



TITULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN  
LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION EFECTIVA  
DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN INVERSIONES PAJARITO  
MELENDEZ. F.P.

**Autores:**

Bermarys Pacheco C.I. 26.167.293

Luis Ojeda C.I 12.366.117

**Tutor:**

Licdo. José Gregorio Ríos

Las Vegas, Septiembre del 2022

Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa Ciencias Sociales  
Carrera: Contaduría Pública

TITULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN  
LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION EFECTIVA  
DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN INVERSIONES PAJARITO  
MELENDEZ. F.P.

**Autores:**

Bermarys Pacheco C.I. 26.167.293

Luis Ojeda C.I 12.366.117

**Tutor:**

Licdo. José Gregorio Ríos

Las Vegas, Septiembre del 2022



### APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **JOSE GREGORIO RIOS**, titular de la cedula de identidad **Nro. V-14112705**, en mi carácter de tutor de Trabajo de Aplicación **Titulado: Lineamientos de Control Interno para la gestión efectiva de las cuentas por cobrar en Inversiones Pajarito Meléndez F.P**, presentado por los ciudadanos: **Bermarys Pacheco CI: V 26167293**, **Luis Ojeda CI: V 12366117**, para optar al título de **Licenciados en Contaduría Pública**, por medio de la presente certifico, he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador asignado para tal efecto

Así mismo me comprometo como tutor, a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin

En la ciudad de Las Vegas, a los 07 días del mes de diciembre del año 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jose Gregorio Rios', written over a horizontal line.

**Tutor: JOSE GREGORIO RIOS**

**C.I: V-14112705**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES

ACTA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE APLICACIÓN CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN:

ADMINISTRACIÓN

CONTADURÍA PÚBLICA

FECHA DE APROBACIÓN:

07/12/2023

AUTOR (ES)

OJEDA LUIS V-12.366.117

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

PACHECO BERMARYS V-26.167.293

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION EFECTIVA DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN  
INVERSIONES PAJARITO MELENDEZ, F.P.

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

1 - TUTOR:	<u>RIOS PINTO</u>	<u>JOSE GREGORIO</u>	<u>V-14.114.705</u>
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
2 - JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR:	<u>PIMENTEL DE HERNANDEZ</u>	<u>LUISA MATILDE</u>	<u>V-10.987.812</u>
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
3 - JURADO PRINCIPAL:	<u>ESPAÑA SEIJAS</u>	<u>FRANCISCO MIGUEL</u>	<u>V-16.775.197</u>
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad

OBSERVACIONES

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR

REPROBAR

FIRMA (1): TUTOR

FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL  
COORDINADOR

FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL

## DEDICATORIA.

Primeramente a Dios por guiarme en cada uno de mis pasos para lograr al final todo lo que nos proponemos.

A mi familia que ha sido un apoyo incondicional, en toda esta etapa de mi vida donde ha sido el pilar fundamental para mantenerme constante y lograr lo que me proponga cada meta a pesar de los obstáculos que aparezcan en el camino. Y a mis profesores por su preparación, paciencia y constancia, las cuales me sirvieron para obtener todos mis conocimientos.

Luis Ojeda

En primer lugar a Dios por su amor incondicional, por guiar mis pasos, acompañarme en el transcurso de mi vida brindándome paciencia y sabiduría para culminar esta meta.

A mi familia que siempre ha estado hay cuando la eh necesitado, por ese apoyo que nunca falta por su amor y dedicación, por estar conmigo en las buenas y en las malas y finalmente por siempre estar hay acompañándome a cumplir mis metas y esta una meta más. También a mis profesores quienes con su dedicación me brindaron sus conocimientos, razón por la cual obtuve aprendizaje y habilidades en mi profesión.

Bermarys Pacheco.

## AGRADECIMIENTOS.

Gracias a Dios por guiarme en todos los pasos que doy diariamente y permitir avanzar cada día más.

A mis padres que son mi apoyo y gracias a ellos he llegado al final de mi meta por su amor comprensión y dedicación hacia mí.

A mis hijos que son lo más valioso que tengo y son la fuerza e inspiración que me motivan para ser cada día mejor.

A mi esposa quien ha sido mi compañero en el trayecto de mi carrera y me ha apoyado como corresponde.

A los profesores que forman parte de la Universidad Municipalizada en Rómulo Gallegos ya que ellos dejan los conocimientos y aprendizajes necesarios en cada uno de nosotros. Sin su apoyo comprensión y dedicación hoy en día no seríamos unos futuros profesionales.

A nuestro Tutor académico José Ríos, por brindarnos los conocimientos necesarios, por su constancia, dedicación y apoyo cara cada uno de nosotros.

Luis Ojeda.

Agradezco a Dios por su amor incondicional por bendecirnos la vida por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza para culminar una meta más de nuestras vidas.

A mi madre y padre, por su apoyo incondicional, por siempre apoyarme cuando la necesito que gracias a eso culmine esta meta.

A mi hijo Aram Luis, que es mi fuerte para seguir adelante y ser mejor persona cada día.

A mi esposo Luis, por su amor incondicional, el cual me ha servido apoyo de para culminar esta carrera.

A los profesores que forman parte de la Universidad Municipalizada en Rómulo Gallegos, por haber compartido su conocimiento a lo largo de la preparación de nuestra profesión, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer cada día como persona y profesional, gracias por su dedicación y esfuerzo.

A nuestro Tutor académico José Ríos quien nos ha guiado con su paciencia y su rectitud como profesor, gracias por sus consejos y correcciones hoy pudimos culminar este trabajo.

Bernarys Pacheco.

## INDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	6
INDICE DE CONTENIDO .....	8
INDICE DE CUADROS .....	9
INDICE DE ITEMS.....	10
RESUMEN.....	11
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPITULO I.....	5
Planteamiento del Problema: .....	5
Objetivos De La Investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación De La Investigación.....	8
Alcances De La Investigación.....	10
CAPITULO II.....	11
MARCO TEÓRICO .....	11
Antecedentes de la Investigación.....	11
Bases Teóricas.....	15
Bases legales.....	28
Definición de Términos.....	29
Operacionalización de Variables.....	30
Tabla 1. Operacionalización de las Variables.....	32
CAPÍTULO III.....	33
MARCO METODOLÓGICO.....	33
Diseño De La Investigación.....	33
Población Y Muestra.....	36
Técnica E Instrumento De Recolección De Datos.....	37
Validez Y Confiabilidad.....	38
Técnicas y Análisis de Datos.....	39
CAPITULO IV .....	40
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	40

Presentación Y Análisis De Los Resultados.....	40
Síntesis De Los Resultados De La Investigación.....	47
CAPITULO V .....	48
LA PROPUESTA.....	48
Presentación.....	48
Fundamentación.....	49
Objetivos De La Propuesta.....	49
Objetivo General: .....	49
Objetivos Específicos.....	49
Factibilidad De La Propuesta.....	50
Estructura De La Propuesta.....	52
Cronograma De Ejecución Y Control .....	55
CONCLUSIONES.....	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS.....	64
Cuestionario.....	65

## INDICE DE CUADROS

Tabla 1. Operacionalización de las Variables.....	32
Cuadro N° 2 Variable: cuentas por cobrar .....	40
Cuadro N° 3 Ítems 1. ¿Cree usted que en el comercio se ejecuta la cobranza con un personal calificado y con experiencia para la cobranza? .....	42
Cuadro N°4 Ítems 2. ¿Conoce la existencia de manuales de los procedimientos contables en el comercio? .....	43
Cuadro 5. Ítems 3 ¿Son planificadas las tareas para ejecutar cobros en el comercio? .....	43
Cuadro 6. Ítems 4 ¿Cree usted que la Empresa tiene un buen sistema de cobro? .....	44
Cuadro 7. Ítems 5. ¿Cree que la inexistencia de una cobranza efectiva constituye un elemento de riesgo para la empresa? .....	44
Cuadro 8. Ítems 6. ¿Existen condiciones de créditos apropiadas para la cartera de clientes? .....	44

Cuadro 9. Ítems 7. ¿Existen clientes de la Empresa con deudas consideradas incobrables y que no llegaron a cancelar? .....	45
Cuadro 10. Ítems 8. ¿Al momento que el cliente hace la solicitud de crédito, se llena un formulario de solicitud? .....	45
Cuadro 11. Ítems 9. ¿Conoce la existencia de métodos de gestión adecuados para el cobro de deudas en el comercio o empresa? .....	46
Cuadro 12. Ítems 10. ¿Son cobradas las deudas en fecha de sus vencimientos?.....	46
Cuadro N° 13 Recursos operativos para la ejecución de la propuesta. ....	51
Cuadro N° 14 Análisis del costo.....	51
Cuadro N° 15.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## INDICE DE ITEMS

Ítems 1. ¿Cree usted que en el comercio se ejecuta la cobranza con un personal calificado y con experiencia para la cobranza? .....	42
Ítems 2. ¿Conoce la existencia de manuales de los procedimientos contables en el comercio? .....	43
Ítems 3 ¿Son planificadas las tareas para ejecutar cobros en el comercio? .....	43
Ítems 4 ¿Cree usted que la Empresa tiene un buen sistema de cobro?.....	44
Ítems 5. ¿Cree que la inexistencia de una cobranza efectiva constituye un elemento de riesgo para la empresa? .....	44
Ítems 6. ¿Existen condiciones de créditos apropiadas para la cartera de clientes? .	44
Ítems 7. ¿Existen clientes de la Empresa con deudas consideradas incobrables y que no llegaron a cancelar?.....	45
Ítems 8. ¿Al momento que el cliente hace la solicitud de crédito, se llena un formulario de solicitud? .....	45
Ítems 9. ¿Conoce la existencia de métodos de gestión adecuados para el cobro de deudas en el comercio o empresa? .....	46
Ítems 10. ¿Son cobradas las deudas en fecha de sus vencimientos?.....	46

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS  
INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES  
SUB PROGRAMA DE: CONTADURÍA PÚBLICA

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN EFECTIVA  
DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN INVERSIONES PAJARITO  
MELENDEZ. F.P.**

**AUTORES:** Bermarys Pacheco C.I 26.167.293

Luis Ojeda C.I 12.366.117

**TUTOR:** José Gregorio Ríos.

**AÑO:** 2022.

## **RESUMEN.**

El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de proponer algunos lineamientos de control interno para la gestión efectiva de las cuentas por cobrar en INVERSIONES PAJARITO MELENDEZ. F.P. que se encuentra ubicado en el municipio Rómulo Gallegos del estado Cojedes en el sector Centro II, en donde se establece una propuesta para que el comercio pueda establecer lineamientos de control interno que logren un efectivo plan de cobranza. Por otro lado desde el punto de vista metodológico dicha investigación se encuentra estructurada como una investigación de campo tipo factible descriptiva donde se utilizó como instrumento para la recolección de datos un cuestionario tipo dicotómico en donde se realizaron preguntas cerradas, cuyos ítems están relacionados con los objetivos planteados. De todo el universo para dicho instrumento se tomó el 100% como muestra de la población tomada debido a que son un (01) propietario y cinco (05) empleados para un total de seis (6) personas. Por consiguiente se realizó un análisis de acuerdo a los datos obtenidos con el fin de concretar las respuestas en donde los datos fueron transferidos a tablas estadísticas en donde se reflejan los porcentajes obtenidos. De acuerdo a los resultados obtenido se procedió a realizar la propuesta establecida con el fin de mejorar el proceso contable, respecto al control efectivo de las cuentas por cobrar en dicho comercio, por último se logró obtener las conclusiones y recomendaciones generadas en el objeto de estudio el cual sustenta el propósito que se persigue en la investigación.

