

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS  
POR COBRAR EN EL DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA  
ANACO INDUSTRIAL  
COATING, S.A.**

**Realizado por:**

Br. Mok, Jenifer.

Br. Vásquez, Rosmary.

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito  
parcial para optar al Título de:

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, marzo de 2020.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS  
POR COBRAR EN EL DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA  
ANACO INDUSTRIAL  
COATING, S.A.**

**Asesor:**

---

**Lcdo. Tenías, Amilkar.  
Tutor Académico.**

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito  
parcial para optar al Título de:

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, marzo de 2020.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS  
POR COBRAR EN EL DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA  
ANACO INDUSTRIAL  
COATING; S.A.**

El Jurado hace constar que ha asignado a esta tesis la calificación de:

**APROBADO**

---

**Lcda. González, Belmarys**

**Jurado Principal.**

---

**Lcdo. Rojas, José**

**Jurado Principal.**

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito  
parcial para optar al Título de:

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, marzo de 2020.

## RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajos de Grado:

“Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo quien lo participará al Consejo Universitario”



## **DEDICATORIA**

A mis Padres: Yee Chiu Mok y Bioguin Hung, por la confianza brindada, por el apoyo incondicional, por la educación que me dieron y por siempre estar para mí y confiar en que puedo lograr mis metas.

*Br. Mok, Jenifer.*

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mis Padres: Melys y José, a mi Tía Alex, a mi amiga Thays, a mi gran amigo Gabriel y a mi compañero Esaud, quienes a lo largo de este camino fueron piezas fundamentales para hacer esto posible.

*Br Vásquez, Rosmary.*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios.

A mis Padres.

A mi casa de estudio: Universidad de Oriente Extensión Cantaura (UDO).

A los facilitadores de cada cátedra.

*Br. Mok, Jenifer.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, sin él nada hubiese sido posible.

*Br. Vásquez, Rosmary.*



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI**  
**EXTENSIÓN CANTAURA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS  
POR COBRAR EN EL DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA  
ANACO INDUSTRIAL  
COATING, S.A.**

**Tutor Académico:**  
Lcdo. Tenías, Amílkar.

**Realizado por:**  
Br. Mok, Jenifer.  
Br. Vásquez, Rosmary.  
Anaco, marzo de 2020.

**RESUMEN**

La investigación realizada consistió en el análisis de los procedimientos de las cuentas por cobrar en el departamento de administración en la empresa Anaco Industrial Coating; S.A., contó con un objetivo general orientado a analizar los procedimientos de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating; S.A., a su vez se definieron tres (3) objetivos específicos definidos como: Describir los procedimientos utilizados por el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., identificar las fortalezas y debilidades en el manejo de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., y proponer los lineamientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar utilizado en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A. El marco metodológico estuvo constituido por una investigación descriptiva, acompañada de un diseño de campo con lineamientos documentales, la población constó de ocho (8) trabajadores que laboran en los diversos departamentos que integran el área administrativa. Para la recolección de datos se emplearon técnicas como: encuesta, observación directa y diagrama de flujo y como instrumentos de recolección de datos: cuestionario, libreta de apuntes y cámara fotográfica. permitiendo concluir que la organización presenta una seria problemática en los procedimientos de las cuentas por cobrar, con operaciones desactualizadas, líneas de mando inadecuadas, políticas contables no apropiadas, lo que está generando una pérdida significativa de recursos financieros, que pueden ocasionar el colapso de la empresa y el debilitamiento de la estructura organizativa, comprometiendo su existencia para los próximos años.

**Palabras Claves:** Procedimientos, Cuentas por Cobrar, Crédito, Cobranza.

## ÍNDICE GENERAL

|   |            |
|---|------------|
| <b>RESOLUCIÓN.....</b>                                    | <b>iv</b>  |
| <b>DEDICATORIA.....</b>                                   | <b>v</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>                               | <b>vii</b> |
| <b>RESUMEN.....</b>                                       | <b>ix</b>  |
| <b>ÍNDICE GENERAL .....</b>                               | <b>x</b>   |
| <b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>                            | <b>xiv</b> |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>                              | <b>xv</b>  |
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>                                 | <b>xvi</b> |
| <b>CAPÍTULO I.....</b>                                    | <b>19</b>  |
| <b>EL PROBLEMA .....</b>                                  | <b>19</b>  |
| 1.1. Planteamiento del problema .....                     | 19         |
| 1.2. Objetivos de la investigación .....                  | 23         |
| 1.2.1. Objetivo general .....                             | 23         |
| 1.2.2. Objetivos específicos .....                        | 23         |
| 1.3. Justificación e importancia de la investigación..... | 24         |
| 1.4. Sistema de variables .....                           | 25         |
| 1.4.1. Definición conceptual .....                        | 25         |
| 1.4.2. Definición operacional .....                       | 27         |
| <b>CAPÍTULO II .....</b>                                  | <b>28</b>  |
| <b>MARCO TEÓRICO .....</b>                                | <b>28</b>  |
| 2.1. Antecedentes de la investigación.....                | 28         |
| 2.2. Bases teóricas .....                                 | 30         |
| 2.2.1. Crédito.....                                       | 30         |
| 2.2.1.1. Características del crédito.....                 | 31         |
| 2.2.1.2. Importancia del crédito .....                    | 31         |
| 2.2.2. Cuentas por cobrar .....                           | 32         |

|                                 |   |           |
|---------------------------------|---|-----------|
| 2.2.2.1.                        | Origen de las cuentas por cobrar.....   | 33        |
| 2.2.2.2.                        | Características de las cuentas por cobrar .....   | 33        |
| 2.2.2.3.                        | Clasificación de las cuentas por cobrar.....  | 33        |
| 2.2.2.4.                        | Registro de las cuentas por cobrar .....  | 34        |
| 2.2.2.5.                        | Importancia de las cuentas por cobrar .....   | 35        |
| 2.2.2.6.                        | Políticas de cuentas por cobrar .....   | 35        |
| 2.2.2.7.                        | Procedimientos de las cuentas por cobrar.....   | 36        |
| 2.2.2.8.                        | Importancia de los procedimientos de las cuentas por cobrar .   | 37        |
| 2.2.3.                          | Ventas a crédito.....   | 37        |
| 2.2.4.                          | Contabilidad .....  | 38        |
| 2.2.4.1.                        | Registro contable .....   | 38        |
| 2.2.4.2.                        | Procedimiento contable.....   | 38        |
| 2.3.                            | Bases legales.....  | 39        |
| 2.3.1.                          | Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.<br>Publicada en Gaceta Oficial N° 5.908 el 19 de febrero de 2009. ....           | 39        |
| 2.3.2.                          | Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela<br>(CC). Gaceta Oficial Extraordinaria N. ° 475 del 21 de Diciembre de 1955 | 40        |
| 2.3.3.                          | Los principios contables.....   | 41        |
| 2.3.4.                          | Declaración de Principios de Contabilidad N° 0 (DPC 0) .....  | 42        |
| 2.3.5.                          | Norma Internacional de Contabilidad N° 39 (NIC-39).<br>Instrumentos financieros .....   | 46        |
| <b>CAPÍTULO III.....</b>        |   | <b>48</b> |
| <b>MARCO METODOLÓGICO .....</b> |   | <b>48</b> |
| 3.1.                            | Nivel de la investigación .....   | 48        |
| 3.2.                            | Diseño de la investigación.....   | 49        |
| 3.3.                            | Población y muestra .....   | 50        |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 3.3.1.   | Población.....  | 50        |
| 3.3.2.   | Muestra.....  | 50        |
| 3.4.     | Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 51        |
| 3.4.1.   | Técnicas de recolección de datos .....                | 51        |
| 3.4.1.1. | Observación directa .....                             | 51        |
| 3.4.1.2. | Entrevista .....                                      | 51        |
| 3.4.1.3. | Encuesta.....   | 52        |
| 3.4.1.4. | Revisión bibliográfica.....                           | 52        |
| 3.4.2.   | Instrumentos de recolección de datos .....            | 52        |
| 3.5.     | Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....    | 53        |
| 3.5.1.   | Análisis cualitativo.....                             | 54        |
| 3.5.2.   | Análisis cuantitativo.....                            | 54        |
| 3.5.3.   | Diagrama de flujo.....                                | 54        |
| 3.5.4.   | Estadística descriptiva.....                          | 55        |
|          | <b>CAPÍTULO IV .....</b>                              | <b>56</b> |
|          | <b>PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>           | <b>56</b> |
| 4.1.     | Aspectos básicos de la empresa.....                   | 56        |
| 4.1.1.   | Identificación de la empresa.....                     | 56        |
| 4.1.2.   | Breve reseña histórica de la empresa .....            | 57        |
| 4.1.3.   | Objetivos de la empresa .....                         | 58        |
| 4.1.3.1. | Objetivo general.....                                 | 58        |
| 4.1.3.2. | Objetivos específicos .....                           | 58        |
| 4.1.4.   | Misión .....  | 58        |
| 4.1.5.   | Visión .....  | 59        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.2. Describir los procedimientos utilizados por el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., para el manejo de las cuentas por cobrar. .... | 59        |
| 4.2.1. Procedimiento de las cuentas por cobrar.....   | 59        |
| 4.3. Identificar las fortalezas y debilidades en el manejo de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A.....      | 61        |
| 4.4. Proponer los lineamientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar utilizado en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A.....  | 72        |
| <b>CAPÍTULO V.....</b>  | <b>73</b> |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>  | <b>73</b> |
| 5.1. Conclusiones .....   | 73        |
| 5.2. Recomendaciones .....  | 74        |
| <b>BIBLIOGRAFIA.....</b>  | <b>76</b> |
| <b>HOJAS DE METADATOS .....</b>   | <b>80</b> |

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

|  |    |
|--|----|
| Gráfica N° 1. Políticas para el otorgamiento de créditos ..... | 61 |
| Gráfica N° 2. Verificación de datos financieros .....          | 62 |
| Gráfica N° 3. Lapsos de tiempo para el cobro .....             | 63 |
| Gráfica N° 4. Segregación de funciones .....                   | 64 |
| Gráfica N° 5. Situación morosa de los clientes.....            | 65 |
| Gráfica N° 6. Control de pagos .....                           | 66 |
| Gráfica N° 7. Identificador y contabilizador de cheques .....  | 67 |
| Gráfica N° 8. Análisis de saldo .....                          | 68 |
| Gráfica N° 9. Bases apropiadas para el control .....           | 69 |
| Gráfica N° 10. Desviaciones de las políticas contables .....   | 70 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla N° 1. Identificación y conceptualización de las variables ..... | 26 |
| Tabla N° 2. Operacionalización de las variables .....                 | 27 |
| Tabla N° 3. Políticas para el otorgamiento de créditos .....          | 61 |
| Tabla N° 4. Verificación de datos financieros .....                   | 62 |
| Tabla N° 5. Lapsos de tiempo para el cobro .....                      | 63 |
| Tabla N° 6. Segregación de funciones .....                            | 64 |
| Tabla N° 7. Situación morosa de los clientes.....                     | 65 |
| Tabla N° 8. Control de pagos.....                                     | 66 |
| Tabla N° 9. Identificador y contabilizador de cheques .....           | 67 |
| Tabla N° 10. Análisis de saldo.....                                   | 68 |
| Tabla N° 11. Bases apropiadas para el control .....                   | 69 |
| Tabla N° 12. Desviaciones de las políticas contables .....            | 70 |
| Tabla N° 13. Fortalezas y debilidades .....                           | 71 |

## INTRODUCCIÓN

El esparcimiento de la economía se debe en mayor parte al aumento de las ventas de una variedad de productos y servicios que la sociedad actual requiere. Lo que ha facilitado el aumento de las ventas es el uso del crédito, el cual sirve a los consumidores o sub distribuidores como una herramienta que brinda facilidad de adquirir un determinado producto y cancelarlo a través del tiempo, mediante cómodos pagos o en algunos casos luego de obtener ganancias.

La utilización del crédito son oportunidades de ventas y al ejecutarse las cobranzas logran cambiar un activo exigible en activos líquidos, con lo cual la empresa va a contar para su posterior inversión, los procedimientos utilizados en las cuentas por cobrar ejercen funciones elementales para el cumplimiento de los objetivos de la organización, esta área representa la parte financiera de la empresa y permite el buen funcionamiento de la misma, de modo que la cobranza se caracteriza por poseer un personal técnico, especialista en cuanto a cobros, registro e implementación de políticas, normas, agilización y control de las cobranzas con el fin de presentar datos confiables a la contabilidad de la empresa.

En la actualidad las organizaciones realizan continuas revisiones de los procedimientos que en ellas se llevan a cabo en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar, por lo que, es indispensable realizar estudios que permitan evaluar las operaciones que se desarrollan, determinar las responsabilidades de los empleados y disminuir posibles fallas y problemas que se puedan presentar en su manejo de cobranzas. Una organización que no realice las observaciones oportunas en los procedimientos de las cuentas por cobrar y no aplique los controles adecuados puede correr el riesgo de tener graves problemas en el flujo de caja o grandes problemas de liquidez lo que podría llevar a una crisis operativa.

