



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

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL DEPARTAMENTO  
DE ADMINISTRACIÓN, EN LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y  
DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS  
(FUNDAUDO)**

**Asesor Académico:**  
Profa. Lorena Hernández

**Realizado por:**  
Br. Daryelys Moreno  
C.I. N° V – 19.256.876

**Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía, presentado como Requisito  
Parcial para Optar al Título de: Licenciado en Contaduría Pública**

**MATURÍN, ABRIL DE 2014**



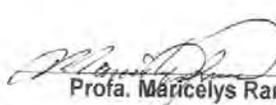
UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA  
MATURÍN / MONAGAS / VENEZUELA

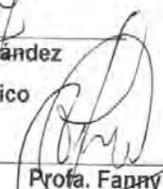
ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL DEPARTAMENTO  
DE ADMINISTRACIÓN, EN LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y  
DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS  
(FUNDAUDO)

REALIZADO POR:  
DARYELYS DELVALLE MORENO FIGUEROA  
C.I.: 19.256.876

APROBADO POR:

  
Profa. Lorena Hernández  
Asesor Académico

  
Profa. Maricelys Ramos  
Jurado Principal

  
Profa. Fanny Rangel  
Jurado Principal

MATURÍN, ABRIL DE 2014

## RESOLUCIÓN

De acuerdo al Artículo 41 del reglamento de Trabajos de Grado: “Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización”.



## DEDICATORIA

Ante todo, este trabajo va dedicado a mi Dios todopoderoso y a la Virgen del Valle, porque a ellos les debo cada uno de mis logros.

A mi madre Luisa Figueroa, por siempre estar pendiente de mí, apoyarme en las decisiones que tomo, ayudarme en cada cosa que necesito y tener fe en cada una de las metas que me propongo.

A mi padre Ramón Moreno, porque me ha dado los mejores ejemplos a seguir, por enseñarme a afrontar las situaciones que se presentan, a mirar siempre hacia adelante y por estar siempre dispuesto a ayudarme.

A mis hermanos Robert, Ángel y Darwin por apoyarme en esta carrera profesional, creer siempre en mí y en cada una de las metas que me he propuesto.

A mi sobrina Eva, por alegrarme todos los días al llegar a casa, eres mi nueva inspiración para seguir adelante.

A mi amiga Yoanelis Escobar, que más que amiga la considero una hermana, gracias por confiar en mí, comprenderme y aconsejarme.

A mis amigas y compañeras de estudio Yiselkis, Yudelkys y Génesis, por su apoyo, paciencia y comprensión a lo largo de estos años.

## **AGRADECIMIENTOS**

Principalmente a Dios y a la Virgen por este logro y por la maravillosa familia que me han dado.

A la Universidad de Oriente Núcleo Monagas por darme la oportunidad de formarme profesionalmente en esta gran casa de estudios

A la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente (FUNDAUDO) y en especial al Licenciado Oswaldo De La Rosa por abrirme las puertas de la institución y darme la oportunidad de poner en práctica y ampliar mis conocimientos administrativos y contables.

Al profesor Jorge Astudillo, por ayudarme a ingresar como pasante en FUNDAUDO Monagas.

A mi asesora académica, la profesora y licenciada Lorena Hernández, gracias por compartir sus grandes conocimientos conmigo y guiarme a lo largo del desarrollo de este trabajo de grado.

A las profesoras Maricelys Ramos y Fanny Rangel, mis jurados, por el tiempo dedicado a mi trabajo.

## ÍNDICE

RESOLUCIÓN .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS .....	v
ÍNDICE.....	vi
LISTA DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
FASE I .....	4
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES .....</b>	<b>4</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2 OBJETIVOS.....	7
1.2.1 Objetivo General.....	7
1.2.2 Objetivos Específicos .....	7
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	8
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.5 MARCO METODOLÓGICO.....	9
1.5.1 Tipo de investigación.....	9
1.5.2 Nivel de investigación.....	10
1.5.3 Población objeto de estudio .....	10
1.5.4 Técnicas de recolección de información.....	11
1.5.4.1 Observación directa.....	11
1.5.4.1.1 Observación directa no participativa .....	12
1.5.4.2 Entrevista no estructurada.....	12
1.5.4.3 Documentación bibliográfica.....	13
1.5.4.4 Revisión de páginas Web.....	13
1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	14
1.6.1 Ubicación geográfica .....	14
1.6.2 Reseña Histórica de FUNDAUDO Maturín-Estado-Monagas.....	14
1.6.3 Misión .....	14
1.6.4 Visión.....	15
1.6.5 Estructura Organizativa de FUNDAUDO Monagas .....	15
<b>FASE II .....</b>	<b>18</b>
<b>DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>18</b>
2.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS A LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA FUNDACION PARA LA PROMOCION Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO MONAGAS (FUNDAUDO).....	18

2.2 DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EFECTUAR EL REGISTRO Y MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS (FUNDAUDO).....	23
2.2.1 Fuentes de ingreso de FUNDAUDO Monagas.....	23
2.2.1.4 Comisiones administrativas.....	25
2.2.2 Procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar en FUNDAUDO Monagas.....	25
2.2.3 Flujograma de los Procedimientos Administrativos de las Cuentas por Cobrar en FUNDAUDO Monagas.....	30
2.2.4 Procedimientos Contables de Las Cuentas por cobrar en FUNDAUDO Monagas.....	31
2.3 ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS Y LAS LIMITACIONES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LAS CUENTAS POR COBRAR APLICADOS EN LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS.....	35
2.3.1 Fortalezas.....	35
2.3.2 Limitaciones.....	37
<b>FASE III.....</b>	<b>40</b>
<b>CONSIDERACIONES FINALES.....</b>	<b>40</b>
3.1 CONCLUSIONES.....	40
3.2 RECOMENDACIONES.....	42
<b>DEFINICION DE TÉRMINOS.....</b>	<b>46</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>48</b>
<b>HOJAS METADATOS.....</b>	<b>50</b>

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura N°1:</b> Organigrama de FUNDAUDO MONAGAS.....	16
<b>Figura N°2:</b> Organigrama del Departamento de Administración .....	17
<b>Figura N°3:</b> Control de pago .....	28
<b>Figura N°4:</b> Flujograma de los procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar en FUNDAUDO Monagas.....	30



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

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL DEPARTAMENTO  
DE ADMINISTRACIÓN, EN LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y  
DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS  
(FUNDAUDO)**

**Autor:**

Br. Daryelys Delvalle Moreno Figueroa  
C.I. 19.256.876

**Asesor:**

Profa. Lorena Hernández  
Abril, 2014

**RESUMEN**

El objetivo general de la investigación fue el análisis de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO). Para ello fue necesario la identificación de las políticas de control interno aplicadas a las cuentas por cobrar en la Fundación, la descripción de los procedimientos administrativos y contables para efectuar el registro y manejo de las cuentas por cobrar, y realizar un análisis de las fortalezas y limitaciones de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar que presenta FUNDAUDO Monagas. El análisis se realizó por medio de una investigación de campo con un nivel descriptivo, pudiéndose evidenciar los procedimientos administrativos y contables que se realizan en el departamento de administración. Se utilizaron técnicas para la investigación tales como: la observación directa y entrevista no participativa, entre otras, que permitieron recaudar la información necesaria para emitir una opinión acertada. Luego de finalizar el estudio, se llegó a la conclusión de que existen ciertas limitaciones en los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar realizados en la Fundación, debido a que no poseen un manual donde establezcan los procedimientos a realizarse. La fundación podría crear un manual donde establezcan políticas y normas estrictas de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar que le permitan al asistente de coordinación reforzar el control que lleva sobre ellas, esto con la finalidad de obtener procedimientos que aseguren a la Fundación recibir el total la deuda contraída con el cliente.

## INTRODUCCIÓN

El crecimiento de una empresa se debe muchas veces por la facilidad de pago que esta le ofrece al cliente a la hora de ofertar sus productos o servicios. Uno de los elementos que ha promovido las ventas en organizaciones es la implementación del crédito, el cual brinda a los consumidores la posibilidad de adquirir el producto o servicio y cancelarlo a medida que transcurre el tiempo, por medio de pagos más confortables.

Dependiendo de la actividad que realice la empresa y su competencia se evalúa el crédito que esta pueda conceder al cliente, el cual representa el tiempo que transcurre entre la fecha de la venta y la fecha en que se cobra o se recibe el importe de la venta o servicio prestado. Por lo tanto las ventas o prestación de servicios a crédito se transforman en cuentas o efectos por cobrar representando en la empresa una importante inversión del activo circulante.

Dentro del crédito se encuentran las cuentas por cobrar, Moyer, MaGuigan, Kretlow en el libro *Administración Financiera Contemporánea* (2005) las definen como: *“el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios”* (p. 587). Es decir, las cuentas por cobrar representan un derecho que obtiene la empresa sobre terceras personas, originadas por la venta o prestación de un servicio, son justificadas con una factura y vencen en un periodo determinado.