**Palabras claves:** lineamientos, control interno, cuentas por cobrar, cobranza

**Línea de investigación:** control interno administrativo

## INTRODUCCIÓN.

En el mundo las cuentas por cobrar han sido de gran importancia para las empresas, debido a que la mayor parte de las ventas son realizadas en las empresas o negocios a crédito, y en muchos casos respaldadas por facturas, las cuales ya sabemos que están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de las cuentas por cobrar. Cabe destacar que las cuentas por cobrar o créditos constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son un dinero esperando a ser tomado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje, traslado y colocación con los clientes.

Actualmente el manejo del control interno de las cuentas por cobrar cumple roles muy importantes para las empresas que existen en el país, debido a que si se tiene un buen sistema con un primordial control del manejo de la contabilidad, la empresa se mantendrá con un buen blindaje y miras a sobresalir obteniendo lo esperado. Es por esto que los cambios que se han producido en el entorno empresarial, han obligado a las empresas a desarrollar estrategias de control que permitan obtener ventajas de competencia en el desarrollo de sus operaciones y en sus resultados, para así convertirlas en unas de las herramientas fundamentales de la gestión empresarial.

Con este propósito, la administración de las empresas debe ir adoptando medidas de control para que sean más eficaces y generar rentabilidad a la organización.

Siendo de esta manera como el control de todas las operaciones se constituyen en un plan donde se establecen las políticas y procedimientos que persiguen la entidad con el fin de salvaguardar los recuerdos con que cuenta, y así llevar un control eficaz y garantizar los resultados de los estados financieros. Ya se ha demostrado la importancia que presentan el control interno dentro el área administrativa y contable de las empresas específicamente en el departamento de cuentas por cobrar, permitiéndole a la gerencia mejorar, para obtener a su vez información veraz, oportuna y totalmente confiable.

De igual manera en los actuales momentos el control de la existencia de los registros y cualquier operación de la empresa es un aspecto de necesidad para que el departamento de cuentas por cobrar sea exitoso y así mantenga y sostenga su eficacia y rentabilidad.

No obstante, en algunas organizaciones manejadas bajo criterios familiares y de poca complejidad técnica se ha visto las pérdidas económicas y los problemas administrativos por efecto de crecimiento de la economía y la globalización de ella; por esto se debe mantener un control interno que permita el logro de llevar una preconciliación donde permita mantener el buen registro de finanzas y transacciones.

Por esto, la tecnología toma como fin innovar y avanzar cada vez más con grandes cambios a nivel global, tomando en cuenta lo dicho, es importante resaltar que las entidades se han visto en la necesidad de aplicar técnicas y métodos que permiten el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en las organizaciones.

La presente investigación consta de cinco capítulos que se detalla a continuación:

Capítulo I: en este capítulo se encuentra el planteamiento del problema, los objetivos tanto generales como específicos, justificación y los alcances.

Capítulo II. Desarrolla lo concerniente al marco teórico donde están los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales, definición de término y por último el cuadro de la Operacionalización de las variables.

Capítulo III: hace mención al marco metodológico en donde desarrolla el tipo y diseño de la investigación, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos, la población y muestra que se tomó y la validez y confiabilidad del mismo.

Capítulo IV: se refiere al resultados de la investigación es allí donde se refleja la Presentación y Análisis de los Resultados y la Síntesis de los Resultados de la investigación.

Capítulo V: se puede apreciar en este último capítulo el Título de la Propuesta su Presentación, Fundamentación, Objetivos de la Propuesta, Objetivo General, Objetivos Específicos, Factibilidad de la Propuesta, Estructura de la Propuesta y el Cronograma de Ejecución y Control.

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA.

#### Planteamiento del Problema:

La contabilidad se refiere a una actividad de servicio, con función de Proporcionar información cuantitativa acerca de una entidad económica, siendo esta información primordialmente de naturaleza financiera y de utilidad para seleccionar la mejor alternativa y el mejor curso de acción al realizar la toma de decisiones.

Se establece que la unidad básica de la contabilidad son las cuentas, reflejando en estas todo el movimiento de ingreso y egreso de las finanzas de cualquier organización. Atendiendo al concepto de las cuentas por cobrar proveedores, estas son al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa u organización que le generaran un beneficio en el futuro. Forman parte del activo corriente, se originan de las ventas a crédito .Este tipo de cuenta tienes saldo deudor.

En el mundo podemos encontrar estudios como el de Durán (2015):

En la investigación denominada “El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa”. Donde se pretendió mejorar el área de cuentas por cobrar haciéndose uso de los fundamentos y normas contables de las NIIF y las NIC. De allí su gran importancia para las empresas y el llevarlas correctamente y así conseguir un mejor desempeño financiero.

Siguiendo el mismo criterio Saavedra, (2003) nos dice:

Que Los saldos de las cuentas por cobrar en general, Clientes, deudores, letras por cobrar, etc., representan el derecho que tiene la empresa a recibir los

deudores ciertas sumas de dinero. Son cuentas que indican un alto grado de liquidez. Pero todo está sujeto a que los clientes paguen sus compromisos". (p. 98).

Cabe decir que actualmente, varias de las empresas venezolanas asumen consecuencias por los grandes cambios que se tienen entre los sectores económicos no siendo la excepción La empresa Inversiones Pajarito Meléndez .F.P, cuya actividad económica es la venta o comercialización de víveres, verduras y carnicería, ubicado en Las Vegas Municipio Rómulo Gallegos. Avenida Principal. Ya que se han visto en la obligación de adaptarse a las condiciones predominantes del país.

La desaparición de muchas de las Empresas que no han tenido éxito en este proceso de adaptación la cual se deriva de la falta de conocimientos de las empresas a la hora de realizar sus ventas. Muchos de los procesos administrativos son la esencia que da vida a las organizaciones.

Por ello Gómez Rondón (1993p1-1) "señala que las cuentas por cobrar serán por cobrar a clientes y deben tener origen en las ventas a crédito en las empresas comerciales o en las empresas de servicio"

El mismo orden de ideas Cepeda (1997pág. 10) resalta:

Que el mecanismo de control interno es un mecanismo de apoyo comercial, orientada hacia una meta o fin; pero no es un objetivo fin en sí mismo. Se pueden considerar como fallas graves en los manejos administrativos, estos puntos: poca recopilación de datos necesarios en las facturas.

El no llevar el control del vencimiento de las facturas. Desajustes en un programa de cobros. Al no haber un buen funcionamiento en el sistema de cobranza no puede presentarse buenos resultados, lo cual afecta a la organización ya que no existe una liquidez que asegure la estabilidad y solidez de la empresa en estudio".

La apropiada forma de llevar a cabo este plan es:

Llevar debidamente y sin retraso los estados de cuentas. Revisar mensualmente las facturas vencidas. Debe estar actualizada La línea de crédito con respecto al historial de pago.

Con el propósito de mejorar todos los procesos que se llevan a cabo en el área de cuentas por cobrar, es indispensable realizar un estudio de todos los procedimientos que actualmente se ejecutan; las políticas contables y procedimientos de control internos; los reportes y soportes de cada operación

Adicionalmente, se deben especificar los problemas presentados y la solución más efectiva. Por lo planteado anteriormente surge la necesidad de la evaluación del sistema de control interno de cuentas por cobrar de la Empresa mencionada, que le permite entre otras cosas mantener la rentabilidad económica y a su vez ser competitivo dentro del mercado, por lo cual se formulan las interrogantes siguientes:

¿Cuál es la situación actual de la Empresa Inversiones Pajarito Meléndez .F.P?

¿Cuáles son las normas del sistema de control interno de las cuentas por cobrar que existen en la Empresa Inversiones Pajarito Meléndez .F.P.?

¿Qué lineamientos sería necesario aplicar para optimizar el control de las cuentas por cobrar en Inversiones Pajarito Meléndez .F.P?

## **Objetivos De La Investigación.**

### **Objetivo General.**

- Proponer lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Inversiones Pajarito Meléndez .F.P.

### **Objetivos Específicos.**

- Analizar la situación actual de las cuentas por cobrar de la Empresa Inversiones Pajarito Meléndez. F.P.
- Describir el sistema de normas de control interno por el cual se operan las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Pajarito Meléndez .F.P
- Crear lineamientos de control que mejore la situación financiera y el funcionamiento efectivo en las Cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Pajarito Meléndez. F.P

### **Justificación De La Investigación.**

Al realizar el estudio y el proceso minucioso de las cuentas por cobrar y la manera como está afectada la empresa Inversiones Pajarito Meléndez. F.P, por el procedimiento de cobro de cuentas a los clientes, se llega a conclusiones como el retardo de el flujo de dinero y la afectación del departamento contable además del arrastre de los saldos incorrectos que tienen las cuentas por cobrar.

Es por ello que el presente trabajo de investigación se justifica teóricamente ya que contemplan el efecto que genera cobrar cuentas defectuosas y que no se puedan cumplir la finalidad de la empresa de querer lograr los máximos niveles de eficiencia y efectividad en los procedimientos y de esta manera adquirir los ingresos necesarios para cumplir en el tiempo establecido los objetivos establecidos. Por este motivo se justifica, porque está situado a exponer y mejorar los aspectos teóricos y bases del conocimiento y procesos del tema, buscando el obtener calidad en el resultado.