Ahora bien, en todas las empresas las cuentas por cobrar nacen básicamente de las ventas a crédito, en la cual desde el primer momento se acuerda un tiempo



de pago bajo condiciones que se establecen para la cancelación de sus obligaciones, esperando que en el tiempo estipulado por la empresa estas sean canceladas para no originar problemas financieros que afecten la liquidez. Es por ello que las empresas deben tener un control acerca de los procedimientos sobre las cuentas por cobrar de manera constante, con la finalidad de que estas puedan ser recuperadas en su totalidad y así proveer de recursos financieros suficientes para su normal desenvolvimiento.

De allí surgió la necesidad de analizar los procedimientos de las cuentas por cobrar en el departamento de administración en la empresa Anaco Industrial Coating S.A., en el período comprendido por: Junio año 2.017 hasta Junio año 2.018, analizando todos los eventos comprendidos en esas fechas. Este trabajo de investigación se desarrolló a través de cinco (5) capítulos los cuales están estructurados de la siguiente manera:

**CAPÍTULO I.** Este capítulo está conformado por el planteamiento del problema, las interrogantes de la investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación e importancia de la investigación y su sistema de variables.

**CAPÍTULO II.** Este capítulo está constituido por los antecedentes de la investigación, además de las bases teóricas y legales que sustentaron el problema señalado.

**CAPÍTULO III.** En este capítulo se definió el tipo y diseño de la investigación, además de las técnicas e instrumentos para la recolección y validación de los datos, la población y la muestra.

**CAPÍTULO IV:** Este capítulo está constituido por el análisis e interpretación de los resultados, además de una breve descripción de la organización objeto de estudio; reseña, misión, visión y estructura organizativa.

**CAPÍTULO V:** El presente capítulo está conformado por las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, una vez analizados y definidos los objetivos del problema planteado.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1.Planteamiento del problema**

Actualmente existe mucha competencia en los negocios a nivel mundial debido a que muchos países se encuentran afectados por el trance económico global, ya sea porque los mercados presentan pérdidas o porque las monedas se devalúan. Esta situación se enmarca dentro de la crisis económica mundial del año 2.008, que afectó a la mayor parte de países del mundo en especial a los países desarrollados, entre los cuales se encuentran: Grecia; que presenta una deuda de aproximadamente de 358.000 millones de dólares por lo que el país simplemente no está en condiciones de pagar a sus acreedores, conocidos como la “troika”; Banco Central Europeo (BCE), Fondo Monetario Internacional (FMI) y la Comisión Europea (CE), la explicación más simple para la misma es que durante años el país estuvo gastando más dinero del que producía y para mantener una estabilidad en inversión y gobierno se hizo a préstamos.

En España por otro lado surgieron problemas tales como, el final de la burbuja inmobiliaria y la crisis bancaria del año 2.012, que afectó directamente a una cantidad considerable de empresarios debido a la drástica disminución del crédito por parte de los bancos y las cajas de ahorro, por otra parte algunas políticas de gastos llevadas a cabo por el gobierno central, el elevado déficit público, la corrupción, el deterioro de la productividad y la competitividad también contribuyeron al agravamiento de la crisis, trayendo como consecuencia que muchos empresarios cerraran sus establecimientos, aumentando con ello el desempleo.

Ahora bien, otros países que se suman a esta crisis económica mundial son Somalia, Sudán y Zimbabue ubicados en el continente Africano, ya que los ingresos per cápita correspondiente a la división del Producto Interno Bruto (PIB) de dichos países son muy bajos por lo que genera una gran deuda con el FMI. A causa de esta inestabilidad económica, la hiperinflación producida y la escasez de efectivo en estos países hicieron casi imposible la adquisición de productos y por consiguiente desequilibrio en el mercado, las ventas en la mayor parte de las empresas disminuyeron hasta el punto que muchas ya no poseían rentabilidad sino cifras rojas al cierre de ejercicios contables.

En América, países como México sufrió para el año 2016 una crisis sin precedentes debido a la privatización del sector energético, con la inserción de las petroleras norteamericanas al Golfo de México y la explotación del polémico gas de esquito en territorio nacional, lo que generó pérdidas en la empresa Petróleos Mexicanos (PEMEX), el contexto de los precios mínimos en los que se encuentra el mercado internacional del petróleo y el fortalecimiento del dólar como divisa internacional ha afectado directamente el ejercicio presupuestario del Estado mexicano. Por estas razones las empresas se ven afectadas por la volatilidad del tipo de cambio, principalmente las que tienen deuda en dólares, pues les significan pérdidas cambiarias ya que, grandes empresas importadoras cuentan con coberturas contra variaciones cambiarias; sin embargo, muchas otras no. A ello, se suma que las ventas no crecen rápidamente, y colocan a las empresas en una situación complicada: crecen los costos y, por tanto, disminuyen los márgenes de ganancia. Aunque algunas empresas optan por traspasar cierto porcentaje de ese gasto a los clientes, adoptando la modalidad del crédito con pagos flexibles.

En Venezuela también se vive la crisis económica que se ha desarrollado a lo largo de los últimos años. Al respecto surgen diversas causas, por un lado el presidente de la República Nicolás Maduro asegura que el declive se debe a una “guerra económica” iniciada por la oposición Venezolana, con el fin según de derrocar al mandatario nacional. Por otra parte varios dirigentes y representantes

de la oposición venezolana aseguran que la situación económica se debe a la mala administración pública por parte del gobierno, sumado a ello, se presenta la caída internacional de los precios del barril del petróleo y por ende los ingresos del país disminuyeron notablemente, lo que ha producido un alto índice inflacionario.

Debido a esta situación que está atravesando el país, las pequeñas y medianas empresas han tenido que adoptar mecanismos para mantenerse en el mercado y contrarrestar la competencia que ha surgido en los negocios, uno de estos mecanismos es aumentar sus ventas a crédito y por consiguiente las cuentas por cobrar, aplicando a su vez un control efectivo en el manejo de estas, para una mayor eficiencia en la liquidez de las organizaciones.

Es por esta razón, surge la necesidad por parte de algunas empresas de realizar continuas revisiones en sus áreas, tanto operativas como administrativas con la finalidad de encontrar ventajas y desventajas para lograr detectar a tiempo las posibles fallas, aplicar correctivos y aprovechar las fortalezas que dan impulso a los objetivos propuestos. Desde el punto de vista administrativo y contable; entre los aspectos más importantes donde toda empresa debe hacer énfasis, está la revisión y análisis permanente de sus cuentas por cobrar, de manera de describir sus procedimientos, su situación, y que tanto puede perjudicar a la organización, un descontrol, o un manejo indebido de ellas.

Las cuentas por cobrar tienen gran relevancia en las empresas, en muchos casos estas son la principal fuente de ingresos por lo que urge su rápida recuperación para el desarrollo de las actividades normales, es por esto que se debe ser muy cuidadoso con ellas asegurándose de que los clientes a quienes se le otorga la venta o el servicio a crédito sean de confianza con buena reputación, dado que las empresas necesitan el dinero para cancelar sus obligaciones.

Actualmente las organizaciones que le trabajan a la principal empresa del Estado Petróleos De Venezuela S.A, (PDVSA), se ven obligadas a prestar sus

servicios a crédito puesto que son muy extensos los lapsos de tiempo para poder recibir el cobro de una factura, ya que se debe cumplir con un protocolo desde el momento de la elaboración y aprobación del informe de ejecución, la espera de la elaboración de la hoja de entrada para poder facturar, la entrega de la factura, la aprobación y posterior espera para entrar dentro de las listas de cancelación, todo ese tiempo excede los lapsos establecidos en la contratación, perjudicando a las empresas contratistas en cuanto a su liquidez. Si a ese factor le adicionamos los graves problemas de inflación, al momento del cobro de las facturas ese dinero no les permite a las pequeñas y mediana empresas reponer sus inventarios o cancelar compromisos adicionales.

En el caso específico de lo antes expuesto se encuentra la empresa Anaco Industrial Coating; S.A., (Ainco, S.A) cuya actividad económica está dedicada al revestimiento de tuberías metálicas de 2 (pulgadas) hasta 42; la cual se ha posicionado en un importante lugar en el país debido al servicio que ofrece a su principal cliente PDVSA Gas y PDVSA Petróleo, en diferentes locaciones del territorio nacional. En esta empresa la única y por ende principal fuente de ingreso que tiene son las cuentas por cobrar y con estas cubren todas sus obligaciones con terceros; cabe destacar que en dicha empresa desde hace (1) año la gerencia de administración viene detectando algunas debilidades en el sistema de las cuentas por cobrar tales como una notoria pérdida de liquidez por los créditos otorgados e incremento de las cuentas por cobrar clientes, lo que trae como consecuencia fallas en la reposición de inventario, la cancelación de nómina fuera del tiempo establecido y mora en el pago de obligaciones a terceros, lo cual representa un aumento en los costos operacionales, afectando directamente la rentabilidad.

En consecuencia, se consideró conveniente los análisis respectivos de los procedimientos que permitan mejorar el manejo de las cuentas por cobrar en el departamento de administración y evaluarlos constantemente como una forma de evitar pérdidas económicas de la empresa por falta de controles internos.

De lo planteado anteriormente surgió la necesidad de realizar un análisis de los procedimientos de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating; S.A., (Ainco, S.A.), que permita entre otras cosas mantener la rentabilidad económica y a su vez ser competitiva dentro del mercado, por la cual se formulan las siguientes interrogantes:

- ✓ ¿Cuáles son los procedimientos utilizados por el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating; S.A., para el manejo de las cuentas por cobrar?
- ✓ ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades encontradas en el sistema de cuentas por cobrar utilizado en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating; S.A?
- ✓ ¿Cuáles son los lineamientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar utilizado en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating; S.A?

## **1.2.Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo general**

Analizar los procedimientos de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

1. Describir los procedimientos utilizados por el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., para el manejo de las cuentas por cobrar.

2. Identificar las fortalezas y debilidades en el manejo de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A.
3. Proponer los lineamientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar utilizado en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A.

### **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

Esta investigación tuvo una importancia relevante para la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., ya que le permitió a su departamento administrativo la puesta en práctica y las pautas de acción para mejorar sus procedimientos de manera que se haga una evaluación al otorgar créditos a sus clientes, lo que logrará disminuir la improbabilidad de cobro, permitiendo obtener un mayor rendimiento financiero. Puesto que los controles ineficaces e inadecuados sobre las cuentas por cobrar son costosos para una empresa, aunado a esto, la situación económica de Venezuela obliga a las entidades a emplear el circulante de una forma mucho más rápida, gracias a la constante pérdida de su valor. Esta investigación se enfocó también en evitar las grandes pérdidas por créditos, verificando si los controles son adecuados y confiables, además de conocer si los procedimientos se están implementando eficazmente sobre las ventas a créditos.

También, la relevancia científica del estudio se orientó a la contribución de nuevas fuentes de información académica para futuras investigaciones que se realicen dentro de la Universidad de Oriente en el tema que se refiere al análisis de los procedimientos utilizados en el manejo de las cuentas por cobrar, el cual sirve para solventar problemáticas internas dentro de las distintas instituciones públicas, privadas e inclusive de uso personal. Por último esta investigación permitió la aplicación de los conocimientos obtenidos durante el proceso de formación académica en el campo, es decir llevados a la práctica.



#### **1.4.Sistema de variables**

Una variable de acuerdo con los autores **Hernández, H., y Otros. (2007)**, es “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.” (p.123)

Por otra parte **Ramírez, T. (1999)**, plantea que una variable es “la representación característica que puede variar entre individuos y presentan diferentes valores.” (p.25)

Entonces se puede interpretar que las variables son todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en la investigación. Por consiguiente, son aspectos u elementos medibles de forma cualitativa y cuantitativa que se descomponen de un todo y marcan un proceso en la entidad, ejemplo: Sueldos y salarios, facturas, edades, contratos, entre otros. Las variables también suelen ser expresadas o definidas de forma conceptual y operacional.

##### **1.4.1. Definición conceptual**

De acuerdo con el autor **Arias, F. (2016)**, consiste en “establecer el significado de la variable, con base en la teoría y mediante el uso de otros términos.” (p.61)

La definición conceptual de las variables consiste en otorgarle un concepto a los elementos medibles desprendidos de los objetivos de estudios, esto con la misión de aclarar y direccionar las principales líneas de la investigación, evitando desvíos del tema o surgimiento de ambigüedades que hagan que el estudio pierda su esencia y sentido.

