todas las operaciones en cuanto a registro de cobro, evaluación de descuento, relaciones detalladas de los recibos de cobranza, relaciones de pago, relación de cheques devueltos y abono listado.

De allí, el propósito de este trabajo de grado, que consiste en analizar los procedimientos de control administrativo aplicado en el departamento de

cobranza de la Distribuidora el Gocho de Oriente C.A. del Municipio Maturín Estado Monagas Semestre I del 2013.

A objeto de indicar el contenido del presente trabajo de grado, se realizara a continuación una síntesis de su estructura:

Parte I, demarcado como “El problema y sus generalidades”, consiste en el planteamiento y delimitación del problema, objetivo general y específicos, justificación e importancia de la investigación, Operacionalización de variables, además de la definición de términos.

Parte II, denominado “Aspectos teóricos”, es donde se fijan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales.

Seguidamente se abarca la Parte III, en la cual se mencionan los “Aspectos metodológicos”, inherente a tipo y nivel de investigación, población objeto de estudio y muestra, técnicas de recolección de información y unos procedimientos de análisis.

Una Parte IV, que es la “Presentación de la información”, que se estructura por el análisis de los resultados que se obtuvieron.

Para finalizar se presenta una Parte V, el cual abarca las “Conclusiones y recomendaciones”, así como también se señalan las referencias bibliográficas y anexos de la investigación

PARTE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El diseño de una organización abarca los procedimientos administrativos en todos los pasos coordinados de manera coherente a las necesidades, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables; así como también llevar la eficiencia y productividad.

Para evitar alteraciones o desvíos que pongan en peligro el alcance de los objetivos pautados y de la meta deseada en la organización se hace necesario un control y vigilancia de los procedimientos administrativos.

El control es una de las actividades de los procedimientos administrativos que se aplica igual a todos sus actos, a las cosas y productos y aún a la propia gerencia de la empresa, como a sus funciones básicas. El control permite conocer si se ha empleado, y si se están cumpliendo los programas propuestos, los principios establecidos, las instrucciones y las órdenes impartidas, además tiene el propósito de detectar las eventuales desviaciones, a fin de efectuar los ajustes pertinentes a tiempo, a la vez se conocen los posibles errores cometidos; para tomar las medidas apropiadas y evitar que se repitan.

En este sentido, David (2008) afirma:

La función del control de administración comprende todas aquellas actividades emprendidas para asegurar que las operaciones reales se ajusten a las planeadas. Todos los gerentes de una organización tienen responsabilidad de control, como realizar evaluaciones de desempeño y tomar las acciones necesarias para minimizar las deficiencias. (p- 135).

De allí, que el control sea un instrumento significativo en la empresa, por cuanto, asegura el cumplimiento de la misión y visión organizacional, preservando su existencia y apoyando su desarrollo; el control se aplica a las acciones, actividades y procesos, con el objeto de detectar errores, debilidades, fraudes o pérdidas en el momento que se presenten, para corregirlos a tiempo y poder así, garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas que permitan alcanzar el éxito organizacional

Es de resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conocerá la situación real de la misma, siendo importante tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

La Distribuidora “**el Gocho de Oriente C.A.**”, no se escapa de esa realidad, ofrece a sus clientes la distribución de una gran variedad de bebidas nacionales e internacionales de la más alta calidad, esto lo logra contando con atención personalizada y especializada que le ha permitido ir creciendo con el paso del tiempo. Apoyándose en técnicas de ventas (catálogos, descuentos por pronto pago, entre otros) que le permiten guiar sus actividades, especializando a su personal día tras día permitiendo mantener los estándares de calidad y contribuyendo a maximizar las ganancias del negocio.

Así mismo el Departamento de Cobranza de la Distribuidora el “**Gocho de Oriente C.A.**”, mediante el uso de procedimientos de control administrativo (Registro de Cobro, Evaluación de Descuento, Relación Detallada de los Recibos de Cobranza, Relación de Pago y Abono Listados, Recuperación de Cheques Devueltos) donde a través de estos se hacen resúmenes a diario de los cobros de facturas que realizan los vendedores a cada cliente en zonas foráneas y la sede de Maturín, un pequeño error u olvido en este Departamento de Cobranza puede generar falla de ingresos a la organización, como cuando ocurre una pérdida de efectivo por ejemplo si un cliente se le pasan los 20 días que debe cancelar la factura y en el departamento de cobranza no se da cuenta, éste estaría obligado de otorgarle el descuento de 8% lo cual ya no le correspondería. Otras de las fallas es cuando el sistema administrativo **Adaptapro SGE VERSION 4.0** distorsiona los montos en las facturas y las sumatorias no son exactas, obligando a realizar los cálculos manuales, esto ocurre debido a que dicho sistema es falible y muy desactualizado y es lo que ocasiona que se distorsionen los montos de facturación.

Considerando lo antes expuesto se planteó llevar a cabo, un análisis a los procedimientos de control administrativo aplicados en el Departamento de Cobranza de la Distribuidora “**El Gocho de Oriente C.A.**”, con el objeto de conocer a fondo como se realizan las actividades de control, si son las más adecuadas y si están siendo aplicados de la manera correcta, a fin de lograr optimizar los procedimientos en general y minimizar los inconvenientes que pudieran presentar en el control administrativo en ese departamento.

Debido a esto surgió la necesidad de dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las actividades de los procedimientos del control administrativos aplicados en el Departamento de Cobranza de la Distribuidora “El Gocho de Oriente C.A.”?

¿Cuáles son los procedimientos del control administrativo en el Departamento de Cobranza de la Distribuidora “El Gocho de Oriente C.A.”?

¿Qué fortalezas y limitaciones obtiene la Distribuidora “El Gocho de Oriente C.A.” con la aplicación de los procedimientos de control administrativo en el Departamento de Cobranza?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.2.1 Objetivo General

Analizar los procedimientos del control administrativo aplicados en el Departamento de Cobranza de la Distribuidora El Gocho De Oriente C.A. del Municipio Maturín Estado Monagas semestre I de 2013.

1.2.2 Objetivo Específico

- ✓ Identificar las actividades de los procedimientos del control administrativos aplicados en el departamento de cobranza de la Distribuidora El Gocho de Oriente C.A.
- ✓ Describir los procedimientos del control administrativo en el departamento de cobranza de la Organización.
- ✓ Determinar las fortalezas y limitaciones que obtiene la Distribuidora El Gocho de Oriente C.A. con la aplicación de los procedimientos de control administrativo en el departamento de cobranza.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Las Organizaciones constantemente desean expandir sus perfiles de productividad y excelencia en el mercado económico, manteniéndose así en el medio dominado por una amplia lucha para lograr la efectividad exigida por sus clientes y alcance de las metas propuestas por la misma. En este sentido se espera que los procedimientos del control administrativos funcionen con mayor eficiencia, efectividad y economía, del mismo modo permite establecer control en su ejecución y por lo tanto es evidente que la permanente revisión de los sistemas y procedimientos por parte de los departamentos o áreas responsables de su control y vigilancia permitirán conocer y visualizar en forma general las operaciones de una determinada organización.

Debido a que toda organización es perfectible, es decir, siempre puede mejorar determinadas áreas para lograr los objetivos fijados por la administración, en este sentido para la Distribuidora El Gocho De Oriente C.A es de gran importancia el análisis de los procedimientos de control en el área de cobranza, debido a que le permitirá verificar si los procedimientos de control administrativo que se están llevando a cabo eficazmente y si son los más idóneos, de esta manera mejorar el proceso en general y lograr una superación constante para la organización.

Éste trabajo para la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, servirá como apoyo de investigación y desarrollo a los futuros egresados que apliquen esta modalidad de trabajo de grado en cuanto a lo relacionado con los Procedimientos de Control Administrativos llevados a cabos en el Departamento de Cobranza.