Pretende además ofrecer conocimientos más amplios para la empresa Inversiones Pajarito Meléndez. F.P, y en el momento que lo desee puede hacer mejoras en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar se refiere con la implementación de lineamientos de control se simplificaran los procesos que venían realizando, además de un sistema al cual solo podrán tener acceso el contador y el propietario de la empresa.

Se proyecta diagnosticar aquella información recopilada, con esto lograr de alguna manera la prevención de los controles que ya existen, visualizando la rigidez tanto científico como tecnológico para que de esta manera se pueda alcanzar el éxito, recopilando datos importante de la empresa para así poder diagnosticar la problemática específica permitiéndonos buscar una solución al problema que ya existe en la empresa.

### **Alcances De La Investigación.**

Tomando en cuenta lo mencionado en el trabajo de investigación, hacemos referencia a la relación del control interno para el departamento de cuentas por cobrar, y así buscar la optimización del el manejo de la información contable que está ejecutando en la Empresa Inversiones Pajarito Meléndez .F.P, con la finalidad de mejorar las debilidades encontradas y así poder contribuir a las soluciones mediante la implementación de las mismas, es por ello que se realizara un previo diagnóstico de manera de evaluar las deficiencias encontradas en la organización.

Para la elaboración de de esta investigación o trabajo se iniciará en el mes de Agosto de 2022 hasta Octubre del mismo año; con una duración de 3 meses.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

Roberto Hernández Sampieri (2008) nos describe:

En su libro Metodología de la Investigación que distribuye McGraw-Hill para estudiantes y profesores, cita que un marco teórico es una de las fases más importantes de un trabajo de investigación, consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado.

Existen numerosas posibilidades para elaborarlo, la cual depende de la creatividad del investigador. Una vez que se ha seleccionado el tema objeto de estudio y se han formulado las preguntas que guíen la investigación, el siguiente paso consiste en realizar una revisión de la literatura sobre el tema.

Esto consiste en buscar las fuentes documentales que permitan detectar, extraer y recopilar la información de interés para construir el marco teórico pertinente al problema de investigación planteado. Marco Teórico es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente”.

#### **Antecedentes de la Investigación.**

Según Supo (2015) encontró lo siguiente:

Los antecedentes investigativos son estudios desarrollados dentro de nuestra línea de investigación, ubicados en el mismo nivel investigativo o por debajo de él. Hace una comparación con el plano cartesiano y afirma que la línea vertical llamada línea de investigación se cruza con la línea horizontal llamada nivel investigativo y es en este punto donde se desarrolla el estudio.

Por lo tanto, todo estudio se debe realizar desde el punto de nuestra línea de investigación, es aquí donde se presentan los primeros vacíos de su conocimiento, esto lo podemos detectar cuando realizamos la búsqueda exhaustiva de antecedentes investigativos con el fin de contribuir con la línea de investigación”.

Según Moronta Carlos (2013), realizaron un trabajo de grado titulado:

“Lineamientos para Optimizar el Sistema de Control Interno en el Departamento de Cobranza de la Empresa Francisco Anzola Sánchez S.A”, ubicada en San Diego Estado Carabobo, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, el cual tiene como propósito proponer Lineamientos para optimizar el departamento de cobranzas de la empresa mencionada.

Metodológicamente está basado en una investigación de campo, tipo descriptivo y documental, siendo su modalidad de proyecto factible. Concluyendo que en el diseño estructural de la investigación se determinó la necesidad que mejora la organización del departamento de cobranza y sus funciones administrativas para alcanzar el éxito esperado, este estudio comprende la descripción, registro, análisis e Interpretación de los datos e informaciones actuales de la empresa.

Dicho antecedente guarda una cercana relación con esta investigación dado que su propuesta consiste en lineamientos que evalúen y optimicen el control interno dentro del departamento de cobranza de una empresa.

Como se puede evidenciar, dentro de este antecedente se analizan y plantean estrategias para un mejor funcionamiento al departamento, tal cual como se plantea dentro de este trabajo de investigación.

Por otra parte, Ortega G .y Puerto S. (2013), en su trabajo titulado: “Lineamientos para Optimizar el control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A”, ubicado en San Diego, estado Carabobo, presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública.

Esta investigación tiene por objetivo proponer lineamientos administrativos que mejoren el funcionamiento de las cuentas por cobrar De Vene-frenos, C.A. Es por ello que dicha investigación es de campo, tipo descriptivo y documental, y se trata como proyecto factible, ya que requiere aplicar lineamientos óptimos que se adapten a los procedimientos de evaluación administrativa contable para mejorar el control interno y garantice efectividad en los procesos de registros de cuentas por cobrar esto hacia el mejoramiento continuo la imagen de Vene-frenos.

Este antecedente guarda una estrecha relación con esta investigación ya que se pueden tomar en consideración los controles y lineamientos que permiten un proceso efectivo de Cobranza.

Guevara y Villa diego (2010), desarrollaron un trabajo titulado:

“Planificación estratégica para optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa Súper Repuestos Diesel, C.A”, el cual fue presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública .Este trabajo de investigación tiene como propósito proponer un plan estratégico que permita optimizar el proceso de cuentas por cobrar dentro de la empresa Diesel.

Esta investigación arrojó como resultado que la empresa Súper Repuestos Diesel, C.A”, no maneja normas y manuales de procedimientos que permitan definir sus funciones contables y administrativas, limitaciones en la toma de decisiones por falta de coordinación y dirección. El trabajo estuvo apoyado en una investigación de

tipo descriptiva, enfocada bajo la modalidad de proyecto factible y una metodología de investigación de campo.

En fin, la relación que guarda este antecedente con el presente trabajo de investigación es que se puntualiza la relevancia que tiene el control de las operaciones administrativas para el buen funcionamiento de una organización, sin olvidar la aplicación de estrategias y procedimientos como alternativas para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar.

Carrasco & Farro, (2014). En su trabajo de tesis de grado en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo. Perú. Denominado: Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012.

Concluye:

Esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación hemos comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto, se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

Se cita este trabajo y se compara con nuestra investigación ya que en el trabajo de investigación citado nos muestra la existencia de un control interno en el departamento de cuentas por cobrar juega un papel importante en las empresas, puesto que dicho departamento es el que autoriza la concesión de créditos. Así,

mientras que las ventas a crédito y la recuperación de las cuentas por cobrar son primordiales para que todo negocio crezca económicamente, es necesario que desde un inicio se califique al cliente sujeto a crédito, realizándose el respectivo control y seguimiento para lograr una recuperación eficiente de la cuenta.

## **Bases Teóricas.**

Este aspecto toma un papel fundamental dentro de la investigación dado que brinda un soporte teórico al estudio, ofreciendo credibilidad y objetividad, permitiendo a los investigadores manejar información sólida y confiable sobre la temática abordada al momento de analizar los resultados.

Según, Arias (2006:106) hace mención a lo siguiente:

Las Bases Teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado. Sistema de Control Administrativo Definición Cualquier empresa requiere para su buen desempeño administrativo, un sistema de control perfecto y bien diseñado, que le ayude a coordinar el proceso de toma de decisiones y que motive a los individuos que laboran dentro de la Organización, actuar de manera concentrada.

Al respecto, Honren C, Foster G, y Datar S, (2007:9), definen al sistema de control administrativo como “un medio para recopilar y utilizar información a fin de ayudar y coordinar las decisiones de planeación y de control dentro de una organización y de guiar la conducta de sus gerentes y empleados.

Se puede señalar, que el Sistema de Control Administrativo, le permite a una organización o empresa ejecutar con mayor precisión sus metas organizacionales, puesto que le permite a la gerencia coordinar, supervisar y dirigir las funciones de cada uno de los departamentos de la empresa.

Por ello, Horngren C, y Sundem G, (2001:36), afirman que:

El Control Administrativo "es una integración lógica de las herramientas de contabilidad administrativa para reunir y reportar los datos y para evaluar el desempeño", es decir, a nivel organizacional, el Control Administrativo, le permite a la gerencia conocer los procedimientos, normas y lineamientos por los cuales debe regirse cada área.

Haciendo a su vez, evaluación de si los resultados obtenidos están conforme a lo esperado. Igualmente, Daft R, (2007:7), señala que los sistemas de control administrativos, se consideran como: "las rutinas Formales, los reportes y los procedimientos que utilizan la información para mantener o alterar patrones en las actividades organizacionales".

En pocas palabras, la gerencia de la empresa tiene la oportunidad de poder manejar la información real, efectiva y oportuna de cada área o departamento, detectar si hubo fallas en el procedimiento y a través de la toma de decisiones resolver la problemática o necesidad detectada, logrando de esta manera que la organización no se vea afectada, administrativa y financieramente.

Control: El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento.

Para Robbins (1996) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p.654).

Mientras que para Fayol, citado por Melinkoff (1990):

El control "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la

finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición". (p.62).

De acuerdo a Chiavenato, I. (2005) las características de la función de control son:

- Recoger información que mida el desempeño reciente dentro de la organización.
- Comparar el desempeño actual con desempeños estándares preestablecidos.
- De esa comparación, se determina si la organización debería modificarse para cumplir con los estándares preestablecidos.

### Tipos De Control

Terry (1999) en su libro "Principios de Administración" expone que existen 3 tipos de control que son: El control preliminar, el concurrente y el de retroalimentación.

Control preliminar, este tipo de control tiene lugar antes de que principien las operaciones e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad. En vez de esperar los resultados y compararlos con los objetivos es posible ejercer una influencia controladora limitando las actividades por adelantado.

Son deseables debido a que permiten a la administración evitar problemas en lugar de tener que corregirlos después, pero desafortunadamente este tipo de control requiere tiempo e información oportuna y precisa que suele ser difícil de desarrollar.

Por ejemplo, un gerente de ventas de una determinada tienda puede tener la política de que todo cambio en el precio, respecto a los precios publicados, debe ser

autorizados por escrito por el gerente, es decir, a ningún vendedor de campo se le permite que altere algún precio. Con esto se puede observar que el gerente de ventas lleva un control en su departamento a través de las políticas existentes, cuyos empleados deben cumplir para un mayor funcionamiento del mismo.

