

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



**LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR PRÉSTAMOS PERSONALES COMO POLÍTICAS DE  
FINANCIAMIENTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DE LA EMPRESA PDVSA GAS ANACO, PERIODO  
ECONÓMICO 2017.**

**Realizado por:**

---

Br. Guacare, M. Yuscar del C.

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

**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, Agosto de 2019.

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



**LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR PRÉSTAMOS PERSONALES COMO POLÍTICAS DE  
FINANCIAMIENTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DE LA EMPRESA PDVSA GAS ANACO, PERIODO  
ECONÓMICO 2017.**

**Asesor (es):**

---

Lcda. Salazar, Liliana.  
**Tutor Industrial**

---

Lcda. Ramírez, Tammy.  
**Tutor Académico**

Cantaura, Agosto de 2019.

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



**LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR PRÉSTAMOS PERSONALES COMO POLÍTICAS DE  
FINANCIAMIENTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DE LA EMPRESA PDVSA GAS ANACO, PERIODO  
ECONÓMICO 2017.**

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

**APROBADO**

---

Lcda. Morffe, Tairi.  
**Jurado Principal**

---

Lcda. Martínez, Carmen.  
**Jurado Principal**

Cantaura, Agosto de 2019.

## 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

Uno de los logros tan anhelados en mi Vida hoy es un sueño hecho realidad, Agradezco infinitamente a mi Dios Todopoderoso y a mi Virgencita de la Candelaria por brindarme cada día la Sabiduría, Inteligencia y la Fuerza durante el desarrollo de este trabajo de Investigación.

**A mis Padres Yusdelis Medero y Carlos Guacare** porque gracias a su apoyo y formación en valores he logrado cada una de mis metas. Ustedes han sido mis mejores guías. Infinitas Gracias por cada segundo que han dedicado para mí.

**A mi Mamá Yusdelis** por estar en todo momento para mí, este logro antes de ser mío es tuyo. Te amo grande.

A el Ángel que Dios me envió para amarme como suya, **A ti Mami Adriana** gracias por ser un pilar fundamental en mi Vida. Te Amo.

**A ti Mami Maribel** porque también has sido un regalo en mi vida estando siempre que puedes conmigo. Gracias mi hermosa. Te amo.

**A mis Tías Ysabel, Vicky** por ser más que mis tías y apoyarme cada día de mi vida. Las Amo.

**A mi Hermano de Sangre, Carlitos** porque la mayor muestra de Amor han sido tus Oraciones. Tú serás Sacerdote para siempre. Te amo inmenso.

**A los Hermanos que la vida me regalo, Daniel, Jorge Ignacio, Yule, Sulenny, Gaby, Valeria, Noraymar, Yovanni, Arianna y Juan.** Ustedes han llenado mi Vida y para ustedes también es este logro. Los Amo.

*Guacare M. Fuscar del C.*

## AGRADECIMIENTO

Este trabajo de grado ha sido de gran esfuerzo y hoy se convierte en una gran bendición para mí. Gracias a cada una de las personas que mencionare por su ayuda en este sueño que tanto anhelaba.

Tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante mis logros que son resultado de tu ayuda para crecer de muchas maneras y te lo agradezco pues esta meta que hoy se cumple es primeramente **gracias a ti mi Dios Amado**. Gracias por tus bendiciones. **Virgen de la Candelaria** Gracias Madre Santa.

**A mi Mami Yusdelis** por inculcarme desde pequeña lo bueno y malo del mundo, porque no hay amor mas grande y sincero que el tuyo, gracias a ti he logrado ser lo que soy y hoy celebramos este logro juntas. Te amo Mami.

**A ti Mami Adriana** gracias por haberme dado tanto, fuiste una de las que mas me guió a este sueño. La vida nos unió y gran parte de lo que soy ahora es definitivamente gracias a ti. Infinitas gracias por creer siempre en mí. Eres mi gran de Regalo de Dios. Te amo Mita.

**A ti Mami Maribel** por regalarme una gran Familia y por brindarme ese Amor tan grande, bonito y sincero siempre. Gracias por estar para mi. Te amo grande.

**A Kary mi Prima y mi hermana** muchas gracias por contar contigo día a día. Y por haberme ayudado siempre con este sueño. Te amo.

**A mis Tíos Andreina y Luís Sabino** por estar siempre ahí para escuchar y dar el mejor consejo. Los quiero.

**A mis amigas Mónica y Oriana** iniciamos y culminamos juntas, hoy aunque la distancia nos separa siempre estaremos unidas en la amistad. Las Quiero.

**A mi Asesora académica Profesora Tammy Ramírez** gracias por haber aceptado ser mi asesora de trabajo de grado, por sus enseñanzas, esto no hubiese sido posible sin su ayuda. Gracias.

**A la Empresa Pdvsa Gas Anaco y la Gerencia de Finanzas** por abrirme sus puertas y desarrollar en sus instalaciones mi tesis de Grado.

**A ti Nersy Guerra** por haberme brindado tu ayuda y tu atención en la realización de este sueño. Dios Te Bendiga grandemente. Te quiero mucho.

**Al Lic. José García** por su incondicional ayuda y asesoramiento en la realización de mi Tesis de Grado. Muchas Gracias.

**A mi Familia de Sangre, A mi Familia en Cristo y Amor, A mis Amigos,** gracias por contar con su apoyo y sus oraciones. Dios Bendiga sus vidas.

*Guacare M. Fuscar del C.*

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



**LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR PRÉSTAMOS PERSONALES COMO POLÍTICAS DE  
FINANCIAMIENTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DE LA EMPRESA PDVSA GAS ANACO, PERIODO  
ECONÓMICO 2017.**

**Tutor Académico:**

Lcda. Ramírez, Tammy.

**Realizado por:**

Br. Guacare M. Yuscar del C.  
Cantaura, Agosto de 2019.

**RESUMEN**

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal proponer lineamientos para el control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales como políticas de financiamiento para la gestión administrativa de la empresa PDVSA GAS Anaco, periodo económico 2017, se definió en tres objetivos específicos; describir los procedimientos aplicados en el departamento contable para el registro y control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales, identificar las debilidades que presentan los procedimientos de registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales y proponer estrategias para reforzar los procedimientos aplicados para el control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales, la información necesaria para el desarrollo de la investigación se enmarcó en un tipo de investigación descriptiva, basada en un diseño de campo y documental, La referida investigación se realizó en el Departamento de Contabilidad donde laboran un total de tres (3) empleados y con una muestra conformada por la totalidad de la población, Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron: La observación directa, encuesta, revisión documental y cuestionario permitiendo concluir que la organización presenta desactualizaciones en los manuales de procedimientos y medición aplicados para el cálculo y registro de los préstamos personales, situación que está afectando la correcta ejecución de estos incentivos laborales.

**Palabras Claves: Préstamos, Cuentas por Cobrar, Control Interno.**



## ÍNDICE GENERAL

<b>RESOLUCIÓN .....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ÍNDICE DE GRAFICAS .....</b>	<b>xv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xvi</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>20</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>20</b>
1.1 Planteamiento del Problema .....	21
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.....	25
<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 Contabilidad .....	30
2.2.1.1 Objetivos de la Contabilidad .....	31
2.2.2 Registro Contable .....	31
2.2.3 Control Interno .....	332
2.2.3.1 Clasificación del Control Interno .....	332
2.2.3.2 Objetivos del Control Interno.....	34
2.2.3.3 Componentes del Control Interno .....	34
2.2.4 Cuentas.....	37
2.2.4.1 Clasificación de las Cuentas.....	37
2.2.5 Activos.....	38
2.2.5.1 Activo Circulante.....	38
2.2.6 Cuentas por Cobrar.....	39
2.2.6.1 Clasificación de las Cuentas por Cobrar .....	39
2.2.6.2 Características de las Cuentas por Cobrar .....	39
2.2.7 Préstamo.....	40
2.2.7.1 Préstamo Personal .....	40
2.2.7.2 Importancia de los Préstamos Personales .....	41
2.2.8 Gestión Administrativa.....	41
2.2.9 Políticas de Financiamiento .....	41
2.2.10 Sistema Aplicaciones y Producto .....	41
2.3 Bases Legales.....	42
2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV).	

Gaceta Oficial Número 5.908, Extraordinario Caracas (19 de Febrero 2009).....	42
2.3.2 Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPAM). Publicada en Gaceta oficial N° 2818 del (01 de Julio de 1981). .....	44
2.3.3 Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT). Gaceta Oficial N° 6076, del (7 de Mayo de 2012).....	44
2.3.4 Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela (CC). Gaceta Oficial Extraordinaria N. ° 475 del (21 de Diciembre de 1955). .....	46
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>48</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>48</b>
3.1 Tipo de Investigación .....	48
3.2 Diseño de la Investigación.....	49
3.3 Población.....	49
3.4 Muestra.....	50
3.5 Técnicas de Recolección de Datos.....	51
3.5.1 Observación Directa .....	51
3.5.2 Encuesta.....	52
3.5.3 Revisión Documental.....	52
3.6 Instrumentos de Recolección de Datos .....	52
3.6.1 Libreta de Notas .....	53
3.6.2 Cuestionario .....	53
3.6.3 Pendriver, Internet, Computadora e Impresora .....	53
3.7 Técnicas de Análisis de Datos .....	54
3.7.1 Análisis Cuantitativo .....	54

3.7.2 Diagrama de Flujo .....	54
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>57</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>57</b>
4.1 Aspectos Generales de la Empresa .....	57
4.1.1 Breve Reseña Histórica de la Organización.....	58
4.1.2 Misión de la Empresa .....	58
4.1.3 Visión de la Empresa .....	58
4.1.4 Estructura Organizativa Pdvsa Gas Anaco .....	59
4.1.5 Estructura Organizativa Gerencia de Finanzas .....	60
4.2 Presentación de los Resultados .....	60
4.2.1 Describir los procedimientos aplicados en el Departamento Contable de PDVSA GAS, Anaco para el registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales.	
4.2.2 Identificar las debilidades que presentan los procedimientos de Registro y Control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales en la Empresa PDVSA, GAS, Anaco.	
4.2.3 Proponer estrategias para reforzar los procedimientos aplicados para el Control de las Cuentas Préstamos Personales, en el Departamento Contable de la Empresa PDVSA GAS, Anaco.	
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>73</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>73</b>
5.1 Conclusiones .....	73
5.2. Recomendaciones.....	74
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>75</b>

ANEXOS.....	76
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO.....	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Organizativa Pdvsa Gas Anaco.....	56
Figura 2. Estructura Organizativa Gerencia de Finanzas.....	57
Figura 3. Procedimiento aplicado para el Control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales. ....	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. <i>Registros Cuentas por Cobrar Créditos Personales</i> .....	61
Gráfico 2. <i>Distribución de las Responsabilidades</i> .....	62
Gráfico 3. <i>Análisis Cuentas Personales</i> .....	63
Gráfico 4. <i>Nivel de Comunicación</i> .....	64
Gráfico 5. <i>Actualización del Personal</i> .....	65
Gráfico 6. <i>Manuales de Procedimientos</i> .....	66
Gráfico 7. <i>Verificación Mensual</i> .....	67
Gráfico 8. <i>Condición del Crédito</i> .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Identificación y Concepto de las Variables .....	26
Tabla 2. Operacionalización de las Variables .....	27
Tabla 3. Distribución de Empleados .....	50
Tabla 4. Registros Cuentas por Cobrar Créditos Personales.....	61
Tabla 5. Distribución de las Responsabilidades .....	62
Tabla 6. Análisis Cuentas Personales .....	63
Tabla 7. Nivel de Comunicación .....	64
Tabla 8. Actualización del Personal .....	65
Tabla 9. Manuales de Procedimientos .....	66
Tabla 10. Verificación Mensual .....	67
Tabla 11. Condición del Crédito.....	68



## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones empresariales a lo largo del tiempo se han dado a la tarea de impulsar diferentes beneficios sociales destinados a satisfacer las necesidades personales e intelectuales de sus trabajadores, distintos a los exigidos por la legislación venezolana. Algunos de estos beneficios son los préstamos personales, los cuales han sido adoptados por las organizaciones comerciales e industriales como políticas de financiamiento, donde se le concede a un trabajador cumpliendo con ciertas formalidades una determinada cantidad de dinero para satisfacer ciertas necesidades, este suceso genera el cobro de una alícuota sobre los sueldos o salarios devengados por el trabajador, con o sin intereses dependiendo de las políticas aplicadas.