Finalmente y no menos importante, para los investigadores de este trabajo fue un tema de interés y necesidad, como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Administración

1.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

La Definición de Términos Básicos consiste en “dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema y en los objetivos formulados”. (Arias, F, 2006, P-108). A continuación se presentan definiciones que guardan relación con el tema de investigación.

Análisis: Descomposición de un todo en sus partes para su estudio profundo y detallado. (Arias, F, 2006, P-133)

Cobranza: puede definirse como la recepción de fondos o bienes por parte de un agente económico o alguna institución fiscal. (Diccionario Compact Océano, 2003, P- 103)

Control Administrativo: puede definirse como un proceso de medir y evaluar el desempeño (o resultados reales) de cada componente organizacional de una empresa, efectuar la acción correctiva, cuando sea necesaria, para asegurar el cumplimiento eficiente de los objetivos, metas, políticas y normas de la empresa. (Welsch, G. Hilton, R., Gondon, P y Rivera, C., 2005, P-11)

Desempeño: Es la forma llevar a cabo un tarea por parte de un trabajador. (Chiavenato, 2000, P-25)

Departamento: generalmente se entiende como un parte singular de una organización mayor, El concepto de departamento también puede ir usado para referirse a divisiones dentro de una organización. Estos pueden organizarse según distintos parámetros, como por procesos. Para muchas organizaciones es importante ver los ingresos y gastos por departamento. (Diccionario Compact Océano, 2003, P- 154)

Distribución: Incluye almacenamiento, canales y cobertura de distribución, puntos de ventas al menudeo, zonificación de ventas, niveles de inventario y ubicación del mismo, transportista, mayoristas y minoristas. En la actualidad la mayoría de los productores no vende directamente al público. Varias entidades de marketing actúan como intermediarios y ostentan nombres tan variados como mayoristas, minoristas, corredores, facilitadores, agentes, vendedores o simplemente distribuidores. (Fred, D, 2007, P-138)

Evaluar: Determinar el valor o importancia de una cosa o de las aptitudes, conducta, entre otras, de una persona. (Diccionario de la Lengua Española 2004, P-58)

Evaluación de Desempeño: La evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base a políticas y procedimientos bien definidos. (Chiavenato, 2000, P-96)

Organización: Es una unidad social coordinada conscientemente compuesta por dos o más personas que funcionan con una base de relativa continuidad para lograr una meta o una serie de metas. (Rodríguez, 2007, P-78)

Perfectible: es un adjetivo que se aplica a aquello que es susceptible de perfeccionamiento. Cabe destacar que la acción de perfeccionar consiste en incrementar las cualidades o la calidad de algo, convirtiéndolo en algo mejor. (Zamora Editores LTDA, 2005, P-80)

Procedimientos: es un plan de trabajo, preciso y minuciosos previamente, elaborados y verificados en la práctica, experimentalmente. (Gómez F., 1993, p. 3)

Procedimientos Administrativos: define a los procedimientos administrativos como: una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida al ejecutar el trabajo que va a desempeñar. (Terry, G. y Stephen, F. 1993, P-32).

Relación de pagos y abonos listados: es un resumen diario de los cobros de facturación que realizan los vendedores a cada cliente en las distintas zonas. (Def. op)

1.5 CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES

1.5.1 Reseña Histórica

La Distribuidora el Gocho de Oriente C.A. comenzó a funcionar legalmente el 1 de octubre de 2010 encabezada por su dueño el señor Alfredo Martínez después de haber pasado unos largo 11 años trabajando con un empleado en una fábrica de licores, ahí comienza el gran sueño de tener su propia empresa de distribución de licores y toma la decisión de retirarse del trabajo y con lo poco que le dieron y lo que pudo ahorrar con la venta de sus bienes decidió invertir en la compra de mercancía de licores y

venderla ilícitamente a los cliente que ya el conocía y a medida que paso el tiempo comenzó a crecer y crecer y pudo ir obteniendo los frutos de lo que hacía tiempo él se había propuesto, tanto que es en ese monto que comienza a fortalecerse como empresa e inicia a distribuir la mercancía en la zona de Maturín con un solo camión y un ayudante, y ya para esta fecha cuenta con una ruta para lo que son la ciudades Carúpano y el Tigre y próximamente contara con la ruta para la ciudad de Anaco.

1.5.2 Misión

Lograr la satisfacción de su distinguida clientela al ofrecerle una gran variedad de bebidas nacionales e internacional de la más alta calidad a través de la atención especializada de sus promotores de venta busca seguir creciendo gracias a los logros alcanzados, logrando cubrir las necesidades de sus clientes ofreciéndoles productos de primera calidad apropiado al entorno nacional y así contribuir al desarrollo económico, social y cultural de nuestro país.

1.5.3 Visión

Ser la organización líder en la comercialización de licores y productos afines en el mercado logrando un gran alcance de renombre dentro de la industria de distribución de la diversidad de productos que tienen directa relación con la exportación y distribución de licores. Lo que desea conseguir la Distribuidora El Gocho de Oriente C.A es recibir el apoyo incondicional tanto de sus clientes como el de sus trabajadores, logrando un entendimiento entre ellos para que en conjunto puedan lograr una empresa con sueños a largo plazo y con una visión futurista en todo sus aspectos.

1.5.4 Valores

Los valores organizacionales se orientan a la conducta y a la satisfacción, bien sea como un contexto material, moral o espiritual, es decir, va a regir la conducta de cada uno de sus integrantes de su empresa teniendo como valores:

- **La Honestidad:** Actuar con inteligencia, cumpliendo con la responsabilidad asignada en el uso de la información, recursos materiales y financieros.
- **Integridad:** Trabajar, vivir y hablar con honestidad, respeto y lógica en todas las expresiones de comportamiento de sus trabajadores.
- **Desarrollo:** Exigir crecer como personas y como organización dedicando los recursos necesarios para ir superándose constantemente.
- **Espíritu de Servicio:** Disposición para ofrecer a los demás un trato amable, apoyo incondicional, calidad, eficiencia y respuesta oportuna.
- **Trabajo en Equipo:** Generar compañerismo y una servicio mutua, trabajando juntos, aportando lo mejor para obtener excelentes resultados.
- **Liderazgo:** Visualizar el futuro y orientar el esfuerzo hacia la excelencia en el servicio y la competitividad.
- **Ética:** Guardar secretos profesionales e información de la empresa.
- **Responsabilidad:** Actuar en lo que sobresalte, haciendo todo aquello que contribuya al logro de los objetivos y metas planteadas a futuro.

- **Confianza:** Brindar seguridad a los clientes y empleados, basándose en el profesionalismo que los caracteriza.
- **Reconocimiento:** Valorar, agradecer y distinguir las contribuciones de los que contribuyen positivamente al logros de los objetivos y metas.

1.5.5 Estructura Organizacional de la Distribuidora “ El Gocho de Oriente C.A.”



Fuente: Propia del Investigador (2013)

PARTE II

ASPECTOS TEORICOS

Existen muchos estudios relacionados a los procedimientos del control administrativos, pero no se puede hablar de un número exacto de investigaciones realizadas sobre el tema, sin embargo, se citan algunos trabajos efectuados en la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Efectuada la revisión de bibliografía sobre los procedimientos del control administrativo, en relación con los antecedentes del problema objeto de estudio, se hizo necesario buscar acerca de otros trabajos de investigación que tratan sobre la temática planteada para así precisar y conocer otros puntos de vista acerca de los resultados que se obtuvieron en dichos estudios.