Control concurrente, este tipo de control tiene lugar durante la fase de la acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran, en otras palabras, pueden ayudar a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas.

La forma mejor conocida del control concurrente es la supervisión directa. Cuando un administrador supervisa las acciones de un empleado de manera directa, el administrador puede verificar de forma concurrente las actividades del empleado y corregir los problemas que puedan presentarse.

Por ejemplo, la mayor parte de las computadoras están programadas para ofrecer a los operadores respuestas inmediatas si se presenta algún error. Si se introduce un comando equivocado, los controles del programa rechazan el comando y todavía así pueden indicarle por qué es el error.

Control de retroalimentación, este tipo de control se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras de estándar aceptable.

El control de retroalimentación implica que se han reunido algunos datos, se han analizado y se han regresado los resultados a alguien o a algo en el proceso que se está controlando de manera que puedan hacerse correcciones.

El principal inconveniente de este tipo de control es que en el momento en que el administrador tiene la información el daño ya está hecho, es decir, se lleva a cabo después de la acción.

Por ejemplo, se tiene una empresa que tiene 3 sucursales distribuidas por todo el país: Sucursal A, Sucursal B y Sucursal C. El gerente general ha detectado que la sucursal A tiene serios problemas financieros, mientras que sus otras dos sucursales están funcionando correctamente. Es aquí cuando el gerente debe decidir si esta información es causa suficiente para cerrar dicha sucursal o deberá cambiar las estrategias que han venido implementando.

Idalberto Chiavenato (2005), Es un escritor brasilero, considerado uno de los autores nacionales más conocidos en el área de Administración y de Recursos Humanos. Propone estas características del control administrativo

Evaluación continua de procesos: se mide el funcionamiento de las actividades para asegurar su calidad y cumplimiento de lo proyectado.

Elaboración de métricas: la evaluación debe cumplir con los ratios y niveles óptimos de funcionamiento y producción.

Comparación de resultados: a través del control administrativo se busca la eficiencia entre el resultado obtenido y lo que estaba establecido por la prueba.

Identificación de errores: la observación y el análisis también van acompañados de la detección de fallos que afecten el proceso, con el fin de corregirlos a la brevedad.

El control en una empresa forma parte de los procesos administrativos que se encargan de mantener todo en orden, a caras internas de la organización. Es por

esto que es tan importante para la administración, ya que de ello se valen los gerentes para conducir la empresa hacia el éxito.

#### Etapas del Proceso de Control.

De acuerdo con Stephen, P. (2005), las tres etapas principales del proceso de control son las siguientes:

- **Medición:** los gerentes deben estar al tanto del desempeño real de la empresa, y para ello se debe contar con la información, la cual obtiene mediante observaciones personales, por informes estadísticos, orales o escritos.
- **Comparación:** después que los directores han tomado la medida del rendimiento organizacional, se compara esta medida con algún estándar de rendimiento, el cual consiste en el nivel de actividad que sirve como parámetro de evaluación del rendimiento organizacional.
- **Las medidas Administrativas:** luego de medir el rendimiento real y compararlo con los estándares de rendimientos establecidos, se procede a tomar medidas correctivas de ser necesario. Una acción correctiva es la actividad gerencial cuyo objetivo es elevar el rendimiento organizacional al nivel de los estándares de rendimiento.

#### Procedimientos Contables.

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”.

Posibles procedimientos contables que se pueden utilizar para el registro de las cuentas por cobrar.

- Registro de Facturación
- Valuación de las cuentas por cobrar.

Las empresas conceden créditos a fin de aumentar las ventas, sin embargo es frecuente que se concentren en este objetivo y pierdan de vista los costos vinculados con las decisiones de concesión de crédito. Las ventas a crédito con frecuencia generan la necesidad de crear un departamento para:

- Investigar los antecedentes de crédito del cliente.
- Aprobar la concesión de crédito a los clientes.
- Intentar el cobro de cuentas vencidas.

Chillida, H. (1999:110), manifiesta:

Que las cuentas por cobrar son las ventas del ejercicio todavía pendientes al cobro. Cabe señalar que éstas son activos Relativamente líquidos que generalmente se convierten en efectivo en un espacio de treinta (30) a sesenta (60) días. Tomamos en consideración la antigüedad de cuentas por cobrar, la cual consiste en el análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento. Este análisis se utiliza como auxiliar en la determinación de saldos vencidos y de dudosa recuperación.

Origen de las cuentas por Cobrar.

Atendiendo a su origen, se pueden formar dos grupos de Cuentas por Cobrar:

- A cargo de clientes.
- A cargo de otros deudores.

Dentro del primer grupo se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma.

En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia, las cuentas a cargo de compañías tenedoras, subsidiarias, afiliadas y asociadas deben presentarse en renglón por separado dentro del grupo cuentas por cobrar, debido a que frecuentemente tienen características especiales en cuanto a su exigibilidad.

La administración de las cuentas por cobrar es parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, a través de un manejo óptimo de variables como políticas de crédito concedido a clientes y estrategia de cobros.

### **Ventajas de Registrar en Cuentas Por Cobrar.**

Según Quintanar (2007) Por la índole de sus operaciones, algunas empresas tienen necesidad de expedir recibos para el cobro de determinados renglones de ingreso. Entre ellos se encuentran:

- El cobro de rentas a los usuarios de bienes inmuebles o muebles.

- El cobro de servicios prestados, como por ejemplo: reparación en talleres, de auto transportes y otras máquinas; suministro de energía eléctrica; suministro de servicio telefónico; cobro de fletes y pasajes a grandes embarcadores; anuncios en la prensa; prestación de servicios profesionales, etc.
- Cobro periódico de intereses sobre inversión de capitales a largo plazo.

De esta necesidad ha nacido la Cuenta por Cobrar, que es un documento más completo que el simple recibo y cuyas características y ventajas son:

- A través de ella se contabiliza el ingreso devengado, con oportunidad, Creándose paralelamente el activo correspondiente.
- Se controla la entrada de fondos previamente, pues el documento es una orden de cobro al cajero.
- En la mayoría de los casos se evita el llevar cuenta personal a los deudores.
- La Cuenta por Cobrar es necesariamente personal.
- El sistema de Cuentas por Cobrar se emplea con ventaja absoluta y elimina las cuentas personales especialmente en aquellos casos en que se prestan servicios a clientes no regulares.

### **Objetivo de la Administración de las Cuentas por Cobrar.**

Según lo planteado por:

González (2007:24) con respecto al objetivo que se persigue se persigue decir que la administración de las cuenta por cobrar debe ser no solamente el de Cobrarlas con

prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración.

Políticas de crédito y cobranza. Las ventas a crédito que realiza una empresa puede adoptar varias modalidades, formalidades y términos, lo que debe responder aun plan cuidadosamente estudiado, de acuerdo con las mejores conveniencias financieras de la empresa, con relación a su mercado de compradores y en competencia con otras empresas que ofrecen el mismo producto. Las políticas de crédito y los procedimientos de cobranzas mejoran la utilidad neta, reduciendo la cancelación de cuentas por incobrables e incrementando el flujo de efectivo y mejorando la relación con sus clientes.

Para Van, James C. y Wachowicz, John (2002) declara:

Las políticas de crédito y cobranza son: Uno de los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de una empresa. Los directivos pueden variar el nivel de cuentas por cobrar y mantener el equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo. Reducir los estándares de crédito puede Estimular la demanda, lo que, a su vez, debe traducirse en mayores ventas y utilidades. No obstante implica un costo mantener las cuentas adicionales por cobrar, además de un riesgo mayor de pérdidas por cuentas incobrables (p.254).

Cobranza. La acción de exigir derechos ganados a una persona por prestación de servicios o venta de productos y se orienta a la asesoría financiera, pues el emisor tiene una de sus tareas enseñar al consumidor como manejar sus deudas y a preparar presupuestos que les permiten obtener el pago de sus préstamos.

Al respecto Dora L. Hernández (2004) define:

Que la cobranza como: El objetivo principal de la cobranza es mantener al corriente los saldos de los clientes e ingresos, el flujo de efectivo a la empresa, contar con base de datos actualizados para un mejor control de información aplicada a cobros y además se Debe llevar un control estadístico examinar el desarrollo de los clientes (p.205).

#### Control Interno de las Cuenta por Cobrar.

La inclusión de la modalidad del crédito aplicado por las empresas para satisfacer las exigencias de los clientes que solicita este tipo de condición para realizar compras de bienes o servicios, obliga a la gerencia a controlarlo relacionado con las operaciones que tiene que ver con las cuentas por cobrar.

Al respecto Brito, J (2006), reseña: Las cuentas por cobrar es sólo un elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de ingresos, en el que están íntimamente Relacionadas las operaciones de:

- a) Ventas.
- b) Despacho.
- c) Facturación.
- d) Créditos y cobranzas.
- e) Cuentas por cobrar.
- f) Caja.

Es este sentido es aconsejable implantar el control interno para controlar lo relacionado con cuentas por cobrar y simultáneamente resguardar el resto de las operaciones mencionadas porque si se perjudica una de estas operaciones la de

más se verá afectada por la interrelación en su función es que tiene una respecto de la otra.

A continuación, Brito J. (2006:343), menciona algunas medidas de control interno que deben ponerse en práctica entorno al ciclo de ingresos:

Con respecto a despachos.

- Insistiendo en la separación de funciones, las personas encargadas del despacho, deben ser diferentes a las que controlan la mercancía en el almacén.

Los empleados no deben tener acceso al almacén.

- Las cantidades físicas a despachar deben ser verificadas con las que se mencionan en la nota de despacho al cliente.
- Las notas de despacho deben estar pre numeradas y establecer un control sobre la secuencia de las mismas.

Con respecto a facturación.

- Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar.
- Las facturas deben estar pre numeradas llevando un control adecuado para su existencia y uso.

- Una vez elaborada la factura se procederá a verificarla en cuanto a precio, exactitud aritmética, rebajas etc. En cuanto a crédito y cobranzas.
  
- El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de venta y cuentas por cobrar.
  
- Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para:
  - a. Dar de baja en libros de cuentas que resulten incobrables.
  - b. Conceder descuentos fuera del periodo normal o exceso sobre los términos usuales.
  
- Las notas de créditos por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y debidamente controladas.
  
- Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisada periódicamente Por un funcionario responsable.
  
- Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.

Con respecto a cuentas por cobrar.

- Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.

- Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuentas a los clientes.
  
- Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja deben:
  - a. Comparar los estados de cuentas mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas.
  - b. Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor.
  - c. Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.
  - d. Los despachos de mercancías en consignación debe ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

Estos controles internos de las cuentas por cobrar descritas anteriormente, muestra la gerencia los correctivos necesarios que deben ser aplicados para la reducción de riesgos antes de otorgar créditos, vigilancias de la cuentas por cobrar evitar fraudes entre otras, que fueron previamente explicadas.

### **Bases legales.**

La constituyen todas aquellas leyes, reglamentos y normas en las cuales se sustentan de forma legal el desarrollo de la investigación.

De acuerdo a Arias (2006) las bases legales representan el basamento legal que sustentan la investigación, mediante una jerarquía jurídica. En la presente investigación las bases legales que lo respaldan son las siguientes:

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**, Decretada según gaceta oficial No 5453 Extraordinaria de fecha 24-03-2000. Capítulo VII de los Derechos económicos Art. 112, 115, 116 y 118.

**Código de Comercio Vigente de la República Bolivariana de Venezuela**, según gaceta Extraordinaria No 475, de 26-06-1955 Art. 9, 180, 244, 249, 293, 275, 280, 281, 309 y 311.

**Ley de Mercado de Capitales Vigente**, según gaceta oficial No 36.585 de fecha 22-10-1998, Sección tercera de los asesores de inversión Art. 84 y 85.

**Ley Orgánica del régimen Municipal**, según Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 38.421 del 21-04-2006. Art. 201, 202, 203, 204.

## **Definición de Términos.**

**Cobro:** es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquier a que fuera esta.

**Control:** Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones.

Control Contable: Puede definirse como un procedimiento administrativo empleado para conservar la fiabilidad y veracidad en las transacciones y su contabilidad, así como el salvaguardar los activos y se vigile los registros financieros y que estén respaldados con la documentación necesaria.

Control Interno: tiene como objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Cuentas por Cobrar: son los créditos que se otorgan al cliente y otros deudores, por dinero, mercancías o servicios. Para la prestación de estados financieros, las cuentas y documentos por cobrar se clasifican ya sea como circulantes (cuando se espera cobrarlo en el término de un año o durante el ciclo de operaciones en curso, (es decir a corto plazo) o fijas (a largo plazo) y esta se clasifica como cuentas y documentos por cobrar.

Lineamientos: es un conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma.

### **Operacionalizacion de Variables.**

<p><b>Objetivo General:</b> Proponer lineamientos de control interno que generen efectividad en las cuentas por cobrar de la Empresa Inversiones Pajarito Meléndez .F.P.</p>
--

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>		
Analizar la situación actual de las cuentas por cobrar de la Empresa Inversiones Pajarito Meléndez. F.P.	Lineamientos de Control Interno	Según Horngren(1994,p.329). Los lineamientos del control interno de las cuentas por cobrar, que se aplican en un negocio, deben fijarse con el objeto de cuidar y preservar las mismas. Entre estos mencionaremos que deben existir adecuados procedimientos de autorización para el otorgamiento de crédito.	Planificación	Personal calificado	1		
				Procedimientos contables.	2		
				Planificación de cobranza	3		
Describir el sistema de normas de control interno por el cual se operan las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Pajarito Meléndez .F.P.					Ejecución	Sistema cobro.	4
						Riesgo de perdida	5
						Condiciones de crédito	6

				Cuentas incobrables	7
<p>Crear lineamientos de control que mejore la situación financiera y el funcionamiento efectivo en las Cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Pajarito Meléndez. F.P</p>	Cuentas por Cobrar	<p>Para Redondo (2001, p.44) las cuentas por cobrar son todos los créditos a favor de la empresa, originados por las ventas, prestación de servicios y demás operaciones normales de la empresa, e incluye cuentas de clientes o garantizadas, aceptaciones de clientes y montos acumulados son facturados, por los que pueden expedirse o no, facturas con posterioridad.</p>	Ejecución	Registro de deudas	8
			Control	Método de gestión	9

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

Fuente: Autores 2022

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

Es comprobable que en toda investigación sea necesario que los hechos estudiados, así como las relaciones que se establece entre estos, los resultados obtenidos y las evidencias significativas encontradas en relación con el problema investigado, además de los nuevos conocimientos que es posible situar, reúnan las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez interna; para lo cual se requiere delimitar por procedimiento de orden metodológico, a través de los cuales se intenta dar repuestas a las interrogantes objeto de esta investigación.

En el vigente capítulo se especifica el marco de la investigación, Arias (2006), define la investigación “como un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuestas a tales interrogantes”.

#### **Diseño De La Investigación.**

La investigación objeto de estudio por su naturaleza es de campo tipo factible descriptiva, por cuanto permite a partir de los resultados obtenidos; describir e interpretar la información recolectada sobre el problema planteado, a través del desarrollo de la misma se presentarán la recomendaciones de un sistema de lineamientos de control interno para la gestión efectiva de las cuentas por cobrar en Inversiones Pajarito Meléndez. F.P.

Arias F. (2006) "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.

De igual manera Hurtado J. (2008) señala que si son fuentes vivas y la información se recoge en su ambiente natural, el diseño se denomina de campo. Es por esto que se dice que esta investigación es de campo, porque la información se obtuvo directamente en el lugar donde suceden los hechos.

Se denomina Proyecto Factible la elaboración de una propuesta viable, destinada atender necesidades específicas a partir de un diagnóstico. El Manual de Tesis de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador, (2003), plantea: "Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos necesidades de organizaciones o grupos sociales que pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos, o procesos. El proyecto debe tener el apoyo de una investigación de tipo documental, y de campo, o un diseño que incluya ambas modalidades "(p. 16).

Del mismo modo, Arias, (2006, p. 134), señala: "Que se trata de una propuesta de acción resolviendo un problema práctico o satisfacer necesidades. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización".

De lo antes planteado, para llevar a cabo el proyecto factible, lo primero que debe realizarse es un diagnóstico de la situación planteada; en segundo lugar, es plantear y fundamentar con basamentos teóricos la propuesta a elaborar y

establecer, tanto los procedimientos metodológicos así como las actividades y los recursos necesarios, para llevar a delante la ejecución. Aunado a esto, se realizará el estudio de factibilidad del proyecto y, por último, la ejecución de la propuesta con su respectiva evaluación.

Las fases o etapas son: diagnóstico, factibilidad y diseño de la propuesta. Según Labrador y Otros, (2002), expresan: “El diagnóstico es una reconstrucción del objeto de estudio y tiene por finalidad, detectar situaciones donde se ponga de manifiesto la necesidad de realizarlo” (p. 186 ).

La factibilidad, indica la posibilidad de desarrollar un proyecto, tomando en consideración la necesidad detectada, beneficios, recursos humanos, técnicos, financieros, estudio de mercado, y beneficiarios. (Gómez, 2000, p. 24). Por ello, una vez culminado el diagnóstico y la factibilidad, se procede a la elaboración de la propuesta, lo que conlleva necesariamente a una tercera fase del proyecto.

Según Tamayo (2003) la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

Para Sabino(2002) nos detalla:

La investigación descriptiva es como el hecho que radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner en manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes.

## **Población Y Muestra.**

### **Población**

Según Tamayo y Tamayo (1997), la población es “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

La población en este estudio está conformada por el dueño y los cinco empleados o trabajadores de Inversiones Pajarito Meléndez F.P

### **Muestra.**

Según el autor

Pérez (1997) opina:

Muestra “Es tomar una porción o parte de la población como representación de esa población.” Desde un punto de vista matemático se dice que una muestra es aquella en la cual cada posible combinación de “n” elementos de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado.

Arias F. (2006), dice que "La Muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible".

Por tal motivo para lograr examinar la información y orientar a la organización a una adecuada realización de un Sistema de lineamientos de control interno para el manejo de las Cuentas por Cobrar en Inversiones Pajarito Meléndez F.P, la población estuvo representada por (06) personas, el dueño y los cinco trabajadores de la empresa, las cuales fueron objeto de una entrevista que se realizó con el propósito de obtener información más detallada en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar. De acuerdo a las características que presenta la población, pequeña y finita se trabajó con la totalidad de esta por lo tanto no se utilizaron criterios muestrales.

## Técnica E Instrumento De Recolección De Datos.

### Técnicas.

Expresa Sabino (2002), “un instrumento de recolección de datos es, en principio, “cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son todas aquellas instrumentos que le permiten al investigador acercarse al objeto de estudio, y así conseguir la información de interés, entre estala observación directa la cual se utilizo en la presente investigación.

Las técnicas en las que se incurrió para la recolección de toda la información necesaria para el desarrollo de esta investigación fueron las siguientes:

**Observación directa:** mediante la cual se obtuvo una visión más clara del problema y se determino la situación real de la empresa. En la observación directa, según Sabino (Ob.cit.), “puede actuarse con suma flexibilidad, recogiendo solo aquellos datos que van apareciendo anotando las impresiones generales que causan los sucesos de una manera espontánea y poco organizada”

Arias F. (2006) menciona que la Entrevista Es una técnica basada en un diálogo o conversación (cara a cara), entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida.

La entrevista se realizó en forma directa y personal a los individuos que conforma la empresa Inversiones Pajarito Meléndez F.P.

## **Instrumentos de Recolección de Datos.**

Se diseñó un cuestionario compuesto por preguntas cerradas, que contiene respuestas dicotómicas (SI-NO). La aplicación de un cuestionario de preguntas cerrada es ventajosa, porque presenta a los entrevistados las posibilidades de respuesta sin que tengo que redactar, otra de las ventajas son el ahorro de tiempo, la fácil codificación y preparación de sus análisis.

El cuestionario esta dirigió a las (06) personas que laboran en la empresa Inversiones Pajarito Meléndez F.P

## **Validez Y Confiabilidad.**

### **Confiabilidad del Instrumento.**

Según Hernández y otros (2000) señala que: Existen diversos procedimientos para calcularla confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan formulas que proceden coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1 donde el coeficiente de 0 significa nula la confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad Total). Entre más se acerque el coeficiente a cero (0), hay mayor error en la medición. Para la confiabilidad se determino a través del coeficiente de Cronbach. De acuerdo al resultado obtenido, se infiere que la escala de actitud es confiable en un 0,61 lo cual indica que los ítems tienen una consistencia alta en consecuencia se puede aplicar.