Al utilizar el crédito como forma de pago, las empresas deben tener un control de las cuentas por cobrar con el objeto de poder hacerlas efectivas en su totalidad y así obtener los recursos financieros en el tiempo establecido en

el contrato y de esta manera obtener un correcto funcionamiento en la empresa. Es por esto que se deben establecer políticas crediticias que logren garantizar su liquidez, Vallado Fernández menciona algunas tales como: “1. *Las Condiciones del Crédito*, 2. *El Periodo del Crédito*, 3. *Los Descuentos por pago Anticipado* y 4. *Las Políticas de Cobro*.” (p. 100).

A la hora de ofrecer créditos por la venta o prestación de un servicio, la organización debería tomar en cuenta las características del cliente en cuestión, como lo son: la solvencia moral, la capacidad financiera de pago, las garantías específicas, las condiciones generales de la economía, la cobertura, entre otros. Así mismo debe evaluar el tipo de crédito a otorgar, sea a corto, mediano o largo plazo, tomando en cuenta el perfil del cliente.

La Fundación para la Promoción y Desarrollo de la universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO), ofrece a su clientela la oportunidad de pagar por sus servicios (cursos y diplomados) por medio del crédito, generándole a la institución un activo exigible (Cuentas por Cobrar) y creando así el control del mismo. Sin embargo la fundación carece de políticas y procedimientos administrativos para el manejo, registro y cobro de las cuentas por cobrar, afectando directamente su capacidad financiera.

De allí surge la necesidad de analizar los procedimientos administrativos y contables utilizados por la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente núcleo Monagas (FUNDAUDO) a la hora de manejar sus cuentas por cobrar.

Por lo antes expuesto, se realizó una investigación sobre el análisis de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar que

utiliza el departamento de administración de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente núcleo Monagas (FUNDAUDO).

La investigación se desarrolló en tres (3) fases en la modalidad pasantía la cual se encuentra compuesta de la siguiente manera:

**Fase I. El problema y sus generalidades:** Contiene el espacio observacional, donde se da a conocer la labor desarrollada dentro de la empresa, se plantean el objetivo general y los objetivos específicos, delimitación de la investigación, justificación de la investigación, marco metodológico, donde se desarrolló el tipo de investigación, nivel de investigación, población objeto de estudio, técnicas utilizadas para recolectar la información, así como las características organizacionales (Ubicación, Reseña Histórica, Misión, visión).

**Fase II. Desarrollo de la investigación:** En esta fase se desarrollan cada uno de los objetivos específicos planteados para el logro de la investigación.

**Fase III. Consideraciones Finales:** Se desarrollaron las conclusiones, recomendaciones, bibliografías y anexos de la investigación realizada.

# **FASE I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Hoy en día el mercado cuenta con una gran variedad de Instituciones dedicadas al comercio y a la prestación de servicios. Cada una de ellas está en la capacidad de facilitar los pagos por su actividad a través del crédito. Dentro de las distintas organizaciones que prestan servicios, se encuentran las dedicadas al campo educativo, como es el caso de las Fundaciones Educativas las cuales tienen por objeto contribuir al desarrollo armónico, integral del recurso humano a través de los distintos cursos de capacitación profesional que realicen.

La administración y contabilidad en fundaciones educativas es un proceso de ejecución de toma de decisiones relacionadas con la ordenada combinación y utilización de elementos no exclusivamente pedagógicos que permiten la efectividad de la formación educativa, sino de elementos como la administración de sus bienes y servicios, a través de distintas políticas internas.

Entre las políticas internas de estas Fundaciones, se encuentran aquellas que tienen relación con las Cuentas por Cobrar como lo son las políticas crediticias. Estas son condiciones que buscan facilitar el pago de sus clientes, para que esta obtenga resultados favorables, logrando a su vez que la fundación permita elevar al máximo su nivel de eficiencia y de esta manera obtener los mejores resultados con el capital humano por medio de la educación, lo cual es su objetivo principal como fundación, sin embargo, igualmente debe de contar con políticas y controles administrativos de crédito adecuados a su actividad.

La Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO), es una institución dedicada a la prestación de servicios, su actividad principal es la formación académica, la cual ejercen por medio de cursos y diplomados profesionales, brindando asesoría y diseñando proyectos en prácticamente todas las áreas del saber, proyectándose en su entorno con altos niveles de excelencia.

FUNDAUDO Monagas cuenta con la opción de facilidad de pago por la prestación de sus servicios de formación académica a través de créditos, generándole a la institución una cuenta por cobrar, la cual será manejada posteriormente por el departamento de administración que esta posee, a pesar de esto, la fundación no cuenta con unas estrictas políticas de crédito, es decir a la hora de concederle al cliente la facilidad de pago no se rigen por normas que garanticen su liquidación, tales como: Solvencia moral de acreditado, capacidad financiera de pago, garantías específicas, condiciones generales de la economía, entre otros.

Para la cobranza de las cuentas por cobrar, deberían establecerse políticas internas, donde definan los procedimientos a seguir una vez vencida la factura. Por ejemplo: en la primera semana de vencerse la factura se le hace un llamado al cliente, luego de los 15 días se le envía un recordatorio amable, a los 30 días una notificación de pago escrita, y durante el mes siguiente se puede gestionar la cobranza a través de un representante de la empresa, si el cliente no liquida su adeudo, éste debe turnarse al departamento legal para su cobro. Sin embargo en FUNDAUDO Monagas carecen de políticas estrictas de cobro. Una vez que pasa la fecha de pago establecida, la única medida que se toma es llamar al cliente para recordarle que han concluido las fechas de pago establecidas y debe cancelar lo antes

posible, luego de realizar tal procedimiento la Fundación sólo le queda esperar a que el cliente se presente a cancelar.

Por otro lado, se pudo observar que a la hora de realiza el respectivo control las cuentas por cobrar, FUNDAUDO Monagas no cuenta con un estricto manejo ellas, sólo llevan un control de pagos por medio de un programa (EXCEL), el cual normalmente no se encuentra actualizado con las operaciones financieras realizadas a la fecha.

Por todo lo antes expuesto nació la inquietud de realizar la presente investigación sobre los procedimientos de cobranza y el registro de las cuentas por cobrar llevadas a cabo por el departamento de administración de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO), ya que dependiendo de la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar se ve afectada el área administrativa y contable de la Fundación. Para ello se plantean las siguientes interrogantes de la investigación:

¿Cuáles son las políticas de control interno aplicadas a las cuentas por cobrar en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas?

¿Cuáles son los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar llevadas a cabo en el departamento de administración, en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas?

¿Cuáles son las fortalezas y limitaciones de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar aplicados en la

Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente  
Núcleo Monagas (FUNDAUDO)?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar en el departamento de administración, en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO).

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

1. Identificar las políticas de control interno aplicadas a las cuentas por cobrar en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO).
2. Describir los procedimientos administrativos y contables para efectuar el registro y manejo de la cuentas por cobrar en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO).
3. Analizar las fortalezas y limitaciones de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar aplicados en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO).

### **1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

En el presente trabajo de grado se analizaron los procedimientos administrativos y contables llevados por el departamento de administración de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO), ubicada en la ciudad de Maturín, calle Monagas Edif. Eliana piso 2, Ofic. 3, cuyo análisis se realizó en el primer trimestre del año 2013.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Toda Institución sea pública o privada debe tener un buen sistema de control administrativo y contable adaptado a sus necesidades, el cual le permita incrementar sus ingresos y así lograr sus objetivos y metas planteadas.

Las Instituciones que prestan servicios de adiestramiento profesional no son la excepción, es decir, también deben conservar un buen sistema de control administrativo y contable, ya que las cuentas por cobrar poseen un gran peso en los ingresos de estas instituciones y controlándolas se puede garantizar un efectivo funcionamiento, reduciendo en grado mínimo las cuentas incobrables, que muchas veces son inevitables.

Las cuentas por cobrar de estas instituciones representan la realidad de sus transacciones y operaciones realizadas, es por ello que a continuación se realizó un análisis de los procedimientos administrativos y contables realizados por el departamento de administración de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas

(FUNDAUDO) para el primer trimestre del año 2013. Tomando en cuenta que el sistema de control con que cuenta la Institución, tiene ciertas debilidades que podrían desfavorecerla financieramente, es de imperiosa necesidad realizar los correctivos que sean necesarios en los procedimientos que se aplican actualmente.

La investigación permitió obtener un conocimiento claro y objetivo de procedimientos administrativos y contables de cuentas por cobrar llevadas a cabo en una institución. Por otro lado, puede servir de base y apoyo a los estudiantes que busquen información relacionada con este tema debido a que estará disponible en la Biblioteca de Universidad de Oriente.

