



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

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES APLICADOS AL CONTROL DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR EN LA EMPRESA AIR GOD SERVICES C.A. DEL 02/07/2019 AL  
02/11/2019**

**Asesor Académico:**

Lcdo. Tomás López

**Autor:**

Br: Diannelis del C. Alemán Figueroa

C.I: V-26.361.616

**Proyecto de Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía de Grado,  
Presentado Como Requisito Parcial Para Obtener el Título de  
Licenciado en Contaduría Pública.**

**Maturín, Enero 2020**



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

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES APLICADOS AL CONTROL DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR EN LA EMPRESA AIR GOD SERVICES C.A. DEL 02/07/2019 AL  
02/11/2019**

**ACTA DE APROBACIÓN**

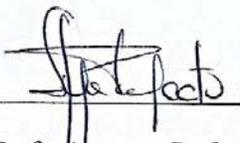
  
Lcdo. Tomás López

Asesor Académico

  
\_\_\_\_\_

Prof. Eli Saul Matute

Jurado Principal

  
\_\_\_\_\_

Profa. Ayumary Perfecto

Jurado Principal

**Maturín, Enero 2020**

## INDICE GENERAL

<b>INDICE GENERAL</b> .....	<b>iii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>v</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>FASE I</b> .....	<b>4</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES</b> .....	<b>4</b>
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.2.1 Objetivo General.....	7
1.2.2 Objetivos Específicos .....	7
1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.4 MARCO METODOLÓGICO.....	9
1.4.1 Tipo de investigación.....	10
1.4.2 Nivel de la investigación .....	10
1.4.3 Población objeto de estudio .....	11
1.4.4 Muestra.....	12
1.4.5 Técnicas de recolección de datos .....	12
1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	14
1.5.1 Logo de la institución.....	14
1.5.2 Ubicación de la empresa .....	14
1.5.3 Reseña histórica.....	15
1.5.4 Misión .....	15
1.5.5 Visión.....	16
1.5.6 Estructura organizacional .....	16
<b>FASE II</b> .....	<b>17</b>
<b>DESARROLLO DE ESTUDIO</b> .....	<b>17</b>
2.1 DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL RESPECTO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL LLEVADOS A CABO POR LA EMPRESA AIR GOD SERVICES C.A. ....	17
2.2 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA AIR GOD SERVICES C.A. ....	19
2.3 DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA AIR GOD SERVICES C.A. ....	21

2.4 ANALIZAR LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA AIR GOD SERVICES C.A.....	32
2.4.1 Fortalezas.....	32
2.4.2 Debilidades.....	33
<b>FASE III .....</b>	<b>34</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>34</b>
3.1 CONCLUSIONES.....	34
3.2 RECOMENDACIONES.....	35
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>38</b>
<b>HOJAS METADATOS.....</b>	<b>41</b>



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

**ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES APLICADOS AL CONTROL DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR EN LA EMPRESA AIR GOD SERVICES C.A. DEL 02/07/2019 AL  
02/11/2019**

**AUTOR:** Alemán Figueroa, Diannelis del Carmen  
**AÑO:** 2020

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo analizar los procedimientos administrativos y contables aplicados al control de las cuentas por cobrar en la empresa Air God Services C.A. del 02/07/2019 al 02/11/2019. Es una investigación de campo con un nivel descriptivo. La población y la muestra se constituyen por manuales de políticas de crédito y cobranza, presupuestos, facturas y registros de antigüedad de saldos. Se ejecutaron técnicas como la observación directa, la entrevista no estructurada y la revisión bibliográfica. Lo cual permitió concluir que la empresa Air God Services, C.A presenta debilidades en cuanto al control de las cuentas por cobrar, el margen de créditos asignados tienen a prolongarse debido a la aplicación de políticas de cobranza de tipo liberales y esto trae como consecuencia un aumento de las cuentas pendientes de cobro en Air God Services, C.A. Por lo antes expuesto, se recomienda evaluar continuamente los procedimientos aplicados a las cuentas por cobrar, a fin de detectar desviaciones y aplicar medidas correctivas que logren agilizar su gestión de créditos y cobranzas.

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

## INTRODUCCIÓN

El impacto de la globalización continúa en ascenso, obligando a las empresas del mundo a una constante optimización de sus procesos, para estar al ritmo de las evoluciones del mercado donde se desenvuelven y así mantener su posicionamiento en el mismo ante la agresiva competencia, e incluso incentivar su crecimiento nacional e internacional.

Estas transformaciones que han surgido en el ámbito empresarial, impulsan a las organizaciones a emplear estrategias de control que permitan obtener resultados favorables en el desarrollo de sus transacciones comerciales. Además, el tiempo ha demostrado la importancia que presenta el control interno dentro del área administrativa y contable de las empresas principalmente para la partida de cuentas por cobrar, ya que permite obtener información oportuna y fidedigna.

Cabe destacar que, las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, es decir, representan créditos a cargo de clientes u otros deudores que usualmente se conceden para atraer nuevos compradores, pero transcurrido cierto tiempo deben convertirse en activos disponibles (bienes líquidos como el efectivo). Además, esta partida constituye una indispensable función en el ciclo de ingresos, pues se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad y Finanzas. Por tal motivo, es necesario controlar y contabilizar adecuadamente las cuentas por cobrar, estableciendo objetivos claros con metas para el cumplimiento de los mismos, así como la

implementación de procedimientos para la mejora constante de su gestión, mediante el control interno.

Considerando la relevancia del control interno en las cuentas por cobrar, se estableció el presente proyecto de investigación, con el objetivo general de analizar los procedimientos administrativos y contables aplicados al control de las cuentas por cobrar en la empresa AIR GOD SERVICES C.A. del 02/07/2019 al 02/11/2019. Para el desarrollo del mismo, además de consultar diversas referencias bibliográficas y antecedentes sobre el tema, se emplearon otras técnicas e instrumentos de recolección de información, basados principalmente en la observación directa y la entrevista informal o no estructurada, para la determinación del problema existente.

Respecto al alcance de lo expuesto anteriormente, es fundamental llevar a cabo una serie de fases que ayudan al desarrollo de la investigación, las cuales se describen a continuación;

**Fase I: El Problema y sus Generalidades:** Está conformado por el Planteamiento y Delimitación del Problema junto con el objetivo general y los objetivos específicos que se desean alcanzar. También se encuentra la justificación de la investigación, el marco metodológico utilizado, aspectos generales que identifican la empresa (Reseña Histórica, Misión, Visión, Estructura Organizacional) y el plan de trabajo que a su vez contiene el cronograma de actividades a ejecutar.