### **Validación del Instrumento**

La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Para determinar esta característica puede tener en

cuenta diferentes tipos de evidencias relacionadas con el contenido, el criterio, entre otras; el investigador debe seleccionar el tipo o los tipos de contenidos que más le convenga, previa documentación a las fuentes metodológicas. La validez del contenido se determina de la aplicación del instrumento mediante el juicio de expertos, con la colocación de (2) especialistas en diseño de instrumento (profesionales relacionados en la temática que se investiga, en el trabajo escrito se debe indicar la profesión de cada uno).

La Licda. Carmen Dinoida Guerra y el Licda. Luisa Matilde Pimentel. Y un (01)Especialista en Castellano y Literatura, Lida Luz Marina, a los cuales se le entregó fotocopia del planteamiento del problema, objetivo general y específico de la investigación, la Operacionalización de las variables, para determinar la claridad, la congruencia de las preguntas del instrumento y sin mediar que se pretenda medir la investigación.

### **Técnicas y Análisis de Datos.**

Para el análisis e interpretación de los datos se emplearon las técnicas propias de estadística descriptiva, por cuanto el análisis e interpretación de los datos se efectuó tomando como punto de referencia la tendencia porcentuales de la respuesta más significativas en relación a la percepción de los sujetos de estudio sobre el sistema de procedimientos contable para el manejo y control de las cuentas por cobrar, representados en los enumerados de los ítems del instrumento de recolección de datos.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.

#### Presentación Y Análisis De Los Resultados.

El respectivo capitulo presenta los resultados obtenidos a través del diagnostico realizado a las cuatro (6) personas, que laboran en la empresa Inversiones Pajarito Meléndez F.P.

El análisis de los resultados es definido por Fernández y Díaz (2002), como “La etapa posterior a la organización de datos, paso la etapa previa a la interpretación de los mismos” (P.24). En esta ultima la información ya analizada es integrada en un contexto más amplio: en otras teorías, investigaciones. Además de interpretar, puede significar explicar la correlación constatada en el lapso del análisis a la luz de una teoría. Así los datos se han registrado en tablas de frecuencia y porcentaje.

Al proponer lineamientos de control interno para la gestión efectiva de las cuentas por cobrar de la Empresa Inversiones Pajarito Meléndez .F.P Ubicada en Las Vegas, Municipio Rómulo Gallegos, se obtuvieron los siguientes resultados.

Cuadro N°2

Variable: cuentas por cobrar

Dimensión: ejecución y control

Nº	ITEMS	SI	%	NO	%	TOTAL. %
		F		F		F
1	¿Cree usted que en el comercio se ejecuta la cobranza con un personal calificado y con experiencia para la cobranza?	1	17	5	83,33	6 100
2	¿Conoce la existencia de manuales de los procedimientos contables en el comercio?	2	33	4	67	6 100
3	¿Son planificadas las tareas para ejecutar cobros en el comercio?	2	33	4	67	6 100
4	¿Cree usted que la Empresa tiene un buen sistema de cobro?	3	50	3	50	6 100
5	¿Cree que la inexistencia de una cobranza efectiva constituye un elemento de riesgo para la empresa?	6	100	0	0	6 100
6	¿Existen condiciones de créditos apropiadas para la cartera de clientes?	6	100	0	0	6 100
7	¿Existen clientes de la Empresa con deudas consideradas incobrables y que no llegaron a cancelar?	6	100	0	0	6 100
8	¿Al momento que el cliente hace la solicitud de crédito, se llena un formulario de solicitud?	0	1	5	83,33	6 100

9	¿Conoce la existencia de métodos de gestión adecuados para el cobro de deudas en el comercio o empresa?	1	17	5	83,33	6	100
10	¿Son cobradas las deudas en fecha de sus vencimientos?	0	0	6	100	6	100

De acuerdo a la encuesta aplicada, se realizara una conclusión a cada uno de los ítems en donde se hará un análisis crítico con cada una de las respuestas obtenidas.

Ítems 1. ¿Cree usted que en el comercio se ejecuta la cobranza con un personal calificado y con experiencia para la cobranza?

Cuadro N° 3.

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
1	1	17%	5	83%	0	0%	6	100.00%

Fuente: Ojeda y Pacheco (2022)

**Análisis:** con respecto a este ítems se pudo analizar que un 83% indica que en el comercio no se ejecuta la cobranza con un personal calificado y con experiencia

Ítems 2. ¿Conoce la existencia de manuales de los procedimientos contables en el comercio?

Cuadro N°4.

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
2	2	33%	4	67%	0	0%	6	100.00%

Fuente: Ojeda y Pacheco (2022)

**Análisis:** en cuanto a los resultados obtenidos, se toma en cuenta que el 67% de la población emitió que este comercio no existencia de manuales de los procedimientos contables y el otro 33% dice que estos si existen.

Ítems 3 ¿Son planificadas las tareas para ejecutar cobros en el comercio?

Cuadro 5.

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
3	2	33%	4	67%	0	0%	6	100.00%

Fuente: Ojeda y Pacheco (2022)

**Análisis:** claramente se pudo constatar que el comercio no lleva las tareas para ejecutar cobros, de manera regular, esto es expresado por el 67% encuestado de la población

Ítems 4 ¿Cree usted que la Empresa tiene un buen sistema de cobro?

Cuadro 6.

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
4	3	50%	3	50%	0	0%	6	100.00%

Fuente: Ojeda y Pacheco (2022).

**Análisis:** haciendo referencia sobre, si en dicho comercio se tiene un buen sistema de cobro, el 50% de la población, demuestra y afirma que si se tienen. Mientras el otro 50% expresa que no se tiene debido a los datos no son recibidos al día.

Ítems 5. ¿Cree que la inexistencia de una cobranza efectiva constituye un elemento de riesgo para la empresa?

Cuadro 7.

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
5	6	100%	0	0%	0	0%	6	100.00%

Fuente: Ojeda y Pacheco (2022).

**Análisis:** claramente se pudo verificar, entre los encuestados los cuales en un 100% opinan que la inexistencia de una cobranza efectiva constituye un elemento de riesgo para la empresa.

Ítems 6. ¿Existen condiciones de créditos apropiadas para la cartera de clientes?

Cuadro 8.

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
6	6	100%	0	0%	0	0%	6	100.00%

**Fuente: Ojeda y Pacheco (2022).**

**Análisis:** En esta tabla se visualiza a través de la opinión del 100% de los encuestados que si existen condiciones de créditos apropiadas para la cartera de clientes.

Ítems 7. ¿Existen clientes de la Empresa con deudas consideradas incobrables y que no llegaron a cancelar?

Cuadro 9.

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
7	6	100%	0	0%	0	0%	6	100.00%

**Fuente: Ojeda y Pacheco (2022).**

**Análisis:** en esta ocasión, el 100% de la población demuestra que en el comercio existen clientes de la Empresa con deudas consideradas incobrables y que no llegaron a cancelar.

Ítems 8. ¿Al momento que el cliente hace la solicitud de crédito, se llena un formulario de solicitud?

Cuadro 10.

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
8	1	17%	5	83%	0	0%	6	100.00%

**Fuente: Ojeda y Pacheco (2022).**

**Análisis:** en esta ocasión, el 83% de la población en estudio, demuestra que en el comercio el cliente cuando hace la solicitud de crédito, no llena un formulario de solicitud.

Ítems 9. ¿Conoce la existencia de métodos de gestión adecuados para el cobro de deudas en el comercio o empresa?

Cuadro 11.

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
9	1	17%	5	83%	0	0%	6	100.00%

Fuente: Ojeda y Pacheco (2022).

**Análisis:** En los resultados de la anterior tabla se constata de acuerdo al 83,33% de la población estudiada que conocen la existencia de métodos de gestión adecuados para el cobro de deudas en el comercio o empresa, razón por la cual es notable la mala gestión para la cobranza de las cuentas por cobrar.

Ítems 10. ¿Son cobradas las deudas en fecha de sus vencimientos?

Cuadro 12.

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
1	0	0%	6	100%	0	0%	6	100.00%

Fuente: Ojeda y Pacheco (2022).

**Análisis:** en esta ocasión, el 100% de la población demuestra que en el comercio no son cobradas las deudas en fecha de sus vencimientos, por lo tanto se dificulta la buena gestión del control de las cuentas por cobrar por el cobro tardío de las mismas.

## **Síntesis De Los Resultados De La Investigación.**

Tomando en cuenta el análisis de la presentación de los resultados antes expuesto en este estudio, se evidencio correctamente los objetivos planteados en la investigación realizada. Lo cual se basa en proponer lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Inversiones Pajarito Meléndez .F.P. Especificando que el comercio cuenta con fallas por parte del control de la cobranza de las cuentas a su debido tiempo, y en ocasiones la perdidas de estas, perjudicando la Empresa y limitando sus activos e ingresos.

Este resultado arroja la importancia de llevar un buen manejo del control contable en dicho comercio, este es un proceso estratégico y clave para generar el buen uso de las actividades realizadas en el mismo.

Mediante este esquema de resultados de la investigación, arroja que los lineamientos a proponer en el área contable incorporan responsabilidad, calidad y política de dirección a la institución.

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA.**

**Título De La Propuesta.**

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION EFECTIVA  
DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN INVERSIONES PAJARITO  
MELENDEZ. F.P.**

#### **Presentación.**

Basados en la observación y el análisis de la información encontrada en los datos obtenidos en la aplicación del instrumento a la muestra correspondida de seis (06) personas, se evidencio las fallas en el manejo de las cuentas por cobrar. Por estas razones se determina que existe la necesidad de implementar lineamientos de control interno que mejoren la gestión efectiva de dichas cuentas por cobrar.

La propuesta busca solucionar el problema que está presentando la empresa Inversiones Pajarito Meléndez. F.P de las cuentas por cobrar, debido a que los procedimientos a realizar en el comercio específicamente en su área contable, no se siguen los procedimientos y políticas exigidos, no se le envía un aviso de vencimiento de la factura al cliente, el cliente demore en cancelar sus facturas vencidas. Al no cumplirse estos procedimientos se otorgan créditos a clientes generando deuda para la empresa y aumentando en estos clientes la morosidad.