Además, este trabajo ayudó a poner en práctica los conocimientos administrativos y contables adquiridos a lo largo de la carrera de Contaduría Pública y con ello tener la experiencia laboral en el referido tema, el cual fue elegido por considerarse una partida de suma importancia hoy en día; que requiere tener un control exhaustivo y minucioso llevado de la mano de procedimientos que refuercen el sistema ya establecido en cualquier empresa.

## **1.5 MARCO METODOLÓGICO**

### **1.5.1 Tipo de investigación**

Se realizó una investigación de campo, la cual permitió obtener la información que se requiere por medio de fuentes primarias y secundarias, es decir la información fue proporcionada por la misma institución debido a que el investigador participó en las actividades realizadas como pasante

universitario en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO).

Con respecto a la investigación de campo Carrera & Vázquez (2007) mencionan que *“en este tipo de investigación, los datos se obtienen directamente de la realidad que circunda al investigador”* (p. 86).

### **1.5.2 Nivel de investigación**

El nivel del trabajo de investigación fue descriptivo, por medio de este se realizó una descripción de todos los elementos claves relacionados con los procedimientos administrativos y contables en las cuentas por cobrar utilizados en el departamento de Administración de FUNDAUDO Monagas.

Hernández Sampieri, Fernández & Baptista (2010) hablan acerca del estudio descriptivo y lo definen como *“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”* (p. 80).

### **1.5.3 Población objeto de estudio**

En este caso para la investigación se utilizó sólo con la población, no fue necesario hacer una muestra, debido a que los recursos tanto materiales como humanos que intervinieron fueron relativamente limitados. La población de estudio fueron los documentos relacionados con las cuentas por cobrar, como lo son las facturas y controles de pago exclusivos de la Fundación. Además formó parte de la población el personal administrativo que labora en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO), el cual está compuesto por siete (7)

personas que se encuentran estrechamente relacionadas con las cuentas por cobrar que se llevan a cabo en la fundación.

Según Carrera & Vázquez (2007) *“Una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características”* (p. 87).

#### **1.5.4 Técnicas de recolección de información**

Para llevar a cabo el desarrollo de la investigación fue necesario recolectar información suficiente por medio de métodos, instrumentos y técnicas de recolección de información que permitieron desarrollar las interrogantes planteadas en la investigación.

Para obtener y recopilar los datos que se buscan en el presente trabajo de investigación se utilizaron las siguientes técnicas de recolección: la observación directa (no participativa), la entrevista no estructurada, documentación bibliográfica y revisión de páginas web.

##### **1.5.4.1 Observación directa**

En relación a la observación directa, también llamada Observación participante Méndez (2011) menciona que esta *“puede ser directa cuando el investigador pertenece al grupo, organización o realidad sobre la cual se investiga”* (p. 251). Se consideró observación directa en virtud de que la investigación se realizó en modo pasantía, es decir el investigador participó en las actividades realizadas de la Fundación en un periodo específico. Esta técnica permitió un acceso directo a la información.

#### **1.5.4.1.1 Observación directa no participativa**

A pesar de ser una observación directa, el investigador no forma parte de equipo de trabajo de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO), por lo tanto la técnica se enfocó en una observación directa no participativa.

Tamayo y Tamayo (2008) definen esta técnica como *“Aquella en la que el investigador, hace uso de la observación directa sin ocupar un determinado nivel o función dentro de la comunidad, en la cual se realiza la investigación”* (p. 164).

#### **1.5.4.2 Entrevista no estructurada**

En la investigación se ejecutaron una serie de entrevistas no estructuradas, las cuales consistieron en realizar preguntas sin algún orden específico al personal que labora en la unidad de estudio, es decir, una vez que se obtengan respuestas se generarán más preguntas relacionadas en modo de conversación.

Al respecto de la entrevista no estructurada Silva, Jesús (2008) acota *“La entrevista no estructurada sigue un formato básico o guión, cuya aplicación es libre de acuerdo con el criterio del entrevistador; las preguntas son abiertas y no estandarizadas”* (p. 167). Esta se realizó a cada integrante del personal administrativo que trata con el manejo de las cuentas por cobrar llevadas a cabo en la Fundación.

### 1.5.4.3 Documentación bibliográfica

Para las referencias textuales en la investigación se utilizó la técnica de documentación bibliográfica, porque fue necesaria la búsqueda en libros, revistas, tesis, folletos, entre otros, que contengan información de interés relacionada con el tema de investigación.

Hernández Sampieri, Fernández & Baptista (2010) hablan acerca de esta técnica mencionando que *“Son las fuentes primarias utilizadas por el investigador para elaborar el marco teórico u otros propósitos; se incluyen a final de reporte, ordenadas alfabéticamente”* (p. 353) Para esto se buscaron textos relacionados con el tema de investigación.

### 1.5.4.4 Revisión de páginas Web

Para la revisión de páginas web se accedió a Internet para así explorar los sitios más relevantes que abarcaran información clasificada y necesaria con respecto al objeto de estudio. Entre las cuales se encontró:

C.P. Raúl H. Vallado Fernández (Sin fecha de publicación).  
Administración financiera de cuentas por cobrar. Recuperado de:

[http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03\\_admonfinancieradelasCxX.pdf](http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxX.pdf)

## **1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

### **1.6.1 Ubicación geográfica**

La Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO), geográficamente se encuentra ubicada en el estado Monagas, específicamente la ciudad de Maturín, calle Monagas, Edif. Eliana piso 2, Ofic. 3.

### **1.6.2 Reseña Histórica de FUNDAUDO Maturín-Estado-Monagas**

FUNDAUDO, constituida originalmente por la Universidad de Oriente en el año 1964 como Fundación de la Universidad de Oriente y posteriormente se cambió de nombre a Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente. Tiene su sede principal en el Estado Anzoátegui (Puerto La Cruz), así mismo opera en la región Capital (Caracas) y en los demás Estados de Orientales que conforman la Universidad de Oriente: Sucre, Bolívar, Monagas, Nuevas Esparta y Puerto Ordaz.

### **1.6.3 Misión**

Servir a la comunidad productiva de la región con la visión de un futuro promisorio para sus ciudadanos y de esta manera proveer tanto a la sociedad civil, como a los sectores productivos alternativos de solución a los distintos problemas que están generándose producto de la globalización en áreas de salud, tecnología, educación, ciencias, humanidades, gerencia, administración, finanzas, cultura y artes.

#### **1.6.4 Visión**

Promover y desarrollar la Universidad de Oriente, sobre la base de la experiencia acumulada en docencia, investigación y extensión; teniendo la capacidad de estructurar un equipo multidisciplinario que mediante convenios de ayuda mutua, cooperación y autogestión, participen en programas de diagnóstico e intervención en las empresas, formando recursos humanos, brindando asesoría y diseñando proyectos en prácticamente todas las áreas del saber. Proyectándose en su entorno con altos niveles de excelencia.

#### **1.6.5 Estructura Organizativa de FUNDAUDO Monagas**

La estructura organizativa de esta Fundación está conformada por el Gerente Regional, Administración Regional, Coordinaciones, Asistente de Administración, Asistente de Coordinadores, Servicios Generales, Obreros. Donde su nivel de mando es de arriba hacia abajo.

Figura N°1: Organigrama de FUNDAUDO MONAGAS



Fuente. FUNDAUDO MONAGAS (2014)

Figura N°2: Organigrama del Departamento de Administración



Gerencia

Departamento de Administración

Asistente de Administración

Fuente. FUNDAUDO MONAGAS (2014)

## **FASE II**

### **DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

En esta fase se desarrolla de cada uno de los objetivos específicos ya planteados en su respectivo orden, los cuales conllevaron al logro del objetivo general de la investigación.

#### **2.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS A LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA FUNDACION PARA LA PROMOCION Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO MONAGAS (FUNDAUDO)**

Toda empresa que desee asegurar sus intereses debe establecer ciertas políticas de control interno que le permita comprobar el correcto funcionamiento de sus distintas actividades. Esta serie de medidas ayudan a asegurar que los activos de una institución se encuentren debidamente protegidos, cada una de ellas representa una técnica de seguridad que realiza la empresa para obtener los resultados esperados. Toda empresa debe adaptar sus políticas de control interno de acuerdo a la actividad que esta realice.