En consecuencia y para cumplir a cabalidad con este tipo de incentivos las organizaciones se han dado a la acción de habilitar determinados espacios dentro del departamento administrativo, apoyados en manuales, normas y sistemas de procedimientos, para facilitar el manejo y la comprensión de la información. Se hace necesario señalar que los préstamos personales se apoyan en las cuentas por cobrar como instrumentos contables de registro y descripción de las operaciones, donde se desglosa la información financiera.

Las cuentas por cobrar representan herramientas de registros contables, las organizaciones las usan para almacenar de forma explícita y detallada la información referente a préstamos o mercancía vendida a crédito, en el caso del presente estudio se procedió a elaborar una serie de lineamientos destinados a mejorar los procedimientos aplicados en la organización, PDVSA GAS, Anaco para el control de las cuentas por cobrar préstamos personales, como políticas de financiamiento y gestión administrativa.

Esta acción buscó desde el punto de vista organizacional reforzar los procedimientos administrativos y contables aplicados al control de las cuentas por cobrar préstamos personales, apoyados en un estudio explícito, dando nacimiento a nuevos elementos direccionales y organizacionales adaptados a las diferentes situaciones económicas experimentadas en Venezuela y a los diferentes cambios sociales generados por el desorden de gobernabilidad que atraviesa la nación.

En definitiva, el proceso hiperinflacionario que afecta la economía nacional y la pérdida significativa del poder adquisitivo han obligado a las organizaciones a ser más exigentes a la hora de desarrollar o reestructurar políticas de financiamiento, evaluando a profundidad la capacidad de pago, riesgo y el grado de devaluación que tendrá el circulante puesto en manos de terceros una vez retorne a la organización. En este sentido la presente investigación cumpliendo con el objetivo planteado se desarrolló en cinco (5) capítulos, los cuales se describen a continuación:

**CAPÍTULO I:** En este capítulo se señala el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación, alcance y las variables de estudio.

**CAPÍTULO II:** Está conformado por el marco teórico referencial, los antecedentes de la investigación, las bases legales relacionados con el tema estudiado.

**CAPÍTULO III:** Está compuesto por el nivel, tipo y diseño de la investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumento de recolección de datos.

**CAPÍTULO IV:** Abarca la descripción de la institución objeto de estudio, además del análisis y la interpretación de los resultados.

**CAPÍTULO V:** En él se mostraron las conclusiones y las recomendaciones una vez analizada e interpretada la problemática y los resultados de la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Desde el nacimiento y constitución de las sociedades mercantiles el hombre se ha visto en la necesidad de registrar de forma detallada y cronológica todas las operaciones derivadas de las acciones desarrolladas en estas. En la antigüedad estos registros eran vagos y se realizaban generalmente en piedras y pergaminos pero sin ningún tipo de orden, con el transcurrir de los años los elementos de registro fueron evolucionando y surgieron diferentes teorías que reforzaron y simplificaron los sistemas de anotación, llegando al punto del nacimiento de la partida doble, la cual representó para la ciencia contable uno de los principales instrumentos que impulsó su estudio y desarrollo.

De acuerdo con diversos autores la partida doble es uno de los métodos de registro y anotación más usados en la actualidad, este consiste en cargar y abonar en cuentas determinadas el movimiento de una operación a través de los denominados asientos contables, los cuales son apuntes que se realizan en el libro diario. La partida doble y los asientos contables se apoyan en las cuentas las cuales representan para la organización elementos donde se almacenan los datos de cada operación financiera, de forma cronológica, específica o general y que posteriormente pasan a formar parte de todo un sistema financiero que agrupa y simplifica la información contable.

Las organizaciones empresariales en vista del constante crecimiento de la población y con la necesidad de contar con un recurso humano motivado para el desarrollo de sus actividades se han dado a la tarea de aplicar diferentes incentivos laborales con la intención de impulsar el crecimiento personal y profesional de los trabajadores, en consecuencia nacen los préstamos personales en las industrias y organizaciones no financieras como elementos de persuasión y motivación organizacional, generando que se conformen diferentes espacios en las áreas administrativas para cumplir con las nuevas obligaciones que se generan de esta situación. Por ende debido al grado de responsabilidad que genera el surgimiento de estos incentivos laborales, las organizaciones se ven en la obligación de estructurar elementos de control para un correcto desempeño y medición de los riesgos.

Los controles representan un conjunto de sistemas que interactúan entre sí, apoyados en manuales de procedimientos y cuya función principal es la supervisión de todos los aspectos relevantes que conforman el proceso administrativo, buscando un mayor grado de eficiencia, confianza y seguridad de la información que surge de estos procesos.

A finales del siglo XX, los países latinoamericanos experimentaron diferentes situaciones socioeconómicas, lo que obligo a sus organizaciones a implementar diferentes mecanismos de control interno sobre los procedimientos aplicados en el proceso administrativo, resguardando y asegurando la información financiera para una toma de decisiones apropiada y darle continuidad a las actividades económicas que se realizaban. En Venezuela en los últimos años las organizaciones empresariales se han visto en la necesidad de reforzar sus procedimientos de control debido a diversos factores que han fracturado el desarrollo económico nacional y han impulsado la economía a una situación hiperinflacionaria, que está afectando a las empresas más débiles y vulnerables del sistema financiero.

Asimismo de acuerdo a las políticas que se han desarrollado Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA), es una empresa del Estado Venezolano encargada del procesamiento y refinación del Petróleo, Gas y otros elementos de explotación mineral, es una de las organizaciones empresariales más grandes de la nación y cuenta con una gama de filiales tanto interna como externamente. Una de estas filiales es PDVSA GAS, Anaco encargada del procesamiento del gas natural, esta institución aplica beneficios de préstamos personales a los trabajadores de las Nóminas Contractual y No Contractual, sin intereses, por cuanto los trabajadores que son beneficiados económicamente son un número considerable, y la empresa como industria principal del Estado Venezolano busca desde el punto de vista social mejorar la calidad de vida de estos ofreciéndoles este tipo de incentivos laborales.

Dentro de esta perspectiva, el departamento de contabilidad de la empresa PDVSA GAS, Anaco tiene entre sus múltiples funciones el control de las cuentas por cobrar préstamos personales a los trabajadores, estableciendo los términos y condiciones del préstamo y practicando las principales evaluaciones desde el punto de vista cuantitativo, en pro de minimizar los riesgos y establecer los montos, éste departamento también es el encargado de realizar el proceso de contabilización de dichos préstamos utilizando el Sistema de Aplicación y Producto (SAP).

Cabe destacar, que estos préstamos personales en ocasiones se registran de forma errada en cuentas distintas a la que por naturaleza le corresponde, lo que genera confusión a los analistas de cuentas al momento de practicar el análisis correspondiente para verificar el pago de los trabajadores, su morosidad y su condición con miras a determinar si le es aplicable una nueva solicitud de crédito. Dicha situación está creando un conflicto dentro de la organización, debido a la falta de comunicación y al desconocimiento de las políticas internas del departamento contable generando un clima inadecuado de trabajo.

Es por ello, que de lo anteriormente expuesto se derivaron las siguientes interrogantes:

- ❖ ¿Cómo son los procedimientos que se aplican en el departamento contable de PDVSA GAS, Anaco para el control de las cuentas por cobrar préstamos personales?
- ❖ ¿Qué debilidades presentan los procedimientos de registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales en la empresa PDVSA GAS, Anaco?
- ❖ ¿Cuáles estrategias serán recomendables para reforzar los procedimientos aplicados para el control de las cuentas préstamos personales, en el departamento contable de la empresa PDVSA GAS, Anaco?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer Lineamientos para el control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales como Políticas de Financiamiento para la Gestión Administrativa de la empresa PDVSA GAS Anaco, periodo económico 2017.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ❖ Describir los procedimientos aplicados en el departamento contable de PDVSA GAS, Anaco para el registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales.

- ❖ Identificar las debilidades que presentan los procedimientos de registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales en la empresa PDVSA GAS, Anaco.
  
- ❖ Proponer estrategias para reforzar los procedimientos aplicados para el control de las cuentas préstamos personales, en el departamento contable de la empresa PDVSA GAS, Anaco.

### **1.3 Justificación e Importancia de la Investigación**

La importancia de proponer lineamientos para el control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales como políticas de financiamiento para la Gestión Administrativa de la empresa PDVSA GAS Anaco, periodo económico 2017, radica en los resultados obtenidos del estudio, ya que representaron un valioso aporte para el departamento de contabilidad de la organización, esta acción optimizó la toma de decisiones contables, lo que beneficiará la empresa a futuro. Gracias al esfuerzo orientado a resolver el problema presentado, la empresa controlará de forma más precisa los procedimientos de todas las unidades involucradas en el registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales a trabajadores.

Así mismo, se proporcionaron posibles alternativas o soluciones, para que en ella exista una excelente toma de decisiones por parte de la gerencia general, jefe de departamento de contabilidad y personal involucrado, además para que la organización planee y programe sus actividades futuras, con la finalidad de buscar soluciones a las debilidades presentes en el proceso referido, así como constituir antecedentes para la institución y para futuras investigaciones en esta área.



En el caso de la Universidad de Oriente (UDO), la presente investigación servirá de aporte como guía de referencia a otras investigaciones que se pretende realizar en esta índole. Este trabajo de investigación será de gran ayuda para otros profesionales que necesiten estudiar este tema y adquirir un mayor conocimiento, contribuyendo a su crecimiento profesional.

#### **1.4 Sistema de Variables**

Para el autor **Arias, F. (2016)**, la “variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios, y que es, objeto de análisis, manipulación, medición y control de una investigación” (p.57).

Es importante mencionar que el autor se refiere a la variable como aquellos aspectos relevantes que aparecen en un trabajo de investigación, que le van dando cuerpo, principalmente son el objeto de estudio de la misma, donde el investigador emprenderá y enfocará su esfuerzo y sus conocimientos para un óptimo desarrollo de los objetivos.

##### **1.4.1 Definición Conceptual**

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

##### **1.4.2 Definición Operacional**

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

**Tabla 1. Identificación y Concepto de las Variables**

<b>Objetivo General:</b> Proponer lineamientos para el control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales como políticas de financiamiento para la Gestión Administrativa de la empresa PDVSA GAS Anaco, periodo económico 2017.			
<b>Objetivos.</b>	<b>Variables.</b>	<b>Definición.</b>	<b>Fuente.</b>
Describir los procedimientos aplicados en el departamento contable de PDVSA GAS, Anaco para el registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales.	Procedimientos aplicados en el departamento contable de PDVSA GAS, Anaco para el registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales.	Según <b>Melinkoff, R. (2006)</b> , “los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores” (p.129).	<b>Bibliográfica.</b>
Identificar las debilidades que presentan los procedimientos de registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales en la empresa PDVSA GAS, Anaco.	Debilidades que presentan los procedimientos de registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales en la empresa PDVSA GAS, Anaco.	Según <b>Martínez, D. y Milla, A. (2005)</b> . Las debilidades: “son fallas que se encuentran en determinados puntos de una estructura. (p.64).	<b>Bibliográfica.</b>
Proponer estrategias para reforzar los procedimientos aplicados para el control de las cuentas préstamos personales, en el departamento contable de la empresa PDVSA GAS, Anaco.	Estrategias para reforzar los procedimientos aplicados para el control de las cuentas préstamos personales, en el departamento contable de la empresa PDVSA GAS, Anaco.	Estrategias Para <b>Porter, M. (1998)</b> , Las estrategias son “un arte o la habilidad de dirigir por un buen camino los elementos que conforman una operación” (p.44).	<b>Bibliográfica.</b>

**Fuente:** Guacare, Y. (2019)

**Tabla 2. Operacionalización de las Variables**

<b>Objetivo General:</b> Proponer lineamientos para el control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales como políticas de financiamiento para la Gestión Administrativa de la empresa Pdvsa GAS Anaco, periodo económico 2017.		
<b>Variables.</b>	<b>Dimensión.</b>	<b>Indicadores.</b>
Procedimientos aplicados en el departamento contable de PDVSA GAS, Anaco para el registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales.	Administrativa Contable Legal	Procedimientos administrativos. Procedimientos contables. Control Interno.
Debilidades que presentan los procedimientos de registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales en la empresa PDVSA GAS, Anaco.	Administrativa Contable Laboral Legal	Registros contables. Registros laborales. Control Interno.
Estrategias para reforzar los procedimientos aplicados para el control de las cuentas préstamos personales, en el departamento contable de la empresa PDVSA GAS, Anaco.	Administrativa Contable Legal	Evaluación. Supervisión y control. Mejoras y adaptación.