Por ende, en dicho comercio se encuentra en la necesidad de elaborar unos lineamientos de control interno, para así aplicar un sistema de procedimientos

contables para el manejo de la contabilidad del comercio en tal sentido permita la eficiencia y efectividad del mismo.

## **Fundamentación.**

Llevar un registro de las cuentas por cobrar ha sido un rol muy importante en toda organización y es una de las preocupaciones más relevantes de los dueños de Empresas. Se elaborara unos lineamientos con el fin de obtener resultados adecuados y a su vez puedan manejar las dificultades que se presentan en el comercio. Dicho comercio se constituyó el 15 de junio del 2018, y está ubicado en el sector Centro II, Avenida Principal en un establecimiento cuyo objeto es la venta de Víveres en general.

## **Objetivos De La Propuesta**

### **Objetivo General:**

Diseñar lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Inversiones Pajarito Meléndez. F.P.

### **Objetivos Específicos.**

1. Definir los tipos de lineamientos de control interno que se adapte mejor al comercio.
2. Automatizar los recordatorios de pagos de las cuentas por cobrar para que tengan claro su fecha de pago y que la información sea fácil de manejar y consultar.

3. Describir los beneficios que se pueden obtener con la implementación de la propuesta.

### **Factibilidad De La Propuesta.**

Valera (2017) “se entiende por factibilidad las posibilidades que tiene de lograrse un determinado proyecto”. El estudio de factibilidad es el análisis que realiza una empresa para determinar si el negocio que se propone será bueno o malo, y cuáles serán las estrategias que se debe desarrollar para que sea exitoso. Por lo tanto, así se determinó la viabilidad de la propuesta de lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Inversiones Pajarito Meléndez. F.P. En esta parte se miden, se cuantifican y se relacionan los recursos humanos, materiales y económicos necesarios para la validación de la propuesta antes mencionada mediante la factibilidad técnica, operativa y económica.

**Factibilidad técnica:** De acuerdo a la propuesta establecida de esta factibilidad cuenta con la disponibilidad tecnológica necesaria para ejecutarla, además se cuenta con el apoyo del contador público quien es el personal especializado en relación al sistema propuesto.

**Factibilidad operativa:** La propuesta promueve el uso de procedimientos contables que permitan que el personal que maneja la contabilidad se comprometa con la misma, de manera que se cumpla con el objetivo propuesto, mediante la implementación de un sistema aplicable para mejorar las funciones del comercio.

Factibilidad económica: Con respecto a esta factibilidad, se cuenta con gastos menores para poder llevar a cabo la ejecución de la propuesta.

Cuadro N° 13 Recursos operativos para la ejecución de la propuesta.

<b>Descripción</b>	<b>Costo</b>
Personal técnico especializado para preparar al personal en cuanto a las herramientas tecnológicas a utilizar.	3.000,00 Bs S
Equipos de computación adaptados con software y aplicaciones adecuadas a fin del manejo contable.	5.000,00 Bs S

**Fuente Ojeda Pacheco (2022)**

Cuadro N° 14 Análisis del costo.

<b>Descripción</b>	<b>1er año</b>
Costos de recursos operativos	8.000.,00
Total de costo	8.000,00

**Fuente Ojeda Pacheco (2022).**

## Estructura De La Propuesta.

### Fase I

Definir los tipos de lineamientos de control interno que se adapte mejor al comercio.

La gestión de cobranza es un proceso de gran importancia para la organización puesto que según los resultados genere se lograra cumplir con los objetivos propuestos. Por ello detallamos una serie de lineamientos que permitan agilizar la gestión de cobranza:

- Clasificar periódicamente las cuentas, de acuerdo con su antigüedad por fecha de emisión de la factura, el cual es un análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo del cliente.
- Verificar con frecuencia los saldos de los libros auxiliares, con la cuenta de control de estos en el libro Mayor General.
- Investigar ampliamente las cuentas declaradas incobrables y considerar la posibilidad de su cobro en el futuro, que sólo personas suficientemente autorizadas puedan dar por incobrable las cuentas, o emitir notas de créditos, debidamente numeradas. Se considerarán incobrables si la factura tiene un tiempo de vencimiento mayor de un (1) año o el cliente cesò su actividad comercial.
- Preparar estados de cuentas mensuales de los clientes y solicitar de ellos

su conformidad. Estos estados deben ser elaborados por una persona que no tenga acceso al control de los ingresos, ni a los créditos, todo despacho debe estar emparado por una factura y contabilizarse de inmediato, para realizar su efectivo y posterior cobro.

- Establecer un periodo promedio de cobranza el cual exprese el número de días promedio que tarden los clientes en pagar sus cuentas.
- La cobranza preventiva: consiste en comunicar al cliente con días de anticipación que cuenta con una factura próxima a vencerse para que pueda programar el pago de la misma y evitar tener una cuenta vencida.
- Descuentos pronto pago: Es un incentivo que se concede por un vendedor a unos comprados por pagos realizados con anterioridad al vencimiento programado de las deudas contraídas.

#### Estrategia y Acciones

- Evaluar constantemente los reportes de las ventas a créditos y facturas pendientes para su cobro oportuno.
- Supervisar la gestión de cobranza y reducir los márgenes de pérdidas incobrables.

#### Beneficios.

- Cumplir con la planificación y objetivos de la empresa.

#### **Fase II**

Automatizar los recordatorios de pagos de las cuentas por cobrar para que tengan claro su fecha de pago y que la información sea fácil de manejar y consultar.

La automatización de los recordatorios de pago debe ejecutarse a través de una herramienta tecnológica que pueda generar recordatorios para los clientes acerca de la fecha de vencimiento de las mismas, y que además sean en condición actual como algunas redes sociales ejemplo

- grupos de whatsapp.
- Correos electrónicos.
- Mensajes de texto.

#### **Estrategia y Acciones.**

- Establecer y dirigir de manera tecnológica las diferentes formas de recordatorios a los clientes.

#### **Beneficios.**

- Reducir el pago tardío de las cuentas adeudadas por los clientes

### **Fase III**

Describir los beneficios que se pueden obtener con la implementación de la propuesta.

Dichos beneficios se ubican en los siguientes aspectos:

- Garantizar el flujo de efectivo en la empresa, obtenido a base de los cobros de las cuentas por cobrar
- Evitar la generación de cuentas incobrables, cobrándolas a tiempo.

- Generar reporte constante de las cuentas por cobrar para analizar cuales están vencidas y su grado de significación dentro de las ventas a créditos.
- Vigilar la exposición de los saldos de cuentas por cobrar ante la inflación y devaluación de la moneda.

### **Estrategias y Acciones.**

- Reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso.
- Seguimiento además de tecnología y recursos económicos que acorten los tiempos de pago por parte de los clientes.
- Rápida ejecución de cobranza.

### **Beneficios.**

Generación de un retorno e inversión rápido y mínimo en costos al no buscar algún tipo de agencia de cobro o pago por asesoramiento y se lleva un control de indicadores más efectivo y puntual para una mejor toma de decisiones.

## **Cronograma De Ejecución Y Control.**

Este cronograma fue ejecutado con tiempo de duración de 4 meses, separando detalladamente por semanas de trabajo, donde se comienza con la fase de observación directa y revisión de documentos contables y se termina con la fase de aplicación, ejecución y seguimiento de la propuesta de Lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar.

Cuadro N° 15.  
Cronograma de  
Ejecución y Control

Actividad	1er Bimestre								2do Bimestre							
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	Semanas		Semanas		Semanas		Semanas		Semanas		Semanas		Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recolección de información a través de observación directa a documentos contables de la empresa.	■	■	■	■	■	■										
Aplicación del instrumento tipo cuestionario al propietario y trabajadores de la empresa							■	■								
Presentación de la propuesta al propietario de la empresa y la contadora									■	■	■	■				
Aprobación de la propuesta por parte del propietario por parte del propietario y la contadora													■	■		



## **CONCLUSIONES.**

De acuerdo a lo antes expuesto en la investigación realizada y en relación a la propuesta aplicada se puede concluir en que el control efectivo de las cuentas por cobrar de la empresa es de suma importancia ya que le permite llevar un registro y un control establecido, tomando en cuenta el patrimonio de la entidad y permitiéndole a este que se encuentre en un estándar centralizado. Por lo tanto toda empresa debe establecer su control en cualquier tipo de crédito y establecer lineamientos que le ayuden a mantener su estabilidad económica y financiera. Por otro lado, se puede mencionar que la propuesta aplicada en Inversiones Pajarito Meléndez F.P. Se realizó con la intención que el comercio se mantenga al día con la cobranza a tiempo y eficazmente, ya que la misma se realizaba a destiempo y sin ningún tipo de control. Por tal sentido se inicia con una propuesta de establecer lineamientos de control interno que ayuden a mejorar notablemente el sistema de cobro de la empresa y estos queden fijados y acondicionados para que a futuro no continúe sucediendo lo que venía pasando con la cobranza de la empresa.

### Recomendaciones.

Por esta razón, en relación al proyecto de investigación se pueden mencionar las siguientes recomendaciones: Implementar un sistema de cobranza basado en herramientas tecnológicas, para que el comercio tenga un mejor registro de sus cuentas por cobrar. Mantenerse al día con el cobro de cada cuenta que se genera en pago de impuestos tributarios tanto cualquier forma crediticia hacia el cliente. Es necesario verificar la capacidad adquisitiva que el mismo posee, por medio de información financiera actualizada.

## REFERENCIAS.

Duran Carpio Juan Carlos (2010) El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezuela Carmona y Cia en el cantón Camilo Ponce Henríquez. Editorial Machala, Universidad Técnica de Machala Ecuador.

Saavedra López (2003) Control interno en la Auditoria de gestión Editorial Library. New york.

Gómez Rondón Francisco (1993) Cuentas por cobrar un enfoque practico y objetivo. Editorial Frigor Caracas – Venezuela.

Cepeda (1997) Control interno, eficiencia y eficacia de la organización empresarial. Bogotá.

Robert Hernández Sampieris (2008) Metodología de la investigación. Sexta Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Felipe Supo C. (2015) El marco teórico y antecedente. Inducción de investigación. Lima, Perú.

Carlos David Moronta (2013) Lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranzas de la empresa Francisco Anzola Sánchez S.A. San Diego, Carabobo – Venezuela.