**Fase II: Desarrollo de Estudio:** Es el análisis cuantitativo o cualitativo que se realiza a la información, sustentado en la teoría.

**Fase III: Conclusiones y Recomendaciones:** Las conclusiones deben guardar estricta relación con cada objetivo específico y luego debe expresarse una conclusión genérica que englobe al objetivo general. Por su parte, aunque las recomendaciones son opcionales, también deben tener un orden de relación con los objetivos.

# **FASE I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

En la actualidad, el mundo de las empresas se caracteriza por crecer rápidamente y su dura competencia, tanto nacional como internacional, requiere de la realización de un excelente trabajo si se quiere tener éxito en un mercado. Esto se traduce en que los clientes y las empresas se encuentran con abundancia de ofertas para satisfacer sus necesidades comerciales con productos y servicios de calidad al mejor valor o costo.

En esta época, donde se debe enfrentar un mercado competitivo, el crecimiento organizacional no solo se mide por el número de nuevos clientes incorporados, ni por las grandes inversiones efectuadas, sino que además se evalúa mediante las estrategias, conocimientos y destrezas desarrolladas y aplicadas por su personal, en cuanto a las gestiones y buen desempeño de sus tareas.

Por consiguiente, las organizaciones deben disponer de procedimientos de control, los cuales se busca que sean rigurosos para ayudar a llevar de una mejor manera la ejecución de las distintas tareas o actividades, puesto que estas pautas permiten tomar decisiones acertadas y consideran factores como tiempo y esfuerzo para evaluar el desempeño que conduce a obtener resultados favorables.

En efecto, los procedimientos control contribuyen de manera positiva en la seguridad de las operaciones que realizan las empresas, al respecto,

Arcila (1993) concluye en una de sus publicaciones que “El Control Interno proporciona condiciones para poder confiar en la solidez de las operaciones y actividades realizadas en distintos niveles y lugares, propiciando además, una seguridad razonable acerca del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios” (p. 4). Por lo tanto, las empresas requieren tener controladas sus actividades en cualquier área, para evitar daños o errores que pueda poner en riesgo la continuidad de la misma.

Entre las operaciones que requieren control interno, están las cuentas por cobrar que constituyen un activo importante de las entidades financieras, ya que éstas representan activos exigibles capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo de tiempo determinado. Son definidas por Brito. J (1994), como: “derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios” (p.333).

En tal sentido, las cuentas por cobrar necesitan estar bajo controles que permitan de manera eficiente obtener la cobranza-ingreso esperada sobretodo si representan la mayor fuente de entradas de efectivo en la organización. Estas cuentas por lo general están constituidas por créditos, que pueden ser a corto, mediano y largo plazo; dados de esta forma con el fin, de mantener clientes existentes así como captar nuevos.

Para Bolten (1991), “El crédito son préstamos que se otorgan a clientes al concederles un tiempo para que paguen los artículos comprados después de haberles recibido” (p. 164). De ahí, la importancia del establecimiento y cumplimiento de controles que aseguren la adecuada administración de las cuentas por cobrar, de manera que la empresa pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir con sus compromisos a corto plazo, sin que se vea

afectada la solvencia y capacidad de pago; soportándose en la eficiente y oportuna gestión de crédito y cobranza.

Como señala Catacora, F. (1996) “El ciclo de facturación y cuentas por cobrar, también conocido como de ingresos y cobro, es fundamental para la empresa, porque de éste dependen sus ingresos” (p. 283). Esta afirmación es relevante para que las empresas gestionen de manera eficiente las cobranzas, ya que estas se traducen en ingresos y juntas al efectivo e inventarios favorecen la liquidez y operatividad, para mantener en pie a la organización.

Considerando que un buen control de las cuentas por cobrar ayudará en la recuperación del efectivo, aumento de la liquidez de la empresa y a su vez el normal desenvolvimiento de la misma, se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los procedimientos de control interno llevados a cabo respecto a Cuentas por Cobrar de la empresa AIR GOD SERVICES C.A. para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza?

¿Por qué necesita AIR GOD SERVICES C.A procedimientos de Control Interno en el área de cuentas por cobrar?

¿Cuáles son las debilidades que presenta AIR GOD SERVICES C.A en el área de cuentas por cobrar?.

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar los procedimientos administrativos y contables aplicados al control de las cuentas por cobrar en la empresa Air God Services C.A. del 02/07/2019 al 02/11/2019

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Diagnosticar la situación actual respecto a las cuentas por cobrar y los procedimientos de control llevados a cabo por la empresa Air God Services C.A.
- ✓ Identificar los procedimientos administrativos y contables aplicados en el control de las cuentas por cobrar de la empresa Air God Services C.A.
- ✓ Describir los procedimientos administrativos y contables aplicados en el control de las cuentas por cobrar de la empresa Air God Services C.A.
- ✓ Analizar las fortalezas y debilidades de los procedimientos de control de cuentas por cobrar de la empresa Air God Services C.A.

## **1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN**

Hoy en día, los empresarios son exigentes y promueven las tareas a llevar a cabo para mejorar el control de las organizaciones, el cual se establece para mantenerla en dirección a sus objetivos de rentabilidad para lograr el éxito de su misión y a su vez la previsión de los obstáculos que surjan. La falta de controles ocasiona que los procesos contables y administrativos se lleven de manera errónea, lo cual puede afectar los

resultados contables de determinados ejercicios económicos y/o propiciar la toma de decisiones equivocadas. Por su parte, las cuentas por cobrar son de gran importancia para cualquier negocio a nivel mundial, ya que forma parte de sus estrategias de captación de clientes el otorgamiento de créditos respaldados por facturas, las cuales deben ser registradas desde el punto de vista contable. Debido a lo anterior, las empresas requieren lineamientos que tengan como objeto controlar y comprobar sus cuentas por cobrar.

Además, esta investigación se fundamenta en diversos aspectos, que se mencionan a continuación;

### **A nivel organizacional**

Esta investigación beneficiara a la empresa Air God Services C.A. ya que se definirán procedimientos que le permitirán de manera significativa mejorar la gestión de sus cuentas por cobrar. Asimismo, podrá evitar acumulación o extravíos de documentos y definir procedimientos de cobro los cuales podrá aplicar para reducir el riesgo de tomar decisiones erróneas que puedan afectar el funcionamiento futuro de la empresa.