**Fuente:** Guacare, Y. (2019)

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se busca desde el punto de vista teórico estructurar y reforzar de manera coherente la investigación desarrollada, a través de la definición de diferentes conceptos de acuerdo a diversos autores, para una mejor comprensión por parte de terceros.

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

De acuerdo con el autor **Arias, F. (2016)**, señala que “los antecedentes de una investigación son el conjunto de trabajos previos realizados por otros autores o instituciones sobre un tema de estudio que sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (P.54).

Se examinaron varios proyectos referentes al Análisis y Lineamientos de Cuentas por Cobrar a Empleados realizados por diferentes investigadores los cuales sirvieron como punto de referencia y soporte para la presente investigación. A continuación se señalan cada uno de ellos.

**Ortiz, S., y Yurme, C. (2015)**, presentaron un trabajo de grado titulado “**Análisis de los Procedimientos Contables Aplicables a las Cuentas por Cobrar en el Consorcio OTEPIGREYSTAR**”, para optar por el Título de Licenciados (a) en Contaduría Pública de la Universidad de Oriente (UDO). El objetivo general fue Analizar los Procedimientos Contables Aplicables a las Cuentas por Cobrar en el Consorcio OTEPIGREYSTAR. La metodología empleada fue; un diseño de

investigación de campo apoyados en los análisis documentales, sus técnicas e instrumentos fueron la observación directa y la entrevista, concluyendo que el control interno de las cuentas por cobrar no es el más eficiente, ya que existen algunas irregularidades y deficiencia en el registro de las transacciones, donde se recomienda cumplir con las políticas pautadas y lineamientos establecidos por la empresa, concientizando al personal sobre la importancia de seguir las políticas de créditos, dictaminadas en la organización.

**González, Y. (2013)**, en su trabajo de grado titulado “**Análisis de las Cuentas por Cobrar Empleados de la Empresa CVG Ferrominera Orinoco, C.A**” para optar por el Título de Licenciada en Contaduría Pública, de la Universidad Nacional Experimental de Guayana. El objetivo de la investigación fue analizar y llevar a cabo el registro, revisión y control de las cuentas por cobrar a empleados de la empresa, con el fin de detectar irregularidades y ofrecer aportes a la organización para mantener sus cuentas actualizadas y así sus estados financieros sean más sólidos a la hora de su análisis. Contó con un tipo de investigación descriptiva, acompañado de un diseño de investigación de campo y documental, permitiendo concluir que el mal registro de las operaciones contables genera al momento del análisis un proceso de confusión creando una serie de dificultades en la organización.

**Malavé, M., y Mairé, M. (2010)**, realizaron un trabajo de grado titulado “**Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar Llevados en la Unidad de Contabilidad de los Organismos Oficiales Descentralizados de la Empresa (SEMDA C.A)**”, para optar por el Título de Licenciados (a) en Contaduría Pública de la Universidad de Oriente (UDO). El objetivo general fue analizar el control interno de las Cuentas por Cobrar Llevados en la Unidad de Contabilidad de los Organismos Oficiales Descentralizados de SEMDA, C.A. La metodología que utilizaron fue una investigación de campo y documental, se apoyaron en técnicas de recolección de datos tales como la observación directa, y una entrevista no estructurada, permitiendo

concluir que dentro de la organización no se emiten correctamente los movimientos que tienen las cuentas por cobrar con respecto a los organismos descentralizados, en tal sentido se recomienda garantizar la existencia de personal responsable que cuenten con los conocimientos necesarios para poder manejar la información, y emitir los informes acordes con las necesidades de la organización.

Las investigaciones descritas en los párrafos anteriores me llevan a conocer los diferentes enfoques de las cuentas por cobrar, esto permitió definir y orientar la perspectiva del proyecto hacia las políticas y procedimientos de cobranzas aplicadas por la organización objeto de estudio sobre los préstamos otorgados a sus empleados con miras a identificar las debilidades de una forma más objetiva y proponer las soluciones más aplicables al caso.

## **2.2 Bases Teóricas**

De acuerdo con el autor **Arias, F. (2006)**, las bases teóricas comprenden “un conjunto de conceptos y propuestas que contribuyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el problema planteado” (p.24). En base a lo citado el presente trabajo de investigación tomó en cuenta las siguientes referencias para añadir credibilidad y fundamentos de índole teórico.

### **2.2.1 Contabilidad**

De acuerdo con el autor **Catácora, F. (2007)**, la contabilidad “es el lenguaje que utilizan los empresarios para poder medir y presentar los resultados obtenidos en el ejercicio económico, la situación financiera de las empresas, los cambios en la posición financiera y/o en el flujo de efectivo” (p.57).

La contabilidad es el arte y la ciencia de registrar de forma cronológica y sujeto a diversos parámetros los movimientos emanados de los procesos productivos, es decir la información financiera de un negocio. En términos generales es el proceso mediante el cual las organizaciones empresariales agrupan, clasifican y procesan la información financiera, cabe destacar que la contabilidad establece los parámetros de cómo será agrupada, clasificada y procesada dicha información.

### **2.2.1.1 Objetivos de la Contabilidad**

Para el autor **Brito, J. (2001)**, “el objetivo general de la contabilidad es generar información útil y oportuna para la toma de decisiones, dentro de los diferentes departamentos de la organización” (p.273).

Con base en la definición señala, el objetivo fundamental de la contabilidad es agrupar, clasificar ordenar a través de diferentes lineamientos designados por organismos nacionales e internacionales la información financiera generada en los diferentes procesos de producción.

### **2.2.2 Registro Contable**

De acuerdo con 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).

Los registros contables representan las anotaciones de las operaciones diarias que se realizan en la organización, estas generalmente se graban en el libro diario y libro mayor, para luego agruparse en diferentes informes financieros, siguiendo una serie de lineamientos de acuerdo a la actividad económica de la empresa y según los organismos de regulación venezolanos.

### **2.2.3 Control Interno**

Para el autor **Estupiñan, R. (2006)**, el control interno “comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (p.35).

El control interno representa los pasos que establece la organización para la regulación y verificación de cada elemento que interviene en los procedimientos productivos y administrativos, con la intención de evitar desviaciones, fraudes y errores.

#### **2.2.3.1 Clasificación del Control Interno**

Según el autor **Estupiñan, R. (2006)**, la clasificación que abarca el control interno se ubica en dos grupos “control interno administrativo y control interno contable” (p.23).



### ❖ **Control Interno Administrativo**

Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar mediante el establecimiento adecuado el logro de los siguientes objetivos:

- a. Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- b. Coordinar sus funciones.
- c. Asegurarse de que se estén logrando los objetivos establecidos.
- d. Mantener una ejecución eficiente.
- e. Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

Para verificar el logro de los objetivos la administración establece:

- a. El control del medio ambiente o ambiente de control.
- b. El control de evaluación del riesgo.
- c. El control y sus actividades.
- d. El control del sistema de información y comunicación.

### ❖ **Control Interno Contable**

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información surge el control contable con los siguientes objetivos:

- a. Que todas las operaciones se registren; oportunamente por el importe correcto, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable en el que se llevan a cabo con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable sobre los activos.

- b. Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuencia y apropiación correctiva.

### **2.2.3.2 Objetivos del Control Interno**

De acuerdo con el autor **Estupiñan, R. (2006)**, los principales objetivos del control interno son:

“Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución, Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos, Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados, Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas. (p.37).

### **2.2.3.3 Componentes del Control Interno**

Según lo define el autor **Estupiñan, R. (2006)**, “el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos” (p.42).

#### **❖ Ambiente de Control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

En el ambiente de control:

- a. Se estructuran las actividades del negocio;
- b. Se asigna autoridad y responsabilidad;
- c. Se organiza y desarrolla la gente;
- d. Se comparten y comunican los valores y creencias;
- e. El personal toma consciencia de la importancia del control.

#### ❖ **Evaluación de Riesgo**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- a. Salvaguardar sus bienes y recursos;
- b. Mantener ventaja ante la competencia;
- c. Constituir y conservar su imagen;
- d. Incrementar y mantener su solidez financiera;
- e. Mantener su crecimiento.

### ❖ **Actividades de Control**

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Ejemplos de estas actividades son: la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

### ❖ **Sistemas de Información y Comunicación**

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. Los cuales facilitan la el desarrollo de las operaciones organizacionales ya que interactúan con todos los departamentos involucrados en el proceso administrativo.

#### **a. Controles Generales**

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

## **b. Controles de Aplicación**

Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

### **2.2.4 Cuentas**

Para el autor **Hernández, A. (2005)**, las cuentas no son otra cosa que:

Medios contables con instrumentos de operación, mediante los cuales podemos subdividir el activo, el pasivo y el capital y agruparlos de acuerdo a ciertas características de afinidad, las cuales nos permiten graficar todos los aumentos y disminuciones que ocurren en los diversos elementos de la ecuación (p.34).

Las cuentas representan desde el punto de vista contable los instrumentos que utilizan las organizaciones para el registro y control de sus operaciones financieras, desde el punto de vista financiero las cuentas representan herramientas de agrupación de bienes y enriquecimiento utilizadas por las entidades financieras para identificar la cantidad de dinero circulante que poseen las empresas.

#### **2.2.4.1 Clasificación de las Cuentas**

##### **a. Cuentas Reales**

De acuerdo con el autor **Hernández, A. (2005)**, este grupo está representado por “los bienes, derecho y obligaciones de la empresa, es decir, lo integran el activo, pasivo y el capital, estas cuentas expresan lo que tiene la empresa en un momento dado, conformar el Balance General” (p.34).

## **b. Cuentas Nominales**

Según el autor **Hernández, A. (2005)**, las cuentas nominales:

Son cuentas temporales, estas duran abiertas lo que dura el ejercicio contable de la empresa, y al finalizar este, son cerradas y su resultado es traspasado a la cuenta capital quien es en definitiva la cuenta que va ser afectada por los beneficio o pérdida del negocio (p.35).

### **2.2.5 Activos**

Según lo señala el autor, **Gómez, C. (1997)**, los activos son “propiedades que posee la empresa y que se les puede asignar algún valor monetario. Tales propiedades pueden estar representadas en bienes materiales o no, derechos de usufructo, de goce o de participación” (p.8).

De acuerdo a lo definido los activos representan para la organización los bienes y derechos que está usando para la obtención de patrimonio y que se encuentran bajo su dominio.

#### **2.2.5.1 Activo Circulante**

De acuerdo con la **NIF. (2009)**, los activos se clasifican en “activos corrientes y no corrientes en el grupo de los corrientes se encuentran los circulantes aquellos que están bajo el control de la organización y pueden ser usados de inmediato para la adquisición de bienes o el pago de algún servicio”.