FUNDAUDO Monagas no cuenta con un manual donde se establezcan los procedimientos de control interno referentes a las cuentas por cobrar, sin embargo existen ciertos controles que por costumbre han venido realizando las asistentes de coordinación de cada una de las áreas. Las siguientes medidas de control interno son aplicadas en FUNDAUDO Monagas por el departamento de administración con respecto a las cuentas por cobrar a clientes particulares:

- 1. Creación de la cuenta por cobrar.** Generalmente el cliente que acude a FUNDAUDO Monagas por un curso o diplomado, prefiere la facilidad de pago, la fundación les da la opción de cancelar por adelantado, una parte del costo total del servicio, el cual se determinará como la inscripción, a partir de este momento se crea la cuenta por cobrar, a la cual se le realizará su respectivo seguimiento.
- 2. Seguimiento de la cuenta por cobrar.** Desde el momento en que se genera la cuenta por cobrar, esta será llevada únicamente por la persona que este encargada del área del curso o diplomado donde se originó. En este caso serían cada una de las asistentes de coordinación asignadas para cada área, igualmente, también será la persona encargada de avisarle al cliente la fecha en que comenzará el curso o diplomado.
- 3. Establecimiento de las fechas de pago.** El primer día del curso o diplomado el asistente de coordinación se encargará de establecer las fechas de pago con los clientes que adquirieron el compromiso de la cuenta por cobrar. En el caso de los cursos, ya que tienen una máxima duración de dos meses, se establecen sólo dos fechas; una al iniciar las clases, donde se paga la mitad del total de la deuda y la otra se tendrá que cancelar antes de finalizar el curso. En el caso de los diplomados, estos tienen una duración aproximada de seis (6) meses y comprenden un número de seminarios, la asistente de coordinación se pondrá de acuerdo con el deudor para dividir las cuotas a pagar entre el número de meses o entre el número de seminarios.
- 4. Recordatorios de pago.** Existen tres formas de pago en FUNDAUDO Monagas, están los depósitos y las transferencias, una vez hecho esto la persona tiene que llevar el Voucher o comprobante de transferencia a la Fundación para que le elaboren su factura y tenga constancia de lo

que ha pagado, otra forma de pago es por medio del punto de venta ubicado en la Fundación, esta información es recibida por la secretaria, la cual se encargará de pasarle la información a la asistente de coordinación para que la agregue a su respectivo control de pagos. La asistente de coordinación tendrá que revisar periódicamente estos controles de pagos para estar atenta con los clientes que no han cancelado en la fecha que les corresponde. En el caso de que no hayan pagado a tiempo esta procederá a hacerles una llamada o enviarles un mensaje de texto donde les recuerde que están retrasados con el pago.

- 5. Culminación del curso o diplomado.** Una vez culminado el curso o diplomado la Fundación tiene como política entregar el certificado de participación, para esto la persona debe haber cancelado la totalidad del costo del servicio. La asistente de coordinación se encargará de revisar cuidadosamente el control de pagos, y entregará únicamente los certificados a las personas que cancelaron por completo.
- 6. Cuentas por cobrar vencidas.** En el caso de los deudores que no se encuentren al día una vez culminado el curso o diplomado, FUNDAUDO Monagas les retendrá el certificado de participación hasta que estos cancelen el total de la deuda adquirida con la Fundación.
- 7. No se crea una provisión para cuentas incobrables.** Considerando la posibilidad de pérdidas que puede tener la Fundación por la cantidad de cuentas por cobrar generadas en las operaciones, esta no cuenta con una provisión para cuentas incobrables que le permita recuperar el dinero, en caso de que los clientes que adquirieron una cuenta por cobrar con FUNDAUDO Monagas por la prestación de un servicio, no cumplan con sus pagos o se atrasen con los mismos.

Como se puede observar La Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO), carece de ciertas políticas de control interno sobre sus cuentas por cobrar que le permitan asegurar la liquidez que le corresponde en el tiempo establecido. Dichas políticas aplicadas podrían evitar el logro de las metas propuestas y planificadas por la fundación, ya que si un cliente que no ha cancelado por completo el total de su deuda y terminó de recibir la capacitación del curso o diplomado y no necesita con urgencia el certificado que le corresponde, podría no cancelar hasta que le sea necesario. Las normas de control interno de las cuentas por cobrar de la fundación, deberían tener un mayor grado de rigidez en las políticas de financiamiento que le permita garantizar los ingresos causados pero no percibidos por concepto de las cuentas por cobrar en el tiempo establecido.

Las políticas del crédito o financiamiento se establecen con la finalidad de garantizar la liquidez de este, para ello se toman en cuenta ciertos aspectos tanto cualitativos como cuantitativos que posee el cliente, Vallado Fernández nombra algunos de ellos diciendo: *“Para evaluar el crédito, los administradores deben considerar: 1. La Solvencia moral del acreditado, 2. La Capacidad financiera de pago, 3. Las Garantías específicas, 4. Las Condiciones generales de la economía, 5. La Consistencia del cliente”* (P. 95).

La cobertura la solvencia moral del acreditado, en ella se analiza la probabilidad de que el cliente pague puntualmente sus pagos. La capacidad financiera de pago, en esta se examina la información financiera y experiencia en relaciones comerciales del consumidor para así conocer su capacidad de pago. Avalar el crédito es una buena estrategia, por ello existen las garantías específicas, en ellas se respaldan los pagos pendientes

que se generan con el cliente, así también encontramos la cobertura, la cual está representada por seguros que resguardan los intereses de la empresa. Tomando en cuenta estos aspectos se puede evaluar el tipo de cliente y considerar si sería recomendable otorgarle el crédito y/o si este debería ser a corto o largo plazo.

Las siguientes medidas de financiamiento son aplicadas en FUNDAUDO Monagas para las empresas que constantemente solicitan sus servicios para la capacitación de su personal:

- ✓ **Historial de la empresa con la FUNDAUDO.** Si la empresa contrató anteriormente los servicios de la Fundación, se hace una revisión de la relación de pagos del cliente (si canceló en las fechas establecidas o canceló fuera de los plazos), esto con el objetivo de evitar tener un cliente moroso.
- ✓ **Tipo de empresa.** Se evalúa el tipo y magnitud de empresa y su posición en el mercado para llegar a un acuerdo del costo de la prestación del servicio y de aceptar el crédito como forma de pago establecer el total de cuotas a pagar por el cliente.
- ✓ **Establecimientos de fechas de pago.** Generalmente las empresas buscan cursos básicos para su personal, por lo cual estos cursos tienen una duración aproximada de un mes. Tomando en cuenta que las facturas que se emiten a las empresas se lo hacen por la totalidad del costo del servicio, se establecen normalmente dos fechas de pago, una al iniciar el curso y otra al finalizar el curso (antes de finalizar el mes), esto considerando que la Fundación deberá cancelar el monto de IVA causado por esa factura ese mes.

A pesar de ser una Fundación sin fines de lucro, FUNDAUDO Monagas ante el fisco se caracteriza por ser un contribuyente más ante los distintos tributos del país, por lo tanto se encuentra declarando y pagando el impuesto al valor agregado (IVA) y el Impuesto sobre la Renta (ISLR) en las fechas establecidas.

FUNDAUDO Monagas genera una cantidad de gastos operativos variables y fijos para mantenerse en funcionamiento, entre ellos se encuentran: el pago de nómina del personal, mantenimiento de las aulas, alquiler de locales, honorarios profesionales del profesorado, entre otros. Al finalizar cada curso y diplomado que ofrece la institución se realiza la llamada “Liquidación”, que no es más que un cálculo que hace la asistente de coordinación, donde refleja los ingresos brutos, gastos variables, gastos fijos, posible excedente y distribución del excedente que se generaron por la prestación de ese servicio. Además Cabe destacar que por cada curso y/o diplomado que realice debe compartir el 10% de ese ingreso con FUNDAUDO central para el beneficio de ambas.

## **2.2 DESCRIPCION DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EFECTUAR EL REGISTRO Y MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS (FUNDAUDO)**

### **2.2.1 Fuentes de ingreso de FUNDAUDO Monagas**

Las cuentas por cobrar dependerán de las fuentes de ingreso que posea la institución. Actualmente FUNDAUDO Monagas posee cuatro (4) fuentes de ingreso, las cuales son: Cursos por área de adiestramiento,

proyectos y estudios especiales, alquileres (local y equipos audiovisuales) y comisiones administrativas.

### **2.2.1.1 Cursos por áreas de adiestramiento**

Representa la principal fuente de ingreso de FUNDAUDO Monagas debido a que ofrecen una gran variedad de cursos y diplomados, siendo esta su actividad principal, entre los cuales se encuentran:

- a) **Área Legal y Salud:** comprende cursos como asistente en farmacia, auxiliar de laboratorio, auxiliar dental, actualización tributaria, I.S.L.R, nómina. en cuanto a diplomados se encuentran salud integral y envejecimiento corporal, salud ocupacional, relaciones laborales, entre otros.
- b) **Área de Administración y Educación:** comprende cursos tales como: Curso de Formación y Actualización docente a Nivel superior (CURFAD) y diplomados Auditoría Fiscal Tributaria y Administración Tributaria.
- c) **Área Petrolera y Construcción:** se encuentran cursos como: seguridad industrial, psicología de trabajo, inspección de obras, planificación de proyectos. En cuanto a Diplomados en esta área se encuentran: Control de Riesgos Industriales, Formulación y Evaluación de Proyectos, Crudo Pesado, entre otros.
- d) **Área de Informática y Desarrollo Personal:** incluyen cursos tales como Autocad 2D y 3D, Ms. Excel avanzado, Project, Control de Proyectos, Autoestima Liderazgo, Atención al cliente, por mencionar algunos

### **2.2.1.2 Proyectos y Estudios Especiales**

Esta actividad de la Fundación consiste en prestar asesoría y estudio en áreas de impacto ambiental, caracterización ambiental, Biorremediación, Estudios Genéticos, Uso de la tierra, Asesoría en Administración de Fincas, Asesoría en Materia Tributaria, Laboral y Administrativa, asesoría en Pre y Postgrado.