En la revisión de trabajos de investigación de pre grado que tienen relación con el tema que se desarrolla en este trabajo, se encontraron relacionados directa o indirectamente con el tema de estudio aquí investigado:

Rodríguez Salazar, Amelia de los Ángeles (2010), realizó un trabajo de investigación en la Universidad de Oriente titulado “Análisis de los Procedimientos Administrativos Aplicados en el Departamento de Cobranzas de la Empresa Grupo MMG, C.A. Sucursal Maturín Estado Monagas”, en el cual se concluyó que el departamento de cobranza además de la utilización de sistemas administrativos innovadores, debe trabajar siempre apegado

manual de políticas y procedimientos para la ejecución de sus actividades, a fin de evitar o disminuir las problemática que pudieran presentarse en el departamento, por otra parte la determinación de las fortalezas y debilidades le permitió conocer las actividades realizadas por el departamento y establecer aquellas condiciones desfavorables que pudieran retrasar los objetivos establecidos por el departamento de cobranzas de dicha empresa.

Medina Martínez, Milagros del Valle (2007), efectuó una investigación de campo – documental, titulada: “Análisis de los Procedimientos Administrativos Aplicados a las Compras de Insumos Utilizados en el Instituto De Previsión y Asistencia Social para el Personal del Ministerio de Educación (Ipasme) Maturín Estado Monagas durante el Segundo Semestre del Año 2007”, dicha investigación concluyó que, El Instituto de Previsión y Asistencia Social para el personal del Ministerio de Educación de Maturín no contaba con un departamento de compras, donde se llevara a cabo exclusivamente las actividades relacionadas con esta función; sino que la labor de compra se realizaba en la Coordinación Administrativa, el cual tiene una diversidad de funciones, no permitiendo de esa manera dar la verdadera importancia que merecen las compras, también se determino la necesidad de crear un manual de normas y procedimientos administrativos que rijan las compras y de un sistema automatizado, que sirva de guía, agilice las operaciones y que garantice la ejecución del proceso de forma eficiente y que evite los retrasos en las funciones en el departamento de compras.

2.2 BASES TEÓRICAS

El fundamento de las bases teóricas es uno de los componentes más importante de toda investigación, en la que se pretende definir o explicar

algunos conceptos y principios teóricos que giran en torno a la investigación, particularmente en este caso se tiene:

2.2.1 Control Administrativo

El control es la quinta y última función en el proceso administrativo. Al igual que la planificación, el control se ejerce continuamente. Por lo tanto, hay procesos de control que deben siempre estar funcionando en una empresa. Controlar puede definirse como un proceso de medir y evaluar el desempeño (o resultados reales) de cada componente organizacional de una empresa, efectuar la acción correctiva, cuando sea necesaria, para asegurar el cumplimiento eficiente de los objetivos, metas, políticas y normas de la empresa, las cuales son establecidas en la planeación. (Welsch, Hilton y Gordon, 2005, P-11)

2.2.2 Tipos de Control Administrativo

De acuerdo a Welsch, Hilton y Gordon, 2005 (P-11), existen tres tipos de control administrativo:

1. Control preliminar (a través de la alimentación adelantada) Se ejerce previamente a la acción para asegurar que se preparen los recursos y el personal necesarios y se tengan listos para iniciar las actividades.
2. Control coincidente (generalmente a través de informes periódicos de desempeño) Vigilar (mediante la observación personal e informes) las actividades corrientes para asegurar que se cumplan las políticas y los procedimientos, sobre la marcha.

3. Control por retroalimentación. Acción a posteriori (replanificación), concentrando la atención sobre los resultados pasados para controlar las actividades futuras.

2.2.3 Fases de un Proceso de Control Administrativo

Según Welsch, Hilton y Gordon, 2005 (P-12) un proceso de control normal, cuyo propósito sea ayudar a vigilar las actividades periódicas de un negocio y de cada centro de responsabilidad, consta de las siguientes fases:

- Comparar el desempeño (resultados reales) con las metas y normas planificadas.
- Preparar un informe de desempeño que muestre los resultados reales, los resultados planificados y cualquier diferencia entre ambos.
- Analizar las variaciones y las operaciones relacionadas para determinar las causas subyacentes de las variaciones.
- Desarrollar cursos de acción opcionales para corregir cualesquier deficiencia y aprender de los éxitos.
- Hacer una selección (acción correctiva) del menú de alternativas y ponerla en práctica.
- Hacer el seguimiento necesario para evaluar la efectividad de la corrección; continuar con la alimentación adelantada para efectos de replanificación.

2.2.4 Procedimientos

Las empresas para poder ejecutar sus actividades de manera eficiente necesitan poner en práctica ciertas técnicas y métodos que conlleven a desarrollar coordinadamente las operaciones que les permitirá adaptarse a las necesidades de la empresa y su entorno, para alcanzar los objetivos y metas propuestas por ésta. Dentro de estas técnicas se encuentran los procedimientos como medios de trabajo que les faciliten la efectividad de las operaciones diarias.

Por lo general, las organizaciones tienen muchos y diferentes conjuntos de procedimientos que cubren varias tareas para ser efectuadas. A tal efecto. Gómez, Francisco (1993) (p. 3 – 4), define a un procedimiento como “Un plan de trabajo, preciso y minuciosos previamente, elaborados y verificados en la práctica, experimentalmente”

2.2.5 Procedimientos Administrativos

Se definen como las guías de acción que describen la manera en como deben ejecutarse ciertas actividades, en el momento de ejercer la función administrativa dentro de una organización; así como también quién y en que momento van a ser realizadas. Los procedimientos administrativos representan los pasos a seguir, los cuales se definen con anterioridad y van a realizarse de forma habitual.

Terry & Franklin 1993, define a los procedimientos administrativos como: una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar. (P-32)

2.2.6 Características de los Procedimientos Administrativos

En cuanto a las Características de los Procedimientos Administrativos, Melinkoff, R. (1990) (p. 28 – 29) explica las más resaltantes:

1. No son de aplicación general: Son específicos, es decir pueden elaborarse diferentes procedimientos para una misma labor dependiendo de las necesidades y características particulares de cada organización.
2. Son continuos y sistemáticos: Por lo tanto son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, y de esta manera se evita a la gerencia a tomar decisiones cada vez que tenga que ejecutarse ese trabajo.
3. Son estables: Porque siguen una misma secuencia elaborada con antelación.
4. Son flexibles: Esto es, que pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones y circunstancias; como estos son instrumentos, medios para alcanzar objetivos. Su condición está supeditada a tales situaciones lo que significa que sus modificaciones y alteraciones dependen en lo esencial, del curso de los objetivos, por eso, los procedimientos deben tomar en cuenta para su implantación y aplicación los elementos disponibles: El personal, trabajo, objetivos, materiales, entre otros.

Con relación a la cita anterior, se puede decir que los procedimientos conllevan siempre al logro de los objetivos que persiguen las organizaciones, siempre y cuando se adapten a las necesidades y se apliquen a las exigencias de las empresas.

2.2.7 Importancia de los Procedimientos Administrativos

En relación a la importancia de los procedimientos administrativos en el contexto de las organizaciones, Gómez, F. (1993) (p-5), señala que éstos son considerados como guía de las actividades del personal. La experiencia ha dado pruebas fehacientes de que los procedimientos administrativos mejoran el rendimiento de las organizaciones o empresas, por las razones siguientes:

1. Permiten una eficiente administración, englobada a varios sectores de responsabilidad a la vez.
2. Siempre existe la posibilidad de perfeccionar los sistemas y procedimientos y con ellos mejorar las actividades de la organización.

2.2.8 Cobranza

Es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio.

Esto incluye el pago de documentos como:

- Facturas
- Pagares
- Letras de cambio
- Otros títulos valores

EL proceso de venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo por un servicio o producto, entre otros, cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración.

Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende en la empresa.

2.2.9 Políticas de Cobranza

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionada con una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación.

Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros.

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la

esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación.

En materia de política de cobranza se pueden distinguir tres tipos, las cuales son:

1. Políticas Restrictivas: Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.
2. Políticas Liberales: Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.
3. Políticas racionales: Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia

financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa

Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

Disponible en:

(http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)

2.2.10 FODA

FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas,) es una herramienta extremadamente útil para el análisis estratégico y el estudio de la posición de una empresa u otra entidad en su entorno profesional. El análisis FODA consta de tres etapas clave:

En primer lugar, es necesario que seamos conscientes de los puntos fuertes y débiles de la entidad.

En segundo lugar, tenemos que estudiar el entorno profesional de la entidad y comprender las oportunidades y amenazas que dicho entorno representa.

En tercer y último lugar, observando el uso que podríamos hacer de las fortalezas para sacar partido de las oportunidades específicas, así como la manera en la que nuestras debilidades nos hacen vulnerables respecto a las

amenazas existentes, podremos planificar nuestras opciones estratégicas y el camino a seguir.

En tal sentido, el análisis FODA es una herramienta que se utiliza para comprender la situación actual de una empresa u organización. El objetivo de esta herramienta es ayudarlo a diagnosticar para, en función de ello, poder pronosticar y decidir.

El FODA Interactivo constituye una herramienta útil para potenciar los puntos fuertes de un determinado negocio y neutralizar los débiles, así como para aprovechar eficazmente las oportunidades que el entorno le brinda y esquivar hábilmente las amenazas que se presenten. Para eso es importante aprender a mirar, y ésta es la gran ayuda que le proporciona el FODA Interactivo

Con el FODA se podrá detectar:

- Las Fortalezas de su empresa: los recursos y las destrezas que ha adquirido su empresa; aquello en lo que tiene una posición más consistente que la competencia.
- Las Oportunidades en el entorno: variables que están a la vista de todos pero que, si no son reconocidas a tiempo, significan la pérdida de una ventaja competitiva.
- Las Debilidades de su empresa: aquellos factores en los que se encuentra en una posición desfavorable respecto de sus competidores.

- Las Amenazas en el entorno: variables que ponen a prueba la supervivencia de su empresa y que, reconocidas a tiempo, pueden esquivarse o ser convertidas en oportunidades

Con un análisis FODA se busca detectar y aprovechar las oportunidades particulares para un negocio en un momento dado, eludiendo sus amenazas, mediante un buen uso de sus fortalezas y una neutralización de sus debilidades.

Como muchas herramientas de análisis empresarial, el análisis FODA no brinda resultados concluyentes, sino que ofrece información de diagnóstico para apuntalar la toma de decisiones

Disponible en:

<http://geotechdecision.com/download/foda.pdf>

2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

| Objetivo Especifico | Variable | Definición Real Variable | Dimensión |
|---|---|--|---|
| <p>Identificar las actividades de los procedimientos administrativos aplicados en el Departamento de Cobranza de la Distribuidora El Gocho de Oriente C.A.</p> | <p>Procedimientos Administrativos.</p> | <p>Indicará los métodos o técnicas de los Procedimientos del control Administrativo aplicados en el Departamento de Cobranza</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Registro de Cobro. - Evaluación de Descuento. - Relación Detallada de los Recibos de Cobranza. - Relación de Pago y Abono Listados. - Recuperación de Cheques de Devueltos. |
| <p>Describir los procedimientos del control administrativo en el departamento de cobranza de la Organización.</p> | <p>Procedimientos del Control Administrativo</p> | <p>Procederá a especificar el tipo de Control Administrativo utilizado en el Departamento de Cobranza</p> | <ul style="list-style-type: none"> .- Control preliminar .- Control coincidente .-Control por retroalimentación |
| <p>Determinar las ventajas y desventajas que obtiene la Distribuidora El Gocho de Oriente C.A. con la aplicación de los procedimientos de control administrativo en el departamento de cobranza</p> | <p>Ventajas y desventajas de los procedimientos de control administrativo</p> | <p>Se definirán las condiciones favorable o desfavorable que obtiene la Distribuidora al emplear los procedimientos de control administrativos</p> | <p>Favorable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Departamento Cobranzas cuenta con un sistema administrativo Adaptapro SGE VERSION 4.0. <p>Desfavorable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Departamento Cobranzas no cuenta con un manual de políticas y procedimientos. |

Fuente: Propia del Investigador (2013)

PARTE III

ASPECTOS METODOLOGICOS

La metodología usada permitió identificar el volumen, intensidad y frecuencia de la gestión de calidad con el fin de especificar cómo debe ser el trabajo eficiente según los objetivos planteados y la metodología a utilizar para recabar la información, el propósito es señalar el diseño de investigación que se necesita, así como el tipo de investigación que se realizó, su población y las técnicas de recolección que fueron utilizadas para el desarrollo de nuestra investigación.

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo está encaminado a una investigación de campo con apoyo documental, por cuanto el estudio se fundamenta en una recopilación de información directa regida por las labores realizadas en el Departamento de Cobranzas en la Distribuidora El Gocho De Oriente C.A. Al respecto Arias, F. (2006), establece que:

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 investigador no experimental. (P.31).

Evidentemente, en una investigación de campo también se manejan datos secundarios, sobre todo los procedentes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se obtiene el marco metodológico referido a los procedimientos del control administrativo.

3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de la investigación es de carácter descriptivo, debido a que se presentan y analizan las características más resaltantes de las labores ejecutadas en el Departamento de Cobranzas en la Distribuidora El Gocho De Oriente C.A.

Con respecto a esto Arias, F. (2006) señala:

La investigación es descriptiva debido a que 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 profundidad de los conocimientos se refiere. (P.24)

Este tipo de investigación permite determinar cómo se puede comportar una variable, partiendo de la descripción o descomposición de la misma, para realizar de esta manera el análisis de ella.

La presente investigación se considera descriptiva, debido a que para realizarla se describieron las características del objeto de estudio, el cual es identificar y detallar los procedimientos de control administrativo del departamento de cobranza de la Distribuidora “El Gocho de Oriente” y posteriormente se analizaron los mismos para explicar cómo se ejecutaban.

3.3 POBLACIÓN

La población, según Arias, F. (2006, pág.81), se refiere a, *“un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”*. De igual manera el mismo, señala que la muestra *“es un subconjunto representativo y finito que*

se extrae de la población accesible” (2006, pág. 83). La población que se tomó en el estudio estuvo representada por el personal administrativo del Departamento De Cobranza de la Distribuidora El Gocho De Oriente C.A., del municipio Maturín del estado Monagas, los cuales suman la cantidad de 7 personas que representa la población de la presente investigación

3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Dentro de las técnicas o recursos utilizados para la recopilación de datos que permitieron acercarse a los objetivos de estudio y recabar la información confiable se encuentran:

- ✓ **Observación Directa:** esta técnica permitió observar los procedimientos de control administrativos empleados en el departamento. A propósito Arias, F. (2006) la define como “una técnica que le permite visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.” (P.69)
- ✓ **Entrevistas no Estructuradas:** estas se aplicaron al personal del departamento con el fin de conocer e indagar acerca de los procedimientos de control administrativos que se realizan en la empresa. Por lo general las preguntas fueron abiertas y sus respuestas tienen como característica principal la informalidad. En cuanto a este tipo de técnica Arias, F (2006) señala que “esta modalidad no se dispone de una guía elaborada previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista. Es por eso que el entrevistador debe poseeré una gran

habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia". (P.74).