**Tabla N° 1. Identificación y conceptualización de las variables**

| <b>Objetivo General:</b> Analizar los procedimientos de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A.      |  |  |                       |
|---|--|--|-----------------------|
| <b>Objetivos específicos</b>  | <b>Variable</b>  | <b>Definición conceptual</b>   | <b>Fuentes</b>        |
| Describir los procedimientos utilizados por el departamento de administración de la empresa Anaco industrial Coating S.A para el manejo de las cuentas por cobrar.    | Procedimientos utilizados por el departamento de administración en la empresa Anaco Industrial Coating S.A. para el manejo de las cuentas por cobrar.    | El autor <b>Melinkoff, R. (1990)</b> , define “los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso.” (p.28)  | <b>Bibliográfica.</b> |
| Identificar las fortalezas y debilidades en el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa Anaco Industrial Coating, S.A.  | Fortalezas y debilidades en el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa Anaco Industrial Coating, S.A.   | Para el autor <b>Serrano, P. (2018)</b> , las fortalezas son “puntos clave de la entidad donde existe un poco margen de error o vulnerabilidad. (p.24)<br>Por su parte el autor <b>Serrano, P. (2018)</b> , define debilidades como “puntos vulnerables donde fallan los procedimientos y surgen los errores. (p.26) | <b>Bibliográfica.</b> |
| Proponer los lineamientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar utilizado en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A. | Lineamientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar utilizado en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A. | El autor <b>Harrington, A. (1993)</b> . Señala lineamientos como “estrategias empleadas para mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable.” (p.14)   | <b>Bibliográfica.</b> |

**Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)**

### 1.4.2. Definición operacional

Para el autor **Arias, F. (2016)**, la definición operacional consiste en “establecer los indicadores para cada dimensión, así como los instrumentos, y procedimientos de medición.” (p.63)

La definición operacional está constituida por una serie de procedimientos o indicaciones empleados realizar la medición de una variable. En la definición operacional se debe tener en cuenta que lo que se intenta es obtener la mayor información posible de la variable seleccionada, de modo que se capte su sentido y se adecue al contexto, y para ello se debe hacer una cuidadosa revisión de la literatura disponible sobre el tema de investigación.

**Tabla N° 2. Operacionalización de las variables**

| <b>Variables</b>   | <b>Dimensión</b>   | <b>Indicador</b>                             |
|--|--|--|
| Procedimientos utilizados por el departamento de administración en la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., para el manejo de las cuentas por cobrar.  | Actividades administrativas.<br>Cantidad de procedimientos.<br>Verificación de procedimientos. | Administrativo.<br>Contable.                 |
| Fortalezas y debilidades en el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa Anaco Industrial Coating, S.A.   | Nivel de manejo de las cuentas.<br>Gestión administrativa.                                     | Administrativo.<br>Estratégico.<br>Contable. |
| Lineamientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar utilizado en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A. | Gestión Administrativa.  | Administrativo.<br>Estratégico.<br>Contable. |

**Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)**

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Después de revisar diferentes trabajos de grado realizados e investigaciones relacionadas de manera directa e indirecta con la temática planteada. Fueron seleccionados para la consulta y apoyo tres (3) investigación, a continuación se definen en orden decreciente:

**Moronta, C. (2013)**, realizó una investigación titulada **“Lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez, S.A ubicada en la ciudad de Valencia Estado Carabobo”**. Para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. El objetivo primordial de este trabajo de grado fue proponer lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranza en la empresa Francisco Anzola Sánchez, S.A, ubicada en la ciudad de Valencia Estado Carabobo, las debilidades presentadas en la gestión de estas es el incumplimiento de los procesos administrativos que involucran directamente el control de una de las labores más importantes de la organización, como lo son las cuentas por cobrar. Esta investigación se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, apoyado de un trabajo de campo, este estudio indicó que para el buen funcionamiento de las actividades, debe existir un personal capacitado y con los conocimientos contables apropiados, para que los movimientos financieros sean confiables en el departamento de cobranza, por lo que se considera necesario que los miembros del departamento de cobranza participen en procesos de aprendizaje y adiestramiento para mejorar las labores que llevan a cabo, por el bienestar y desarrollo de la empresa.

**Rojas, E., y Márquez, V. (2011)**, en su trabajo de grado que lleva por título **“Análisis del control interno del efectivo, cuentas por cobrar e inventario en la empresa Fremendz, C.A., ubicada en Cumaná, Estado Sucre”**. Para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. Su objetivo principal fue: analizar el control interno del efectivo, cuentas por cobrar e inventario en la empresa Fremendz, C.A., se tipificó las ventajas y desventajas del control interno en la empresa y las consecuencias de no aplicarlas. El tipo de estudio utilizado es de campo, porque fueron recolectados directamente en el sitio de la investigación al personal administrativo de la empresa. Los resultados demostraron que el control interno del efectivo y las cuentas por cobrar es irregular, presentan fallas y carece de normas y procedimientos que permiten un estricto seguimiento, hay retrasos en los cobros y no siempre son reportados, por lo que se hace necesario la designación de un personal calificado para el manejo individual de cada uno de los activos circulantes, así como también para la gestión de la cobranza.

**Superlano, Y. (2010)**, en su trabajo de grado titulado **“Estrategias para mejorar el control interno de los procedimientos contables de cuentas por cobrar en la empresa Acero y Válvulas, C.A.”** Para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. El objetivo fundamental de la presente investigación fue: Sugerir estrategias para mejorar el control interno de los procedimientos contables de las cuentas por cobrar en la empresa Acero Y Válvulas, C.A., El desarrollo de esta investigación estuvo bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un tipo de investigación de campo. Se utilizó como técnica de recolección de datos un formulario de diez (10) preguntas a escala dicotómicas, aplicándose a una población de cinco (05) personas; siendo su muestra el (100%) de la población, se analizaron los datos recolectados y los resultados se elaboraron en gráfico de torta. Se establecen condiciones de mejora y se finaliza con un análisis para determinar la factibilidad operativa, técnica y económica, optimizando el control interno, para una futura implantación del plan propuesto y formulación de estrategias para mejorar el control interno de los procedimientos contables de las cuentas por cobrar.

## 2.2. Bases teóricas

Las bases teóricas son el conjunto de conceptos y definiciones que sirvieron de apoyo y sustento teórico para la presente investigación. Las bases teóricas nacieron de la revisión bibliográfica y a su vez coadyuvaron a que se interpretara el problema investigado desde los diferentes puntos de vista. A continuación se señalan las más importantes:

Dentro de la contabilidad existen una diversidad de temas o ramas, en esta investigación, sólo se tocarán las cuentas por cobrar, pero no sin antes especificar algunas nociones como finalidad e importancia de la contabilidad. Esta información es necesaria ya que es la base para poder realizar cualquier actividad contable. La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Estos datos permiten conocer la capacidad financiera de la empresa.

### 2.2.1. Crédito

De acuerdo con la **Enciclopedia Hispánica (Tomo 4)**, el crédito consiste “en una transacción entre dos partes en la que una de ellas (acreedor o prestamista) entrega el dinero, bien o servicios o títulos de valores a cambio de una promesa a pago futuro por la otra parte (deudor o prestatario).” (p.336)

De acuerdo con los autores **James, C., y Wachowicz, J. (2002)**, el crédito es “el resultado de las operaciones; ventas, prestación de servicios, préstamo de dinero o cualquier otro recurso financiero, donde se otorgue una promesa de pago a futuro, previo cumplimiento de formalidades.” (p.252). Por consiguiente, el crédito se entiende como la adquisición de bienes y servicios pagaderos a futuro, o la solicitud de dinero también con la promesa de ser pagado a futuro.

### 2.2.1.1. Características del crédito

Según el autor **Acedo, A. (S.F)**, el crédito puede tener dos características:

- a. “Crédito de una cuenta corriente, generalmente para ser pagada a 30, 60, o 90, días, según la política de venta de la empresa. Esta venta a crédito puede estar amparada con documento o no.” (p.16)
- b. “La venta a crédito, a plazo, que pueden ser de 6, 12, 18, 24 o más meses. Estas ventas son amparadas por documentos.” (p.16)

El mismo autor **Acedo, A. (S.F)**, señala que en todas las transacciones crediticias, existen dos elementos importantes:

- a. “El elemento de pago futuro donde el dinero, bienes y servicios son dados con el compromiso de un pago futuro.” (p.16)
- b. “El segundo elemento es el de la confianza en que la política de crédito del banco es conscientemente estudiada y a través de los datos que se tiene es que existe la oportunidad de solicitar el crédito de dicho cliente.” (p.16)

### 2.2.1.2. Importancia del crédito

Actualmente no se puede entender ningún tipo de negocio, ya sea para una PYME, autónomo, empresa, etc., que en su momento no necesite o pueda necesitar un crédito. El crédito es importante porque facilita, la obtención de recursos, en un momento dado, el tener liquidez para poder comprar, hacer pago, algún tipo de inversión, etc. En la actualidad, el crédito es un tema que en la mayoría de las entidades financiera, exigen un mínimo de liquidez a la empresa para asegurar el cobro de éste, en caso de que el deudor no pueda hacer frente a los pagos.

El crédito no sólo ayuda en muchos aspectos empresariales sino que, además, aporta confianza en el sistema financiero de un país, evita que el tejido industrial del mismo se rompa y, sobre todo, de cara al exterior invita a la inversión de todo tipo de empresas extranjeras, si bien es cierto que hoy en día el principal problema que existe en la mayoría de los países, debido a la crisis, es que las entidades financieras no dan crédito a sus clientes, parece que esta tendencia está cambiando ya que las propias entidades se dan cuenta de que si no facilita el crédito esto al final repercute negativamente en sus propios balances.

El crédito es un elemento que esta y que siempre estará dentro de la economía de un país y que es necesario, esencial, para que el propio país tenga solvencia, la capacidad empresarial y el apoyo social necesario para mantener un gobierno y dar estabilidad a una sociedad, a una economía y al propio país.

### **2.2.2. Cuentas por cobrar**

El autor **Brito, J. (2001)**, establece que la cuenta:

Podría definirse como el medio o instrumento contable a través del cual son registradas las operaciones de acuerdo con su naturaleza, y donde se refleja el movimiento de todo lo que recibió y todo lo que entrego en la organización. (p.9)

Por su parte el autor **Colmes, A. (1999)**, lo define como “la cantidad que los clientes deben al negocio. Las cuentas por cobrar surgen cuando la mercancía o los servicios se venden, pero su importe no es inmediato”. (p.23)

Las cuentas por cobrar son la contrapartida de las ventas a crédito, juegan un papel fundamental en la organización, en especial a la hora de proyectar y aumentar las ventas para un periodo futuro. Las cuentas por cobrar cuentan con una serie de políticas destinadas a agilizar su recuperación o cobranza.



### **2.2.2.1. Origen de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar se implementaron en la contabilidad, debido a que cada vez se necesitan nuevas formas de atraer clientes nuevos y conservar con los que ya se cuentan. Utilizando las cuentas por cobrar se toma un camino seguro ante el éxito y eficiencia, y aunque las condiciones para un crédito varían según la empresa, la mayoría de las entidades ofrecen créditos y condiciones similares.

### **2.2.2.2. Características de las cuentas por cobrar**

Entre las principales características de las cuentas por cobrar podemos encontrar las siguientes:

- a. Los derechos son cobrados en el plazo acordado ya sea a corto o largo plazo.
- b. Se evalúa el historial crediticio y financiero del cliente antes de hacer el préstamo.
- c. Se solicitan referencias para efectuar las cuentas.
- d. Se establecen términos de pagos de intereses y de beneficios por pago puntual.

### **2.2.2.3. Clasificación de las cuentas por cobrar**

De acuerdo con el autor **Brito, J. (2001)**, señala que las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen, pueden clasificarse en dos grupos:

- a. Cuentas por cobrar provenientes de venta de bienes y servicios:

Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes y servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una “factura” por parte del cliente. (p.337)

Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar a clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyos vencimientos sean mayores que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos es de doce meses. (p.337)

b. Cuentas por cobrar no provenientes de ventas a crédito:

Como el título lo indica, se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originado por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos. Este tipo de cuentas por cobrar deberán aparecer clasificadas en el balance general en el grupo de activos circulantes, siempre que se espere que van a ser cobradas dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, como se ha comentado, es de doce meses. (p.338)

#### **2.2.2.4. Registro de las cuentas por cobrar**

Según el autor **Catácora, F. (2007)**, “es el registro destinado a asentar consecutivamente cualquier clase de transacción que afecta o puede afectar; transformar o modificar el patrimonio de la empresa, con indicadores de los detalles esenciales que pueden necesitarse como consulta posterior.” (p.213)

En su defecto las cuentas por cobrar están controladas por una cuenta mayor, de activo circulante, que se carga del importe de las cuentas expedidas, se abona del valor de las cuentas cobradas, y su saldo representa el monto de las cuentas pendientes de cobro. El registro de cuentas por cobrar es un diario que sirve para anotar las expedidas y de las que se toman datos para cargar las cuentas del libro mayor. Las cuentas por cobrar también suelen apoyarse en registros y libros auxiliares tomados sólo como control interno por parte de las empresas, para gestionar labores de cobranza.