### **A nivel social**

Es necesario que las organizaciones apliquen procedimientos de control interno con el fin de registrar adecuadamente todos los movimientos relacionados a las cuentas por cobrar, controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero, y por otra parte, comprender cómo el crédito cumple con una función fundamental para la existencia y evolución de la empresa; que a su vez permite aumentar el volumen de ventas y producción.

### **A nivel institucional**

Permitirá a la Universidad de Oriente contar con un aporte de investigación relacionado con procedimientos administrativos y contables aplicados al control de las cuentas por cobrar en las empresas. Además, podrá servir de base o antecedente para futuros proyectos de investigación que realicen otros estudiantes interesados en este tema.

### **A nivel personal**

Con esta investigación, el autor podrá ampliar sus conocimientos y a su vez, aplicar lo aprendido durante su carrera a un área profesional que le permite obtener la experiencia necesaria para lograr desenvolverse en el ámbito laboral futuro. Por otra parte, ayuda a cumplir con un requisito parcial para obtener el Título de Licenciado en Contaduría Pública.

## **1.4 MARCO METODOLÓGICO**

En todo proyecto de investigación es indispensable especificar la metodología que se aplicará, ya que a través de ella se fijan las fases o etapas para recolectar, ordenar y analizar la información de la realidad estudiada. Según Méndez (1995) “los aspectos metodológicos de la investigación tienen que ver con la planeación de la forma como se procederá a la realización de la investigación; haciendo referencia al nivel de profundidad a que se quiere llegar en el conocimiento propuesto, al método y a las técnicas que han de utilizarse en la recolección de la información” (p. 312).

También se puede tomar en cuenta que según Fidas G. Áreas (2006) “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p. 110).

#### **1.4.1 Tipo de investigación**

En el tipo de investigación se especifica cuales son las estrategias adoptadas para responder o solucionar el problema planteado. Hernández, Fernández y Baptista (2003) señalan, que “el tipo de investigación se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de la investigación” (p. 108). Por otra parte, es importante resaltar que la investigación puede ser de tipo documental, de campo o experimental.

Fidas G. Arias (2006) define una investigación de campo como “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” (p. 31). Basado en lo anterior, se puede decir que este proyecto esta sustentado en una investigación de campo ya que la información obtenida se origina desde la situación real de la empresa AIR GOD SERVICES C.A, que es en donde se desarrolla el problema.

#### **1.4.2 Nivel de la investigación**

El tipo de investigación también se debe identificar según el nivel o grado de profundidad que se utilizara para abordar el fenómeno de estudio. En este sentido, cabe mencionar que Balestrini (2006), afirma que la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades importantes de

personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis” (p. 54).

Asimismo, el autor Fidias G. Arias (2012), define: “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).

Atendiendo a lo anterior, la investigación tendrá un nivel descriptivo puesto que se analizan situaciones vinculadas con el objeto de estudio y con los datos obtenidos se realizará el diagnóstico de la situación actual de la empresa Air God Services, C.A. en relación a las cuentas por cobrar, para finalmente identificar algunos lineamientos que puedan mejorar las debilidades presentes.

### **1.4.3 Población objeto de estudio**

La población constituye el objeto de la investigación, siendo el centro de la misma y de ella se extrae la información requerida para el estudio respectivo, es decir el conjunto de individuos, objetos, entre otros, que siendo sometidos al estudio, poseen características comunes para proporcionar los datos, siendo susceptibles de los resultados alcanzados.

De acuerdo a Hurtado y Toro (2001) “la población se compone de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación, una vez concluida ésta”. (p. 73). En este caso, se deben señalar los sujetos que serán observados, medidos o encuestados y la información obtenida de los documentos

evaluados en los procedimientos de crédito, cobranza, facturación y registro que serán analizados. Entonces, se puede decir que la población de la investigación está conformada por los manuales de políticas de crédito y cobranza, los presupuestos, las facturas y los registros de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar de la empresa Air God Services, C.A.

#### **1.4.4 Muestra**

La muestra es una parte de la población objeto de estudio. En lo que concierne al colectivo a investigar o muestra, Balestrini (2006) señala: “Una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible” (p. 142). Para los efectos de esta investigación, la población fue de reducidas dimensiones, por lo tanto, no fue necesario recurrir a la aplicación de técnicas de muestreo ya que se trabaja con el 100% para la recopilación de la información. En relación a ello Rodríguez, M. (2005) opina que: “En este caso si se estudia a todos los individuos, no existirá diferencia entre la población y la muestra”. (p. 83).

#### **1.4.5 Técnicas de recolección de datos**

Según Sabino (2000) define las técnicas de recolección de datos como “Cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p. 129). Es decir, se trata de las diversas formas o maneras de obtener los datos.

Para Arellano N, (2005), técnicas se refiere a “la aplicación y selección que se haga de las pericias a utilizar ya que solo una adecuada utilización produce el efecto deseado, por lo tanto depende de la capacidad del

investigador discernir cuál técnica, en qué forma y momento aplicarla” (p. 36). Por ello y en función de la naturaleza de la información, se utilizarán las siguientes técnicas; La observación directa, la entrevista no estructurada o informal y la revisión bibliográfica.

#### **1.4.5.1 Observación Directa**

Esta técnica permitirá obtener información respecto a los procedimientos administrativos y contables aplicados al control de las cuentas por cobrar en la empresa AIR GOD SERVICES C.A. a través de la percepción visual. Se hace énfasis en referencia a la observación directa ya que la indirecta es a través de instrumentos o herramientas especiales. Fideas Arias (2006), especifica la observación directa como: “visualizar o captar mediante la vista, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p.69).

#### **1.4.5.2 La entrevista no estructurada o informal**

La Entrevista no estructurada o informal es una técnica eficiente para dar respuesta a las diversas preguntas que se originan en este proyecto ya que permite indagar a profundidad los detalles y aspectos necesarios para la investigación utilizando el dialogo entre el entrevistador y entrevistado.

Según Fideas Áreas (2006) “Esta modalidad no dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista. Es por esto que el entrevistador debe poseer una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia” (p. 74).

### 1.4.5.3 La revisión bibliográfica

Jiménez y Carrera (2002), señalan como “una observación bibliográfica refiriéndose a la utilización de los documentos para obtener datos y/o para analizarlos como objetos de estudio” (p.37). Entonces, se puede decir que la revisión bibliográfica es toda aquella documentación, normativas y libros citados o consultados que de alguna manera intervinieron en la realización del trabajo o en el proceso de obtención de los datos obtenidos para darle objetividad y fiabilidad a la investigación.