### **2.2.1.3 Alquileres de salas y equipos audiovisuales**

En ocasiones la Fundación presta servicio de alquiler en cuanto a salas y equipos audiovisuales.

### **2.2.1.4 Comisiones administrativas**

Estas comisiones son generadas por la Administración de los recursos financieros de Tecnología Educativa.

Siendo la prestación de servicio de cursos y diplomados la principal actividad y fuente de ingreso de la Fundación, a continuación se hará un resumen de los procedimientos administrativos realizados a la hora de generarse un cuenta por cobrar por la prestación de este servicio.

## **2.2.2 Procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar en FUNDAUDO Monagas**

Los procedimientos administrativos están representados por todas y cada una de las operaciones llevadas a cabo en la institución y unidades administrativas que esta posea.

El proceso administrativo de las cuenta por cobrar en FUNDAUDO Monagas inicia una vez que el cliente interesado en obtener el servicio de la Fundación cancele la pre-inscripción del curso y/o diplomado a la recepcionista (Este puede ser por medio de depósitos, transferencias o por el punto de venta), la cual le emitirá un recibo de pago que consta el abono realizado. De este recibo de pago se generaran tres ejemplares: un original que es entregado al cliente, una copia que es entregada al asistente de coordinación del área a la que corresponda (para el control de pago) y una copia para el respectivo control de la administración.

La asistente de coordinación es la persona encargada de llevar el debido control de las cuentas por cobrar, una vez que se complete la matricula mínima de participantes en algún curso y/o diplomado, la asistente de coordinación procede a llamar a cada uno de los clientes pre-inscritos para que hagan efectiva su inscripción y así poder comenzar lo más pronto posible con el curso y/o diplomado a realizar.

Al hacer efectiva la inscripción se crea una cuenta por cobrar con el cliente, ya que se cancela solo una parte del costo total del servicio, al iniciar la capacitación, la asistente de coordinación acordará con el deudor las fechas de pago.

Una vez archivados el comprobante y recibo de pago la asistente de coordinación de la respectiva área del curso y/o diplomado, procede a llevar el control de pagos de cada uno de los participantes de la matrícula, este lo hace por medio del programa Excel, en el cual especifica los datos del participante (Nombres, Apellidos, Cédula y número de Teléfono) y cada uno de los pagos que este va realizando (Costo total, fecha de pago, n° de recibo, cuota).

La siguiente imagen pertenece a un control de pago correspondiente a un diplomado de Relaciones Laborales, en ella se puede visualizar la forma en la asistente de coordinación de esta área lleva el control de los participantes de Diplomado.



Figura N°3: Control de pago

FUNDACION PARA LA PROMOCION Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE FUNDAUDO									
CONTROL DE PAGO									
NOMBRE DEL DIPLOMADO:		RELACIONES LABORALES							
DURACION: 160 HORAS									
Nº	NOMBRE Y APELLIDO	CI	COSTO	PRE- INSC.	FECHA PAGO	Nº RECIBO	INSCRIP- CION	IVA	Inscrip- cion sin IVA
1	MARICARMEN FLORES	16.807.884	3.000,00		21-10-08	5273	550,00	58,93	491,07
2	MARIA PEREZ	19.781.051	3.000,00		10/10/2011-15/05/12	12896/14244	400,00	42,86	357,14
3	BEATRIZ GUERRA	11.449.694	3.000,00		14-11-11	13171	325,00	34,82	290,18
4	LILIANALEJANDRA REYES	18.272.528	3.500,00		26-03-12	13911	500,00	53,57	446,43
5	JOSE LUIS MARIN SOSA	18.272.922	3.500,00		26-03-12	13912	500,00	53,57	446,43
6	CARLOS FLORES	18.274.251	3.500,00		26-03-12	13913	500,00	53,57	446,43
7	JUANA BASTARDO	9.297.616	3.500,00		10-04-12	13950	500,00	53,57	446,43
8	MARIA JOSE ALTURE	19.415.435	3.500,00		13-04-12	13996	500,00	53,57	446,43
9	LUIS MANUEL ROMERO	15.632.467	3.500,00		16-04-12	14029	500,00	53,57	446,43
10	YADILYS PINO	12.661.727	3.500,00		20-04-12	14047	500,00	53,57	446,43
11	ELSYE MOREIRA	13.631.728	3.500,00		02-05-12	14130	500,00	53,57	446,43
12	DAFNELI FUENTES	13.248.021	3.500,00		02-05-12	14132	500,00	53,57	446,43
13	ADRIANA RODRIGUEZ	11.336.577	3.500,00		02-05-12	14131	500,00	53,57	446,43
14	CARMEN MENESES	11.780.229	3.500,00		03-05-12	14150	500,00	53,57	446,43
15	EDGAR LIRA	17.591.337	2.800,00		17-05-12	14257	200,00	21,43	178,57
16	KEILYS VELIZ	15.511.137	3.150,00	100,00	27-06-12	14567	400,00	42,86	357,14
17	YANETZI SALMERON	17.721.847	2.800,00		19-05-12	14300	500,00	53,57	446,43
18	ANIBAL CASTILLO	17.722.054	3.500,00		29-05-12	14340	500,00	53,57	446,43
19	SILVIA LEONETT	14.507.081	3.500,00		02-06-12	14365	500,00	53,57	446,43
20	KARINA SILVA	18.273.097	2.926,00		02-06-12	14368	700,00	75,00	625,00
21	MARIA VIRGINIA PAISANO	17.240.489	2.926,00		02-06-12	14368	700,00	75,00	625,00
22	JOSE PADRINO	20.248.832	2.926,00		02-06-12	14368	700,00	75,00	625,00
23	ANNY AVILA	17.114.025	2.926,00		02-06-12	14368	700,00	75,00	625,00
24	LUISA BARCENAS	14.047.303	3.500,00	100,00	02-06-12	14371	500,00	53,57	446,43
25	EVELIN SEQUEA	16.712.706	3.500,00	100,00	05-06-12	14397	500,00	53,57	446,43
26	MISLENIS VELASQUEZ	15.029.472	3.136,00		EXON.	ESVEN		0,00	0,00
27	BELITZA GUERRA	19.416.357	3.500,00	100,00				0,00	0,00
28	IBELITCE MONTILLA	13.544.538	3.500,00	100,00				0,00	0,00
							<b>12.675,00</b>	<b>1.358,04</b>	<b>11.316,96</b>

Fuente: FUNDAUDO-MONAGAS (2014)

Por cada pago que realiza el cliente, se genera una factura con su respectivo monto y luego se incluye en este formato, sin embargo este no siempre se encuentra actualizado, ya que el sistema de facturación de FUNDAUDO presenta varios inconvenientes, razón por la cual las facturas no son entregadas a tiempo a la asistente de coordinación. En ocasiones, en la Fundación se han extraviado facturas, lo cual ha generado problemas con el cliente y este tiene que llevar su soporte para demostrar que si realizó el pago. Este es el único control que lleva a cabo FUNDAUDO Monagas con respecto a los clientes que han obtenido una cuenta por cobrar por la adquisición de sus servicios.

La asistente de coordinación revisará periódicamente los controles de pagos para estar atenta con los clientes que no han cancelado en la fecha que les corresponde y en caso de que estos existan, procederá a hacerles una llamada o enviarles un mensaje de texto donde le recuerde que se encuentra atrasado con el pago.

Al finalizar el curso o diplomado se hace una revisión nuevamente del control de pago, si la persona pago la totalidad de la deuda, se le entrega su respectivo certificado de participación. Si la persona que contrajo la cuenta por cobrar no la ha terminado de cancelar aun, se le retendrá el certificado de participación hasta entonces.

### 2.2.3 Flujograma de los Procedimientos Administrativos de las Cuentas por Cobrar en FUNDAUDO Monagas

Figura N°4: Flujograma de los procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar en FUNDAUDO Monagas



Fuente: Realizado por el Autor (2014)

#### **2.2.4 Procedimientos Contables de Las Cuentas por cobrar en FUNDAUDO Monagas**

Los procedimientos contables comprenden todos y cada uno de los pasos que se siguen para realizar el registro de las transacciones y operaciones que realiza la empresa o institución. Su objetivo primordial es el análisis y registro de los resultados obtenidos para reflejar su situación financiera real y demostrar si se cumplieron las metas establecidas

La Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO) cuenta con el Sistema Administrativo Interdependiente (SAINT) para realizar el registro de sus operaciones contables. Este sistema cuenta con una gran cantidad de características que hacen más fácil el trabajo que se realiza en el departamento de administración de esta institución tales como: generar automáticamente todos los asientos contables, libro diario, libro mayor, estados financieros, maneja la retención de impuestos, control de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, entre otros.