### **2.2.2.5. Importancia de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son de importancia para una empresa ya que representan los derechos que ella tiene sobre los clientes, con el fin de obtener beneficios ya sea mediante mercancías o servicios que tenga la empresa y sean vendidos. Con este método, la empresa o entidad que registre las cuentas por cobrar, obtienen un inventario sobre dichos derechos y logra beneficiar a los clientes ofreciendo nuevos métodos de pago.

### **2.2.2.6. Políticas de cuentas por cobrar**

Para el autor **Álvarez, C. (2001)**, “una política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones con respecto a situaciones rutinarias.” (p.28).

Las políticas de cuentas por cobrar son aplicables en la mayoría de los casos y sus excepciones solo serán autorizadas por alguien competente. Para tal efecto, las políticas maximizan el nivel de utilidades obtenido por la organización, puesto que evitan retrasos, al igual que pérdida de tiempo durante la ejecución de las actividades.

Del mismo modo, **Reyes, M. (2002)**, define a las políticas como “los patrones generales que tienen por finalidad orientar la acción, dejándole a los superiores más campo para las decisiones que le corresponden tomar, sirven para enunciar, interpretar o reemplazar las normas concretas.” (p.169)

Por ende, las políticas de las cuentas por cobrar son las directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o prestación de un servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido. Existen

varias políticas que deben emplearse para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, como lo son. Las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranza.

#### **2.2.2.7. Procedimientos de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, prestación de servicios, otorgamiento de créditos, por lo que es necesario seguir un proceso adecuado que permita la administración de esta información. El proceso de cuentas por cobrar empieza cuando el crédito es otorgado a un cliente o mediante la realización de las ventas de productos o servicios.

- a. **Facturación:** Este proceso se realiza para concretar la venta, el mismo que otorga derechos y la aceptación de la deuda al comprador y determina una serie de obligaciones y responsabilidades para el vendedor.
- b. **Notas de crédito:** Es un documento legal que se utiliza en las transacciones de compras, ventas por anulaciones totales de facturas, o devoluciones de saldos a favor. Este documento lo envía la empresa al cliente para acreditar la devolución de un valor determinado por el concepto que se indica en la misma nota.
- c. **Pagos:** El pago es el cumplimiento de la obligación, por lo que se considera adecuado que el personal de cobranzas mantenga una constante comunicación con los clientes para lograr recuperar los valores oportunamente.
- d. **Cuentas incobrables:** Las cuentas por cobrar forman parte del balance general de las empresas como parte de su crédito o haber ya que con el tiempo se convertirán en efectivo para la compañía por lo que es de vital importancia que se realice los análisis periódicamente de la cartera por

cobrar y de la respuesta que se está obteniendo de los clientes en relación a pagos, esta acción permite conocer si el proceso de cobranzas está o no funcionando adecuadamente. Al constatar un porcentaje alto de cuentas incobrables y si se dispone de un proceso de cobranza establecido es recomendable la revisión del mismo para realizar las correcciones o cambios necesarios, caso contrario determinar un procedimiento de cobranzas es conveniente con el fin de obtener los pagos oportunamente.

#### **2.2.2.8. Importancia de los procedimientos de las cuentas por cobrar**

Los procedimientos de las cuentas por cobrar es uno de los asuntos más importantes para las empresas por cuestiones obvias: la facturación debe ser una tarea perfectamente medida. La facturación es una de las tareas que requieren más cuidado en una empresa, ya que los cobros dependen de ella. La facturación debe realizarse dentro de los periodos establecidos, porque cuanto antes se emita la factura antes se produce el cobro.

De esta manera es conveniente tener muy controlada la gestión de cuentas a cobrar, procurando que su ejecución sea lo más eficaz posible. Asimismo, una correcta gestión de cuentas a cobrar también previene la morosidad. Un primer consejo para la mejor realización de esta actividad consiste en hacerse cargo de la totalidad del ciclo de cobro; ya se emita el pago por transferencia, efectivo.

#### **2.2.3. Ventas a crédito**

Son un instrumento de préstamo empleado por las organizaciones con la intención de aumentar su margen de utilidad y productividad, además de ampliar su mercado y mantener un mayor dominio sobre la clientela. Las ventas a créditos van ligadas con las cuentas por cobrar y el departamento de crédito y cobranza. Las organizaciones que emplean las ventas a crédito, definen políticas de crédito y cobranza para una mayor comprensión y mejor control sobre los ingresos.

#### 2.2.4. Contabilidad

De acuerdo a lo señalado por **Brito, J. (2001)**, define la contabilidad como:

La contabilidad es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afecten, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica. (p.271)

La contabilidad es la ciencia que se encarga de estructura, ordenar y procesar toda la información cuantitativa de una organización con la misión de medir su rentabilidad. Se apoya en una gama de herramientas definidas por diversos entes nacionales e internacionales para obtener una sincronización entre las organizaciones involucradas en el proceso económico.

##### 2.2.4.1. Registro contable

Según el autor **Catácora, F. (2007)**, “es el registro destinado a asentar consecutivamente cualquier clase de transacción que afecta o puede afectar; transformar o modificar el patrimonio de la empresa, con indicadores de los detalles esenciales que pueden necesitarse como consulta posterior.” (p.213)

##### 2.2.4.2. Procedimiento contable

De acuerdo a lo señalado por el autor **Catácora, F. (2007)**, define los procedimientos contables como “todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad, siguiendo una serie de principios fundamentales.” (p.210)

### 2.3. Bases legales

De acuerdo con **Sabino, C. (2007)**, “Los basamentos legales complementan el marco referencial, puesto que sus documentos sirven de soporte para la investigación.” (p.32). A continuación se describe y correlaciona algunos de los más pertinentes a este estudio.

#### 2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Publicada en Gaceta Oficial N° 5.908 el 19 de febrero de 2009.

Este instrumento legal establece las directrices básicas que permite la administración de los recursos que posee la nación y que coadyuva al desarrollo integral de la población. En tal sentido, para efectos del presente estudio los artículos relacionados son:

✓ **Artículo N° 112:**

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral país.

**Análisis:** A través de este artículo se pone de manifiesto que existe una libertad para la ejecución de cualquier actividad económica lícita y que el estado garantiza la libertad de las actividades comerciales siempre y cuando se satisfagan las necesidades de los consumidores y se cumplan con las disposiciones reglamentarias establecidas en las normas y leyes nacionales.

**2.3.2. Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela (CC).  
Gaceta Oficial Extraordinaria N. ° 475 del 21 de Diciembre de 1955**

Este instrumento jurídico regula las operaciones mercantiles y actos de comercio que realizan los comerciantes en la República Bolivariana de Venezuela. En algunos de sus artículos presentan disposiciones que de alguna forma pueden interpretarse como controles básicos o primarios que debe contemplar cualquier organización.

✓ **Artículo N° 32:**

Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

✓ **Artículo N° 34:**

En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas.



✓ **Artículo N° 36:**

Se prohíbe a los comerciantes: Alterar en los asientos el orden y la fecha de las operaciones descritas. Dejar blancos en el cuerpo de los asientos o a continuación de ellos. Poner asientos al margen y hacer interlineaciones, raspaduras o enmendaduras. Borrar los asientos o partes de ellos. Arrancar hojas, alterar la encuadernación o foliatura y mutilar alguna parte de los libros.

**Análisis:** Así pues, existe una normativa y regulación por parte del Estado Venezolano para que las empresas tengan un control básico de sus actividades y de esta forma puedan rendir cuentas de sus resultados ya sean a sus socios, propiedades o terceras personas, incluido el Estado Venezolano.

Estos controles básicos, tipificados en el Código de Comercio tales como: poseer un sistema contable para registrar todas las operaciones de la empresa y elaborar estados financieros por lo menos una vez por año, donde se muestren los bienes, obligaciones y resultados de las bases fundamentales de un adecuado sistema de control interno dentro de cualquier organización. Por otro lado, si se considera el supuesto de que una empresa no tome en cuenta estos dos elementos (sistema contable y elaboración de estados financieros).

### **2.3.3. Los principios contables**

Los organismos internacionales de contabilidad han desarrollado un conjunto de normas básicas y principios de contabilidad y tomaron en cuenta que los resultados financieros de una empresa son los más importantes para la toma de decisiones económicas por parte de la gerencia, al igual que la información de los resultados financieros, es importante para los usuarios externos. Estos organismos internacionales son los que se mencionan a continuación:

✓ Comisión de Normas Internacionales de Contabilidad (IASC)

- ✓ Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMPC)
- ✓ Asociación (NORTE) Americana de Contabilidad (American Accounting Association AAA)
- ✓ Instituto (NORTE) Americano de Contadores Públicos (AICPA)
- ✓ Financial Accounting Standard Board (FASB)
- ✓ Boletín de Actualización (BA VEN-NIC)

Estas instituciones internacionales generan los siguientes principios y normas para ser cumplidos en el ejercicio de la contabilidad:

- ✓ Las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)
- ✓ Financial Accounting Standard (FAS)
- ✓ Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en México.

En Venezuela la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV) genera los siguientes principios y normas:

- ✓ Declaraciones de Principios de Contabilidad (DPC)
- ✓ Publicaciones Técnicas (PT).
- ✓ Servicios Especiales del Contador Público (SECP)

#### **2.3.4. Declaración de Principios de Contabilidad N° 0 (DPC 0)**

Los principios de contabilidad generalmente aceptados son las guías que dictan las pautas para el registro, tratamiento y prestación de transacciones financieras o económicas. Para satisfacer la aplicabilidad de tales principios, se establecen supuestos básicos que son de aceptación general y de aplicación inicial para cualquier estado financiero.

La validez de los principios de contabilidad se apoya en su simplicidad, claridad y generalidad para reflejar las prácticas corrientes y proporcionar

orientación para conducta moral de los profesionales en ejercicio y para el desarrollo continuo de la profesión. Los principios de contabilidad generalmente aceptados surgen como cuerpo doctrinario de la contabilidad, por la necesidad de informar con mayor claridad y transparencia la situación financiera de la empresa, mediante el Balance General y los resultados de las operaciones a través del Estado de Ganancias y Pérdidas de una entidad.

Ahora bien, la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., en función de su actividad comercial, realiza el registro, tratamiento y presentación de sus operaciones contables, en especial las relacionadas con las cuentas por cobrar las cuales son regidas por los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptado, entre estos principios se encuentran:

✓ **Principios de equidad:**

Está vinculada con el objetivo final de los estados contables. Los interesados en los estados financieros son muchos y muy variados y en ocasiones sus intereses son encontrados. La información debe ser lo más justa posible y los intereses de todas las partes tomarse en cuenta en el apropiado equilibrio.

**Análisis:** Este principio establece que la información contenida en los estados financieros debe ser lo más justa posible. En especial las cuentas por cobrar, es por ello que por su naturaleza están más expuestas a las influencias de intereses particulares que no deben prepararse para satisfacer personas.

✓ **Principio de negocio en marcha o continuidad:**

La entidad es normalmente considerada como un negocio en marcha, es decir, como una operación que continuará en el futuro previsible. Se supone que la entidad no tiene intención ni necesidad de liquidarse o de reducir sustancialmente la escala de sus operaciones.

**Análisis:** Este principio establece que al menos que se exprese lo contrario, se asume que una empresa que emita estados financieros se encuentra en la capacidad de continuar con sus operaciones por un período razonable de tiempo en el cual los estados financieros deben presentar las cifras que reflejen los registros contables.

✓ **Principios de realización contable:**

La contabilidad cuantifica, preferentemente en términos monetarios, las operaciones que una entidad efectúa con otros participantes en la actividad económica y ciertos eventos económicos que la afectan. Dichas operaciones y eventos económicos deben reconocerse oportunamente en el momento en que ocurran y registrarse en la contabilidad.

**Análisis:** Este principio establece que los resultados económicos se registran cuando sean realizados, es decir, cuando la operación que los origina queda perfeccionada desde el punto de vista de las prácticas comerciales aplicables y se hayan ponderado principalmente todos los riesgos inherentes a tal operación. Se establecerá como carácter general que el concepto “realizado” participa del concepto de “devengado.”

✓ **Principios de período contable:**

La necesidad de tomar decisiones en relación con una entidad considerada en marcha o de existencia continua, obliga a dividir su vida en períodos convencionales. La contabilidad financiera presenta información acerca de la actividad económica de una entidad en esos períodos convencionales.

**Análisis:** Este principio establece que la información contable sea dividida y presentada en periodos o de acuerdo con los ciclos de operación de cada empresa en particular, con el objetivo de permitir la adecuada asociación de ingresos y

gastos sin importar el tiempo en el cual se cubren o cancelen. Constituyendo este un supuesto básico para el manejo de las cuentas por cobrar y por consiguiente el gasto que se origina por las cuentas incobrables. No obstante las operaciones que sean susceptibles de ser cuantificadas, se identifican con el periodo en que ocurren por lo tanto, cualquiera información contable debe indicar claramente el período al cual se refieren.

✓ **Principios de partida doble:**

Los hechos económicos y jurídicos llevados a cabo por una entidad deben ser expresados por medio de sistemas de contabilidad que den a conocer los dos aspectos que envuelven toda operación.