Este tipo de entrevista permitió conocer con profundidad algunos puntos de vistas tanto de los trabajadores como de los clientes de la Distribuidora El Gocho De Oriente C.A. la cual nos proporcionaron información con respecto a los procedimientos de control administrativos llevados a cabo en el Departamento de Cobranza.

- ✓ **Revisión Documental:** consistió en la revisión varios tipos de textos, contenidos en libros, documentos, informes, folletos, tesis, entre otros. Esto se realizo para crear un conocimiento preciso en apoyo a la investigación. Con respecto a la revisión documental, Tamayo y Tamayo (2001), define la revisión literaria como el fundamento de la parte teórica da la investigación relacionados con el problema planteado. (pág. 35)
- ✓ **Consultas con los asesores (académico y empresarial):** fueron las consultas que se realizaron a las personas que tienen conocimiento en el área y que han sido designadas con anterioridad para servir de guía en la elaboración del informe final del tema objeto de estudio.
- ✓ **Consultas en Internet:** esta herramienta tecnológica fue de utilidad a la hora de emprender la investigación, pues proporciona una extensa gama de información actualizada respecto al tema en estudio.

3.6 PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS

Para el desarrollo de los objetivos se ordenaron los datos obtenidos mediante las técnicas de recolección de información antes mencionadas, según los objetivos específicos en correlación con las variables asignadas a cada uno de ellos para el mejor aprovechamiento de los mismos para su posterior análisis e interpretación. En tal sentido, Sabino (2002) refiere lo siguiente:

Lo primero que suele hacerse con el conjunto de los datos obtenidos es dividido de acuerdo a un criterio bien elemental, separando de un lado la información que es de tipo numérica de la información que se expresa verbalmente o mediante palabras (p.137)

Con toda esta información obtenida se procedió a realizar los análisis diferenciando lo que se debe hacer y lo que se hace, desintegramos la información y extrayendo lo elemental y necesario para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación, al respecto Sabino (2002) lo refiere así: “Se efectúa cotejando los datos que se basan sobre un aspecto tratando de evaluar la fiabilidad de cada información” (p. 135).

PARTE IV

PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la investigación fue necesaria la participación directa en las actividades del Departamento de Cobranzas de la Distribuidora el Gocho de Oriente C.A., logrando obtener la mayor información que permitió la identificación y descripción de los procedimientos del control administrativos.

En esta fase se desarrolló cada uno de los objetivos específicos planteados para el logro de la investigación.

4.1 LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL ADMINISTRATIVOS APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA DISTRIBUIDORA EL GOCHO DE ORIENTE C.A.

Para realizar las actividades de los procedimientos del control administrativos aplicados en el departamento de cobranzas se cuenta con el sistema **Adaptapro SGE VERSION 4.0**, el abarca todas las áreas de desempeño y Gestión de una empresa: Finanzas, Relación con los clientes, con los proveedores, con el recurso humano, que se adapta a todo tipo de empresa u organización según sea el modelo de negocio.

En el departamento de cobranza de la Distribuidora El Gocho de Oriente C.A.la encontramos las siguientes actividades:

El Registro de Cobro: el representante del departamento se encarga de introducir en el sistema **Adaptapro SGE VERSION 4.0**, los datos de los

recibos de cobro, con la finalidad de conformar el pago de los productos. Luego se produce a evaluar si hay descuento

Evaluación de Descuento: una vez registrados los recibos de cobro el sistema Adaptapro SGE VERSION 4.0 evalúa si aplica un descuento por pronto pago al cliente, es decir, si cancela en un lapso de 12 días el cliente recibe un descuento por pronto pago de 8% y de 13 a 24 días recibe el descuento de 4%, si se demora más de 25 días en cancelar no recibe descuentos, debido a que ocasionaría una pérdida de efectivo para la empresa.

Relación Detallada de los Recibos de Cobranza: Consiste en archivar las relaciones de cobros una vez cotejados los números de recibos de cobro con el talonario del vendedor.

Relación de Pago y Abono Listados: Es un resumen diario de los cobros de facturas, ya conformadas que emite el programa **Adaptapro SGE VERSION 4.0**.

Recuperación de Cheques de Devueltos: Es un control interno de la empresa donde se guardan los datos del cheque con la fecha que fue devuelto, debido a que incide en el cobro de comisión de los vendedores, es decir que los cheques devueltos se descuentan en la cobranza total.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL ADMINISTRATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA ORGANIZACIÓN

El control administrativo comprende el plan de organización en todos los procedimientos estén coordinados de manera coherente a las necesidades de la empresa para proteger y resguardar sus ingresos y verificar su exactitud y confiabilidad de los datos suministrados. El control Administrativo llevado a cabo en el Departamento de Cobranzas de la Distribuidora el Gocho de Oriente C.A. es el Control Administrativo Coincidente, debido a que mediante la observación personal e informes diarios se vigila las actividades correspondientes para asegurar que se cumplan los procedimientos administrativos realizados en el departamento.

Para alcanzar los objetivos esperados y cumplir con el control coincidente aplicado en el Departamento de Cobranzas de la Distribuidora el Gocho de Oriente C.A se llevan a cabo los siguientes procedimientos del control administrativos:

- 1. Registrar Los Datos de Cobro y del Cliente en el Sistema Administrativo (Adaptapro SGE VERSION 4.0.):** consiste ingresar los datos personales básicos del cliente (nombre, apellido, RIF, domicilio fiscal), código del vendedor, así como los datos de la factura a cobrar (monto de la factura, % de descuento).luego se procede a elaborar los recibos de cobro
- 2. Elaborar Recibos de Cobro:** una vez que el cliente realice sus pagos detallando la cuota a cancelar. Estos recibos son realizados de manera manual por el analista del departamento de cobranza el cual deberá

registrar en el Sistema Administrativo (Adaptapro SGE VERSION 4.0.) los pagos acordados y elaborar la programación de cobro con el fin de estimar el porcentaje de descuento para cada cliente y de proyectar los ingresos a percibir de la empresa.

3. **Verificación de Cheques Emitidos por los Clientes:** para ello el analista de cobranza utiliza la observación directa y los servicios telefónicos e internet de las entidades bancarias que corresponden según sea el caso. Comprobando que los mismos estén elaborados correctamente, conformarlos y endosarlos antes de depositarlos. Para luego realizar el registro de pago en el sistema administrativo (Adaptapro SGE VERSION 4.0.)
4. **Registro de Pagos en el Sistema:** a diario el analista de cobranza ingresa al sistema administrativo (Adaptapro SGE VERSION 4.0.) los datos de cobro de facturas suministrados por los vendedores de acuerdo a la zona de distribución que le corresponda a fin de verificar los montos cobrados con los montos cancelados, generando la relación de pagos y abonos listados.
5. **Emitir reporte de Cobros Semanal:** el analista de cobranza realiza los días viernes la impresión del reporte de cobro que es generado automáticamente por el sistema administrativo (Adaptapro SGE VERSION 4.0.), donde se puede apreciar los montos cobrados por cada zona hasta la fecha y se coteja con los recibos de cobros originales, para luego ser archivado como soporte de cobranza.
6. **Reportes de Cobranzas Mensuales:** Los primeros días de cada mes se debe enviar al gerente de la empresa los reportes de cobranzas mensuales con sus respectivos soportes. El analista de cobranza realiza un informe detallados con todos los reportes de cobro

efectuados en ese lapso de tiempo con el fin de comprobar que se hayan cumplido las metas de cobranza propuestas, para luego ser enviado a su verificación y análisis del gerente de la empresa.

4.1 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA EL GOCHO DE ORIENTE C.A.