## 1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

### 1.5.1 Logo de la institución



### 1.5.2 Ubicación de la empresa

Se encuentra ubicada en la calle 4, antigua calle cumana, casa galpón número 163, sector la Manga, Maturín Estado Monagas.

### **1.5.3 Reseña histórica**

La empresa Air God Services C.A. fue constituida a los trece días del mes de marzo del año dos mil diecinueve por sus dos socios, los ciudadanos Dario Callister y Rolando Pérez, los cuales poseen iguales derechos y obligaciones ya que las Acciones de cada uno representa el 50% del capital social de la compañía. Su objetivo principal es desarrollar todo tipo de actividades relacionadas, inherentes o conexas a servicios de reparación y mantenimiento preventivo y reactivo de refrigeración de cualquier tipo de unidades de aires acondicionados, incluyendo unidades destinadas a uso automotriz, residencial, empresarial e industrial. La compañía también podrá realizar actividades de importación, exportación, ventas al mayor y al detal de unidades de refrigeración destinadas a uso automotriz, residencial, empresarial e industrial, e igualmente podrá realizar cualquier actividad, de lícito ejercicio, compatible con lo descrito anteriormente.

Por otro lado, cabe mencionar que el ejercicio económico de la empresa Air God Services C.A iniciará el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de cada año, salvo el primer ejercicio que dió inicio desde la protocolización del acta constitutiva y finalizará el 31 de diciembre del año en curso.

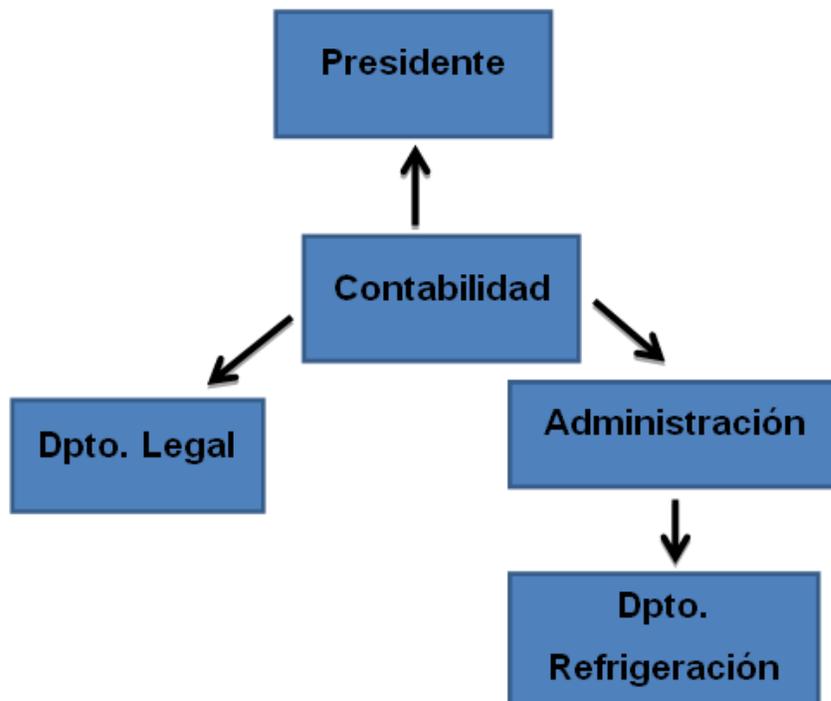
### **1.5.4 Misión**

Ayudar a sus clientes al mantenimiento y reparación de sus unidades de refrigeración prestando soluciones eficaces adaptadas a sus necesidades.

### 1.5.5 Visión

Ser una empresa líder a nivel regional en la prestación de servicios de mantenimiento y reparación de unidades de refrigeración.

### 1.5.6 Estructura organizacional



## **FASE II**

### **DESARROLLO DE ESTUDIO**

#### **2.1 DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL RESPECTO A LAS CUENTAS POR COBRAR Y LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL LLEVADOS A CABO POR LA EMPRESA AIR GOD SERVICES C.A.**

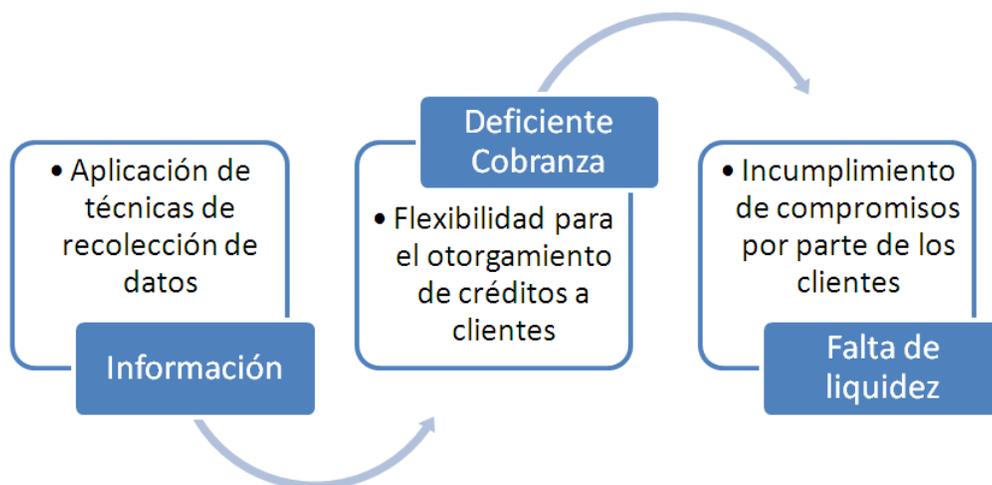
Una vez recaudada la información del objeto de estudio, a través del contacto directo con la realidad de la empresa Air God Services, C.A. y demás técnicas e instrumentos seleccionados para tal fin, se determinó que actualmente existe incumplimiento de compromisos por parte de los clientes, una deficiente labor de cobranza y mucha flexibilidad en cuanto al otorgamiento de los créditos.

Es importante mencionar que, las políticas de otorgamiento de crédito sirven para establecer lineamientos que ayuden a decidir si se otorga o no un crédito al cliente, realizando un análisis de su perfil, con el propósito de minimizar el riesgo de incobrabilidad de las cuentas y garantizar la recuperación del dinero en el periodo de tiempo determinado para cancelar la deuda.