**Análisis:** Este principio, se refiere a que la base del método contable indica que toda partida tiene que ser registrada en el Deber y otra partida registrada en el Haber, es decir no hay deudor sin acreedor, ni acreedor sin deudor. Esta duplicidad presenta siempre una igualdad entre las sumas que figuran en el Deber y el Haber, lo que permite la comprobación de la igualdad de los registros.

✓ **Principio de objetividad:**

Las partidas o elementos incorporados en los Estados Financieros deben poseer un costo o valor que puedan ser medidos con confiabilidad. En muchos casos el costo o valor deberá ser estimado; el uso de estimaciones razonables es una parte esencial en la preparación y presentación de estados financieros y no determina su confiabilidad.

**Análisis:** Este supuesto establece que los rubros presentes en los estados financieros deben ser cuantificables, para que proporcione una seguridad razonable que los datos contenidos en ellos son confiables, por consiguiente los montos que muestran las cuentas por cobrar son correctos y nos están sub o sobre

estimadas. Sin embargo, cuando una estimación no pueda realizarse sobre las bases razonables, tal partida no debe reconocerse en la contabilidad y por ende en los estados financieros.

✓ **Principio de comparabilidad:**

Las decisiones económicas basadas en la información financiera requieren en la mayoría de los casos, la posibilidad de comparar la situación financiera y resultado en operación de una entidad en período diferente de su vida y con otras entidades por consiguiente es necesario que las políticas contables será aplicadas consistente y uniformemente.

**Análisis:** Este principio establece que las empresas a fin de permitir la comparabilidad entre informes financieros de varios períodos que conduzcan a la toma de decisiones deben seguir utilizando los métodos adoptados de una manera consistente y uniforme. Como es el caso de los métodos de valoración de activos, aplicados en las cuentas por cobrar para el cálculo de la provisión para las cuentas de dudosos cobros.

La necesidad de comparabilidad no debe convertirse en un impedimento para la introducción de mejores políticas contables, consecuentemente cuando existan opciones más relevantes y confiables, la gerencia debe cambiar las políticas usadas y advertirlo claramente en la información que se presenta e indicar los cambios cuantificados que se producen en la información financiera.

### **2.3.5. Norma Internacional de Contabilidad N° 39 (NIC-39). Instrumentos financieros**

El objetivo de la NIC-39, es establecer los principios para reconocer y medir activos financieros, pasivos financieros y algunos contratos de compra o venta no financieros. Estos parámetros reconocen dos grandes clasificaciones:

Instrumentos para la inversión e instrumentos de cobertura. A su vez, los instrumentos para la inversión se subdividen en cuatro categorías: Instrumentos a valor razonable con efecto en resultados. Inversiones mantenidas hasta su vencimiento. Préstamos y cuentas por cobrar e instrumentos financieros disponibles para la venta. Las instrucciones contenidas en esta norma son genéricas y no obedecen a las características particulares de un activo; en su lugar, la categoría de clasificación depende de la “política interna” de la entidad.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se encuentra el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el cómo se realizó el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos. El autor **Sabino, C. (2007)**, señala: “en cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables.” (p.118)

Así mismo el autor **Arias, F. (2006)**, explica el marco metodológico como “el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas.” (p.16). Este método se basó en la formulación de hipótesis las cuales fueron confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

De acuerdo con los autores **Tamayo, M., y Tamayo, M. (2003)**, se define al marco metodológico como “un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.” (p.37)

#### 3.1. Nivel de la investigación

Se realizó una investigación descriptiva, **Arias, F. (2016)**, define “la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de conocer su estructura.” (p.24)



De acuerdo a lo expresado en las variables y la forma como se obtuvo la información el nivel descriptivo, fue el más apropiado para el desarrollo de la presente investigación. Este estudio consistió en detallar y analizar los procedimientos utilizados en el manejo de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., para comprender su funcionamiento y mejorar las debilidades presentes.

### **3.2. Diseño de la investigación**

Para el desarrollo de este proyecto, se utilizó el diseño de investigación de campo y documental, los cuales permitieron la obtención de la información requerida a través de fuentes primarias y secundarias. Fue seleccionado el diseño documental porque se realizó basándose en documentos, registros y otros relacionados, con el tema a estudiar, para captar información complementaria.

Por su parte el autor **Arias, F. (2016)**, expresa “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas.” (p.29)

Y dado que los datos fueron recolectados directamente de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., mediante diversas visitas realizadas a la organización, la investigación también se apoyó en un diseño de campo. Al respecto el autor **Arias, F. (2016)**, señala la investigación de campo como “la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones.” (p.33)

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

Según lo señalado por el autor **Arias, F. (2016)**, la población se define como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.” (p.75)

En el presente estudio la población estuvo conformada por los trabajadores del departamento administrativo de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., los cuales corresponden a ocho (8) trabajadores, esta organización se encuentra ubicada en la población de Barbonero Municipio Pedro María Freites del Estado Anzoátegui.

#### **3.3.2. Muestra**

De acuerdo a lo señalado por la autora **Balestrini, M. (2006)**, “una muestra es una parte representativa de una población general, cuyas características se deben producirse en ella, lo más exactamente posible.” (p.141)

Para los autores **Hernández, Fernández y Baptista. (2006)**, la muestra es, en esencia, un grupo de la población. Por consiguiente, la muestra tomada en el presente trabajo de investigación consistió en ocho (8) personas que conforman el departamento de administración de la entidad.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Según lo señalado por el autor **Arias, F. (2016)**, define las técnicas de recolección de datos como “las distintas formas o maneras de obtener la información.” (p.68)

Las técnicas usadas en la presente investigación fueron las siguientes:

##### **3.4.1.1. Observación directa**

Se aplicó la observación directa como técnica, ya que permitió un acceso más directo a través de la observación a la información de los procedimientos administrativos desempeñados por el personal que labora en el departamento de administración de la empresa, teniendo una relación más cercana con el problema de la investigación.

Según la definición expresada por **Méndez, C. (2001)** “la observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos.” (p. 154)

##### **3.4.1.2. Entrevista**

De acuerdo a lo señalado por el autor **Méndez, C. (2001)**, la entrevista “es una técnica en la cual el investigador plantea preguntas en forma oral y anota información obtenida.” (p.198)

Se utilizó esta técnica como método para interactuar cara a cara con los empleados del departamento de administración de la entidad objeto de estudio por cuanto a través de la interacción existe una mayor fluidez de la información, lo

que permitió profundizar en lo concerniente a los procedimientos administrativos llevados a cabo en la empresa para el tratamiento de las cuentas por cobrar.

#### **3.4.1.3. Encuesta**

Según lo planteado por el autor **Behar, D. (2008)**, la encuesta “parte de la premisa de que si queremos conocer algo acerca del comportamiento de las personas, lo mejor es preguntárselo directamente a ellas.” (p.63)

La encuesta fue la principal técnica de recolección de información seleccionada por los investigadores, se le aplicó a la muestra del estudio definida, y contó con un cuestionario de diez (10) preguntas de fácil interpretación.

#### **3.4.1.4. Revisión bibliográfica**

Esta técnica permite la búsqueda de información en libros, revistas, folletos y otros, son conocidas como fuentes secundarias. En cuanto a este tipo de fuentes de información, el autor **Méndez, C. (2001)**, opina “que se encuentran en las bibliotecas y está contenida en libros, periódicos y otros materiales documentales como trabajos de grado, enciclopedias, folletos, guías, etc.” (p.153)

Para la presente investigación se recolectó todo tipo de información relacionada con las cuentas por cobrar, procedimientos administrativos derivados del manejo de estas cuentas, en diferentes empresas con el objeto de obtener una guía para el correcto desarrollo de la investigación en curso.

#### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

La selección de instrumentos de recolección de datos implicó determinar por cuáles medios o procedimientos las investigadoras obtuvieron la información

necesaria para alcanzar los objetivos. En tal sentido, el autor **De Barrera, H. (2000)**, señala “con la finalidad de elaborar conclusiones y recomendaciones que se adecuen a la situación real del ente objeto de estudio es necesario el empleo de instrumentos que nos garanticen la recolección efectiva y eficaz de datos.” (p.164)

Por lo cual los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos, fueron los siguientes: Block de notas, cuestionario, lápices, bolígrafos, guía de observaciones. Asimismo también se utilizó como instrumento para la recolección de datos secundarios, la observación documental y la lectura los cuales fueron pasados fichas bibliográficas, de resumen, textuales y mixtas.

### **3.5. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

Una vez recopilados los datos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección, fue necesario someterlos a un conjunto de operaciones que permitan su correcta interpretación y análisis, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes planteadas y cumplir de esta forma con los objetivos de la investigación. Es allí donde entran en juego las técnicas de análisis y procesamiento de datos, que no es más que la simple clasificación, registro, tabulación, codificación y descripción de los datos obtenidos.

En este sentido el autor **De Barrera, H. (2000)**, expresa que el análisis de datos “es un proceso que involucra la clasificación, la codificación, el procesamiento y la interpretación de la información obtenida durante la recolección de datos.” (p.503)

Estos procesos variaron debido al origen de la información, por este motivo las técnicas de análisis y procesamiento de datos que fueron empleadas en la investigación son:

### **3.5.1. Análisis cualitativo**

Según lo plasmado por el autor **Sabino, C. (2007)**, “se refiere al que procedemos hacer con la información de tipo verbal que, de un modo general se ha recogido mediante fichas de uno u otro tipo.” (p.194). Con este tipo de técnicas se realizaron cotejos de datos, los cuales presentaban un mismo aspecto.

### **3.5.2. Análisis cuantitativo**

Según lo señalado por el autor **Sabino, C. (2007)**, el análisis cuantitativo se define como “una operación que se efectúa, con toda la información numérica resultante de la investigación, se presenta como un conjunto de cuadros y medidas.” (p.76)

El análisis de los datos numéricos obtenidos de la entrevista y cuestionario, se procesaron de manera cuantitativa, se obtuvieron porcentajes, cuyos resultados fueron representados en forma gráfica, ordenada, para ser visualizado claramente, y comprendidos no sólo por los investigadores sino por terceros.

### **3.5.3. Diagrama de flujo**

Para el autor **Catácora, F. (1997)**, “son técnicas de comunicación más gráficas, que narrativas. Se utilizan cuando se desea tener una primera apreciación acerca de un procedimiento a nivel general.” (p.257)

A objetivo de facilitar la captación del control de inventario, el diagrama permitió describir el proceso productivo que se utiliza para la circulación de mercancía en la empresa, cabe destacar que es importante ya que también ayuda a registrar costos ocultos no productivos y almacenamiento temporales.

### **3.5.3.1. Estadística descriptiva**

Según lo señalado por el autor **Rendón, M. (2008)**, la estadística descriptiva consiste “en formular recomendaciones de cómo resumir, de forma clara y sencilla, los datos de una investigación en cuadros, tablas, figuras o gráficos.” (p.105) Se empleó para agrupar en tablas y gráficos los resultados obtenidos, con la misión de darle una mayor interpretación por parte de los investigadores.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta el análisis y discusión de los resultados obtenidos, mediante los diferentes procesos de recolección y procesamiento de la información, los cuales son expuestos en atención a lo relacionado con los procedimientos de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating; S.A.

En relación con el análisis y presentación de los resultados de una investigación, **Tamayo, M., y Tamayo, M. (2010)**, señala “representa el proceso de convertir los fenómenos observados en datos científicos, para que a partir de ellos se puedan obtener conclusiones válidas para el estudio.” (p.22). Al respecto **Méndez, C. (2009)**, lo expone como “el proceso que implica el manejo de los datos obtenidos y contenidos en cuadros, gráficos y tablas, dispuestos para su comprensión por los lectores en función de dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

#### 4.1. Aspectos básicos de la empresa

##### 4.1.1. Identificación de la empresa

- ✓ **Nombre de la empresa:** Anaco Industrial Coating, S.A.
- ✓ **Ubicación geográfica de la organización:** Esta ubicada estratégicamente, en la carretera que une a la población de Campo Mata con el distrito San Tomé, (PDVSA) agropecuaria (La Lomita), cruce con Mare-Mare, sector Barbonero Municipio Pedro María Freites del Estado Anzoátegui.



#### **4.1.2. Breve reseña histórica de la empresa**

La empresa fue fundada el (6) de Diciembre del año 1.996, en el corazón del estado Anzoátegui, es una de las empresas pioneras en la aplicación de revestimiento para tuberías metálicas. La organización se encuentra ubicada en las derivaciones de la Mesa de Guanipa, en la vía que une a la carretera Anaco, el Tigre, con Campo Soto, ocupa una extensión de 250.000 m<sup>2</sup>. Resulta procedente resaltar, que no nace por obra de la casualidad, sino porque ella simplemente traduce la respuesta contundente que le da un grupo de hombres emprendedores, a los avatares generados por la vertiginosa evolución de la tecnología.