Ortega E. y Puerta (2013) Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene – frenos C.A. San Diego, Carabobo – Venezuela.

Guevara A. y Villadiego K. (2010) Planificación estratégica para optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa, Súper Repuestos Diesel C.A. Universidad de Carabobo, Valencia – Venezuela.

Farro Espino, Karla del Milagro, Carrasco Odar (2014) Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transporte y servicios Vanina EIRL, para mejorar la eficiencia y gestión durante el periodo 2012. Editorial Universidad Católica Santo Toribio de Magronejo. Chiclayo Perú.

Arias (2006) Sistema de Control Administrativo Definición. Universidad de Carabobo, Valencia – Venezuela.

Homgren C; Foster G. y Datar S. (2007) Contabilidad de Costos, PearsonPrentico Hall. Mexico.

Daft Richard L. (2007) Organizational Theory and desing eleventh edition. Articulo academic.Edicion publisher.E.E.UU.

Robbins, Stephen y Coulters Mary (1996) Administración.Quinta Edición. México.

Ramon V. Melinkoff (1990) Los procesos administrativos. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

Chiavenatoldalberto (2005) Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. México D.F.

Terry George R. (1999) Principios de Administración. Editorial Continental. México.

Stephen P. Robbins (2005) Libro de administración. Octava edición.  
Editorial Pearson Educación. México D.C.

Catacora Carpio Fernández (2009) Sistemas y procedimientos  
contables. Editorial Red Contable. Caracas – Venezuela.

Carmelo Chillida (1999) Análisis e interpretación de balances. Tomo 1.  
Ediciones Biblioteca. Caracas - Venezuela

Quintanar (2007) Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez.  
Guayaquil, Ecuador .

Gonzales Gallo Felipe (2007) Análisis de las cuentas por cobrar y la  
cuentas por pagar en la auditoría de gestión realizada en la UEB Combinado  
Cubanacan de la empresa Refrescos y Distribución de bebidas. Villa Clara,  
Universidad Central Marta Abreu de las villas. Cuba (2007).

Van James C. y WachqwiezJhon (2002) Fundamentos de administración  
financiera. Pearson Educación 8va Edición. México

Dora L Hernández (2004) La cobranza. Caracas, Venezuela.

Arias Fidaes G. (2006). Proyecto de investigación, introducción a la  
metodología científica. Quinta edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Brito J. (2006) Contabilidad Básica e intermedia. Venezuela.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Caracas,  
Venezuela.

Código de Comercio, Ley de Reforma parcial (21 de diciembre de 1955)  
Caracas, Venezuela

Ley de Mercado de Capitales (21 de octubre de 1998) Caracas,  
Venezuela

Ley Orgánica del Régimen Municipal. Venezuela. (agosto de 1978)  
Caracas, Venezuela

Charles T. Hongren (1994) Contabilidad de costos, un enfoque general.  
Pearson Educación. México.

Redondo A. (2001) Curso práctico de contabilidad general y superior.  
Tomo I, tercera edición, corporación Mara. Venezuela.

Jacqueline Hurtado de Barrera, metodología de la investigación  
Fundacite – SYPAL, Caracas – Venezuela.

Labrador y otros (2002) Metodología. Valencia – Venezuela

Tamayo (2003) Proceso de investigación científica, (fundamentos de  
investigación con manual de evaluación del Proyecto. Editorial Limusa.  
Caracas – Venezuela.

Carlos Sabino. El proceso de investigación. Editorial Panapo. Caracas

Tamayo y Tamayo Mario (1997) El proceso de la investigación científica.  
Editorial Limusa S.A. México.

Pérez Serrano (1997) Rasgos que definen la población. Caracas.

Hernández R, Fernández C. y Batista (2000) Metodología de la investigación.  
México Mc Graw Hill

Fernández P. y Pertegas Díaz (2002) investigación cuantitativa y cualitativa,  
unidad de epidemiología clínica y Biestadística Complejo Hospitalario –  
Universitario Juan Canalejo Coruña España

**ANEXOS.**



## **Cuestionario.**

### **Instrucciones.**

El presente cuestionario tiene como finalidad proponer lineamientos de control interno para la gestión efectivo de las cuentas por cobrar en INVERSIONES PAJARITO MELENDEZ FP. Del Municipio Rómulo Gallegos Estado Cojedes. La cual debe dar respuesta a las siguientes interrogantes. Los datos aportados se utilizaran como referencia para la realización de un trabajo especial de grado titulado LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION EFECTIVA DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN INVERSIONES PAJARITO MELENDEZ. F.P.

Por lo que se requiere su sinceridad al emitir la opinión referente al tema.

Lea cuidadosamente cada ítems

Marque con una (x) su respuesta en sí o no.

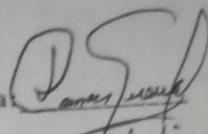
No deje una pregunta sin contestar.

No	ITEMS	SI	NO
1	¿Cree usted que en el comercio se ejecuta la cobranza con un personal calificado y con experiencia para la cobranza?		
2	¿Conoce la existencia de manuales de los procedimientos contables en el comercio?		
3	¿Son planificadas las tareas para ejecutar cobros en el comercio?		
4	¿Cree usted que la Empresa tiene un buen sistema de cobro?		
5	¿Cree que la inexistencia de una cobranza efectiva constituye un elemento de riesgo para la empresa?		
6	¿Existen condiciones de créditos apropiadas para la cartera de clientes?		
7	¿Existen clientes de la Empresa con deudas consideradas incobrables y que no llegaron a cancelar?		
8	¿Al momento que el cliente hace la solicitud de crédito, se llena un formulario de solicitud?		
9	¿Conoce la existencia de métodos de gestión adecuados para el cobro de deudas en el comercio o empresa?		
10	¿Son cobrados los giros o letras en fecha de sus vencimientos?		



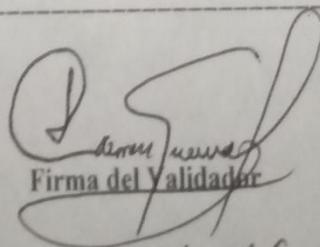
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
EXTENSION MUNICIPIO ROMULO GALLEGOS  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombre y Apellido: Carmen D. Guerra R. C.I.: 10.321.266 Firma:   
Profesión: Contador Público Lugar de Trabajo: UNELLEZ Fecha: 21/11/2022  
Nombre del Instrumento: \_\_\_\_\_

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_

  
Firma del Validador  
10.321.266

Carmen D. Guerra R.  
CONTADOR PÚBLICO  
C.P.C. 40.707



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
EZEQUIEL ZAMORA  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

### CARTA DE VALIDACION

Yo, Carmen D. Guerra R titular de la Cedula de Identidad N° 10.321.266, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al trabajo de aplicación titulado: "Lineamientos De Control Interno Para La Gestión Efectiva De Las Cuentas Por Cobrar En Inversiones Pajarito Melendez. F.P", presentado por los Bachilleres: Pacheco Moreno Bermays De Los Ángeles, Titular de la cedula de identidad N° V-26.167.293, Luis Rafael Ojeda Torrelles, Titular de la cedula de identidad N° V-12.366.117. Para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Las Vegas a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Carmen D. Guerra R  
Nombre y Apellido:  
CI. 10.321.266

*Carmen D. Guerra R.*  
CONTADOR PUBLICO  
C.P.C. 40.707



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
EXTENSION MUNICIPIO ROMULO GALLEGOS  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombre y Apellido: Ruiza M. Pimentel C.I.: 10987812 Firma: [Firma]

Profesión: Contador Público Lugar de Trabajo: UNELEZ Fecha: 21-11-22

Nombre del Instrumento: \_\_\_\_\_

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_

[Firma]  
CONTADOR PÚBLICO  
RIF: V106878126  
C.R.C.: 195.034

Firma del Validador



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
EXTENSION MUNICIPIO ROMULO GALLEGOS  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

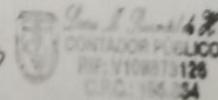
FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombre y Apellido: Ruiza M. Pimentel C.I.: 10987912 Firma: [Firma]  
Profesión: Contador Público Lugar de Trabajo: UNELEZ Fecha: 21-11-22  
Nombre del Instrumento: \_\_\_\_\_

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_

[Firma]  
Firma del Validador



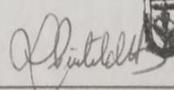
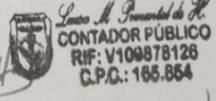


UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
EZEQUIEL ZAMORA  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

### CARTA DE VALIDACION

Yo, Luisa M. Pimentel titular de la Cedula de Identidad N° 10987812, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al trabajo de aplicación titulado: "Lineamientos De Control Interno Para La Gestión Efectiva De Las Cuentas Por Cobrar En Inversiones Pajarito Melendez. F.P", presentado por los Bachilleres: Pacheco Moreno Bermays De Los Ángeles, Titular de la cedula de identidad N° V-26.167.293, Luis Rafael Ojeda Torrelles, Titular de la cedula de identidad N° V-12.366.117. Para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Las Vegas a los 21 días del mes de Noviembre de 2022.

  
  
Nombre y Apellido: Luisa Pimentel  
CI. 10987812



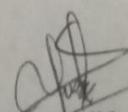
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
EXTENSION MUNICIPIO ROMULO GALLEGOS  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombre y Apellido: Luz Marina Gómez C.I.: 10.989.996 Firma:   
Profesión: Docente Lugar de Trabajo: L. B° Creación Juan A B° Fecha: 20/11/22  
Nombre del Instrumento: \_\_\_\_\_

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	

Observaciones: Lcda. en Educación, mención lengua y literatura

  
Firma del Validador



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
EZEQUIEL ZAMORA  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

### CARTA DE VALIDACION

Yo, Luz Marina Gómez titular de la Cedula de Identidad N° V-10.989.996, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al trabajo de aplicación titulado: "Lineamientos De Control Interno Para La Gestión Efectiva De Las Cuentas Por Cobrar En Inversiones Pajarito Melendez. F.P", presentado por los Bachilleres: Pacheco Moreno Bermays De Los Ángeles, Titular de la cedula de identidad N° V-26.167.293, Luis Rafael Ojeda Torrelles, Titular de la cedula de identidad N° V-12.366.117. Para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Las Vegas a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Luz Marina Gómez

Nombre y Apellido:

CI. 10.989.996