En cuanto a los efectos financieros; como resultado de la flexibilidad crediticia, el ciclo financiero que cumple el activo circulante se hace más largo, por lo cual se emplea mayor capital de trabajo bruto y neto, se retrasa el ciclo de exigibilidad del pasivo circulante (extendiendo plazos con los proveedores) y en ocasiones se hace uso del financiamiento externo para desarrollar las operaciones diarias de la empresa.

Además, se ha visto afectada la solvencia y capacidad de pago de la empresa ya que la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo, pagos a proveedores, empleados y gastos inherentes a las operaciones diarias dependen en gran medida de la capacidad para generar efectivo, lo cual a su vez está relacionado con la recuperabilidad y las fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

En cuanto a los procedimientos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Defliese, P.; Jaenicke, H.; Sullivan, J., y Gnospelius, R. (2005) consideran que estos pueden clasificarse en procedimientos contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado procesamiento y autorización previa de las operaciones de ventas, y procedimientos administrativos que abarcan el proceso de aprobación, procesamiento y autorización de las operaciones de venta.



## **2.2 IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA AIR GOD SERVICES C.A.**

De acuerdo a Robbins y Coulter (2000), los procedimientos representan una “Serie de pasos secuenciales relacionados entre sí que pueden usarse para enfrentar un problema estructurado” (p. 193). Partiendo de ello, se podrían considerar los procedimientos como un conjunto de pasos que buscan un fin en común, establecidos formalmente desde el momento en el cual se hace rutinaria su realización, permitiendo una uniformidad en los procesos.

En este sentido, las Normas Internacionales de auditoría NIA, citadas en Alvarado (2007), establecen una estrecha relación a nivel empresarial entre los procedimientos y el control interno; al señalar que éste abarca los procedimientos y políticas adoptados por la administración de una entidad para contribuir al logro de los objetivos organizacionales propuestos; al asegurar la dirección ordenada y eficiente de la entidad, adhesión a las políticas de administración, salvaguarda de activos, prevención y detección de fraude y error, precisión e integridad en los registros contables, preparación oportuna de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que esté sujeta la organización. (p. 5)

De manera que el control interno representa un conjunto de políticas, métodos y procedimientos establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y una vigilancia continua de los objetivos para dar a conocer si se está trabajando en función al logro de dichos objetivos o por el contrario están surgiendo desviaciones, en cuyo

caso deban tomarse acciones correctivas oportunamente. No obstante, su existencia no implica que éstos operen satisfactoriamente.

Asimismo, en la Publicación Técnica N° 02 (2002) del Colegio de Contadores Públicos se señala que los procedimientos de control interno abarcan dos áreas medulares, la administrativa y la contable, mencionando que los procedimientos administrativos están dirigidos al proceso de decisiones que lleven a la autorización de transacciones por parte de la gerencia, mientras que los procedimientos contables comprenden aquellos que están dirigidos a la protección de los activos y confiabilidad de los registros financieros.

Al respecto, Santillana (2001) coincide con dicha clasificación y menciona la existencia del control interno administrativo; el cual, a su juicio, no se demuestra sólo con una adecuada organización, es necesario que estos procedimientos sean formalmente escritos para garantizar su cumplimiento y solidez.

Por su parte, Catacora (1997) define los procedimientos de control contable, como “aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad” (p. 71) destinados directamente a garantizar la integridad y validez de los registros y datos contables.

Es así, como los procedimientos administrativos buscan controlar la función administrativa diaria, desde el establecimiento de manuales y políticas que guíen el desempeño. Mientras que los procedimientos contables, favorecen el registro y control de las operaciones contables, a

través de la verificación del registro oportuno e integro de todas las operaciones correspondientes y autorizadas por el personal competente.

En base a lo anteriormente expuesto, se respalda el establecimiento de procedimientos de control administrativo y contable que garanticen que las operaciones y registros de las cuentas por cobrar sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente. Al mismo tiempo, éstos garantizan la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, generando información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la organización como insumo para los usuarios internos y externos vinculados a la misma.

En el caso de la empresa Air God Services, C.A. Se logró identificar que los procedimientos administrativos aplicados al control de las cuentas por cobrar están basados en el otorgamiento de créditos y la gestión de cobranza. Mientras que los procedimientos contables se constituyen por la facturación y el registro en los libros contables. Estos se describen a continuación.

### **2.3 DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA AIR GOD SERVICES C.A.**

La administración de las cuentas por cobrar inicia con la decisión de si se debe o no conceder crédito. Al determinar una política óptima de crédito que se ajuste a las necesidades de la empresa, los administradores deben considerar diversas variables controlables que pueden utilizar para alterar el nivel de las cuentas por cobrar.

### **2.3.1 Procedimientos de Crédito**

Primeramente, el cliente solicita el servicio ante el administrador, quien se encarga de verificarlo en la base de datos para determinar si existe en el sistema. En caso de que no exista, se le solicitan sus datos personales y una vez registrado se emite un presupuesto, que será revisado y autorizado por el cliente para proceder a ejecutar el servicio solicitado y la emisión de la factura. Es decir, el administrador es el encargado de la aprobación de las condiciones de la venta a crédito y para lo referente al análisis del riesgo de la misma.

El plazo máximo para cancelar la deuda se establece dependiendo del servicio solicitado por el cliente, este puede tener un plazo de tiempo 0- 30, 31-60, 61-90, 90 y mas días. Así lo establece la empresa con el fin de ofrecerles a los clientes flexibilidad y comodidad en cuanto al pago de las deudas adquiridas. Cabe destacar que, transcurridos veinte (20) días del vencimiento de la factura se procede a llamar al cliente y recordar la deuda que mantiene con la empresa. En tal caso, el personal del departamento de administración deberá mantener un trato diplomático con sus clientes, el cual le permitirá alcanzar un acuerdo sobre la fecha de pago.

Como política general, la entidad procurará que las operaciones de crédito se realicen en base al conocimiento del cliente, fuentes de ingresos, respaldos o garantías adecuadas y comprobadas, evitando la concentración de riesgos y dando estricto cumplimiento a las disposiciones legales. Para ello, se toman en consideración las famosas cinco C's del crédito.