Fuente: Elaborado por los Autores (2013)

Estos son los procedimientos administrativos del control llevados por el analista de cobranzas y es responsabilidad de él suministrar una información clara y precisa que le permita al gerente de la Distribuidora El Gocho de Oriente C.A. para realizar proyecciones o acciones futuras lo más acertadas

posibles. En el caso que el analista de cobranza omita alguno de estos procedimientos administrativos o que no registre por error algún cobro le puede generar a la empresa perdida de capital, es por ello, que es de gran importancia cotejar los registros de cobro diarios con el reporte semanal de cobro, para prevenir o corregir a tiempo las fallas encontradas.

4.3 FORTALEZAS Y LIMITACIONES QUE OBTIENE LA DISTRIBUIDORA EL GOCHO DE ORIENTE C.A. CON LA APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA

Para el cumplimiento de este objetivo se realizaron entrevistas no estructuradas, que permitieron conocer y analizar las fortalezas y debilidades que presentaba dicho departamento relacionadas con los procedimientos de control administrativos. Algunas fortalezas y limitaciones encontradas en el Departamento de Cobranzas de la Distribuidora El Gocho De Oriente C.A. son las siguientes:

Fortalezas

- ✓ Cuenta con un Sistema Administrativo Adaptapro SGE VERSION 4.0. en el cual se registra toda la información del cliente, los datos de pago y cobros, de esta forma se puede extraer cualquier información cualitativa (dirección y datos personales del cliente) y cuantitativa (forma de pago, resumen de cobros, informes de cobranzas, análisis de vencimientos de cuotas, entre otros.)

- ✓ A través de equipos computarizados conectados en red a un mismo servidor donde se mantienen en contacto directo con el departamentos de contabilidad.
- ✓ Goza con el respaldo del departamento de contabilidad que le permite conocer a través del flujo de caja si el dinero depositado en la cuenta se hizo efectivo o fue devuelto.
- ✓ Trabajo en equipo, toda información relacionada con el departamento de cobranza puede ser obtenida por la gerencia y el departamento de contabilidad cuando requiera la información.
- ✓ La gerencia de la empresa realiza incentivos al analista de cobranzas para obtener un mayor rendimiento en cuanto a las proyecciones de cobros esperadas.
- ✓ La empresa le ofrece a sus clientes el beneficio de obtener descuentos sobre su factura si realiza los pagos en menor tiempo, lo que le proporciona a la empresa flujo de dinero en efectivo más rápido.

Limitaciones:

- ✓ El departamento de cobranzas no cuenta con un manual de políticas y procedimientos donde se detallan las funciones a realizar.
- ✓ El departamento de cobranza presenta un déficit de personal, debido a que actualmente todas las actividades de control administrativo son realizadas por un solo analista en dicho departamento.
- ✓ El Sistema Administrativo Adaptapro SGE VERSION 4.0 actualmente se encuentra desactualizado, lo que puede generar datos erróneos en cuanto al ingreso obtenido mediante cobranza y se tiene que recurrir a sumas manuales de relaciones de cobranza.

PARTE V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez culminado el estudio de los procedimientos de control administrativo aplicados a la Distribuidora El Gocho De Oriente C.A en el departamento de cobranza, se muestra a continuación las conclusiones resultadas del estudio a la información obtenida durante la investigación:

El desarrollo coordinado de las actividades del control administrativo dependerá el éxito de los objetivos y metas planteadas con anterioridad.

Los procedimientos del control administrativo del departamento de cobranza se seguían por ciertos pasos de manera secuencial, la omisión de uno de ellos puede ocasionar fuga de capital a la empresa.

Los procedimientos de control administrativos y su aplicación representa una gran ventaja; el hecho que los datos de los clientes estén respaldados electrónicamente en el software Adaptapro SGE VERSION 4.0 hace que sea sumamente sencillo el acceso a sus estados de deudas y los movimientos realizados en la empresa.

El departamento de cobranza presenta ausencia de normativas y políticas administrativas lo que genera atraso, en algunos casos, de las actividades de control administrativo.

La determinación de las fortalezas y limitaciones permitió conocer las actividades realizadas por el departamento de cobranza y determinar aquellas debilidades que pudieran retrasar los objetivos establecidos por dicho departamento.

A través de la investigación se determino que el software administrativo Adaptapro SGE VERSION 4.0 utilizado en el departamento de cobranza se encuentra desactualizado generando fallas al momento de cargar y emitir la información

5.2 RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las siguientes recomendaciones que de ser aplicadas ayudarían aún más a la Distribuidora El Gocho De Oriente C.A con los procedimientos de control administrativo aplicados:

Las actividades del control administrativo deben seguirse eficazmente para la mejora del rendimiento de la empresa.

Hacer un seguimiento diario de los procedimientos del control administrativo del departamento de cobranza, le permitirá hacer correcciones a tiempo.

Que la empresa cuente con sistemas actuales como el SAIT Software Administrativo Integral, que se pueda actualizar constantemente y así disminuir tiempo perdido por irregularidades que pueda ocasionar el sistema.

Implementar un manual de políticas y procedimientos donde estén los procedimientos administrativos a seguir por el analista del departamento de cobranza.

BIBLIOGRAFÍA

Arias, F. (2006).El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. (5ª Edición). Editorial Episteme. Venezuela.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Editorial McGraw-Hill. Colombia.

Chiavenato, I. (2000), Administración De Los Recursos Humanos. Editorial McGraw-Hill. Colombia.

Diccionario Compact Océano (2003) Editorial OCEANO. España.

Diccionario de la Lengua Española (2004). Editorial McGRAW-HILL. España.

Fred, D. (2007) Conceptos de Administración Estratégica. Editorial Pearson Presence. México.

Gómez, F. (1993) Sistemas y Procedimientos. Ediciones Frigor. Venezuela.

Medina M. (2007), Análisis de los Procedimientos Administrativos Aplicados a las Compras de Insumos Utilizados en el Instituto De Previsión y Asistencia Social para el Personal del Ministerio de Educación (Ipasme) Maturín Estado Monagas durante el Segundo Semestre del Año 2007

Melinkoff, R. (1990) Los Procedimientos Administrativos. Editorial Panapo. Venezuela.

Rodríguez A. (2010), realizo Análisis de los Procedimientos Administrativos Aplicados en el Departamento de Cobranzas de la Empresa Grupo MMG, C.A. Sucursal Maturín Estado Monagas.

Rodríguez J. (2007). Administración Moderna de Personal. (7a Edición). Editorial CENGAGE Learning. México.

Sabino, C. (2002). El proceso de la investigación científica. Editorial Panapo. Venezuela.

Tamayo, M. (2001) El Proceso de la Investigación Científica, Editorial Limusa. México.

Terry G. y Stephen F. (1993). Principios de la Administración. Editorial Continental. México.

Welsch G. Hilton, R. Gondon P y Rivera C.. (2005). (6a Edición) Presupuesto Planificación y Control. Pearson Presence. México.

Zamora Editores LTDA.(2005) Programa para el Desarrollo de la Inteligencia Emocional. Editorial Zamora. Colombia.



ANEXO

RELACION DETALLADA DE RECIBO DE COBRO ZONA: 06

| Nº RECIBO |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 13701 | 13711 | 13721 | 13731 | 13741 |
| 13702 | 13712 | 13722 | 13732 | 13742 |
| 13703 | 13713 | 13723 | 13733 | 13743 |
| 13704 | 13714 | 13724 | 13734 | 13744 |
| 13705 | 13715 | 13725 | 13735 | 13745 |
| 13706 | 13716 | 13726 | 13736 | 13746 |
| 13707 | 13717 | 13727 | 13737 | 13747 |
| 13708 | 13718 | 13728 | 13738 | 13748 |
| 13709 | 13719 | 13729 | 13739 | 13749 |
| 13710 | 13720 | 13730 | 13740 | 13750 |

Relación Detallada de Recibo de Cobro.