De tal manera, que así es como nace Anaco industrial Coating, S.A., la cual es una empresa dedicada al revestimiento de tuberías metálicas en clientes, que tiene sus antecedentes en sus experiencias de sus socios con el revestimiento de tuberías en frío. Esta empresa, de alta y sofisticada tecnología, fue creada con capital propio. Trazándose desde su inicio, la misión de emplear un revestimiento que le puede brindar al usuario, la mejor calidad de protección a largo plazo. En este orden de ideas, la planta fue diseñada y construida, siguiendo las recomendaciones de POLIKEN, lo cual nos dota de la capacidad de aplicar sus dos tipos más comunes de revestimiento: la modalidad SINERGY como VANGUARD, los cuales son susceptibles a ser aplicados a tuberías de “2 hasta 42.”

Su objetivo principal es el tratamiento industrial de tuberías metálicas para dotarlas de revestimiento anticorrosivo mediante la fabricación y transformación, de resinas epóxicas y productos plásticos como polietileno, polipropileno y concreto para ser utilizados en áreas subterráneas, lacustres y submarinas acorde con las necesidades o conexas con el objetivo principal de la sociedad que sea de lícito comercio en el país.

### **4.1.3. Objetivos de la empresa**

#### **4.1.3.1. Objetivo general**

Garantizar que el revestimiento de las tuberías metálicas, satisfagan los dictámenes de la visión y misión de la organización.

#### **4.1.3.2. Objetivos específicos**

- ✓ Revestir tuberías metálicas de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas, las partes del sistema y aseguramiento de la calidad y la satisfacción total del cliente.
- ✓ Crear un producto de óptima calidad cuya comercialización repercuta favorablemente en nuestros clientes trabajadores y la comunidad en general.
- ✓ Respaldar la idoneidad del ambiente laboral, a través de una óptima y oportuna interacción socio tecnológico apoyado por la mensurabilidad, jerarquización, taxonómica y la sistematización.
- ✓ Capacitar sistemáticamente a todo el personal de la organización de manera que estos pueda desempeñarse competitivamente.

#### **4.1.4. Misión**

Suministrar productos de calidad confiable con exactitud, responsabilidad y empatía, dotando a nuestros clientes del nivel de confianza y estabilidad que se merece a satisfacer sus necesidades explícitas e implícitas en cuanto a sistemas de revestimiento de tuberías metálicas se refiere.

#### **4.1.5. Visión**

La visión de la organización Anaco industrial Coating, S.A., es llegar a ser el líder en el mercado de revestimiento de tuberías metálicas a nivel regional y nacional.

#### **4.2. Describir los procedimientos utilizados por el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., para el manejo de las cuentas por cobrar.**

Para lograr este primer objetivo específico de esta investigación: Describir los procedimientos utilizados por el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., para el manejo de las cuentas por cobrar; se realizó una entrevista directa lo que permitió obtener la información clara y precisa que se plantea a continuación:

##### **4.2.1. Procedimiento de las cuentas por cobrar**

- a. La gerencia de administración envía los contratos, convenios y cotizaciones al departamento de cuentas por cobrar para proceder a la elaboración de facturas;
- b. Las facturas elaboradas con la documentación soporte, se entregan al gestor de cobranza, por lo cual a través de la factura que recibe da inicio a los trámites de cobro oportuno;
- c. El gestor de cobranza elabora semanalmente el programa de visitas (estipulado previamente en convenios) a PDVSA el cual lo entrega a la tesorería para su autorización;

- d. El departamento de cuentas por cobrar verifica que la documentación, soporte está completa para elaborar el reporte de visitas semanal de ruta en base al programa autorizado;
- e. El gestor de cobranza al recibir cheques nominativos a nombre de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., procede a depositarlos a la cuenta de la entidad;
- f. Caja recibe la ficha de depósito adjunto al reporte o traspaso por transferencia electrónica y elabora el recibo de caja e informa a la gerencia de administración el ingreso;
- g. Caja envía recibo elaborado al contador para el registro del ingreso;
- h. Los adeudos con antigüedad de saldos a más de (90) días serán analizados en conjunto con la gerencia de administración, finanzas y tesorería a fin de determinar las acciones a seguir y replantear las estrategias de cobro;
- i. Las facturas con antigüedad de (120) días sin que se pueda realizar el cobro se informaran a la gerencia de administración, finanzas y tesorería, la problemática de los adeudos a fin de replantear la estrategia de cobro;
- j. Una vez analizadas las facturas con más de (120) días de antigüedad sin poder cobrar dependiendo de cada caso se tornara a la gerencia jurídica para el cobro por la vía legal.

#### 4.3. Identificar las fortalezas y debilidades en el manejo de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A.

Mediante la aplicación de una encuesta a la muestra de la investigación se logró identificar las principales fortalezas y debilidades que está presentando la organización con respecto al control de las cuentas por cobrar, a continuación se presentan los resultados obtenidos:

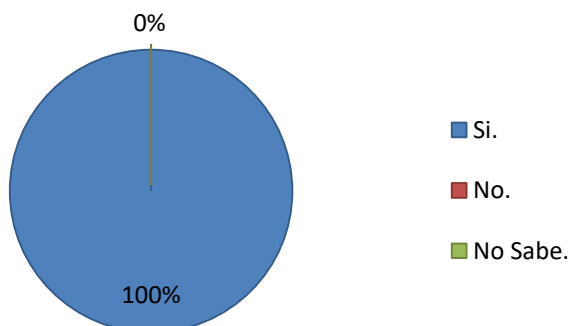
**Tabla N° 3. Políticas para el otorgamiento de créditos**

| <b>Ítems N°1.</b>   |                   |                        |
|---|-------------------|------------------------|
| <b>¿La organización ha creado políticas para el otorgamiento de créditos?</b> |                   |                        |
| <b>Respuesta.</b>   | <b>Resultado.</b> | <b>Frecuencia (%).</b> |
| Sí.   | 8                 | 100%                   |
| No.   | 0                 | 0%                     |
| No Sabe.  | 0                 | 0%                     |
| <b>Total.</b>   | <b>8</b>          | <b>100%</b>            |

Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

**Gráfica N° 1. Políticas para el otorgamiento de créditos**

**Ítems N° 1. ¿La organización ha establecido políticas para el otorgamiento de créditos?**



Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

- ✓ **Análisis:** La información obtenida por los investigadores a través del presente cuestionario, claramente evidencia en un(100%) que la organización si define y establece políticas de créditos, con la misión de impulsar su cartera de clientes y mantener mayor dominio sobre el mercado. Esta acción favorece los procedimientos administrativos y contables de la entidad.

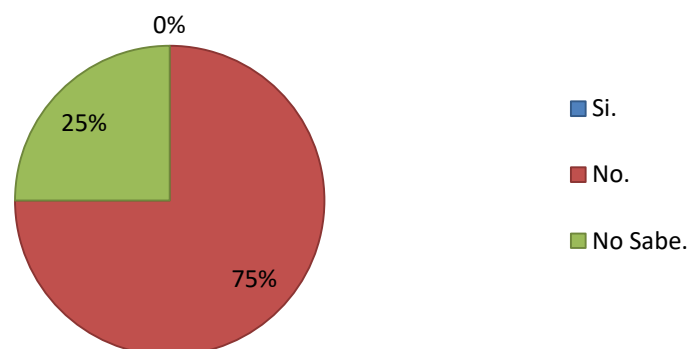
**Tabla N° 4. Verificación de datos financieros**

| <b>Ítems N° 2.</b>   |                   |                        |
|--|-------------------|------------------------|
| <b>¿Antes de otorgar los créditos solicitados por los clientes se verifica la legitimidad de los datos proporcionados?</b> |                   |                        |
| <b>Respuesta.</b>  | <b>Resultado.</b> | <b>Frecuencia (%).</b> |
| Sí.  | 0                 | 0%                     |
| No.  | 6                 | 75%                    |
| No Sabe.   | 2                 | 25%                    |
| <b>Total.</b>  | <b>8</b>          | <b>100%</b>            |

Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

**Gráfica N° 2. Verificación de datos financieros**

**Ítems N° 2. ¿Antes de otorgar los créditos solicitados por los clientes se verifica la autenticidad de los datos proporcionados?**



Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

- ✓ **Análisis:** De acuerdo a la información recolectada en el presente cuestionario el (75%) de los encuestados revelaron que no se verifican los datos proporcionados por los clientes para el otorgamiento del crédito, el resto comprendido por (25%) expreso desconocer esta operación, situación que evidencia una clara violación a cualquier norma, política o lineamiento contable en materia de control interno para cuentas por cobrar.

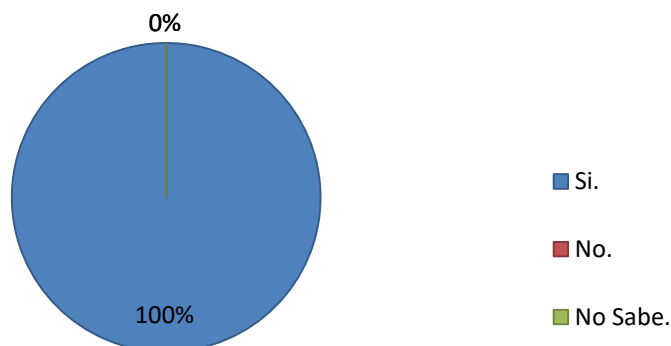
**Tabla N° 5. Lapsos de tiempo para el cobro**

| <b>Ítems N° 3.</b>   |                   |                        |
|--|-------------------|------------------------|
| <b>¿Los parámetros establecidos para el tiempo de cobranza son aplicados constantemente?</b> |                   |                        |
| <b>Respuesta.</b>  | <b>Resultado.</b> | <b>Frecuencia (%).</b> |
| Sí.  | 8                 | 100%                   |
| No.  | 0                 | 0%                     |
| No Sabe.   | 0                 | 0%                     |
| Total.   | 8                 | 100%                   |

Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

**Gráfica N° 3. Lapsos de tiempo para el cobro**

**Ítems N° 5. ¿Los parametros establecidos para el tiempo de cobranza son aplicados constantemente?**



Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

- ✓ **Análisis:** Según lo señalado por los trabajadores el (100%) indicó que en la organización si se realiza un seguimiento a los lapso de tiempo designados para las solicitudes de cobro de las facturas pendientes, ayudando así en algunos casos, a la recuperación de las deudas en el momento oportuno.

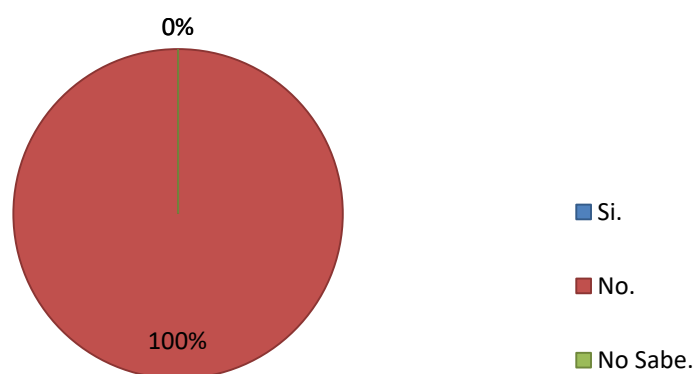
**Tabla N° 6. Segregación de funciones**

| <b>Ítems N° 4.</b>  |                   |                        |
|---|-------------------|------------------------|
| <b>¿Existe una adecuada segregación de funciones entre aprobación y registro de los créditos?</b> |                   |                        |
| <b>Respuesta.</b>   | <b>Resultado.</b> | <b>Frecuencia (%).</b> |
| Sí.   | 0                 | 0%                     |
| No.   | 8                 | 100%                   |
| No Sabe.  | 0                 | 0%                     |
| <b>Total.</b>   | <b>8</b>          | <b>100%</b>            |

Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

**Gráfica N° 4. Segregación de funciones**

**Ítems N° 4. ¿Existe una adecuada segregación de funciones entre aprobación y registro de los créditos?**



Fuente: Mok, J., y Vásquez R. (2020)



- ✓ **Análisis:** En un (100%) los encuestados manifestaron que no existe una separación oportuna de las funciones para la aprobación y registro de los créditos, facilitando la opción de malversación o algún tipo de fraude que pudiera estar cometándose a través de las cuentas por cobrar en la organización.