## Las Cinco C's del Crédito

“Hablan sobre una influencia muy importante, en las políticas de crédito. La empresa que ofrece el crédito debe ser menos indulgente cuando determina que un cliente es mal sujeto de crédito, por ello el funcionario encargado de evaluar el riesgo del crédito, debe considerar las cinco "C", que son:

- **Carácter:** El factor moral del cliente es lo más importante en la evaluación del crédito para el cumplimiento de la obligación.
- **Capacidad:** Juicio subjetivo y visual del potencial económico del cliente.
- **Capital:** Posición financiera, en especial, el capital tangible de la empresa.
- **Colateral:** Representado por los activos que el cliente puede ofrecer como garantía del crédito.
- **Condiciones:** Análisis de las tendencias económicas generales de la empresa o incidencias que pueden afectar la capacidad del cliente para cumplir sus obligaciones.” (Ettinger y Golieb,1980)

Estos factores son importantes en la concesión misma del crédito y en la determinación del monto de inversión que se este dispuesto a incurrir en las ventas a crédito. Asimismo, son indispensables para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa puesto que, la ejecución inadecuada de una buena política de crédito o la ejecución efectiva de una política de crédito deficiente no producen resultados óptimos.

Por ultimo, los procedimientos de crédito requieren que se elabore y presente periódicamente un informe de los estados de cuentas detallados de las cuentas por cobrar, ya que en relación a esto se realizaran las gestiones de cobranzas; dicho reporte debe estar diseñado en base a las fechas de vencimiento de las facturas y los días de retraso que se hayan acumulado hasta el momento de la emisión de dicho informe.

### **2.3.2 La Facturación**

Una vez que el cliente, ya registrado en el sistema, ha revisado y aprobado el presupuesto que se le emitió cuando hizo la solicitud del servicio, el administrador procede a la ejecución del servicio y elaboración de la factura definitiva. Por otro lado, en el caso de existir algún tipo de desacuerdo respecto al presupuesto, el departamento de administración efectúa los ajustes totales o parciales de dicho presupuesto, y es cuando se elabora la factura definitiva con la respectiva copia que será la clave para el registro en los libros. Al vencimiento, se realizan las actividades de cobro y una vez recibido el comprobante de pago, se envían al área contable para dar de baja a la cuenta por cobrar. Catacora (2007) señala que “el proceso de facturación tiene el objeto de controlar, procesar y registrar todas las actividades u operaciones que tienen como objetivo mantener y aumentar las ventas de la empresa”. (p. 282).

También se puede decir que, el proceso de facturación debe cumplir con ciertos parámetros tanto administrativos como contables para que proporcione a la empresa un adecuado control de sus ventas. Según Catacora (2009), Procedimientos contables “son todos aquellos proceso, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las

transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad”.

Por su parte, la emisión de la factura definitiva se realiza en un formato acorde a la normativa del Seniat (Providencia 0071, publicada en Gaceta Oficial 389.283, noviembre 2011) la cual contiene:

- Un correlativo del número de Factura y número de control, consecutivo y único.
- El logo de Air God Services, C.A en el encabezado y como marca de agua.
- Domicilio fiscal y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) de Air God Services, C.A.
- Fecha de emisión constituida por ocho (8) dígitos (DD/MM/AAAA)
- Nombre y Apellido o razón social y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), del adquirente del bien o receptor del servicio.
- Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y monto.
- Especificación del monto total de la base imponible del impuesto al valor agregado, discriminada según la alícuota, indicando el porcentaje aplicable. Igualmente, el monto total del impuesto al valor agregado, discriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable (16%) y la indicación del valor total de la venta de los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde.
- Mientras no esté prescrita la obligación tributaria, los originales de las facturas y otros documentos que sean anulados, junto con su copia, son conservados por el emisor a disposición del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

### 2.3.3 Registro en los libros contables

Las cuentas por cobrar se registran con el valor pactado originalmente en el presupuesto aprobado y en la factura definitiva. Cuando la factura es pagada, parcial o totalmente, la deuda disminuye o se elimina, lo cual se traduce en una entrada de efectivo para la empresa. Ahora bien, recordemos que por las disposiciones fiscales vigentes, la gran mayoría de las operaciones de compra-venta y prestación de servicios que realizan las empresas están sujetas al pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA) por considerarse enajenación, concepto contemplado en la ley del impuesto al valor agregado. En el momento de la venta de mercancía o servicios prestados, la empresa cobra a sus clientes y deudores, en sus facturas, el impuesto correspondiente que deberá entregar al fisco, por esta razón dicho impuesto no constituye un gasto para la entidad. Y recordemos que para su registro contable se tiene la cuenta de IVA - Debito Fiscal, que es una cuenta de naturaleza acreedora; y su saldo representa el importe del impuesto que la empresa ha cobrado a sus clientes y que debe entregar al fisco, previo acreditamiento del IVA que la empresa pagó.

#### Asiento contable, cuando surge la cuenta por cobrar;

FECHA	CUENTA Y EXPLICACIONES	DEBE	HABER
	Cuentas por cobrar - Clientes	XXXX	
	IVA – Debito Fiscal		XXXX
	Ingresos por Servicio		XXXX
	Para Registrar...		

**Asiento contable, una vez cobrada la factura;**

FECHA	CUENTA Y EXPLICACIONES	DEBE	HABER
	Cuentas por cobrar - Clientes	XXXX	
	IVA – Debito Fiscal		XXXX
	Ingresos por Servicio		XXXX
	Para Registrar...		

Cabe destacar que la empresa Air God Services C.A, cuenta con los libros de contabilidad exigidos por el Código de Comercio Venezolano (Libro de Actas, de Accionistas, Diario, Mayor y de Inventario y balance) y los exigidos por el SENIAT (libro de compras y libro de ventas). Además, para mejor control de los adeudos de los clientes utiliza libros auxiliares para cuentas por cobrar en el cual se llevan controles individuales para cada cliente, se indica el nombre del cliente y se anotan los cargos y abonos correspondientes, llevando un saldo por cada movimiento que se registre.

**Código de comercio:**

**Artículo 32:** Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro diario, el libro mayor y el de inventario. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimare el comerciante para el mayor orden de claridad de su operación. Asimismo en el **artículo 34** se expresa lo siguiente: En el libro diario se asentaran, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quien es el acreedor y quien el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones día por día.

Los artículos presentados anteriormente, indican cómo se deben expresar y resumir los asientos que correspondan por las operaciones, con motivos de las actividades de la empresa. Además manda la forma en que deben llevarse las cuentas por cobrar, a través del libro Diario, en contribución con el control de las cuentas por cobrar.