## 2.2.6 Cuentas por Cobrar

Para el autor **Redondo, A. (2004)**, las cuentas por cobrar son “los créditos comerciales a favor de la empresa, originados por la venta de mercancía o servicios garantizados por facturas, documentos de entrega, entre otros” (p.194).

Las cuentas por cobrar son elementos contables que reflejan los movimientos cronológicos de los préstamos o mercancía vendida a crédito por la organización, son soportados por documentos de exigibilidad inmediata, según sea el caso facturas, notas de crédito, recibos de cobro entre otros.

### 2.2.6.1 Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Según el autor **Holmes, A. (2002)**, “las cuentas por cobrar atendiendo a su origen se pueden clasificar en dos grupos a cargo de clientes y a cargo de otros deudores” (p.54).

Dentro del primer grupo se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancía o prestación de servicios que represente la actividad normal de la misma. En el segundo grupo se muestran las cuentas por cobrar a cargo de otros deudores agrupados por conceptos grado de importancia.

### 2.2.6.2 Características de las Cuentas por Cobrar

Las principales características de las cuentas por cobrar son:

- a. Están respaldadas por una provisión.
- b. Se originan con el otorgamiento de un préstamo o la adquisición de un bien o servicio a crédito.
- c. Son de corto plazo y largo plazo.
- d. Vienen acompañadas de políticas de cobranza.
- e. Son trasladables de periodo en periodo.

### 2.2.7 Préstamo

Según el autor **Fernández, A. (2009)**, los préstamos son “operaciones financieras donde una de las partes recibe una contra prestación a cambio de devolverla en un determinado tiempo con un sobrecargo por intereses” (p.87).

Los prestamos representan operaciones financieras donde las personas reciben un crédito con la intención de devolverlo en determinado tiempo con ciertas condiciones, esta acción las realizan principalmente las entidades financieras y algunas organizaciones empresariales pero con diferentes políticas.

#### 2.2.7.1 Préstamo Personal

Por su parte el autor **Fernández, A. (2009)**, expresa que los préstamos personales “son instrumentos financieros otorgados por los instituciones financieras y las empresas a las personas naturales para satisfacer cualquier necesidad de consumo que está presente”. (p.88).



Los préstamos personales también pueden ser otorgados por las organizaciones empresariales a los empleados con el fin de que estos puedan mejorar su calidad de vida adquiriendo bienes o servicios, dependiendo del tipo de organización y las políticas de créditos que se establezcan los préstamos pueden ser exigidos por las organizaciones con o sin intereses.

#### **2.2.7.2 Importancia de los Préstamos Personales**

Desde el punto de vista personal el crédito impulsa el desarrollo socioeconómico de una persona ya que le permite adquirir una responsabilidad financiera que lo coaccionará a desarrollar de una manera más eficiente sus procesos productivos o generadores de renta “Empleo”.

#### **2.2.8 Gestión Administrativa**

El autor **Gómez, S. (2017)**, define la gestión administrativa “es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados” (p.37).

#### **2.2.9 Políticas de Financiamiento**

Según el autor **Gómez, S. (2017)**, “es la manera de cómo una entidad puede allegarse de fondos o recursos financieros para llevar a cabo sus metas de crecimiento y progreso” (p.42).

#### **2.2.10 Sistema Aplicaciones y Producto**

El Sistema de Aplicación y Producto (SAP), es un sistema informático que hace que las empresas puedan administrar correctamente sus recursos humanos, productivos logísticos, entre otros. Al Sistema SAP se le relaciona con los sistemas

de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), por tratarse de un sistema de información que permite gestionar las diferentes acciones de una empresa, sobre todo las que tienen que ver con la producción, la logística, el inventario, los envíos y la contabilidad. Las grandes organizaciones empresariales se apoyan en este sistema para el correcto desarrollo de sus procesos administrativos. El sistema interactúa con cada uno de los departamentos que integran la organización.

### **2.3 Bases Legales**

Según la autora **Balestrini, M. (2006)**, señala que las bases legales reflejan “la distancia existen entre las elaboraciones resumidas en el contenido del concepto y los hecho empíricos referidos” (p.48).

Las bases legales son el sustento jurídico y legal que les brindan las Leyes y Normas Venezolanas al tema objeto de estudio, a continuación se desprenden las más importantes.

#### **2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). Gaceta Oficial Número 5.908, Extraordinario Caracas (19 de Febrero 2009).**

##### **❖ Artículo N° 87.**

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

❖ **Artículo N° 91.**

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.

❖ **Artículo N° 92.**

Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los amparen en caso de cesantía. El salario y las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozarán de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal.

La CRBV, fundamenta el deber de la población venezolana de participar activamente en los procesos de producción económica sin más restricciones que las establecidas por las normas, en este sentido se resaltan los siguientes artículos ya que en ellos se plasman elementos más importantes que contribuyeron en el desarrollo de la presente investigación como; el derecho al salario, el cual es objeto de medición para el otorgamiento del préstamo, el derecho al trabajo el cual es el elemento fundamental para el otorgamiento del préstamo que la persona labore en la organización objeto de estudio, el derecho a las prestaciones sociales las que figen como garantías de pago de los préstamos otorgados por la organización. De esta forma quedo descrita la relación de la constitución como norma suprema con la investigación desarrollada en estas líneas.

### **2.3.2 Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPAM). Publicada en Gaceta oficial N° 2818 del (01 de Julio de 1981).**

La presente Ley es un instrumento jurídico que regula los procedimientos administrativos de la República Bolivariana de Venezuela, busca dar a conocer las reglas y normas que se deben realizar en diferentes procedimientos, actos, asuntos o trámites administrativos, así mismo, como disposiciones fundamentales y generales, sanciones, revisión de oficio, recursos, y demás actividades de tipo administrativo como plazos de recepción de documentos.

Su objetivo fundamental es fortalecer la capacidad del Estado para ejecutar eficazmente su función de gobierno, controlar la actuación de personas que tienen potestades para desplegar actividades administrativas, permitiendo materializar la función administrativa de los entes del poder público y privados.

### **2.3.3 Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT). Gaceta Oficial N° 6076, del (7 de Mayo de 2012).**

#### **❖ Artículo N° 1.**

Esta Ley tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras creadores de la riqueza socialmente producida, y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el pensamiento del padre de la patria Simón Bolívar.

Regula las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo como proceso liberador, indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y del conjunto de la

sociedad, mediante la justa distribución de la riqueza, para la satisfacción de las necesidades materiales, intelectuales y espirituales del pueblo.

❖ **Artículo N° 26.**

Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa. Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley que rige la materia. El Estado fomentará el trabajo liberador, digno, productivo, seguro y creador.

❖ **Artículo N° 55.**

El contrato de trabajo, es aquel mediante el cual se establecen las condiciones en las que una persona presta sus servicios en el proceso social de trabajo bajo dependencia, a cambio de un salario justo, equitativo y conforme a las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y esta Ley.

❖ **Artículo N° 98.**

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades materiales, sociales e intelectuales. El salario goza de la protección especial del Estado y constituye un crédito laboral de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses.

❖ **Artículo N° 104.**

Se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualquiera fuere su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en moneda de curso legal, que corresponda al trabajador o trabajadora por

la prestación de su servicio y, entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldos, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extraordinarias o trabajo nocturno, alimentación y vivienda.

Los subsidios o facilidades que el patrono o patrona otorgue al trabajador o trabajadora, con el propósito de que éste o ésta obtengan bienes y servicios que le permitan mejorar su calidad de vida y la de su familia tienen carácter salarial.

La presente Ley señala los principales derechos de los trabajadores y las situaciones en las que son protegidos por el Estado Venezolano, se define el contrato de trabajo, salario y los incentivos que las organizaciones laborales pueden otorgarles como herramientas para mejorar su calidad de vida, en los aspectos tanto personales como profesionales. Esta norma refuerza lo señalado por la CRBV, permitiendo una mejor comprensión el estudio realizado.

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

El presente instrumento legal regula las situaciones derivadas de los actos de comercio tanto para sujetos no comerciantes como para sujetos comerciantes permitiendo al Estado ejercer un mayor control sobre las actividades económicas de la población. Es necesario resaltar que los préstamos personales son elementos que se ofertan para mejorar la calidad de vida de los sujetos involucrados, donde el prestador obtiene al final de un periodo la devolución de un dinero con interés y el receptor del dinero obtiene un ingreso aprovechable al inicio del periodo. Cabe resaltar que para el presente estudio la operación del préstamo no es el giro habitual del negocio sino una actividad de incentivo dirigida a los trabajadores de la organización.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

La metodología son los procedimientos generales aplicados para lograr de una manera precisa el desarrollo de los objetivos de la investigación, durante este capítulo se señalaron las estrategias, técnicas y formas para saber de dónde se obtuvo la información y como se procesó.

#### 3.1 Tipo de Investigación

Al respecto **Arias, F. (2006)**, señala que:

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

El tipo de investigación permitió definir, el diseño y los instrumentos utilizados para el procesamiento y análisis de la información, en este sentido se señala el aporte y el apoyo brindado.

Para la ejecución del presente estudio se requirió la aplicación de una investigación de tipo descriptiva, debido a que se realizó sobre bases reales, observando de forma detallada los procedimientos que se realizan en la empresa para registrar y otorgar los préstamos personales a los trabajadores.

### 3.2 Diseño de la Investigación

Según **Arias, F. (2006)**, señala que:

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

Según **Arias, F. (2006)**, expresa que la investigación documental “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p.68).

El estudio se sustentó a través de un diseño de campo y documental, la información requerida para efectuar la investigación y solucionar la problemática se obtuvo en el departamento de contabilidad de la Gerencia de Finanzas de PDVSA GAS, Anaco, donde se cumplieron con la revisión sistemática en el que se registran las cuentas por cobrar préstamos personales a trabajadores dando pie al estudio de tal situación. Además se apoyó en mecanismos legales y procedimientos contables para aplicar la solución más apropiada.

### 3.3 Población

Para el autor **Arias, F. (2006)**, se conoce población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.83).



La referida investigación se realizó en el Departamento de Contabilidad de la Gerencia de Finanzas de PDVSA GAS, Anaco, donde laboran un total de tres (3) empleados siendo éste el departamento en el cual se generan los datos necesarios para el seguimiento de la situación presentada.

**Tabla 3. Distribución de Empleados**

<b>Departamento de Contabilidad</b>	<b>Nro.</b>
Supervisor	1
Analista de Contabilidad	2
<b>Total Trabajadores</b>	<b>3</b>

**Fuente:** Guacare Y. (2019)

### 3.4 Muestra

Por su parte, la muestra es definida por **Sampieri, R. (2007)**, como “un subgrupo de la población” (p.45).

En este sentido el autor **Arias, F. (2012)**, describe que:

Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo (p, 83).

La muestra en el presente estudio estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir, los tres (3) empleados del Departamento de Contabilidad de la empresa PDVSA GAS, Anaco, considerando estos como idóneos, según su experiencia y conocimientos, para proporcionar y suministrar los datos necesarios

para desarrollar la investigación, obteniendo así información clara, veraz y satisfactoria.

### **3.5 Técnicas de Recolección de Datos**

Según **Arias, F. (2006)**, se entiende por técnicas “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). Estos medios permiten al investigador alcanzar la necesaria correspondencia entre teorías y hechos, situación que asegura **Hernández, H. (2007)**, cuando dicen que las técnicas “son todos aquellos métodos de las cuales se basa el investigador para obtener datos que le permita llegar a una determinada conclusión” (p.187).

Las técnicas de recolección de datos fueron de gran importancia para el desarrollo de la investigación, su objetivo primordial fue facilitar la obtención de la información requerida para llevar a cabo el desarrollo de la investigación. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron:

#### **3.5.1 Observación Directa**

Según **Sabino, C. (2007)**, expresa que:

La observación directa resulta útil y viable cuando se trata de conocer hechos o situaciones que de algún modo tienen un cierto carácter público, o que por lo menos no pertenecen estrictamente a la esfera de las conductas privadas del individuo (p.117).