En el plan de cuentas de este sistema se encuentra contemplado todos y cada uno de los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos que posee la Fundación. Mensualmente se realiza una conciliación bancaria que les permite verificar los ingresos registrados en el sistema con los ingresos que fueron reflejados en los distintos bancos que poseen.

Las cuentas por cobrar forman parte de los activos de la fundación, es por esto que se encuentran en el plan de cuentas del sistema. Sin embargo esta cuenta no es utilizada a la hora de registrar las operaciones, es decir en

el sistema SAINT no hay registro de las cuentas por cobrar generadas en operaciones.

Cuando un cliente desea inscribirse en uno de los cursos y/o diplomados que ofrece la institución puede pagar parte de su costo total y quedar en deuda por lo restante, es aquí cuando se genera la cuenta por cobrar, sin embargo la factura que es emitida en ese momento es por el monto que está cancelando y no por el costo total del servicio. A raíz de esto surge la omisión del registro de las cuentas por cobrar en el sistema, ya que no hay documento que la respalde. El asiento del registro de la operación queda de la siguiente manera:

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
20 / 02 / 2013	-1-		
1.1.01.01.001	Banco	500,00	
4.2.1.05.001	Ingresos por área de Administración		446,43
3.1.03.02.001	Debito Fiscal		53,57
	P/R El ingreso a banco según factura Nº xx		

A simple vista se puede observar que no se está incluyendo la cuenta por cobrar que se ha generado en la operación, solo registra la entrada a banco por el monto cancelado por el cliente.

Sin embargo, al momento de registrar los ingresos en el sistema SAINT se necesita tener a mano tanto la factura como su soporte (Depósito o punto de venta), en ocasiones se extravía este soporte y como es necesario el

registro de la factura, se opta por la opción de registrar esta operación como una cuenta por cobrar, por lo que el registro en el sistema queda de la siguiente forma:

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
20/02/2013	-1-		
1.1.02.01.001	Cuentas por cobrar a cliente	500,00	
4.2.1.05.001	Ingresos por área de Administración		446,43
3.1.03.02.001	Debito Fiscal		53,57
	P/R La venta a crédito según factura xx		

De esta manera se da a conocer que no quedan registrados en el sistema contable las cuentas por cobrar generadas en las operaciones, así como tampoco queda registro de los montos totales de los cursos y/o diplomados donde se generó una cuenta por cobrar en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO).

Normalmente para que se cree una cuenta por cobrar en primer lugar debe estar reflejado el monto total del servicio en la factura. Si la Fundación aplicara esto, es decir emitiera sus facturas por el monto completo del servicio a los clientes que están optando por pagar a crédito, se crearía de manera formal la cuenta por cobrar, de esta forma se realizaría correctamente el registro en el sistema SAINT. El primer asiento al crearse la cuenta por cobrar quedaría de la siguiente forma:

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
20/02/2013	-1-		
1.1.01.01.001	Banco	500,00	
1.1.02.01.001	Cuentas por cobrar a cliente	3000,00	
4.2.1.05.001	Ingresos por área de Administración		3125,00
3.1.03.02.001	Debito Fiscal		375,00
	P/R El ingreso a banco y la cuenta por cobrar por lo restante de la factura XX		

De esta forma debería quedar el asiento contable a la hora de generarse una cuenta por cobrar por cobrar con el cliente, existe una entrada a Banco por el aporte inicial que está pagando el cliente (la inscripción), se crea la cuenta por cobrar por el resto de la deuda y se le da de baja a los ingresos del área correspondiente del curso o diplomado y por supuesto el débito fiscal generado.

Los abonos que se realice el cliente por lo adeudado conllevan a disminuir la cuenta por cobrar, quedando el asiento de la siguiente manera:

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
20/03/2013	-2-		
1.1.01.01.001	Banco	500,00	
1.1.02.01.001	Cuentas por cobrar a cliente P/R El ingreso a banco por el pago de la cuenta por cobrar.		500,00

Se hace la entrada a banco por el monto que se está cancelando y se le da salida por ese mismo monto a la cuenta por cobrar a cliente anteriormente generada. Este mismo asiento se realizará hasta que el cliente cancele el total de la deuda, de esta forma se le habrá dado de baja por completo a la cuenta por cobrar y se habrá extinguido el compromiso.

### **2.3 ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS Y LAS LIMITACIONES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LAS CUENTAS POR COBRAR APLICADOS EN LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS**

A continuación se establecen las fortalezas y limitaciones de los procedimientos administrativos y contables para las cuentas por cobrar, aplicado en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas.

#### **2.3.1 Fortalezas**

##### **1) Se hace respaldo de la información sobre el control de las cuentas por cobrar llevado por las asistentes continuamente**

Como fue mencionado anteriormente, las asistentes de coordinación llevan un control de las cuentas por cobrar por medio de un formato en Excel, periódicamente este documento es impreso para tenerlo en físico y es respaldado en el computador para evitar una pérdida casual. De igual forma son archivados los recibos de pagos y facturas generadas por el cliente, de manera de tenerlos siempre a mano en casos de tener que verificar alguna información.

**2) Se les hace un recordatorio a los clientes que no han cancelado en el tiempo establecido**

A los clientes que contraen una cuenta por cobrar, al iniciar el curso y/o diplomado se les indica las fechas en las que deberán cancelar las cuotas correspondientes a las deudas totales con la Fundación, las asistentes de coordinación revisan periódicamente su control de pago para visualizar quienes han pagado y quienes no lo han hecho. En el caso de las personas que no han cancelado aún se les envía un recordatorio de pago para que estén al pendiente de ello.

**3) Toman medidas cuando es culminado el curso o diplomado y el cliente no ha pagado el total de su deuda**

Una vez finalizado el curso o diplomado se hace una revisión del control de pagos para verificar que los participantes que contrajeron la cuenta por cobrar hayan cancelado el total de la deuda, si el cliente cancela por completo se procede a entregarle el certificado, si aún tiene una deuda con la Fundación se le retendrá el certificado hasta que la cancele por completo.

**4) Cuenta con un personal capacitado en el departamento de administración**

La Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente, caracterizándose por ser una organización de aprendizaje tiene el deber de tener a su disposición un personal capacitado y adiestrado para el trabajo que se realiza día a día, en cuanto a las cuentas por cobrar no son la excepción, cada una de las asistentes de coordinación están preparadas

para tratar con el adeudado, cumpliendo todas y cada una de las políticas de la Fundación.

### **5) Excelente clima organizacional dentro de la fundación**

Este factor favorece en el buen desenvolvimiento de las actividades que se realizan a diario dentro de la Fundación, creando así un excelente desempeño laboral en ella.

#### **2.3.2 Limitaciones**

##### **1) No cuentan con un manual de normas, políticas o procedimientos predeterminados referentes a las cuentas por cobrar**

En FUNDAUDO Monagas a la hora de hacer el seguimiento de las cuentas por cobrar generadas por la prestación de sus servicios, no cuentan con unas normas ya establecidas en un manual sino con unas políticas de control interno creadas por las mismas asistentes de coordinación, es decir, no existe un manual donde se establezcan políticas, normas o procedimientos a seguir con respecto a las cuentas por cobrar, además es importante aclarar que estas políticas aplicadas, no le permiten tener la seguridad de que van a recibir el total de lo adeudado con el cliente.

##### **2) No se hace un registro contable de las cuentas por cobrar generadas por clientes particulares de la Fundación en el sistema SAINT.**

Como se mencionó anteriormente, FUNDAUDO Monagas no hace un registro contable en el sistema sobre las cuentas por cobrar generadas por la

prestación de sus servicios, una de las causas de esta situación se debería a que la Fundación cuando contrae la cuenta por cobrar con el cliente, emite la factura por el monto que se está cancelando en ese momento y no por el monto total del servicio a prestar. De esta manera no se estaría reflejando en la contabilidad de la Fundación el total de ingresos que se percibirán por la prestación los servicios que ofrece la Fundación.

### **3) Carecen de procedimientos para la cobranza de la cuenta por cobrar**

Dentro de las políticas de control interno de las cuentas por cobrar que aplican en la fundación, se encuentra solo un procedimiento de cobro, y es cuando el asistente de coordinación en sus revisiones periódicas de los controles de pago se da cuenta que algún cliente no cancelo en su fecha respectiva, es aquí cuando esta procede a enviarle un mensaje de texto o hacerle una llamada telefónica donde le indique al participante que ha pasado su fecha de pago y que debe cancelar lo antes posible, a partir de aquí a la Fundación solo le queda esperar que el cliente cancele la deuda atrasada.