#### **2.3.4 Procedimientos de Cobranza**

“La cobranza es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Esto incluye el pago de documentos como facturas, pagares, letras de cambio u otros títulos valores. Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración”. (Escolme, 2010)

Generalmente, se establecen políticas que pueden ser de tipo restrictivas, liberales o racionales y se dispone de diversas técnicas para la cobranza de las cuentas. A medida que una deuda se vence y envejece, la gestión de cobro es más personal y exigente. Los procedimientos básicos se presentan en el orden normalmente adoptado en los procesos de cobro;

#### **Llamadas Telefónicas**

El encargado de la gestión de cobranza puede llamar al cliente de forma amable, preguntando el motivo de su atraso, y considerar una prórroga dependiendo de las causas que el cliente presente. Por su parte, una

llamada del abogado podría ser una alternativa para que el cliente sepa que se controla los pagos periódicamente en la empresa.

### **Notificaciones por Escrito**

La Institución deberá enviar una carta en términos corteses recordando al cliente su adeudo. Si no hace caso de esta primera carta, se envía una segunda, más exigente. De ser necesario, se remite otra. Las notificaciones de cobranza por escrito constituyen el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas.

### **Visitas Personales**

Esta técnica es mucho más común en el caso de los créditos, el envío de un cobrador o a su vez del abogado de la empresa para requerir el pago al cliente. Puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz ya que el pago podría realizarse en el acto.

### **Recurso Legal**

Esta es una medida extrema en el proceso de cobranza, representa una opción antes de recurrir a una agencia de cobros. El abogado de la empresa, procederá a efectuar las demandas legales que correspondan, cuando exista un incumplimiento prolongado que no pueda arreglarse por la vía interna.

En el caso de **Air God Services C.A**, la operación básica de cobranza inicia desde el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta que los valores resultantes de la cobranza son ingresados en los archivos administrativos y contabilizados en los libros.

Sin embargo, las políticas de cobranza en esta empresa son de tipo liberales que, en oposición a las políticas restrictivas, tienden a ser generosas, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas pendientes de cobro en Air God Services, C.A. Entre otras, las razones por las cuales sus cuentas no son canceladas o abonadas son las siguientes:

- Incumplimiento en la fecha de entrega; Air God Services, C.A establece una fecha de entrega de la factura y por razones operativas u otras, no logran cumplir en el tiempo establecido. Es decir, los clientes no reciben la factura a tiempo para cumplir con la fecha límite establecida.
- El cliente esta imposibilitado para cubrir todas sus obligaciones y, por lo mismo, paga aquellas que le ejercen mas presión.
- El personal de cobros no es cien por ciento eficiente, y algunas veces se les asignan otras atribuciones.

En cuanto a los pagos de clientes, estos deben ser depositados en las cuentas bancarias asignadas por la empresa y dichos depósitos o transferencias bancarias deben estar respaldas en físico y/o digitalizadas, quedando éstos registrados en su expediente. También, es obligatorio realizar por cada transacción un recibo de cobro, el cual no debe poseer enmiendas ni tachaduras y no se aceptan cheques posfechados por concepto de cancelación de facturas.

Es importante mencionar que los recibos de cobro anulados permanecen en el talonario de cobro para control administrativo. Los recibos de cobro, una vez finalizado el proceso, deben ser enviados al área contable



## **2.4 ANALIZAR LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA AIR GOD SERVICES C.A.**

### **2.4.1 Fortalezas**

- Cuenta con un capital humano capacitado, profesional y con experiencia en relaciones interpersonales.
- Políticas de Crédito encaminadas por las Cinco C's del Crédito.
- Los pagos de clientes, son depositados en las cuentas bancarias asignadas por la empresa y están respaldas en físico y/o digitalizadas.
- No aceptan cheques posfechados por concepto de cancelación de facturas.
- Las facturas están acordes a lo establecido por el SENIAT, y el registro correlativo esta completo (no faltan facturas en el archivo) lo cual evita sanciones aplicables según el Código Orgánico Tributario.
- Cuenta con los libros contables obligatorios que establece el Código de Comercio y la normativa del Seniat.
- Para mejor control de los adeudos de los clientes, utiliza libros auxiliares para cuentas por cobrar en el cual se llevan controles individuales para cada cliente, se indica el nombre del cliente y se anotan los cargos y abonos correspondientes, llevando un saldo por cada movimiento que se registre.

### 2.4.2 Debilidades

- En ocasiones, se concede un margen de crédito excesivo o los plazos se prolongan demasiado. Esto aumenta el riesgo de la incobrabilidad, por lo cual es preciso que la política de crédito se ajuste a la capacidad financiera de la empresa.
- El control interno de la cuenta por cobrar no es el más eficiente, ya que existen algunas irregularidades en segregación de las funciones, sobretodo en el departamento de administración. Considerando lo referido por Redondo (2004) cuando señala que el departamento de facturación debe ser independiente del de despachos y del registro en las cuentas por cobrar de los clientes” y según lo establecido por Gitman (2003) “para el caso de las ventas a crédito, el control interno se logra de mejor manera a través de la segregación de funciones, de modo que la responsabilidad recaiga en diferentes departamentos o individuos respecto a: la preparación de los pedidos de ventas; la aprobación del crédito; el despacho de las mercancías; embarque; facturación; verificación de la factura; el mantenimiento de las cuentas de control; mantenimiento de mayores auxiliares de los clientes; aprobación de rebajas y devoluciones y; autorización para cancelación de cuentas incobrables”.
- Las políticas de cobranza en esta empresa son de tipo liberales. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos. En consecuencia, no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

## **FASE III**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **3.1 CONCLUSIONES**

Los procedimientos administrativos y contables aplicados al control de las cuentas por cobrar son indispensables para el manejo eficiente de este importante activo circulante. Al desarrollar esta investigación, la cual se afianzó en referencias bibliográficas de fuentes autores reconocidos y al análisis de los resultados obtenidos del estudio aplicado, a través de los instrumentos metodológicos y técnicas de recolección de datos determinadas, se llegó a las siguientes conclusiones:

En el primer objetivo específico; Diagnosticar la situación actual respecto a las cuentas por cobrar y los procedimientos de control llevados a cabo por la empresa Air God Services C.A. Se determinó que actualmente la empresa presenta debilidades en los procedimientos y lineamientos que se deben cumplir para las gestiones de crédito y cobranza, la cual afecta su liquidez. En consecuencia, ha tenido que extender los plazos de sus compromisos con los proveedores y en ocasiones solicita financiamiento externo para desarrollar las operaciones diarias de la empresa.

Con relación al segundo objetivo, se identificó que los procedimientos administrativos aplicados al control de las cuentas por cobrar en la empresa Air God Services C.A., están basados en el otorgamiento de créditos y la gestión de cobranza. Mientras que los procedimientos contables se constituyen por la facturación y el registro en los libros contables. Estos se describen a continuación.