Esta técnica fue indispensable para obtener información precisa para el desarrollo de los objetivos, debido a que pude visualizar de forma detallada el funcionamiento del departamento, además de los procesos aplicados en este para el registro y procesamiento de la información contable.

### **3.5.2 Encuesta**

Según lo señala el autor **Arias, F. (2016)**, es “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos o con relación a un tema en particular en un momento único” (p.74).

La encuesta se realizó de forma escrita y permitió mantener una conversación con los trabajadores involucrados en el departamento contable de la organización, esta acción fue significativa para comprender de una manera más sencilla la problemática, lo que facilitó el desarrollo de los objetivos y la implementación de las estrategias. Cabe resaltar que estuvo compuesta por ocho (8) ítems de fácil interpretación.

### **3.5.3 Revisión Documental**

Se aplicó esta técnica con la finalidad de obtener información de diferentes fuentes, documentación bibliográfica para que los conocimientos obtenidos durante el proceso de estudio fueran reforzados, cumpliendo con las normas establecidas para lograr buenos resultados, a través de diferentes documentos, tales como: textos, instructivos, diccionarios y tesis.

### **3.6 Instrumentos de Recolección de Datos**

Como resultado el autor **Arias, F. (2006)**, señala “los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p. 53).

Para la correcta captación de la información proporcionada por la muestra de la investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

#### **3.6.1 Libreta de Notas**

Se empleó con el fin de apuntar los aspectos más significativos que condujeron al logro de los objetivos planteados en la investigación. Además para captar las opiniones del personal referente al problema.

#### **3.6.2 Cuestionario**

El autor **Arias, F. (2016)**, señala “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo en una serie de preguntas” (p.76).

Durante el desarrollo de la presente investigación se empleo el siguiente instrumento comprendido por ocho (8) ítem de fácil interpretación, facilitando la recolección de los datos.

#### **3.6.3 Pendriver, Internet, Computadora e Impresora**

Son instrumentos de gran utilidad que se utilizaron para ir investigando, transcribiendo, guardando e imprimiendo todo lo referente al tema de estudio.

### 3.7 Técnicas de Análisis de Datos

Las técnicas del análisis de datos fueron los elementos que permitieron procesar y clasificar la información para comprenderla mejor y expresar las conclusiones y recomendaciones apropiadas.

Las técnicas empleadas fueron el análisis cuantitativo y el diagrama de flujo.

#### 3.7.1 Análisis Cuantitativo

Según **Sabino, C. (2007)**, el análisis cuantitativo:

Es la operación que se efectúa, naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se nos presentará como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a las cuales se les han calculado sus porcentajes y presentado convenientemente (p.152).

Esta acción permitió agrupar la información recolectada para una medición más aguda y significativa de los resultados obtenidos.

#### 3.7.2 Diagrama de Flujo

Según el autor **Behar, D. (2008)**, “es una representación pictórica de los pasos en proceso. Útil para determinar cómo funciona realmente el proceso para producir un resultado” (p.70).

En pocas palabras se puede decir que el diagrama de flujo es la representación gráfica de algoritmos o procesos, se utiliza en disciplinas tales como, economía,

psicología, procesos industriales, entre otros. Se mostró a través de éste los diferentes procedimientos aplicados en la organización para el control de las cuentas por cobrar préstamos personales.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 Aspectos Generales de la Empresa**

Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA) es una empresa Estatal venezolana que se dedica a la explotación, producción, refinación, petroquímica, mercadeo y transporte del Petróleo y Gas. A continuación se realiza una breve descripción de la reseña histórica de la organización, misión, visión y otros aspectos significativos para el presente trabajo de investigación.

##### **4.1.1 Breve Reseña Histórica de la Organización**

Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA), fue creada el 1 de enero de 1976, atendiendo a la Ley de Reserva al Estado de la Industria y el Comercio de los Hidrocarburos, mejor conocida como la Ley de Nacionalización, creada con el propósito de coordinar, supervisar y controlar las actividades relacionadas con la industria del petróleo y sus derivados una vez nacionalizada.

A finales del año 1997, la Corporación Energética Venezolana creó la empresa de PDVSA Petróleo y Gas, la cual está constituida por tres grandes divisiones, dedicadas a las actividades medulares del negocio, PDVSA Exploración y Producción, PDVSA Refinación y PDVSA Comercio y Suministro. Cada una de estas divisiones a su vez está integrada por diversas empresas y unidades de negocio ubicadas tanto en Venezuela como en el exterior. (BARIVEN, CVP,

DELTAVEN, INTEVEP, PALMAVEN, PDV MARINA, PDVSA AMÉRICA, PDVSA GAS).

PDVSA GAS, es una filial de Petróleos de Venezuela y una división de PDVSA Petróleo y Gas S.A., que se encarga de las actividades de extracción, procesamiento, transmisión, distribución y comercialización de Gas Metano, así mismo, y como consecuencia del procesamiento del Gas Natural Licuado (GNL), que se comercializa en mercados nacionales e internacionales. Por más de 60 años, Anaco ha sido importante centro de operaciones petroleras, en esta área existen las mayores reservas de Gas del país, y de crudo liviano y han sido varias las operadoras que han asentado sus actividades en esta productiva región.

#### **4.1.2 Misión de la Empresa**

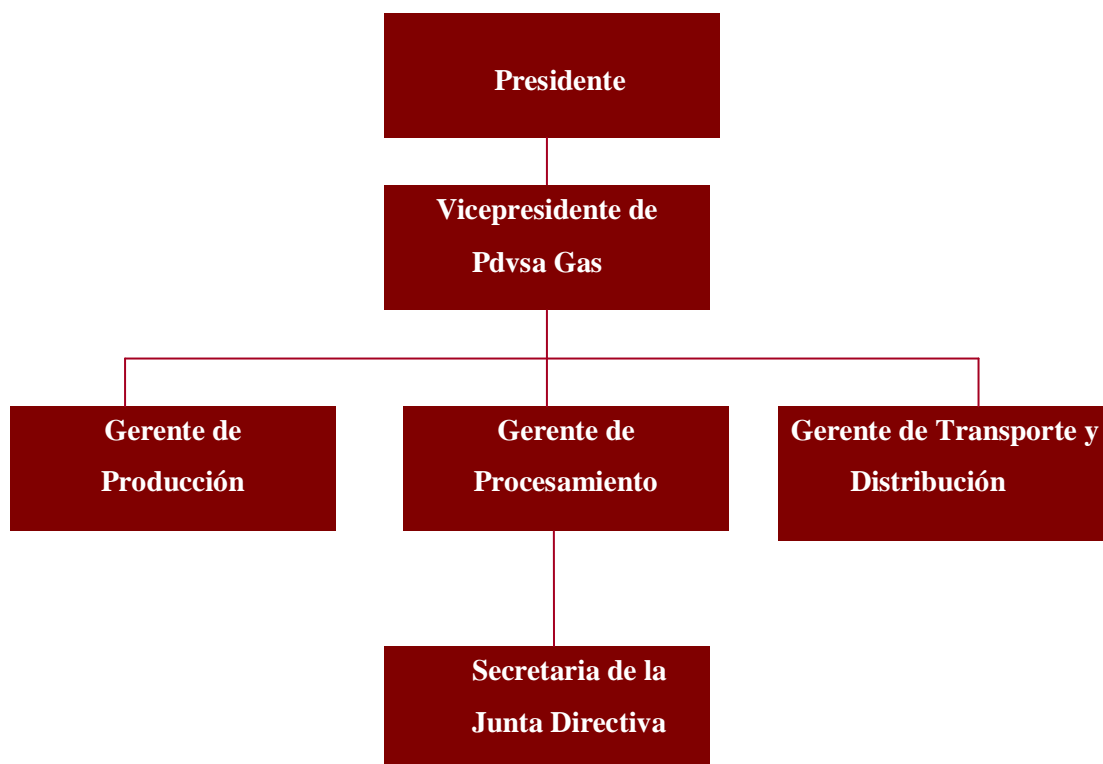
Explorar, explotar, procesar, transportar, distribuir y comercializar en forma adecuada y confiable Gas Natural, Líquidos del Gas Natural y Gas Metano, soportado por un capital humano competente, dentro de un ambiente organizacional favorable con seguridad e higiene, con tecnología actualizada que impulse la máxima rentabilidad del negocio y sustente el desarrollo endógeno del país, en armonía con nuestro entorno y medio ambiente.

#### **4.1.3 Visión de la Empresa**

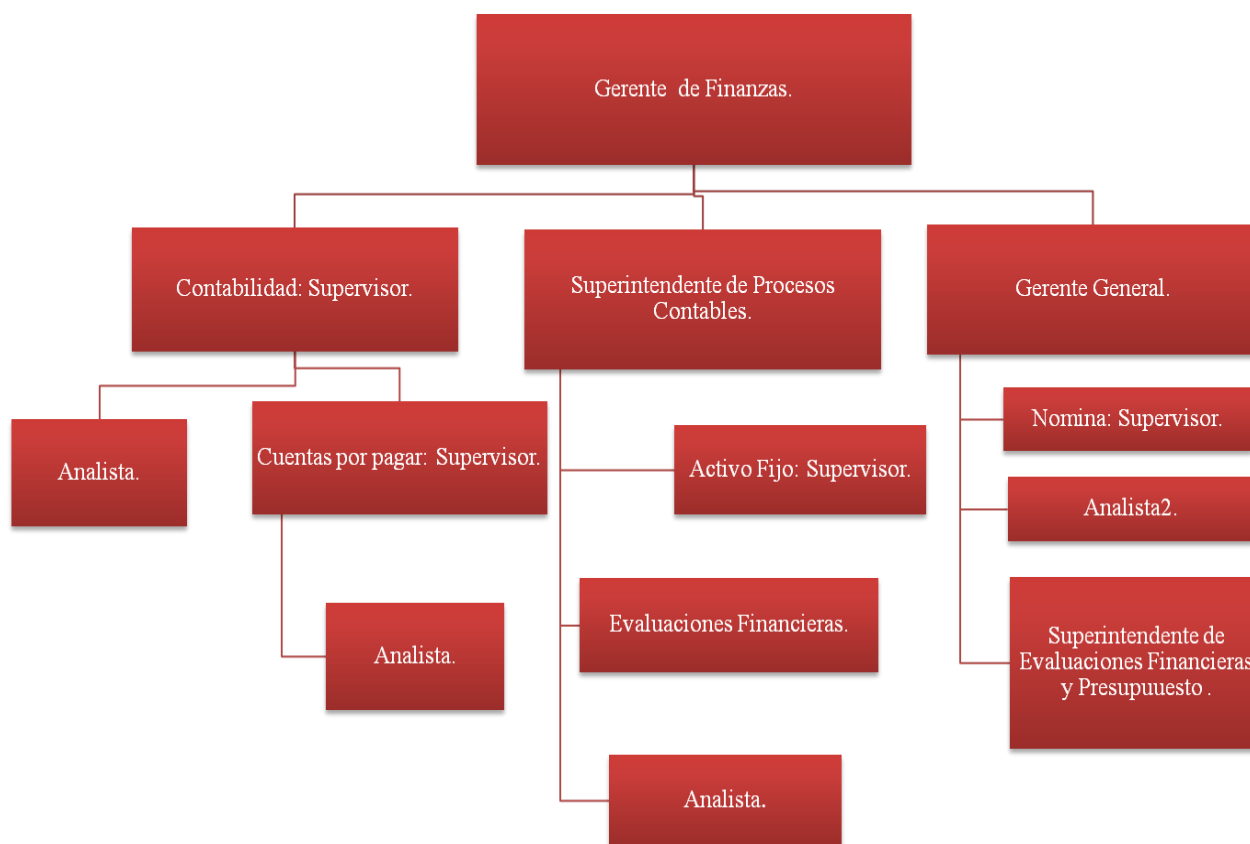
Ser la organización que valore el negocio del Gas Natural, aplicando las mejores prácticas mundiales, en armonía con el ambiente, y contribuyendo con el desarrollo socio-económico del país y con visión solidaria de nuestro entorno internacional.