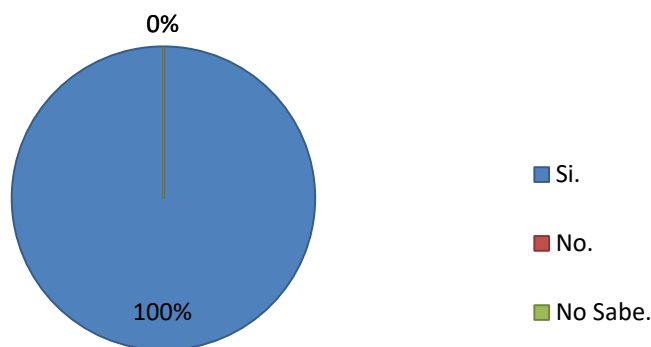
**Tabla N° 7. Situación morosa de los clientes**

| <b>Ítems N° 5.</b>  |                   |                        |
|---|-------------------|------------------------|
| <b>¿Se otorga crédito a clientes que hubieran incurrido en situación de mora?</b> |                   |                        |
| <b>Respuesta.</b>   | <b>Resultado.</b> | <b>Frecuencia (%).</b> |
| Sí.   | 8                 | 100%                   |
| No.   | 0                 | 0%                     |
| No Sabe.  | 0                 | 0%                     |
| <b>Total.</b>   | <b>8</b>          | <b>100%</b>            |

Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

**Gráfica N° 5. Situación morosa de los clientes**

**Ítems N° 5. ¿Se otorga crédito a clientes que hubieran incurrido en situación de mora?**



Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

- ✓ **Análisis:** De acuerdo a la información proporcionada en un (100%) se manifestó que la organización sigue otorgando créditos a clientes altamente morosos, esta situación se debe a la falta de una cartera de clientes, ya que su único y principal cliente es PDVSA.

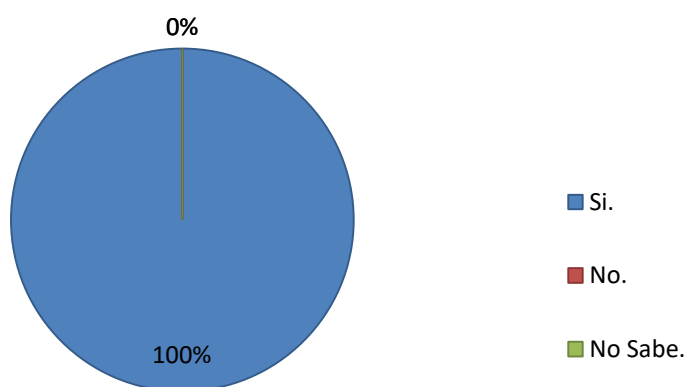
**Tabla N° 8. Control de pagos**

| <b>Ítems N° 6.</b>  |                   |                        |
|---|-------------------|------------------------|
| <b>¿Existe algún control para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizados por los clientes?</b> |                   |                        |
| <b>Respuesta.</b>   | <b>Resultado.</b> | <b>Frecuencia (%).</b> |
| Sí.   | 8                 | 100%                   |
| No.   | 0                 | 0%                     |
| No Sabe.  | 0                 | 0%                     |
| <b>Total.</b>   | <b>8</b>          | <b>100%</b>            |

Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

**Gráfica N° 6. Control de pagos**

**Ítems N° 6. ¿Existe algún control para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizados por los clientes?**



Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

- ✓ **Análisis:** El (100%) de los encuestados señalo que, en la organización si existen mecanismos para verificar los depósitos y transferencias, acción resaltable que ayuda significativamente al manejo de las cuentas por cobrar.

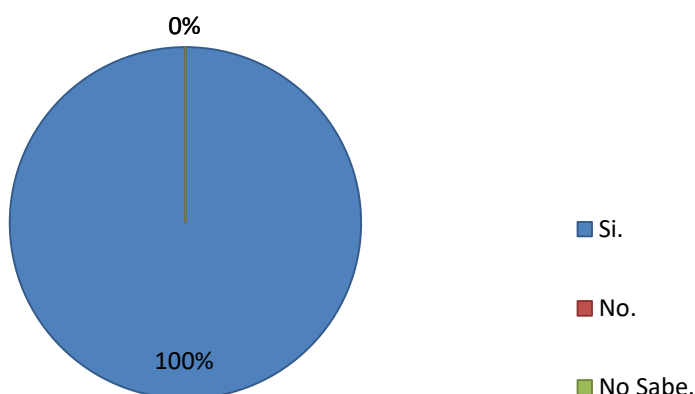
**Tabla N° 9. Identificador y contabilizador de cheques**

| <b>Ítems N° 7.</b>   |                   |                        |
|--|-------------------|------------------------|
| <b>¿Existe algún control para identificar y contabilizar los cheques devueltos en la cobranza?</b> |                   |                        |
| <b>Respuesta.</b>  | <b>Resultado.</b> | <b>Frecuencia (%).</b> |
| Sí.  | 8                 | 100%                   |
| No.  | 0                 | 0%                     |
| No Sabe.   | 0                 | 0%                     |
| <b>Total.</b>  | <b>8</b>          | <b>100%</b>            |

Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

**Gráfica N° 7. Identificador y contabilizador de cheques**

**Ítems N° 7. ¿Existe algún control para identificar y contabilizar los cheques devueltos en la cobranza?**



Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

- ✓ **Análisis:** De acuerdo a la información recolectada el (100%) de los trabajadores manifestaron que si existe un control para identificar los cheques en la cobranza, aquellos que han sido cobrados y los devueltos o que se encuentran en tránsito. Acción favorable para la organización, ya que conoce quien paga cumpliendo los tiempos estipulados.

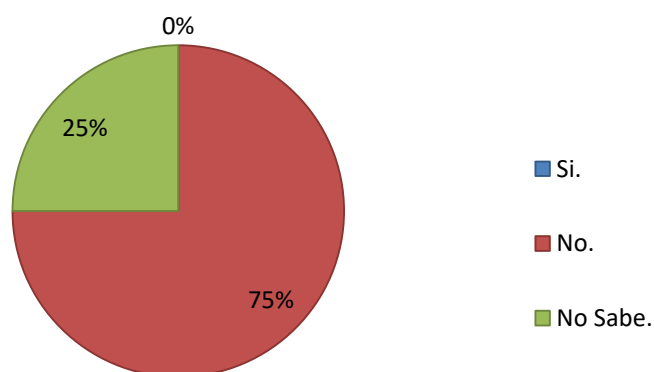
**Tabla N° 10. Análisis de saldo**

| <b>Ítems N° 8.</b>   |                   |                        |
|--|-------------------|------------------------|
| <b>¿Frecuentemente se realizan análisis de saldos de las cuentas por cobrar?</b> |                   |                        |
| <b>Respuesta.</b>  | <b>Resultado.</b> | <b>Frecuencia (%).</b> |
| Sí.  | 0                 | 0%                     |
| No.  | 6                 | 75%                    |
| No Sabe.   | 2                 | 25%                    |
| <b>Total.</b>  | <b>8</b>          | <b>100%</b>            |

Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

**Gráfica N° 8. Análisis de saldo**

**Ítems N° 8. ¿Frecuentemente se realizan análisis de saldos de las cuentas por cobrar?**



Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

- ✓ **Análisis:** El departamento contable encargado de velar por el control de las cuentas por cobrar, según lo expresado por el (75%) de los encuetados no realiza un análisis adecuado y oportuno de los saldos que reflejan las cuentas por cobrar, proporcionando información errada e inoportuna. El Resto comprendido por (25%) manifestó no tener conocimiento sobre el tema.

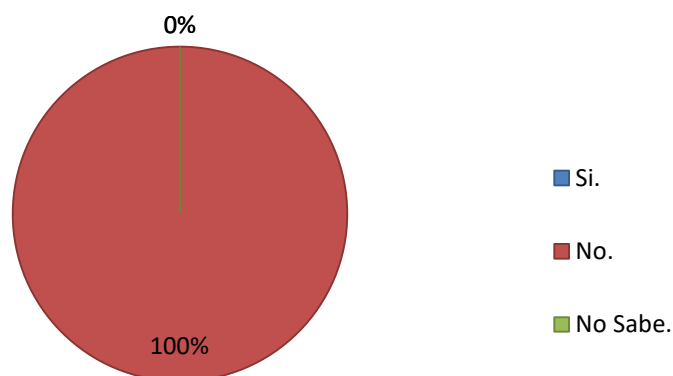
**Tabla N° 11. Bases apropiadas para el control**

| Ítems N° 9.<br>¿Se disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar? |            |                 |
|---|------------|-----------------|
| Respuesta.  | Resultado. | Frecuencia (%). |
| Sí.   | 0          | 0%              |
| No.   | 8          | 100%            |
| No Sabe.  | 0          | 0%              |
| Total.  | 8          | 100%            |

Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

**Gráfica N° 9. Bases apropiadas para el control**

**Ítems N° 9. ¿Se disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar?**



Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

- ✓ **Análisis:** Los trabajadores encuestados expresaron en un (100%) que la organización no dispone de bases adecuadas para el control apropiado y oportuno de las cuentas por cobrar. En este sentido manifestaron que estas se encuentran desactualizadas y orientaron a la gerencia y dueños de la organización a realizar los correctivos pertinentes.

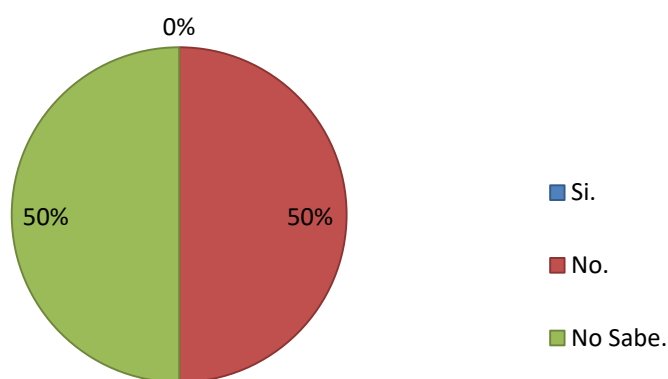
**Tabla N° 12. Desviaciones de las políticas contables**

| Ítems N° 10.<br>¿Se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas? |            |                 |
|--|------------|-----------------|
| Respuesta.   | Resultado. | Frecuencia (%). |
| Sí.  | 0          | 0%              |
| No.  | 4          | 50%             |
| No Sabe.   | 4          | 50%             |
| Total.   | 8          | 100%            |

Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

**Gráfica N° 10. Desviaciones de las políticas contables**

Ítems N° 10. ¿Se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas?



Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)

- ✓ **Análisis:** Los encuestados manifestaron en un (50%) que desconocen si se investigan o comunican las desviaciones en las políticas contables establecidas, el resto comprendido por (50%) expresaron que estas no se investigan ni se comunican, esta situación es una clara evidencia de falta de comunicación y rompimiento de cualquier política en pro del resguardo y protección de los activos de la organización.

**Tabla N° 13. Fortalezas y debilidades**

| <b>Fortalezas</b>   | <b>Debilidades</b>  |
|---|---|
| <p>a. Los empleados se encuentran identificados al respecto de sus funciones, por lo tanto conocen sus responsabilidades en su área.</p> <p>b. Se realiza un seguimiento a los lapsos de tiempos definidos por la organización para la cancelación de las cuentas.</p> <p>c. Existe un control para identificar los cheques en la cobranza, aquellos que han sido cobrados y los devueltos o que se encuentran en tránsito.</p> <p>d. En la organización si existen mecanismos para verificar los depósitos y transferencias, acción resaltable que ayuda significativamente al manejo de las cuentas por cobrar.</p> | <p>a. No se verifica de manera oportuna la información financiera proporcionada por la clientela que opta al otorgamiento de créditos.</p> <p>b. La persona designada para el control de las cuentas por cobrar tiene acceso a los registros contable y otra información financiera de la organización, lo cual compromete su desempeño ya que puede manipular la información con facilidad.</p> <p>c. La organización no tiene definidas políticas para las ventas a crédito por lo cual siguen otorgándole créditos a clientes altamente morosos.</p> <p>d. Los montos totales de las ventas a crédito no se someten a un ajuste por inflación debido a que las políticas y procedimientos aplicados para el control de las cuentas por cobrar se encuentran desactualizados, es necesario adaptarlos a la situación actual de la economía.</p> |

**Fuente: Mok, J., y Vásquez, R. (2020)**

#### **4.4. Proponer los lineamientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar utilizado en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A.**

Luego de analizar las fortalezas y debilidades encontradas en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., proponemos los siguientes lineamientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar.

- ✓ Considerar las políticas de crédito y actualizar procedimientos de control interno aplicados en la organización, ya que la situación hiperinflacionaria obliga a las empresas a otorgar créditos por periodos de tiempo altamente cortos.
- ✓ Restringir el acceso a empleados no autorizados a diversos tipos de datos e información financiera confidencial utilizada por la organización para otros fines.
- ✓ Implementar nuevas políticas de cobranza que permitan actualizar los medios de pago del cliente.
- ✓ Implementar herramientas e instrumentos (Software-Hardware) más actualizados que permitan un mayor rendimiento y un mejor desempeño a los trabajadores.
- ✓ Implementar la segregación de funciones para los registros contables en el departamento de administración.
- ✓ Efectuar una política que tome en consideración los índices inflacionarios para el momento del cobro de facturas y agilice el cobro de las cuentas.



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El análisis de las cuentas por cobrar puede ser un factor determinante al momento de tomar una decisión relacionada con la aplicación de políticas de crédito y cobranza. El presente trabajo estuvo enfocado en realizar un análisis de los procedimientos de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la organización Anaco Industrial Coating, S.A., utilizando las técnicas e instrumentos de recolección de datos antes mencionados.