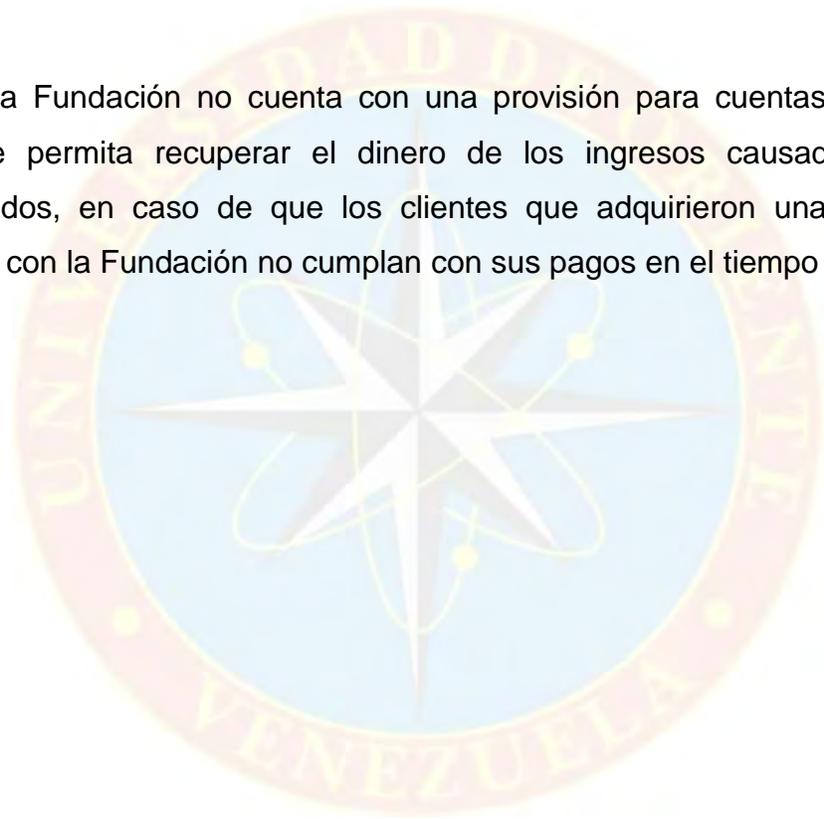
### **4) Al finalizar el curso o diplomado generalmente no se ha cobrado la totalidad de la deuda contraída por cuentas por cobrar**

Debido a los débiles normas y procedimientos de cobro con respecto a las cuentas por cobrar es muy común que al finalizar el curso y/o diplomado el participante que ha contraído la cuenta por cobrar no ha cancelado aun el total de la deuda, es el momento en que FUNDAUDO Monagas visualiza que

no percibió lo que aspiraba en el tiempo determinado. La Fundación aplica medidas reteniendo el certificado de participación del curso y/diplomado hasta que el participante cancele el total de la deuda, sin embargo esta medida no garantiza el cumplimiento de la obligación del cliente.

#### **5) No cuentan con una provisión para cuentas incobrables**

La Fundación no cuenta con una provisión para cuentas incobrables que le permita recuperar el dinero de los ingresos causados pero no percibidos, en caso de que los clientes que adquirieron una cuenta por cobrar con la Fundación no cumplan con sus pagos en el tiempo establecido.



## **FASE III**

### **CONSIDERACIONES FINALES**

#### **3.1 CONCLUSIONES**

La Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO), es una institución dedicada a la prestación de servicios, su actividad principal es la formación académica, la cual ejercen por medio de cursos y diplomados profesionales, brindando asesoría y diseñando proyectos en prácticamente todas las áreas del saber, proyectándose en su entorno con altos niveles de excelencia. Las cuentas por cobrar tienen gran relevancia en esta institución debido a que es una facilidad de pago que esta ofrece a la hora de prestar sus servicios de cursos y/o diplomados, es por ello que se debería contar con estrictas políticas y normas para el control de estas operaciones, las cuales le permitirán obtener la liquidez de este activo.

Durante el lapso de investigación y de acuerdo a lo observado en FUNDAUDO Monagas, se pueden llegar a las siguientes conclusiones:

- La Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO), no cuenta con un manual o reglamento que les indique los pasos a seguir una vez contraída la deuda con el cliente. La falta de unas estrictas políticas de control interno de las cuentas por cobrar es un factor que contribuye al hecho de que se produzcan atrasos en pago de las cuotas por parte de los participantes de los cursos y/o diplomados.

- Las facturas emitidas por la Fundación a la hora de crearse la cuenta por cobrar expresan solo el monto cancelado y no el total de la deuda, dejando sin registro la deuda que se ha contraído con el cliente.
- El control de pago de las cuentas por cobrar que llevan las asistentes de las distintas coordinaciones en el programa Excel no siempre está actualizado, debido a ciertas facturas les son entregadas con retrasos. En ocasiones se pierden los soportes de pago y hasta las facturas, esto causa que el control de pago que llevan las asistentes de coordinación no se encuentre actualizado y sea poco confiable. Por otro lado hay casos en que el cliente cancela parte de su deuda por medio de depósitos y no lleva el Voucher a la institución para que le emitan su factura, como el asistente no tiene constancia del depósito asume que el cliente se ha retrasado en los pagos.
- Las cuentas por cobrar no son registradas en el sistema que posee la Institución, es decir del Sistema Administrativo Interdependiente (SAINT), sin embargo las asistentes de cada coordinación llevan el control de las cuentas por cobrar en una hoja de Excel. Es decir, no quedan registros contables de las operaciones sobre cuentas por cobrar que se generan en la Fundación, el único control que se lleva es el control de pago que manejan las asistentes de las distintas coordinaciones, y como se mencionó anteriormente, en ocasiones este suele estar desactualizado.
- Existe retraso en el pago de las cuotas por parte de los clientes, lo cual genera una alta morosidad, esto se debe por la razón de no existir una estricta política de cobranza, es decir muchas veces termina el curso o diplomado y la mayoría de la matrícula no ha cancelado por completo el valor del servicio prestado, siendo estos los que han contraído una cuenta por cobrar con la Fundación.

### 3.2 RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se hacen con la finalidad de aplicar los correctivos necesarios en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar, por los conceptos de los servicios prestados en los diferentes cursos y diplomados dictados por FUNDAUDO Monagas, con el objetivo de lograr que los estudiantes estén al día con el pago de las cuotas. Dentro de las recomendaciones a considerar, se tienen las siguientes:

- Tomando en cuenta la importancia del registro de las operaciones de manera correcta se propone la siguiente recomendación para realizar un registro de las cuentas por cobrar en el sistema contable.

El plan de cuentas del Sistema Administrativo Interdependiente (SAINT) que tiene FUNDAUDO Monagas, posee en sus activos la cuenta por cobrar, en ella se encuentran las cuentas por cobrar a clientes, se podría crear dentro de esta una cuenta llamada “Cuenta por cobrar Diplomados”, donde se incluirán los diplomados de cada área. Por ejemplo:

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>
<b>1.1.02</b>	<b>Cuentas por cobrar</b>
1.1.02.01	Cuentas por cobrar Diplomados
1.1.02.01.001	Administración Tributaria I
1.1.02.01.002	Relaciones Laborales
1.1.02.01.003	Seguridad Industrial

Esto con el fin de registrar desde un principio el monto total de la deuda de cada diplomado en estas cuentas, de esta forma cada vez que un cliente perteneciente a uno de estos diplomados abone parte de su deuda, se registrará el ingreso en el sistema y la cuenta irá disminuyendo acorde con los ingresos que esta tendrá.

Ejemplo del primer registro:

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
20/02/2013	-1-		
1.1.01.01.001	Banco	500,00	
1.1.02.01.001	Cuentas por cobrar Tributaria I	2.500,00	
4.2.1.05.001	Ingresos por área Administrativa		2678,57
3.1.03.02.001	Debito Fiscal		321,43
	P/R la cuenta por cobrar generada según factura N° XX		

Ejemplo de abonos a la cuenta:

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
25/03/2013	-1-		
1.1.01.01.001	Banco	500,00	
1.1.02.01.001	Cuentas por cobrar Tributaria I		500,00
	P/R la entrada a banco por el abono de la cuenta por cobrar		

Cada vez que los clientes de dicho diplomado cancelen parte de la cuenta por cobrar esta se irá disminuyendo, hasta que la cuenta se extinga. Es aquí cuando se ha cancelado el monto total de deuda de los clientes que la obtuvieron en ese diplomado. Si de lo contrario termina el diplomado y no se le ha dado de baja por completo a la cuenta, el sistema por medio de un mayor analítico indicará el monto restante de la deuda.

El objetivo de esta recomendación es que queden registradas las cuentas por cobrar que se generan en la Fundación en el sistema contable, de manera que se lleve una contabilidad de manera correcta.