#### 4.1.4 Estructura Organizativa



*Figura 1. Estructura Organizativa PDVSA GAS ANACO.* Fuente: Pdvsa Gas Anaco



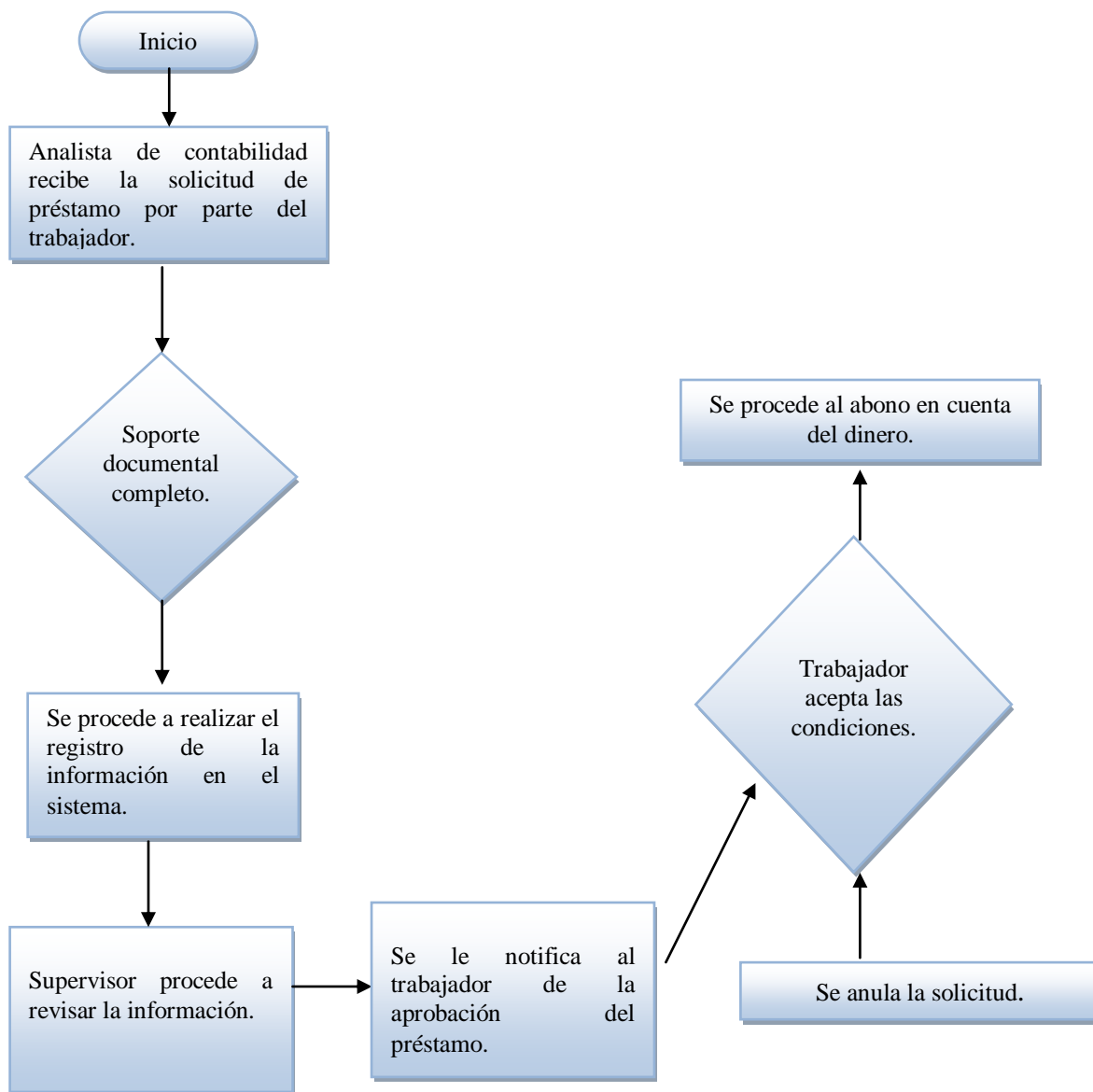
**Figura 2. Estructura Organizativa Gerencia de Finanzas.** Fuente: Pdvsa Gas Anaco

## 4.2 Presentación de los Resultados

### 4.2.1 Describir los procedimientos aplicados en el Departamento Contable de PDVSA GAS, Anaco para el registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales.

La observación directa fue la técnica idónea que permitió captar a detalle los procedimientos aplicados para el registro control de las cuentas por cobrar créditos

personales de la organización objeto de estudio. A continuación se describen los procedimientos aplicados, los cuáles se muestran mediante Diagrama de Flujo Ver Figura 3.



**Figura 3. Procedimiento aplicado para el Control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales.** Fuente: Pdvs Gas Anaco

### Descripción de los Procedimientos.

Responsables.	Acción.
<p><b>Analista de Contabilidad N° 1.</b></p> <p><b>Analista de Contabilidad N° 2.</b></p>	<p><b>Paso N° 1.</b> Reciben la solicitud de préstamo por parte del trabajador.</p> <p><b>Paso N° 2.</b> Verifican la información suministrada por el trabajador, de acuerdo a las políticas de la organización.</p> <p><b>Paso N° 3.</b> Luego de verificar la información y comprobar que efectivamente esta apta para solicitar el préstamo se procede a realizar los respectivos registros en el sistema.</p> <p><b>Paso N° 3.1.</b> Si la información no cumple con las exigencias de la organización se genera un oficio y se le notifica al trabajador.</p>
<p><b>Supervisor Contable.</b></p>	<p><b>Paso N° 4.</b> Una vez realizado el registro previo de la información, habiendo esta cumplido las normas generales, el supervisor contable realiza el respectivo análisis a la información.</p>
<p><b>Trabajador.</b></p>	<p><b>Paso N° 5.</b> Se le notifica al trabajador a través de los diferentes medios de comunicación, la aprobación de la solicitud presentada.</p> <p><b>Paso N° 5.1.</b> El trabajador es citado al departamento de la organización, se le presenta el contrato, revisa condiciones, procede a firmar.</p> <p><b>Paso N° 5.2.</b> De no estar de acuerdo, con las condiciones y los montos establecidos se procede a anular la solicitud.</p>

Fuente: Pdvs Gas, Anaco (2019)

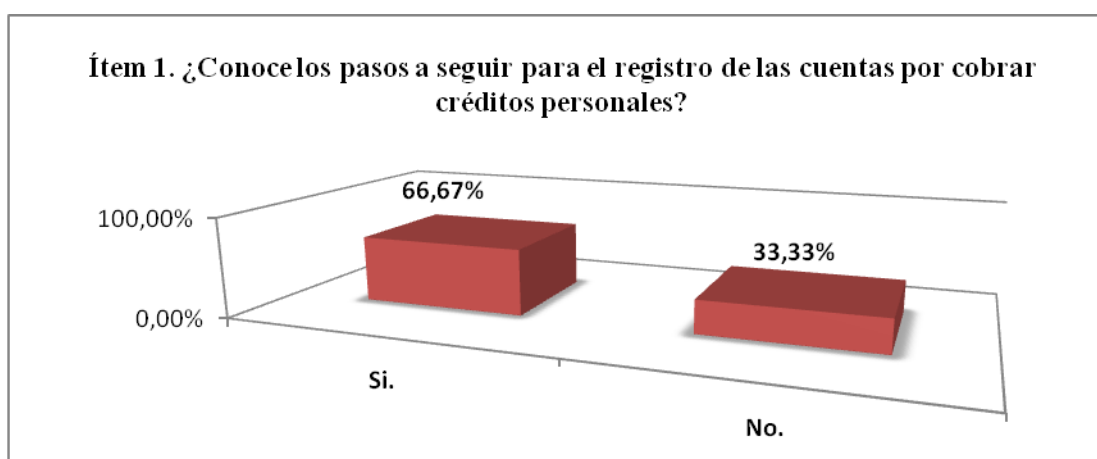
#### 4.2.2 Identificar las debilidades que presentan los procedimientos de Registro y Control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales en la Empresa PDVSA GAS, Anaco.

Para el desarrollo del presente objetivo, obtuve sustento en las técnicas de observación directa y una encuesta la cual estuvo conformada por ocho (08) preguntas de fácil interpretación, se le aplicó a la muestra de la investigación arrojando los siguientes resultados:

**Tabla 4. Registros Cuentas por Cobrar Créditos Personales**

Ítem 1. ¿Conoce los pasos a seguir para el registro de las cuentas por cobrar créditos personales?		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	66,67%
No	1	33,33%
Total	3	100%

**Fuente:** Guacare, Y. (2019)



**Gráfico 1. Registros Cuentas por Cobrar Créditos Personales.** Fuente: Guacare, Y. (2019)

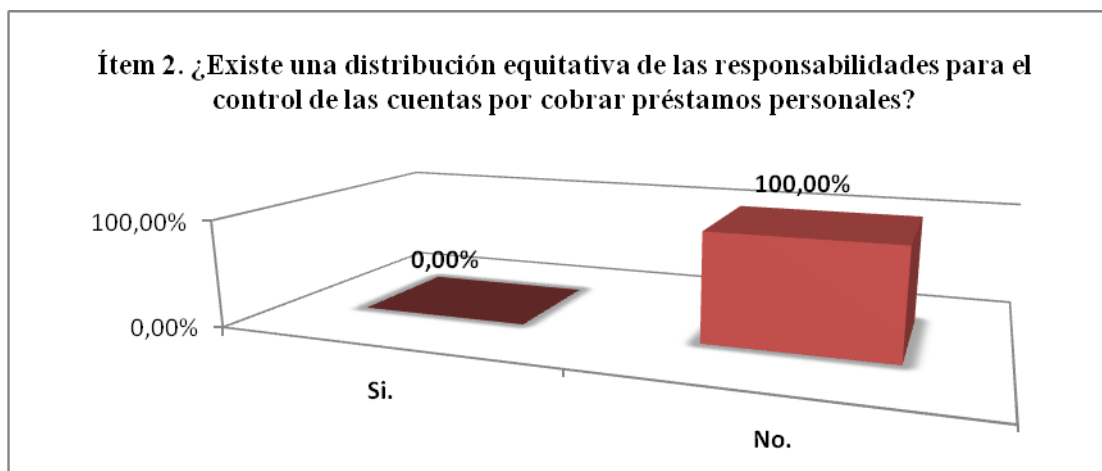
### ❖ Interpretación de los Resultados

Los trabajadores encargados de los registros y control de las cuentas por cobrar créditos personales de la organización en un 66,67% tienen conocimiento sobre los pasos a seguir para el registro adecuado de las cuentas, el resto constituido por un 33.33%, desconoce los procedimientos, situación que crea una pequeña brecha para que se cometan errores.