En cuanto al tercer objetivo; Se describieron los procedimientos y actividades llevadas a cabo para realizar la elaboración de la factura, en un formato que cumple con la normativa vigente del Seniat. Asimismo, se resaltó que en el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, la empresa ejecuta políticas liberales para realizar la cobranza y lleva responsablemente los registros contables en los libros obligatorios (exigidos por el código de comercio venezolano y la legislación tributaria) y en un libro auxiliar de cuentas por cobrar para un mejor control del saldo de las mismas.

Finalmente, en el último objetivo se establecen las fortalezas y debilidades de los procedimientos de control de cuentas por cobrar de la empresa Air God Services C.A. Considerando que existen más fortalezas y que las debilidades pueden reforzarse con un análisis de los procedimientos administrativos y contables aplicados al control de las cuentas por cobrar en esta empresa.

### **3.2 RECOMENDACIONES**

- Creación de una provisión en cuentas incobrables basada en el tiempo de retraso que tiene el cliente desde la fecha de vencimiento de la factura, considerando un porcentaje fijo sobre los ingresos obtenidos por concepto de servicios realizados para los siguientes renglones: Entre 30 días y 60 días de vencidas, Entre 61 días y 90 días de vencidas, Entre 91 días y 120 días de vencidas, Más de 120 días de vencidas.
- Tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida

- La empresa no solo debe ocuparse de establecer normas de crédito, sino de aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones.
- Otorgar descuentos por pronto pago como incentivo a los clientes.
- El personal debe ser evaluado periódicamente para ver si cumple con el código de conducta de la organización y desempeñan regularmente, sobretodo en sus actividades de créditos y cobranzas.
- La cobranza debe planificarse: No se debe improvisar, pues esto lleva al fracaso. Además, se recomienda la implementación de políticas de cobranza racionales que logren producir un flujo normal de crédito y de cobranzas
- Segregar funciones en el Departamento de Administración.
- Contratar a un cobrador para realizar la gestión de cobro de acuerdo a la ubicación geográfica del domicilio de clientes. Debe buscar el pago sin perder la confianza del deudor.
- Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente, asegurándose que sólo se hagan ajustes a las cuentas de clientes cuando el comprobante sea verificado por administración.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arcila, Luis (1993). **El control interno es hacer las cosas bien.** Revista Universidad EAFIT, Vol. 29, Núm. 90.
- Arias Fideas G. (2006). **Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica**, 5ta edición, Editorial Episteme, Caracas-Venezuela.
- Balestrini, Miriam (2006). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación.** Caracas: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- Bolten, E. (1991). **Fundamentos administrativos financieros.** Quinta Edición. Editorial Mc Graw – Hill Interamericana de México.
- Brito J. (1994), **contabilidad “Básica e intermediaria”**, editorial centro de contadores, 2 Edición. Caracas-Venezuela
- Catacora, F. (1996) **Sistemas y Procedimientos.** Editorial McGraw/ Hill. Venezuela.
- Defliese, P.; Jaenicke, H.; Sullivan, J., y Gnospelius, R. (2005). **Auditoria Montgomery.** Tercera edición. Editorial Limusa. México.
- Ettinger Richard y Golieb David, **Créditos y Cobranzas**, De Continental, México, 1980
- Escolme. (2010). La Cobranza. Obtenido de escolme.edu.co: [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)
- Hernández, Fernández y Baptista (2003). **Metodología de la investigación.** Editorial McGraw-Hill-Interamericana de México, S.A. México.
- Hurtado, I. y Toro, G. (2001). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio** (4ta. Ed). Editorial Episteme. Valencia-Venezuela.
- Méndez A, C. (1995). **Metodología.** Editorial Mc Graw Hill. 2da Edición. Colombia.
- Sabino, Carlos. (2000) **El Proceso de Investigación.** Editorial Panapo. Caracas.

## **ANEXOS**





## HOJAS METADATOS

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

<b>Título</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS AL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA AIR GOD SERVICES C.A. DEL 02/07/2019 AL 02/11/2019</b>
---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

### Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Alemán F., Diannelis del C.</b>	<b>CVLAC</b>	<b>C.I: 26.361.616</b>
	<b>e-mail</b>	<b>Diannelis97@gmail.com</b>
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	

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

### Palabras o frases claves:

Procedimientos
Cuentas por Cobrar
Control Interno
Crédito

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

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

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Contaduría Publica

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

### Resumen (Abstract):

La presente investigación tiene como objetivo analizar los procedimientos administrativos y contables aplicados al control de las cuentas por cobrar en la empresa Air God Services C.A. del 02/07/2019 al 02/11/2019. Es una investigación de campo con un nivel descriptivo. La población y la muestra se constituyen por manuales de políticas de crédito y cobranza, presupuestos, facturas y registros de antigüedad de saldos. Se ejecutaron técnicas como la observación directa, la entrevista no estructurada y la revisión bibliográfica. Lo cual permitió concluir que la empresa Air God Services, C.A presenta debilidades en cuanto al control de las cuentas por cobrar, el margen de créditos asignados tienen a prolongarse debido a la aplicación de políticas de cobranza de tipo liberales y esto trae como consecuencia un aumento de las cuentas pendientes de cobro en Air God Services, C.A. Por lo antes expuesto, se recomienda evaluar continuamente los procedimientos aplicados a las cuentas por cobrar, a fin de detectar desviaciones y aplicar medidas correctivas que logren agilizar su gestión de créditos y cobranzas.

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

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Lcdo. Tomás López	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 15.344.044
	e-mail	Tomaslopez1981@gmail.com
Profa. Ayumary Perfecto	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 12.795.726
	e-mail	ayumaryperfecto@gmail.com
Prof. Eli Saúl Matute	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 14.641.847
	e-mail	Elisaul79@hotmail.com

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

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2020	01	28

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

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

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

### Archivo(s):

<b>Nombre de archivo</b>
<b>Diannelis.Aleman.docx</b>

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

### Alcance:

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

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

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciada en Contaduría Pública

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

**Nivel Asociado con el trabajo:** Licenciatura

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

### Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

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

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR <i>Martínez</i>
FECHA <u>5/8/09</u> HORA <u>5:30</u>

Cordialmente,

*Juan A. Bolaños Currello*

**JUAN A. BOLAÑOS CURRELLO**  
Secretario

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

JABC/YGC/marija

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

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

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

DIANNELIS

Diannelis del C. Alemán F.

Autor(a)



Tomás del V. López A.

Asesor Académico