En relación a las cuentas por cobrar tenemos la liquidez, que en resumen se dice que sin manejo de la liquidez no hay empresa, ya que si no hay dinero o clientes que deban, no se podrían cumplir con las obligaciones o deudas. Debido a que en esta empresa no se cumplen los parámetros de tiempo para recibir los pagos de las cuentas a crédito, causa un mal manejo de la liquidez, lo cual tuvo como consecuencia que la entidad contrajera deudas adicionales para realizar pagos atrasados. Por este mismo problema los proveedores dejaron de surtir, los bancos no atienden las necesidades financieras, los inversionistas dejaron de inyectar capital, no existe una recuperación adecuada de las finanzas y por ende la empresa no genera activos circulantes para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

#### **5.1. Conclusiones**

- ✓ La empresa Anaco Industrial Coating, S.A., carece de una política de crédito eficiente, puesto que no tienen una variedad de clientes y solo le prestan servicio a la empresa PDVSA, por lo que no se hace un estudio ni

seguimiento riguroso al comportamiento que tiene su cliente en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas.

- ✓ La empresa Anaco Industrial Coating, S.A., no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo para el pago de PDVSA no se cumple de acuerdo a lo establecido en los contratos y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora de la aprobación de facturas.
- ✓ La organización Anaco Industrial Coating, S.A., no toma en cuenta la tasa inflacionaria en el otorgamiento de los créditos, lo que trae consigo que la empresa adquiera pérdidas al finalizar el servicio prestado, ya que en efecto la inflación produce un aumento de los elementos componente de los costos, y por tanto influye en el incremento de los salarios, impuestos, intereses, precios de la materia prima, entre otros.
- ✓ La empresa Anaco Industrial Coating, S.A., realiza un seguimiento a los lapso de tiempo designados para las solicitudes de cobro de las facturas pendientes, más sin embargo estos no están siendo pagados en la fecha determinada.

## **5.2. Recomendaciones**

- ✓ La empresa Anaco Industrial Coating, S.A., debe considerar una política de crédito y hacer una búsqueda de posibles clientes en el mercado, estudiarlos y realizar un seguimiento riguroso al comportamiento de estos posibles clientes en el cumplimiento de sus obligaciones con otros contratistas. De esta manera se logrará contratar con organizaciones que le generen más rentabilidad a la entidad.

- ✓ La empresa Anaco Industrial Coating, S.A., debe implementar una política de cobranza para el pago de su cliente. Asimismo la empresa debe contar con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por posibles demoras en los pagos.
  
- ✓ La empresa Anaco Industrial Coating, S.A., debe efectuar una política que tome en consideración los índices inflacionarios, porque ello impide que la empresa se descapitalice y carezca de una fuente de fondos suficiente y segura que le permita continuar con su actividad productiva, y a su vez cumplir a tiempo con los compromisos adquiridos.
  
- ✓ La empresa Anaco Industrial Coating, S.A., debe agilizar el cobro de sus cuentas para sanear su déficit de capital de trabajo para que cuente con un fondo de maniobra adecuado que le permita ejecutar las obras a las que la empresa se ha comprometido y no esté obligada a buscar financiamiento.

## BIBLIOGRAFIA

**Álvarez, C. (2001).** *Las cuentas por cobrar y su aspecto contable.* Buenos Aires: Limusa.

**Álvarez, W. (2008).** *La naturaleza de la investigación.* Caracas: Panapo.

**Arias, F. (1998).** *Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación.* Editorial Espítome.

**Arias, F. (2006).** *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (5ta ed.)*Caracas: Espítome.

**Arias, F. (2016).** *El Proyecto de Investigación (7ma ed.).* Caracas-Venezuela: Episteme.

**Balestrini, M (1997).** *Como elaborar un proyecto de investigación.* Caracas-Venezuela: BL, Consultores asociados.

**Balestrini, M (2006).** *Como se elabora el proyecto de investigación(7ma ed.)*Caracas: Consultores asociados.

**Barrera, H. (2000).** *Paradigmas y métodos de la investigación científica.* México: Limusa Noriega Editores.

**Behar, D. (2008).** *Introducción a la metodología de la investigación.* Shalom 2008.

**Brito, J. (2001).** *Contabilidad: Básica e intermedia contabilidad I y II, (6ta ed.)* Caracas: Centro de contadores, 2001.

**Catácora, F. (1997).** *Sistemas y Procedimientos Contables*. Caracas: McGrawHill.

**Catácora, F. (2007).** *Contabilidad La Base para las Decisiones Gerenciales*. Caracas: Red Contable Publicaciones.

**Código de comercio (CC).** *Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela*: N° 475. (Extraordinario), 12-1995.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).** *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.908 (Extraordinario), 19-02-2009.

**Declaración de Principios de Contabilidad N° 0 (DPC 0).** Federación de Colegios de Contadores Públicos. Caracas- Venezuela.

**Hernández y otros (2007).** *Metodología de la investigación (4ta ed.)*. Valencia: Espíteme.

**James, C. y Wachowicz, J. (2002).** *Fundamentos de Administración Financiera*. Ciudad de México: Naucalpan.

**Melinkoff, R. (1990).** *Los Procesos Administrativos*. Caracas-Venezuela: Panapo.

**Méndez, C. (2001).** *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación (3era ed.)* Bogotá Colombia: Mc Graw-Hill interamericana.

**Moronta, A. (2013).** *Lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez,*

*S.A., ubicada en la ciudad de Valencia estado Carabobo. Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad de Carabobo.*

**Norma Internacional de Contabilidad N° 39 (NIC-39).** *Instrumentos financieros.*

**Ramírez, T. (1999).** *Como hacer un proyecto de investigación.* Caracas Editorial Panapo.

**Reyes, M. (2002).** *La contabilidad financiera y las cuentas por cobrar.* México: Naucalpan.

**Rojas, E., y Márquez, V. (2011).** *Análisis del control interno del efectivo, cuentas por cobrar e inventario en la empresa Fremendz C.A; ubicada en Cumaná, estado Sucre.* Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad de Oriente.

**Sabino, C. (1996).** *Metodología de la investigación.* Caracas: Lagos.

**Sabino, C. (2004).** *El proceso de la investigación,* Caracas: Panapo.

**Sabino, C. (2007).** *El Proceso de la Investigación Científica (ed. Actualizada.)* Caracas: Panapo.

**Serrano, P. (2018).** *El mundo económico y las debilidades organizaciones.* La Habana.

**Superlano, Y. (2010).** *Estrategias para mejorar el control interno de los procedimientos contables de cuentas por cobrar de la empresa Acero y Válvulas, C.A.* Tesis de Licenciatura no publicada.

**Tamayo, M., y Tamayo, M. (1997).** *El proceso de la investigación científica.*  
México: Limusa Noriega Editores.

**Tamayo, M., y Tamayo, M. (2003).** *Metodología de la investigación.* México:  
Mc Graw, Hill editores.

**Tamayo, M., y Tamayo, M. (2008).** *El proceso de la investigación científica (5ta ed.)* México: Limusa Noriega Editores.

## HOJAS DE METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Título</b>    | ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA ANACO INDUSTRIAL COATING, S.A. |
| <b>Subtítulo</b> |  |

Autor(es)

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail |                             |
|---------------------|-----------------------|-----------------------------|
| Mok, Jenifer.       | <b>CVLAC</b>          | 21.327.666                  |
|                     | <b>e-mail</b>         | jenimok@hotmail.com         |
|                     | <b>e-mail</b>         |                             |
| Vásquez, Rosmary.   | <b>CVLAC</b>          | 21.515.172                  |
|                     | <b>e-mail</b>         | Rosmaryvasquez094@gmail.com |
|                     | <b>e-mail</b>         |                             |

Palabras o frases claves:

|                    |
|--------------------|
| Procedimientos     |
| Cuentas por Cobrar |
| Crédito            |
| Cobranza           |
|                    |
|                    |
|                    |
|                    |



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

Líneas y sublíneas de investigación:

| Área      | Subárea                            |
|-----------|------------------------------------|
| Educación | Licenciatura en Contaduría Pública |
|           |                                    |
|           |                                    |

Resumen (abstract):

### Resumen

La investigación realizada consistió en el análisis de los procedimientos de las cuentas por cobrar en el departamento de administración en la empresa Anaco Industrial Coating; S.A., contó con un objetivo general orientado a analizar los procedimientos de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating; S.A., a su vez se definieron tres (3) objetivos específicos definidos como: Describir los procedimientos utilizados por el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating S.A., identificar las fortalezas y debilidades en el manejo de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A., y proponer los lineamientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar utilizado en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating S.A. El marco metodológico estuvo constituido por una investigación descriptiva, acompañada de un diseño de campo con lineamientos documentales, la población constó de ocho (8) trabajadores que laboran en los diversos departamentos que integran el área administrativa. Para la recolección de datos se emplearon técnicas como: encuesta, observación directa y diagrama de flujo y como instrumentos de recolección de datos: cuestionario, libreta de apuntes y cámara fotográfica. permitiendo concluir que la organización presenta una seria problemática en los procedimientos de las cuentas por cobrar, con operaciones desactualizadas, líneas de mando inadecuadas, políticas contables no apropiadas, lo que está generando una pérdida significativa de recursos financieros, que pueden ocasionar el colapso de la empresa y el debilitamiento de la estructura organizativa, comprometiendo su existencia para los próximos años.

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

Contribuidores:

| Apellidos y Nombres             | ROL / Código CVLAC / e-mail |                           |  |           |          |           |  |           |          |  |  |
|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--|-----------|----------|-----------|--|-----------|----------|--|--|
| <b>Lcdo. Tenías, Amilkar</b>    | <b>ROL</b>                  | <b>CA</b>                 |  | <b>AS</b> | <b>X</b> | <b>TU</b> |  | <b>JU</b> |          |  |  |
|                                 |                             |                           |  |           |          |           |  |           |          |  |  |
|                                 | <b>CVLAC</b>                | 13.539.701                |  |           |          |           |  |           |          |  |  |
|                                 | <b>e-mail</b>               | amilkartenias@hotmail.com |  |           |          |           |  |           |          |  |  |
|                                 | <b>e-mail</b>               |                           |  |           |          |           |  |           |          |  |  |
| <b>Lcda. González, Belmarys</b> | <b>ROL</b>                  | <b>CA</b>                 |  | <b>AS</b> |          | <b>TU</b> |  | <b>JU</b> | <b>X</b> |  |  |
|                                 |                             |                           |  |           |          |           |  |           |          |  |  |
|                                 | <b>CVLAC</b>                | 12.969.549                |  |           |          |           |  |           |          |  |  |
|                                 | <b>e-mail</b>               | Belmarys55@hotmail.com    |  |           |          |           |  |           |          |  |  |
|                                 | <b>e-mail</b>               |                           |  |           |          |           |  |           |          |  |  |
| <b>Lcdo. Rojas, José Jesús</b>  | <b>ROL</b>                  | <b>CA</b>                 |  | <b>AS</b> |          | <b>TU</b> |  | <b>JU</b> | <b>X</b> |  |  |
|                                 |                             |                           |  |           |          |           |  |           |          |  |  |
|                                 | <b>CVLAC</b>                | 24.230.740                |  |           |          |           |  |           |          |  |  |
|                                 | <b>e-mail</b>               | Jjesusr93@gmail.com       |  |           |          |           |  |           |          |  |  |
|                                 | <b>e-mail</b>               |                           |  |           |          |           |  |           |          |  |  |

Fecha de discusión y aprobación:

**Año Mes Día**

|             |           |           |
|-------------|-----------|-----------|
| <b>2020</b> | <b>03</b> | <b>13</b> |
|-------------|-----------|-----------|

Lenguaje: **SPA** \_\_\_\_\_

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

| <b>Nombre de archivo</b>   | <b>Tipo MIME</b>       |
|--|------------------------|
| <b>Análisis de los procedimientos de las cuentas por cobrar en el departamento de administración de la empresa Anaco Industrial Coating, S.A.”</b> | <b>Aplication/Word</b> |
|  |                        |
|  |                        |

Alcance:

Espacial: UNIVERSAL

Temporal: INTEMPORAL

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

Licenciado en Contaduría Pública

**Nivel Asociado con el Trabajo:**

Pregrado

**Área de Estudio:**

Departamento de Contaduría Pública

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

Universidad de Oriente/ Núcleo Anzoátegui/ Extensión Cantaura

# Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN° 0975

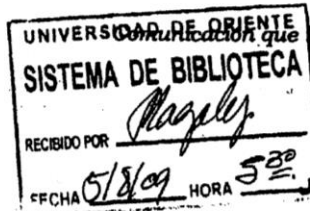
Cumaná, 04 AGO 2009

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"**.

Letdo 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 CUNEL**  
Secretario



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

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telf: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009):** “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.

---

**Mok, Jenifer**  
**AUTOR**

---

**Vásquez, Rosmary**  
**AUTOR**

---

**Prof. Tenías, Amilkar**  
**TUTOR**