**Tabla 5. Distribución de las Responsabilidades**

Ítem 2. ¿Existe una distribución equitativa de las responsabilidades para el control de las cuentas por cobrar préstamos personales?		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Guacare, Y. (2019)



**Gráfico 2. Distribución de las Responsabilidades.** Fuente: Guacare, Y. (2019)

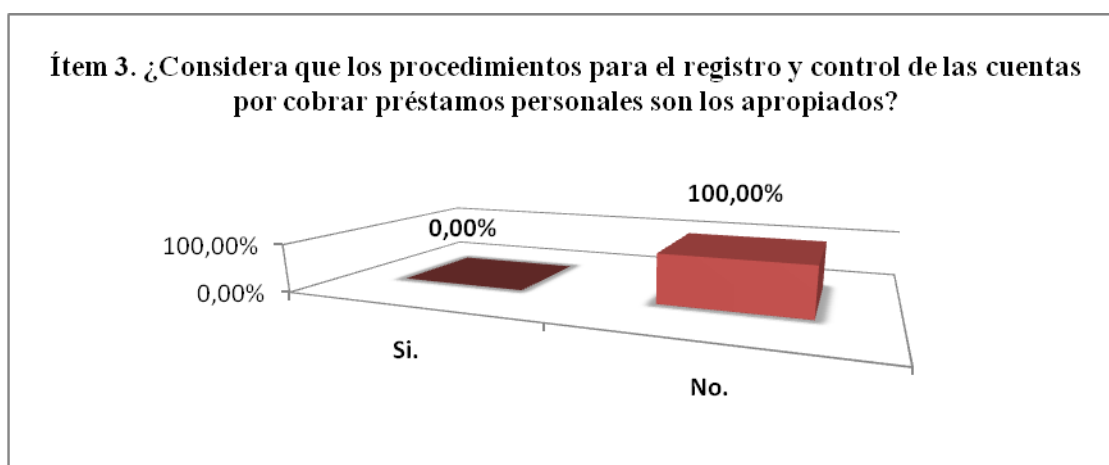
### ❖ Interpretación de los Resultados

De acuerdo a lo expresado por la muestra de la investigación en un 100% la distribución de las responsabilidades en el departamento contable de la organización para el registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales no es equitativa, debido a que se designa mayor cantidad de trabajo a ciertos trabajadores situación que pueden estar generando la presencia de un número considerable de errores causados por el agotamiento físico de los responsables.

**Tabla 6. Análisis Cuentas Personales**

<b>Ítem 3. ¿Considera que los procedimientos para el registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales son los apropiados?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

**Fuente:** Guacare, Y. (2019)



**Gráfico 3. Análisis Cuentas Personales.** Fuente: Guacare, Y. (2019)

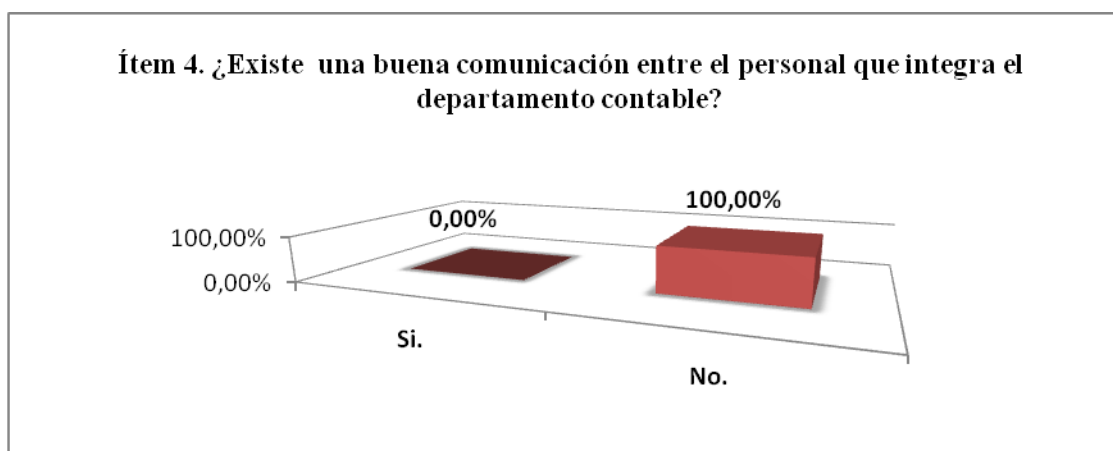
### ❖ Interpretación de los Resultados

El 100% de los trabajadores entrevistados definieron que los procedimientos aplicados para el respectivo control de las cuentas por cobrar créditos personales no son los apropiados ya que no se realizan con manuales de procedimientos adaptados a la situación actual de la economía nacional, otro de los factores que se suman a la situación es el desequilibrio percibido al momento de realizar los registros por la designación de responsabilidades.

**Tabla 7. Nivel de Comunicación**

<b>Ítem 4. ¿Existe una buena comunicación entre el personal que integra el departamento contable?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

**Fuente:** Guacare, Y. (2019)



**Gráfico 4. Nivel de Comunicación.** Fuente: Guacare, Y. (2019)



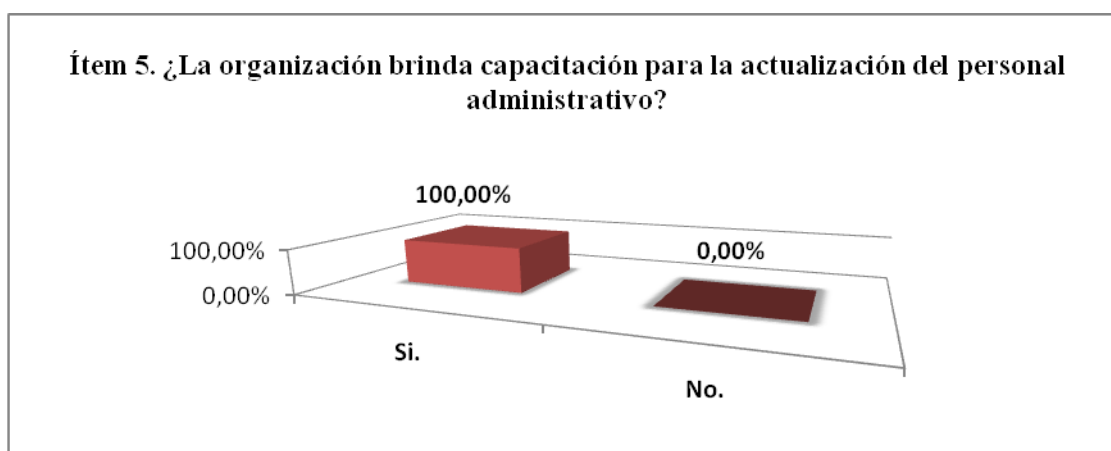
### ❖ Interpretación de los Resultados

Dentro de cualquier organización la comunicación es un factor determinante para el éxito de las funciones, en este sentido el 100% de los trabajadores entrevistados señalaron que la comunicación no es favorable en el departamento contable situación que esta afectando el desarrollo óptimo de las actividades. La comunicación es poco fluida debido a las diferentes barreras comunicacionales (Canales inadecuados de información, Descortesía).

**Tabla 8. Actualización del Personal**

<b>Ítem 5. ¿La organización brinda capacitación para la actualización del personal administrativo?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

**Fuente:** Guacare, Y. (2019)



**Gráfico 5. Actualización del Personal.** Fuente: Guacare, Y. (2019)

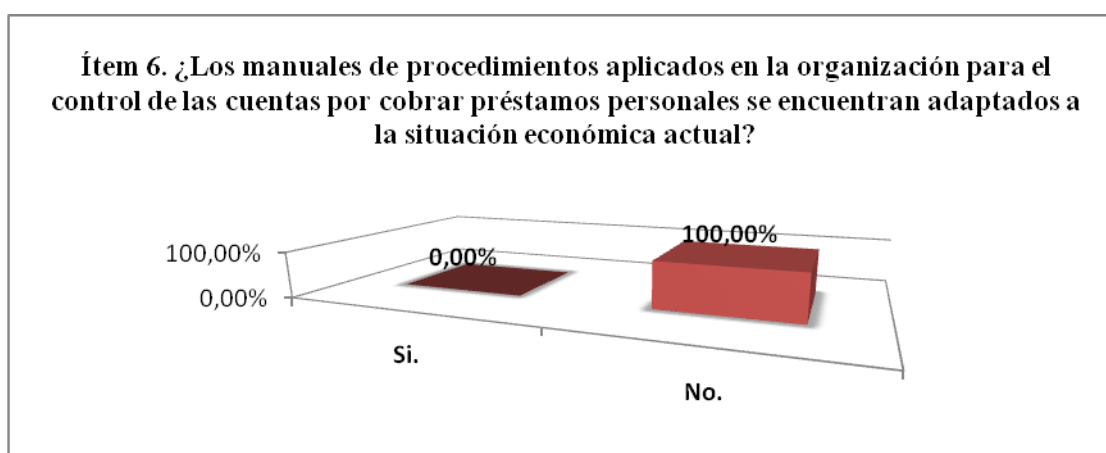
### ❖ Interpretación de los Resultados

La capacitación es una de las herramientas fundamentales para la actualización del personal contable administrativo de cualquier organización. Por consiguiente la organización objeto de estudio de acuerdo a lo señalado por el 100% de los trabajadores entrevistados ha mantenido constantes programas de capacitación mejorando el desarrollo personal y profesional de estos.

**Tabla 9. Manuales de Procedimientos**

<b>Ítem 6. ¿Los manuales de procedimientos aplicados en la organización para el control de las cuentas por cobrar préstamos personales se encuentran adaptados a la situación económica actual?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

**Fuente:** Guacare, Y. (2019)



**Gráfico 6. Manuales de Procedimientos. Fuente:** Guacare, Y. (2019)

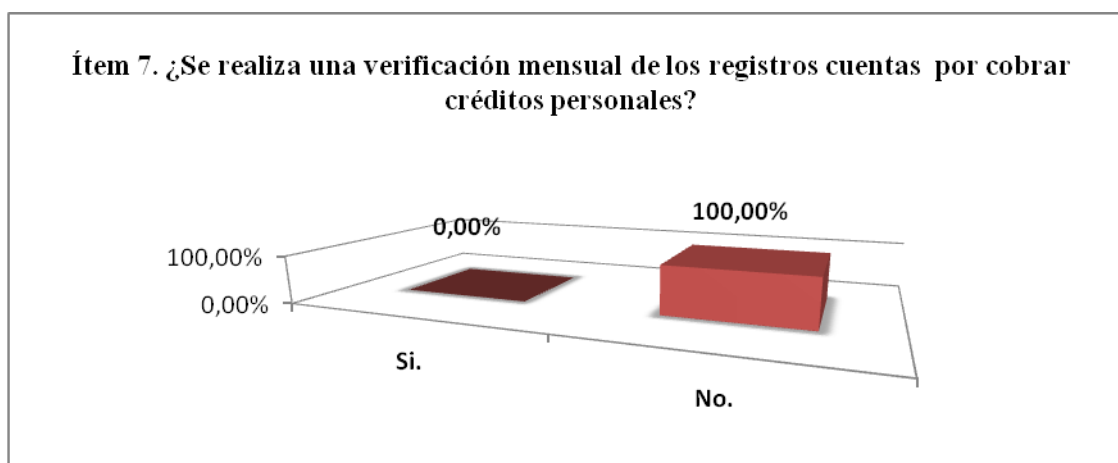
### ❖ Interpretación de los Resultados

Los manuales de procedimientos no se encuentran adaptados a la situación real de la economía nacional según lo expresado por el 100% de los trabajadores entrevistados, esto debido a los constantes cambios económicos que ha experimentado la nación en muy corto plazo. Esta acción obliga a la organización a trabajar sobre la marcha generando situaciones inadecuada y desfavorable para los trabajadores.