DISTRIBUIDORA EL GOCHITO DE ORIENTE, C.A.
 C.R. 99 Antiguo Calle Arceles N° 999 Sector Centro - Maunabo, Edo. Montego Bay
 Teléfonos: (081) 756 40 51 / (081) 312 17 14 / (081) 594 725-02 / (081) 21 885 50 22

RELACION DE COBROS DIARIOS

N° 0001755

Receptor: 381662 Fecha: 12/09/12

| Detalle Cliente | Receptor | Período | Banco | CHEQUE | | Efectivo | DEPOSITO BANCARIO | | | Nombre del Cliente |
|-----------------|----------|---------|-----------------|----------|---------------|------------|-------------------|-------|--|--------------------|
| | | | | Numero | Monto | | Numero | Fecha | | |
| | 11201 | 11/2011 | Bank of America | 81004200 | 352898 | ✓ | | | | Bank of America |
| | 11202 | 11/2011 | | | | 288 | | | | Bank of America |
| Totales | | | | | 352898 | 288 | | | | |
| | | | | | 381662 | | | | | |

Relación de Cobros Diarios.

DISTRIBUIDORA EL GOCHO DE ORIENTE, C.A.

Rif: J299043141

Fecha: 31/05/2013

Página 1 de 1

Relación de Pagos y Abonos Listado

| Cod. Cliente | Nombre del Cliente | Doc. Tipo | Fecha Doc. | Num. Doc. Sist. / Fisc. | Num. Recibo Sist. / Orig. | Total Pag/Abon | Esta. Doc. |
|---------------------|---|-----------|------------|-------------------------|---------------------------|----------------|------------|
| Zona Código: 000003 | | | | | | | |
| 008572173 | 2681 MATA LICORERIA YOFICA | FAV | 31/05/2013 | 0007089 / 0007089 | 13193 / 8640 | 500,00 | AC |
| 008582726 | BOBEGON DE TODOS, C.A. | CRL | 31/05/2013 | 0008853 / 0019756 | 13194 / 11981 | -68,63 | AC |
| 00155717 | ABASTO LOS 10 HERMANOS, S.R.L. | CRL | 31/05/2013 | 0008854 / 0019757 | 13195 / 11976 | -48,35 | AC |
| 00244353 | T.C.F.A MAYA, S.R.L. | FAV | 31/05/2013 | 0010939 / 0010939 | 13196 / 11983 | 1.200,00 | AC |
| 008591589 | ABASTO Y LICORERIA YATZUMAR, C.A. | FAV | 31/05/2013 | 0011296 / 0011296 | 13197 / 11980 | 1.000,00 | AC |
| 008582726 | BOBEGON DE TODOS, C.A. | FAV | 31/05/2013 | 0011326 / 0011326 | 13194 / 11981 | 858,00 | AC |
| 006801903 | COMERCIAL ABASTO CANINA EL BOTICA, C.A. | FAV | 31/05/2013 | 0011390 / 0011390 | 13198 / 11979 | 500,00 | AC |
| 001158171 | LICORERIA MI PEQUEÑO CARLOS, C.A. | FAV | 31/05/2013 | 0011391 / 0011391 | 13199 / 11977 | 500,00 | AC |
| 00155717 | ABASTO LOS 10 HERMANOS, S.R.L. | FAV | 31/05/2013 | 0011392 / 0011392 | 13195 / 11976 | 604,50 | AC |

Unidad De Documentos De Clientes:

TOTAL GENERAL 5.045,52

9
Tomado por error.

- 500
4545,52



Banca Universal

NOMBRE DE LA TRANSACCION : CIBO DEPOSITO EN C...
 NUMERO DE CUENTA O TARJETA DE CREDITO : 600...
 NOMBRE DEL TITULAR : DISTRIBUIDORA EL GOCHO DE ORIENTE, C.A.

NRO. CHEQUE :
 7722780
 11005393

NOMBRE DEL BANCO :
 0115
 0102

IMPORTE DEL CHEQUE :
 789,36
 556,14



Numero de planilla: 017053370
 FECHA : 03/06/13

MONTA EN LETRAS :
 Trescientos ochenta y cinco con 50/100

TOTAL EFECTIVO: 0,00
 TOTAL CHEQUES PROPIOS: 0,00
 TOTAL CHEQUES OTROS BANCOS: 1.345,55
 TOTAL DEPOSITO: 1.345,55

NOMBRE/FIRMA :
 DOCUMENTO DE IDENTIDAD :

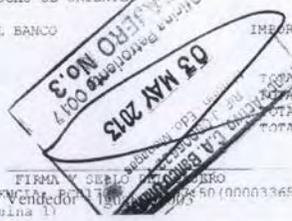
FIRMA Y SELLO DEL CAJERO :
 REFERENCIA: PC01705 11:08:43(00003370)
 (pagina 2)

www.bancoactivo.com
 ACTIVAT 7226630
 FID.014.0810.V1

NRO. CHEQUE :
 MONTA EN LETRAS :
 Tres mil doscientos con 00/100

NOMBRE DEL BANCO :

IMPORTE DEL CHEQUE :



TOTAL EFECTIVO: 1.345,55
 TOTAL CHEQUES PROPIOS: 0,00
 TOTAL CHEQUES OTROS BANCOS: 7,00
 TOTAL DEPOSITO: 1.352,55

NOMBRE/FIRMA :
 DOCUMENTO DE IDENTIDAD :

FIRMA Y SELLO DEL CAJERO :
 REFERENCIA: PC01705 11:08:43(00003365)
 (pagina 1)

Usuario:02

Relación de Pagos y Abonos Listado.

DISTRIBUIDORA EL GOCHO DE ORIENTE, C.A.

Fecha: 05/06/2013 Página 1 de 1

Relación de Pagos y Abonos Listado

| Cod. Cliente | Nombre del Cliente | Doc. Tipo | Fecha Doc. | Num. Doc. Sist. / Fisc. | Num. Recibo Sist. / Orig. | Total Pag/Abon | Esta. Doc. |
|---------------------------|--|-----------|------------|-------------------------|---------------------------|----------------|------------|
| Zona Codigo:000003 | | | | | | | |
| 00125070 | LIQUORERIA LOS COMPADRES S.R.L. | CRE | 05/06/2013 | 0008888 / 0019791 | 13251 / 11995 | -34.52 | AC |
| 00006777 | ABASTO Y LIQUORERIA LOS CUÑADOS S.R.L. | CRE | 05/06/2013 | 0008889 / 0019792 | 13252 / 11998 | -288.60 | AC |
| 00001180 | TROFIMOS AVIMARCA | CRE | 05/06/2013 | 0008890 / 0019793 | 13253 / 11999 | -141.46 | AC |
| 000754987 | ABASTO Y LIQUORERIA EL CRUCERO C.A. | CRE | 05/06/2013 | 0008891 / 0019794 | 13254 / 11986 | -71.23 | AC |
| 001755768 | INVERSIONES EL FUNDADOR | CRE | 05/06/2013 | 0008892 / 0019795 | 13255 / 11988 | -289.43 | AC |
| 001405107 | ARQUIMIDES LUIS PICO | CRE | 05/06/2013 | 0008893 / 0019796 | 13256 / 11989 | -95.76 | AC |
| 001577668 | DISTRIBUIDORA CASA VIEJA C.A. | FAV | 05/06/2013 | 0011128 / 0011128 | 13257 / 11987 | 2,644.17 | AC |
| 0025120980 | BAR RESTAURANTE PORTUGUES | FAV | 05/06/2013 | 0011225 / 0011225 | 13258 / 11992 | 1,577.99 | AC |
| 000754987 | ABASTO Y LIQUORERIA EL CRUCERO C.A. | FAV | 05/06/2013 | 0011312 / 0011312 | 13254 / 11986 | 1,781.01 | AC |
| 001755768 | INVERSIONES EL FUNDADOR | FAV | 05/06/2013 | 0011430 / 0011430 | 13255 / 11988 | 3,618.00 | AC |
| 001405107 | ARQUIMIDES LUIS PICO | FAV | 05/06/2013 | 0011431 / 0011431 | 13256 / 11989 | 1,197.00 | AC |
| 00125070 | LIQUORERIA LOS COMPADRES S.R.L. | FAV | 05/06/2013 | 0011436 / 0011436 | 13251 / 11995 | -429.60 | AC |
| 00006777 | ABASTO Y LIQUORERIA LOS CUÑADOS S.R.L. | FAV | 05/06/2013 | 0011438 / 0011438 | 13252 / 11998 | 3,607.52 | AC |
| 00001180 | TROFIMOS AVIMARCA | FAV | 05/06/2013 | 0011439 / 0011439 | 13253 / 11999 | 1,768.22 | AC |