- **Establecer periodo de pago una vez culminado el curso y/o diplomado:** Tomando en cuenta la cantidad de morosos que hay al termino de los cursos y diplomados, la fundación debería establecer un periodo de pago, ya que en situaciones como estas el cliente que no necesita el certificado de asistencia con urgencia, no le parecerá necesario terminar de pagar su deuda aún, si se crea un límite de tiempo para que se extinga la deuda y de esta manera anular la entrega del certificado, el cliente podría sentirse presionado y cancelar lo adeudado para así no perder lo ya aportado y su certificado correspondiente. Por ejemplo en el caso de los diplomados que tienen una duración aproximada de seis meses, al culminar este se podría establecer un periodo de pago de un mes a más tardar para que el cliente se sienta comprometido con la Fundación y cancele el resto de lo adeudado.
- **Crear una provisión para cuentas incobrables:** FUNDAUDO Monagas podría crear una provisión para cuentas incobrables que le permita determinar perdidas por no realizar cobranzas a tiempo, en

caso de que los clientes que adquirieron una cuenta por cobrar con la Fundación no cumplan con sus pagos o abandonen las clases.

- **Crear un manual de normas y políticas con respecto a las cuentas por cobrar:** Al crear un manual donde establezcan políticas y normas estrictas de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar, le permitirán al asistente de coordinación reforzar el control que lleva, esto con la finalidad de obtener procedimientos que aseguren a la Fundación recibir el total la deuda contraída con el cliente.
- **Emitir factura por el monto total del curso o diplomado:** Actualmente cuando la Fundación le ofrece la facilidad el pago al cliente, este tiene que realizar un primer pago (Inscripción), es aquí donde se debería crear la cuenta por cobrar pero la institución emite la factura por el monto que está cancelando el cliente, es decir no queda registro alguno de que se ha creado una cuenta por cobrar. Se recomienda emitir la factura por el monto total del servicio con el objetivo de crear una cuenta por cobrar de manera formal con el cliente, y así reforzar el compromiso que se adquiere con este.

## DEFINICION DE TÉRMINOS

- **Actividades:** componen la cantidad de trabajo específico que debe realizar una unidad o una persona de la organización para que se pueda cometer las funciones o de otra forma elevarla a la práctica.
- **Administración:** actividad encaminada a la conservación y explotación de un patrimonio según naturaleza y sin posibilidad de enajenarlos
- **Control:** es utilizado con el fin de cohibir o limitar ciertos tipos de desvíos indeseables o de comportamientos no aceptados. Forma parte del proceso administrativo, del mismo modo que la planeación, la organización y la dirección.
- **Control interno:** se define como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.
- **Control interno administrativo:** conjunto de principios, reglas, acciones, mecanismos y procedimientos que conjuntamente con un grupo de personas hacen posible lograr los objetivos establecidos por la organización.
- **Cuenta:** se define como el conjunto de operaciones relativas a una misma persona, expresado en valores monetarios y reconocidas bajo una denominación adecuada.
- **Cheque:** son los documentos que movilizan el efectivo que se disponen en una cuenta corriente, por lo cual deben establecer ciertos controles básicos para evitar posibles fraudes con el numerario.

- **Cuentas por cobrar:** son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios.
- **Debito Fiscal:** a los efectos del cálculo del Impuesto al Valor Agregado (IVA), se denomina débito fiscal a la obligación tributaria derivada de cada una de las operaciones gravadas, la cual se determina aplicando en cada caso la alícuota del impuesto sobre la correspondiente base imponible. El monto del débito fiscal deberá ser trasladado por los contribuyentes ordinarios a quienes funjan como adquirentes de los bienes vendidos o receptores o beneficiarios de los servicios prestados, quienes están obligados a soportarlos.
- **Factura:** documento que el vendedor entrega al comprador y que acredita que ha realizado una compra por el importe reflejado en el mismo.
- **Facturación:** medio por el cual el cliente es informado del monto que debe por los bienes y/o servicios, esto debe hacerse de manera correcta y oportuna.
- **Ingresos:** dinero o equivalente monetario que es ganado o recibido como por la contrapartida por la venta de bienes y servicios.
- **Procedimiento:** manera de hacer algo. Sección de un programa que realiza unas operaciones definidas y enfocada en un fin.
- **Proceso:** es el conjunto de actividades que se unen en forma racional para lograr los objetivos.
- **Registros Contables:** son la memoria permanente de toda empresa porque muestran todo lo que sucedió durante un periodo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Balestrini Acuña, María. (2006). Como se elabora el proyecto de investigación. Editorial: BL Consultores asociados, Servicio Editorial.
- Brito, José A. (2009), Contabilidad financiera 8va edición. Editorial: Ediciones Centro de Contadores.
- Carrera, Liduvina & Vazquez, Mireya (2007). Técnicas en el trabajo de investigación. Editorial: Panapo de Venezuela.
- Catacora, Fernando. (2005). Sistemas y Procedimientos Contables. Editorial: MacGraw Hill
- Chiavenato, Idalberto (2006), Introducción a La Teoría General De La Administración, Séptima Edición. Editorial: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, Pilar. (2010). Metodología de la investigación (Quinta edición). Editorial: Mc Graw Hill Educación (Perú).
- Lara Bueno, María Isabel (2007), Manual Básico de Revisión y Verificación Contable. Editorial DYKINSON. Madrid.
- Méndez, Carlos Eduardo (2011). Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. Editorial: Limusa
- R. Charles Moyer, James R. Mc Guigan, William J. Kretlow. Administración Financiera Contemporánea, Editorial: Thomson, Edición. 9 (México).
- Silva, Jesús Alirio (2008). Metodología de la investigación: Elementos básicos. Editorial: COLEGIAL BOLIVARIANA, C.A.

**Documento obtenido de un sitio web:**

➤ C.P. Raúl H. Vallado Fernández (Sin fecha de publicación).  
Administración financiera de cuentas por cobrar. Recuperado de  
[http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03\\_admonfinancieradelasCxC.pdf](http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf)

➤ Documento obtenido de un sitio web:

Yosaira Siso Gómez (2008), Gerencia educativa. (Cumaná, Venezuela).

Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos75/gerencia-educativa/gerencia-educativa.shtml>



## HOJAS METADATOS

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

<b>Título</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, EN LA FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO MONAGAS (FUNDAUDO)</b>
<b>Subtítulo</b>	

**Autor(es):**

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Moreno F., Daryelys D.</b>	<b>CVLAC</b>	<b>C.I. 19.256.876</b>
	<b>e-mail</b>	<b>darye13@hotmail.com</b>
	<b>e-mail</b>	<b>Darye20@gmail.com</b>

**Palabras o frases claves:**

Cuentas por cobrar
Control interno
Procedimientos administrativos y contables
Políticas crediticias
Fundaciones Educativas
FUNDAUDO

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	CONTADURÍA PÚBLICA

### Resumen (Abstract)

El objetivo general de la investigación fue el análisis de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar en el departamento de administración, en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO). Para ello fue necesario la identificación de las políticas de control interno aplicadas a las cuentas por cobrar en la Fundación, la descripción de los procedimientos administrativos y contables para efectuar el registro y manejo de la cuentas por cobrar, y realizar un análisis de las fortalezas y limitaciones de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar que presenta FUNDAUDO Monagas. El análisis se realizó por medio de una investigación de campo, pudiéndose evidenciar los procedimientos administrativos y contables que se realizan en el departamento de administración. Se utilizaron técnicas para la investigación tales como: la observación directa y entrevista no participativa, entre otras, que permitieron recaudar la información necesaria para emitir una opinión acertada. Luego de finalizar el estudio, se llegó a la conclusión de que existen ciertas limitaciones en los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar realizados en la Fundación, debido a que no poseen un manual donde establezcan los procedimientos a realizarse. La fundación podría crear un manual donde establezcan políticas y normas estrictas de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar que le permitan al asistente de coordinación reforzar el control que lleva sobre ellas, esto con la finalidad de obtener procedimientos que aseguren a la Fundación recibir el total la deuda contraída con el cliente.

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

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Profa. Lorena Hernández	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>	C.I. 12.160.517
	<b>e-mail</b>	lorenahernandez012@gmail.com
	<b>e-mail</b>	
Profa. Maricelys Ramos	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>	C.I. 8.364.750
	<b>e-mail</b>	maripilin@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	
Profa. Fanny Rangel	<b>ROL</b>	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	<b>CVLAC</b>	C.I. 9.299.924
	<b>e-mail</b>	Rangelba77@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2014	04	03

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

Archivo(s):

<b>Nombre de archivo</b>
<b>TrabajoDeGradoDaryelsMoreno.docx</b>

**Alcance:**

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

**Título o Grado asociado con el trabajo:**

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

---

**Nivel Asociado con el trabajo:** LICENCIATURA

---

**Área de Estudio:**

CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

---

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

UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE MONAGAS

---

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.

Cordialmente,

  
**JUAN A. BOLANOS CUVELLS**  
Secretario



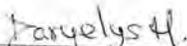
UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA  
RECIBIDO POR   
FECHA 05/8/09 HORA 5:20

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/manuja

**Derechos**

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO**  
(vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009):  
"Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad y sólo  
podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de  
Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo  
Universitario para su autorización".

  
DARYELYS D. MORENO F.

  
PROFA. LORENA HERNÁNDEZ  
Asesor Académico