**Tabla 10. Verificación Mensual**

<b>Ítem 7. ¿Se realiza una verificación mensual de los registros cuentas por cobrar créditos personales?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

**Fuente:** Guacare, Y. (2019)



**Gráfico 7. Verificación Mensual.** Fuente: Guacare, Y. (2019)

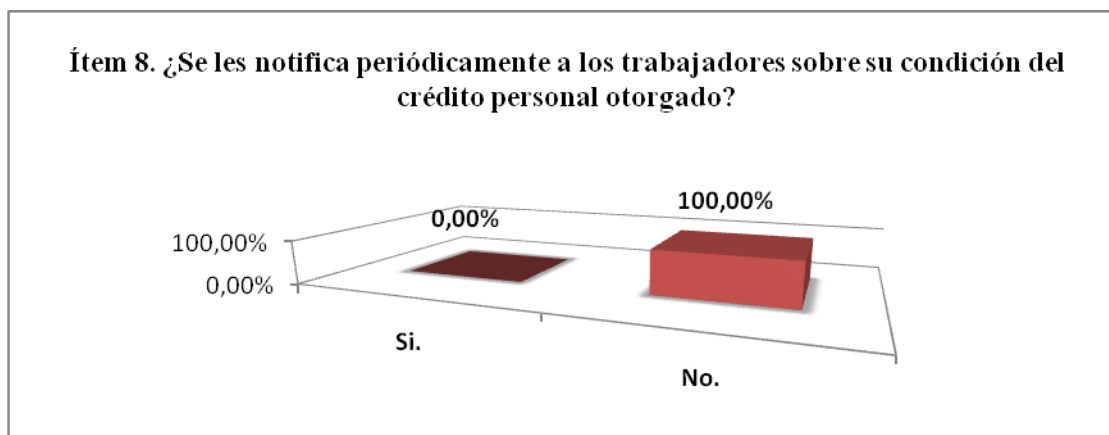
### ❖ Interpretación de los Resultados

Las auditorías son elementales en los procesos administrativos de la organización ya que demuestran al final de cada procedimiento si este se ejecutó de acuerdo a lo planificado, según lo señalado por los trabajadores en un 100% los procedimientos de registro de las cuentas por cobrar créditos personales no son verificados, por consiguiente no se puede constatar de errores de cálculos, introducción de información en los sistemas entre otros.

**Tabla 11. Condición del Crédito**

<b>Ítem 8. ¿Se les notifica periódicamente a los trabajadores sobre su condición del crédito personal otorgado?</b>		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

**Fuente:** Guacare, Y. (2019)



**Gráfico 8. Condición del Crédito.** Fuente: Guacare, Y. (2019)

### ❖ Interpretación de los Resultados

De acuerdo a la información recolectada por los investigadores el 100% de los entrevistados expresaron que se vulneran las políticas contables de la organización ya que a los trabajadores no se les notifica de forma periódica sobre su condición con respecto al crédito personal otorgado por la empresa.

Una vez realizada tabulación, representación y análisis de los resultados obtenidos en el Análisis cuantitativo realizado al personal que labora en el Departamento de Contabilidad de la Empresa PDVSA GAS, Anaco se pudo determinar que esta dependencia presenta las siguientes fallas:

- La falta de personal.
- La escasez de Material.
- El incumplimiento de los procesos burocráticos.

#### **4.2.3 Proponer estrategias para reforzar los procedimientos aplicados para el Control de las Cuentas Préstamos Personales, en el Departamento Contable de la Empresa PDVSA GAS, Anaco.**

El presente objetivo se realizó de acuerdo a la información obtenida, las acciones descritas contribuirán con el mejoramiento de los procedimientos contables aplicados en la organización para el control adecuado y oportuno de las cuentas por cobrar préstamos personales.

- ❖ Implementar instrumentos que faciliten la comunicación entre los trabajadores del departamento contable de la organización.

- ❖ Adoptar políticas contables que permitan adaptar la información financiera a las distintas situaciones que experimenta la economía nacional.
- ❖ Elaborar instrumentos informativos de forma directa con cada uno de los trabajadores que sean beneficiarios de los créditos personales, donde se les muestre su estatus y situación cada cierto tiempo.
- ❖ Implementar políticas contables destinadas a la verificación de los procedimientos aplicados a las cuentas por cobrar préstamos personales, esta acción reforzará la credibilidad de los registros y minimizará los errores.
- ❖ Incentivar a los trabajadores del departamento contable a conocer las políticas, los manuales, las normas y procedimientos de los cuales depende su función en la organización.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Realizado el estudio cumpliendo con todos los parámetros dictaminados en el marco metodológico se procedió a elaborar en base a los resultados obtenidos las siguientes conclusiones:

- ❖ La organización presenta desactualizaciones en los manuales de procedimientos y medición aplicados para el cálculo y registro de los préstamos personales, acción que está afectando la correcta ejecución y aplicación de estos incentivos laborales otorgados a los trabajadores para mejorar su calidad de vida, en los ámbitos personales y profesionales.
- ❖ La falta de instrumentos adecuados de comunicación dentro de la organización es uno de los factores que afecta el correcto desarrollo de las actividades contables administrativas, ya que al no existir una comunicación efectiva, se generan olas de desinformación que se alimenta de los rumores de pasillo.
- ❖ La supervisión de las políticas contables de la organización representa un elemento estratégico para la credibilidad de la información financiera, por consiguiente y de acuerdo a los resultados plasmados en los capítulos anteriores, no se están aplicando políticas de verificación acordes con la

situación real de la empresa generando desconfianza entre los actores involucrados, según el caso, trabajadores.

## **5.2. Recomendaciones**

Luego de haber expuesto los resultados de la investigación, en un primer plano se desarrollaron las conclusiones a las que se llegaron una vez procesada y analizada la información, y en un segundo plano a presentar las recomendaciones que se sugieren para que la organización pueda superar las adversidades que está presentando.

- ❖ Actualizar los manuales de procedimientos a la situación económica actual y reforzarlos con instrumentos de medición de variables adaptables a los diferentes cambios que pueda sufrir la economía nacional en los próximos meses.
- ❖ Desarrollar normas y manuales de comunicación que fomenten la transferencia de información real entre los distintos niveles organizacionales, esta acción aumentará de forma positiva la credibilidad y la transparencia de los procedimientos aplicados en los departamentos administrativos.
- ❖ Reforzar los procedimientos de verificación y auditorías de acuerdo con los lineamientos dictaminados por los diferentes órganos nacionales e internacionales, esto dará mayor validez y credibilidad a la información financiera emanada de los procedimientos de créditos personales de la organización, lo que permitirá una toma de decisiones oportuna.



## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2006).** *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología Científica (5ta ed.)* Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2012).** *El proyecto de investigación: Introducción a la Metodología Científica (6ª ed.)*. Caracas: Episteme.
- Arias F. (2016).** *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. (7º ed.)* Caracas: Episteme.
- Balestrini, M. (2006).** *Como se elabora el proyecto de investigación (7ª ed.)*. Caracas: Consultores Asociados.
- Behar, D. (2008),** *Introducción a la metodología de la investigación*. Shalom 2008.
- Brito, J. (2001).** *Contabilidad: Básica e intermedia (6ta ed.)* Caracas; Centro de contadores, 2001.
- Catácora, F. (2007).** *Contabilidad La Base para las Decisiones Gerenciales*. Caracas: Red Contable Publicaciones.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV).** *Publicada en Gaceta Oficial* 5.908. 19-02-2009.
- Estupiñan, R. (2006).** *Control Interno y Fraudes (2º ed.)* Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Fernández, A. (2009).** *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid: Cultural, S.A.
- Gómez, C. (1997).** *Sistemas Administrativos Análisis y Diseño*. México DF: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Gómez, S. (2017).** *Procedimientos Administrativos y Contables*. Guadalajara: Mc Graw Hill Editores, S.A.
- González, Y. (2013).** *Análisis de las Cuentas por Cobrar Empleados de la Empresa CVG Ferrominera Orinoco, C.A.* Tesis de Licenciatura, no Publicada, Universidad Experimental, Guayana.
- Hernández, A. (2005).** *El control de gestión una perspectiva de dirección*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Hernández, H. (2007).** *Metodología de la investigación (2da ed.)* Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Holmes, A. (2002).** *Auditorias Principios y Procedimientos*. México: Limusa.
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA).** *Publicada en Gaceta oficial N° 2818.* (01- 07-1981).
- Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT).** *Gaceta Oficial N° 6076,* (7 de Mayo de 2012).
- Malavé, M., y Mairé, M. (2010).** *Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar llevados en la Unidad de Contabilidad de los Organismos Oficiales*

*Descentralizados de la Empresa Smda C.A.* Tesis de Licenciatura no Publicada. Universidad Experimental, Guayana.

**Martínez, D. y Milla, A. (2005).** *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

**Melinkoff, R. (2006).** *Los procedimientos administrativos.* Caracas: Panapo.

**Norma Internacional de Información Financiera (2009).** Publicada por la Asociación Internacional de Contadores Públicos.

**Ortiz S., y Yurme, C. (2015).** *Análisis de los Procedimientos Contables aplicables a las Cuentas por Cobrar en el Consorcio Otepi Greystar.* Tesis de Licenciatura no Publicada. Universidad de Oriente (UDO), Puerto la Cruz.

**Poch, R. (1989).** *Manual de Control Interno.* Madrid: Gestión.

**Porter, M. (1998).** *¿Qué es la estrategia?* La Habana: Folletos Gerenciales, No 8.

**Redondo, A. (2004).** *Curso práctico de contabilidad general y superior (3ra ed).* Valencia: Corporación Marca.

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

**Sampieri, R. (2007).** *Metodología de la Investigación (4ta ed.)* México: .Mc Graw Hill.

## HOJAS DE METADATOS

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

<b>Título</b>	“LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR PRÉSTAMOS PERSONALES COMO POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PDVSA GAS ANACO, PERIODO ECONÓMICO 2017”.
<b>Subtítulo</b>	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Guacare Medero, Yuscar del Carmen	<b>CVLAC</b>	24.983.045
	<b>e-mail</b>	yuryguacare@gmail.com
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

Palabras o frases claves:

Aprendizaje organizacional
Liderazgo
Aprendizaje en equipo
Modelo organizacional
Teoría de rasgos
Teoría de comportamiento
Teoría de contingencia
Teoría emergentes

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Contaduría Pública

Resumen (abstract):

### Resumen

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal proponer lineamientos para el control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales como políticas de financiamiento para la gestión administrativa de la empresa PDVSA GAS Anaco, periodo económico 2017, se definió en tres objetivos específicos; describir los procedimientos aplicados en el departamento contable para el registro y control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales, identificar las debilidades que presentan los procedimientos de registro y control de las cuentas por cobrar préstamos personales y proponer estrategias para reforzar los procedimientos aplicados para el control de las Cuentas por Cobrar Préstamos Personales, la información necesaria para el desarrollo de la investigación se enmarcó en un tipo de investigación descriptiva, basada en un diseño de campo y documental, La referida investigación se realizó en el Departamento de Contabilidad donde laboran un total de tres (3) empleados y con una muestra conformada por la totalidad de la población, Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron: La observación directa, encuesta, revisión documental y cuestionario permitiendo concluir que la organización presenta desactualizaciones en los manuales de procedimientos y medición aplicados para el cálculo y registro de los préstamos personales, situación que está afectando la correcta ejecución de estos incentivos laborales.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail										
Ramírez, Tammy.	ROL	CA		AS	X	TU		JU			
	CVLAC	9.816.611									
	e-mail	ramirezmt19@gmail.com									
	e-mail										
Martinez, Carmen.	ROL	CA		AS		TU		JU			
	CVLAC	12.681.234									
	e-mail	cyraidabm@hotmail.com									
	e-mail										
Morffe, Tairi.	ROL	CA		AS		TU		JU			
	CVLAC	8.809.904									
	e-mail	tairimor@hotmail.com									
	e-mail										

Fecha de discusión y aprobación:

**Año Mes Día**

<b>2019</b>	<b>05</b>	<b>30</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>
Tesis Yuscar Guacare.AGOSTO.doc	<b>Application/word</b>

Alcance:

Espacial: UNIVERSAL

Temporal: INTEMPORAL

**Título o Grado asociado con el trabajo:** “LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR PRÉSTAMOS PERSONALES COMO POLÍTICAS DE FINANCIAMIENTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PDVSA GAS ANACO, PERIODO ECONÓMICO 2017”.

**Magister(a) en Gerencia General****Nivel Asociado con el Trabajo:** PREGRADO**Área de Estudio:** CONTADURÍA PÚBLICA

**Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:** Universidad de Oriente  
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"**.

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

**JUAN A. BOLANOS CUNPEL**  
Secretario

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA  
RECIBIDO POR *[Firma]*  
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SECRETARÍA  
CONSEJO UNIVERSITARIO

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



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

**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”.

**Guacare Medero, Yuscar del Carmen**

**AUTOR**

**Ramírez, Tammy**

**TUTOR**