Cantidad De Documentos De Clientes: **14** **TOTAL GENERAL 15,702.11**



NOMBRE DE LA TRANSACCION : 0100 DEPOSITO EN CTA. CTE.
 NUMERO DE CUENTA O TARJETA DE CREDITO : 8000209157
 NOMBRE DEL TITULAR : DISTRIBUIDORA EL GOCHO DE ORIENTE,

Jorge
Z03

Numero de planilla: 00000000
FECHA : 05/06/13

| C.C. CHEQUE | C.C. BANCO | NOMBRE DEL BANCO | IMPORTE DEL CHEQUE |
|-------------|------------|--------------------|--------------------|
| 0102 | 0102 | Banco Japón | 1,700.76 |
| 0102 | 0102 | Banco Japón | 2,512.92 |
| 0102 | 0102 | Banco de Venezuela | 2,306.76 |
| 0102 | 0102 | Banco de Venezuela | 2,644.17 |

05 JUN 2013
 CANCELADO
 CAJERO No. 1

MONEDA EN LETRAS
 cantidad en palabras: quinientos dos con 08/100

TOTAL EFECTIVO: _____
 TOTAL CHEQUES PROPIOS: _____
 TOTAL CHEQUES OTROS BANCOS: _____
 TOTAL DEPOSITOS: _____

Vendedor = Igual 000003 Usuario: 02ancoactivo.com

Relación de Pagos y Abonos Listados.

RECIBO DE COBRO N°

0013751

DISTRIBUIDORA EL GOCHO DE ORIENTE, C.A.

RIF: J-29904314-1
 Cr. 09 Antigua Calle Azcues N° 384 Sector Centro - Maturín, Edo. Monagas.
 Telef.: (0291) 644.02.80 / (0414) 789.40.31 / (0412) 947.79.02.



| CÓDIGO VENDEDOR | CÓDIGO CLIENTE | RIF: | N° RECIBO SISTEMA | LUGAR | F E C H A | | |
|---|------------------|-----------|---------------------------------|------------|----------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| NOMBRE DEL CLIENTE: | | | | | | | |
| DOMICILIO FISCAL: | | | | | | | |
| FECHA | DOCUMENTO NUMERO | MONTO | DEDUCCIONES Y NOTAS DE CREDITOS | % DE DESC. | MONTO DE DESC. | MONTO NETO COBRADO | SALDO DEL DOCUMENTO DESPUÉS DEL PAGO |
| Fact | Fact 001 | 5000 | 5000 | 8% | 400 | 4.600 | — 0 — |
| TOTALES | | | | | | | |
| TOTAL COBRADO EN EFECTIVO Bs. → 4600 | | | | | | | |
| FECHA | CHEQUE NUMERO | B A N C O | | P L A Z A | | Bs. | |
| | | | | | | Bs. | |
| | | | | | | Bs. | |
| TOTAL GENERAL Bs. → 4600 | | | | | | | |
| OBSERVACIONES: | | | | | | | |
| NOTA: Favor Emitir Cheque No Endosable a nombre de: DISTRIBUIDORA EL GOCHO DE ORIENTE, C.A. | | | | | | REPRESENTANTE DE LA EMPRESA | |
| | | | | | | FIRMA | |

Recibo de Cobro.

HOJAS METADATOS

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

| | |
|------------------|---|
| Título | ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL ADMINISTRATIVO APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA DISTRIBUIDORA EL GOCHO DE ORIENTE C.A. DEL MUNICIPIO MATURÍN ESTADO MONAGAS SEMESTRES I DE 2013 |
| Subtitulo | |

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

Autor(es)

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail | |
|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| Almeida R, Milagros A. | CVLAC | C.I. 18.273.924 |
| | e-mail | milagros_almeida86@hotmail.com |
| Salazar M, Cesar E | CVLAC | C.I. 12.288.719 |
| | e-mail | cesarsalazar1604@hotmail.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 Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

| |
|--------------------------------|
| Procedimientos Administrativos |
| Control Administrativo |
| Departamento de Cobranza |

El representante de la subcomisión 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 Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

| Área | Sub-área |
|-------------------------------------|----------------|
| Ciencias Sociales y Administrativas | Administración |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

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

Resumen (Abstract):

La Distribuidora “el Gocho de Oriente C.A.”, es una empresa encargada de la distribución de una gran variedad de bebidas nacionales e internacionales de la más alta calidad, cuenta con atención personalizada y especializada para su comercialización. El departamento de cobranzas de esta empresa lleva a cabo sus labores mediante el uso de procedimientos de control administrativo y el software administrativo Adaptapro SGE VERSION 4.0. De allí la necesidad de desarrollar esta investigación con el objetivo de conocer y analizar las funciones ya establecidas dentro de este cargo y proponer nuevas ideas que le sirvan para mejorar las funciones que ha venido ejecutando;. La metodología utilizada fue de tipo campo con apoyo documental, con un nivel descriptivo, considerándose dentro de los instrumentos de recolección de información atrás vez de la observación, entrevistas no estructurada, revisión documental, consultas con los asesores y consultas de páginas web. Lo que permitió llegar a la conclusión de que una constante vigilancia de los procedimientos de control administrativo del departamento de cobranza permite minimizar las eventualidades y desviaciones a fin de efectuar los ajustes pertinentes a tiempo, dando así cumplimiento a los objetivos trazados por la empresa de una forma eficaz.

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

Contribuidores:

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail | |
|---------------------|-----------------------|---|
| Beatriz Vallejo | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I 10.309.641 |
| | e-mail | vallejobeatriz19@gmail.com |
| | e-mail | |
| Montenegro Nelson. | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I 5.330.189 |
| | e-mail | montenelson12@hotmail.com |
| | e-mail | |
| Pacheco Maria | ROL | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> |
| | CVLAC | C.I E.82.037.319 |
| | e-mail | pachecom1974@gmail.com |
| | e-mail | |

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 Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

| Año | Mes | Día |
|------|-----|-----|
| 2013 | 12 | 03 |

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 |
| ALMEIDA-SALAZAR .DOCX |

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 Administración

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

CU N° 0975

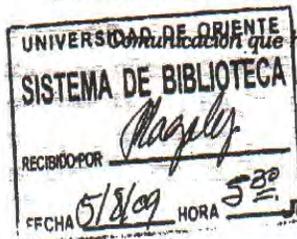
Cumaná, 04 AGO 2009

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.

Cordialmente,

JUAN A. BOLAÑOS CUNDELE
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.

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

Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II semestres 2009, según comunicado CU - 034- 2009): "los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán