

Universidad Nacional Experimental
De los Llanos occidentales
"Ezequiel Zamora"



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Programa Académico Unellez
Núcleo Tinaquillo
Subprograma Académico
Licenciatura en Contaduría Pública

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR
COBRAR EN LA EMPRESA FEDOR IMPORT C.A EN EL ESTADO COJEDES**

Tinaquillo, Mayo de 202

Universidad Nacional Experimental
De los Llanos occidentales
"Ezequiel Zamora"



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Programa Académico Unellez
Núcleo Tinaquillo
Subprograma Académico
Licenciatura en Contaduría Pública

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA FEDOR IMPORT C.A DEL ESTADO COJEDES

*(Trabajo de grado como requisito para optar al Título de Licenciada en Contaduría
pública)*

AUTORA: Gámez, Kariana

CI: 26844186

TUTOR: MsC Israel Calanche

CI: 17.328.301

Tinaquillo, Mayo de 2022

Universidad Nacional Experimental
De los Llanos occidentales
"Ezequiel Zamora"



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Programa Académico Unellez
Núcleo Tinaquillo
Subprograma Académico
Licenciatura en Contaduría Pública

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA FEDOR IMPORT C.A DEL ESTADO COJEDES

(Trabajo de grado como requisito para optar al Título de Licenciada en Contaduría pública)

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **Israel Calanche**, titular de la cédula de identidad **Nro. V- 17.328.301**, en mi carácter de tutor del informe de Trabajo de Aplicación Titulado, **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA FEDOR IMPORT C.A EN EL ESTADO COJEDES**, presentado por la ciudadana: **GÁMEZ, KARIANA , C.I: 26844186**, para optar al título de **Licenciada en Contaduría Pública**, por medio de la presente certifico he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Tinaquillo, a los 12 días de Mayo del año 2022.

Nombre y Apellido Tutor:

Firma de aprobación del Tutor: _____



Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
Programa Académico Núcleo Tinaquillo



ACTA DE DEFENSA TRABAJO DE APLICACIÓN

LICENCIATURA EN:

ADMINISTRACIÓN

CONTADURÍA PÚBLICA

FECHA DE APROBACIÓN:

AUTOR (ES):

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

Mariana Martínez CI: 26.844.196

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

Estrategias de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la Empresa Fedor Smpa S.C.A en el Estado Cojedes.

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

1.- TUTOR:	<i>Calancke</i> Apellidos	<i>Israel</i> Nombres	<i>17.328.301</i> Cédula de Identidad
2.- JURADO PRINCIPAL COORDINADOR:	<i>Ponce</i> Apellidos	<i>Nelson</i> Nombres	<i>18.321.484</i> Cédula de Identidad
3.- JURADO PRINCIPAL:	<i>Galíndez</i> Apellidos	<i>Jorella</i> Nombres	<i>15.102.230</i> Cédula de Identidad

OBSERVACIONES

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR

REPROBAR

[Signature]
FIRMA (1) AUTOR

[Signature]
FIRMA (2) JURADO PRINCIPAL COORDINADOR

[Signature]
FIRMA (3) JURADO PRINCIPAL

DEDICATORIA

A mi madre, por su esfuerzo y dedicación para impulsarme a seguir adelante a pesar de las dificultades. Y también va dedicado a los demás familiares y amigos que sin saberlo aportaron un granito más a esta montaña de esfuerzo.

A todas las personas que con constancia luchan por alcanzar sus metas y lograr la superación personal, recordando que para Dios no hay nada imposible y con su ayuda cualquier meta se puede alcanzar, además todo es posible con constancia, perseverancia y humildad.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios, por darme salud para continuar día a día con mis estudios.

A mi madre y demás familiares y amigos, y a todas aquellas personas que nos han apoyado de algún modo, para lograr la culminación de este ciclo.

Agradecemos a los profesores, que se han dispuesto a prestarnos su colaboración y orientaciones necesarias para la culminación de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL**Pág.**

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULOS: I:	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	4
Objetivos de la Investigación	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Justificación de la Investigación	8
II: MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	11
Bases Teóricas	15
Bases Legales	21
Operacionalización de las variables	23
III: MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación	24
Nivel de la Investigación	24
Diseño de Investigación	24

Modalidad de la Investigación	25
Población Muestra	25
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	26
Validez y Confiabilidad del instrumento	27
IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
Análisis y Presentación de los resultados	30
V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones	46
Recomendaciones	46
VI: PROPUESTA	
Presentación de la Propuesta	48
Justificación de la Propuesta	50
Objetivos de la Propuesta	51
Estructura de la Propuesta	51
Estudio de Factibilidad	52
Plan Estratégico	54
REFERENCIAS	59
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro N°	ÍTEMS	Pág.
1	Operacionalización de las Variables	23
2	Distribución de la Población	26
3	Distribución porcentual.	31
4	Distribución porcentual.	32
5	Distribución porcentual.	33
6	Distribución porcentual.	34
7	Distribución porcentual.	35
8	Distribución porcentual.	36
9	Distribución porcentual.	37
10	Distribución porcentual.	38
11	Distribución porcentual.	39
12	Distribución porcentual.	40
13	Distribución porcentual.	41
14	Distribución porcentual.	42
15	Distribución porcentual.	43
16	Distribución porcentual.	44
17	Distribución porcentual.	45
18	Plan Estratégico	54

LISTA DE GRÁFICOS

Cuadro N°	ÍTEMS	Pág.
1	Porcentajes alcanzados en el Ítem 1	31
2	Registros de cuentas por cobrar	32
3	Bases correctas para el control de cuentas por cobrar	33
4	Normas y procedimientos de cuentas por cobrar por escrito	34
5	Disponibilidad de base correcta para controlar las cuentas por cobrar	35
6	Conocimiento del comportamiento aceptable y cual no, en el departamento de cuentas por cobrar	36
7	Elaboración de análisis de liquidez y solvencia de clientes a crédito	37
8	Sistema de información de reportes de cuentas por cobrar	38
9	Supervisión de cuentas por cobrar	39
10	Medidas correctivas en cuentas por cobrar	40
11	Cumplimiento de objetivos en el departamento de cuentas por cobrar	41
12	Organización de actividades para el cumplimiento de los objetivos	42
13	Políticas y estrategias para el cumplimiento de metas	43
14	Mecanismo de análisis de los procesos de cuentas por cobrar	44
15	Creencias de aplicación de estrategias de control interno para el manejo de cuentas por cobrar	45

“Ezequiel Zamora”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Programa Académico Unelvez
Núcleo Tinaquillo
Subprograma Académico
Licenciatura en Contaduría Pública

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA FEDOR IMPORT C.A DEL ESTADO COJEDES

(Trabajo de grado como requisito para optar al Título de Licenciada en Contaduría pública)

AUTORA: Gámez, Kariana

CI: 26844186

TUTOR: MsC: Israel Calanche

CI: 17.328.301

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación es proponer estrategias de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes. El estudio se enmarcó en una investigación de campo, apoyado en un diseño no experimental cuyo paradigma es cuantitativo. Para la recolección de información se utilizó una encuesta y como instrumento, un cuestionario contentivo de 15 ítems de tipo dicotómicos, con alternativas de respuestas: sí y no; la validez del instrumento se realizó a partir del juicio de expertos, fiabilidad a través de la prueba Kuder Richardson 20, arrojando como resultado un coeficiente de 0,85 siendo este un índice confiable. A los resultados obtenidos, se les aplicó estadística descriptiva, con el cálculo de frecuencias y porcentajes, los cuales se presentaron en tablas y diagramas circulares. Se analizaron los datos, mediante cálculos porcentuales y se obtuvo como conclusión: que las estrategias de control interno en esta investigación representan un diseño con la finalidad de conducir correctamente a la empresa a una gestión más eficiente y por ende al logro de sus objetivos en el Departamento de cuentas por cobrar. Por tal motivo se recomienda: Implementar las herramientas necesarias para agilizar su gestión de créditos y cobranzas y así asegurar una planificación eficiente, evitando los pagos retardados y grandes saldos de cuentas incobrables. Organizar y planificar las actividades en el Departamento de cuentas por cobrar asignando responsabilidades al personal, para realizar una gestión de cobro eficiente y así alcanzar metas propuestas. Es importante tomar en cuenta que la capacitación es de gran relevancia, por tal motivo, se debe realizar cursos de adiestramiento para mejora de las gestiones en el Departamento de cuentas por cobrar, así como involucrar al dueño en cada una de estas actividades, quien es pieza clave en la empresa.

Palabras claves: Estrategias, Control interno, Cuentas por cobrar.

INTRODUCCION

Actualmente, en Venezuela con la problemática social pero sobre todo económica, que se está viviendo, las empresas u organizaciones han buscado y empleado mecanismos de control interno, donde no se vean afectadas sus finanzas y sus procedimientos contables, así como también, poder brindarles apoyo a los clientes de manera de facilitarles sus pagos, ofertándoles compras a créditos. Es decir, diversas empresas dedicadas a la compra y venta de bienes o la prestación de un servicio, con frecuencia utilizan el pago al contado al llevar a cabo las transacciones comerciales producto de sus ventas; sin embargo, algunas otras también adoptan el sistema de crédito, para facilitar a sus clientes el pago de los productos solicitados.

Por tanto, la esencia de la contabilidad son el control y las cuentas, en las que se refleja todo el movimiento de ingreso y egreso de las finanzas de cualquier organización. Dentro de ellas se encuentra el control interno de las Cuentas por Cobrar las cuales son, al igual que cualquier activo, recursos económicos que posee la empresa y que le generarán un beneficio en el futuro. En este sentido, las Cuentas por Cobrar son de gran importancia para las organizaciones, puesto que la mayor parte de las ventas que se realizan en la actualidad son a crédito. En función de ello, se hace necesario que se establezcan mecanismos de control sobre estas cuentas con la finalidad de asegurar, en la medida de lo posible, la disminución de las pérdidas por la generación de cuentas incobrables; así pues, cuando una empresa adopta un sistema a crédito debe establecer ciertas políticas: normas de crédito, términos de crédito y cobranza al igual que un conjunto de procedimientos que promuevan la solidez del control interno sobre estas cuentas, desde el mismo momento en que se origina hasta su cancelación.

Por lo antes expuesto, se considera la presentación del objetivo general de esta investigación como es: Proponer estrategias de control

interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes. Para desarrollar el estudio investigativo y presentar el texto del proyecto de Trabajo de Grado se eligió la estructura de Capítulos, por ello se construyeron seis Capítulos cuyos contenidos se describen a continuación:

Capítulo I. Planteamiento del problema. En este Capítulo se presenta el acercamiento a la realidad, en el que se disertan aspectos del contexto, donde ocurre el fenómeno, allí se establecieron las interrogantes que orientaron el estudio, los objetivos tanto general como específicos, así como la justificación e importancia de la investigación. Alcances y limitaciones.

Capítulo II. Marco Teórico Referencial. En el mismo se presenta el estado del arte de la investigación, seleccionando trabajos previos que guardan similitud con el tema en estudio. Se revisaron diferentes investigaciones que estudian las variables, además se presentaron los supuestos teóricos, entre ellos se describió la conceptualización de control, control interno, cuentas por cobrar, entre otras. Seguidamente, aquellos supuestos o bases legales que le sirven de sustento a la investigación y que tienen como elemento central el control interno para el manejo de las cuentas por cobrar, según lo establecido por los documentos legales como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000, así como también; el Código de Comercio, además lo concerniente a la Operacionalización de las Variables en donde se establecen las dimensiones del estudio, con sus respectivos indicadores

Capítulo III. Marco Metodológico, refiriéndose al Tipo de investigación, enmarcada en la modalidad de Proyecto Factible, en cuanto al diseño, está apoyada en una investigación de Campo, de acuerdo al nivel de investigación, el presente trabajo se consideró un estudio cuantitativo, ya que es una metodología de investigación que busca cuantificar los datos o información, describiéndose además, las fases del estudio, la población, la comprenden seis trabajadores (06) de la empresa "Fedor Import C.A", al igual que la muestra corresponde al 100% de la población, en relación

a la Técnicas o instrumentos de recolección de datos se llevó a cabo a través de una encuesta, mediante un cuestionario de quince (15) preguntas dicotómicas (Si-No) y las Técnicas de análisis de la información recogida durante la investigación, se analizaron mediante el método “Estadístico Descriptivo”

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El contexto internacional en la actualidad se caracteriza por el desarrollo acelerado de profundos cambios de paradigmas. El mundo se está integrando de manera presurosa, en todos sus ámbitos, donde los procesos productivos se llevan a cabo a nivel de corporaciones y redes globales, modalidad de organización industrial que se basa en un enfoque mucho más horizontal y descentralizado que ha permitido a las organizaciones empresariales ubicar cada una de sus acciones en aquellos lugares del mundo que más ventajas competitivas le oferten

La globalización es un fenómeno complejo, que trasciende la economía e impacta directamente aspectos fundamentales de la vida de las naciones, tales como la cultura, la educación, la política y, en general, las visiones del mundo contemporáneo. Es decir que, el fenómeno de la globalización ha acentuado las interacciones de todo orden, propiciando espacios para nuevos conocimientos y generando una tendencia hacia la homogeneización de la economía y las finanzas, lo cual genera incertidumbre sobre el advenimiento de una sociedad mundializada, donde pareciera que a través de una red interactiva de conexiones se condiciona el modo de pensar, actuar y concebir el mundo.

El hombre en su afán de evolución y desarrollo, ha creado mecanismos para solventar y solucionar problemáticas en todos sus contextos, en lo referente al ámbito económico han permitido la extensión y diversificación de sus acciones pero no solo mecanismos de organización, planificación y de control. En este sentido las empresas requieren datos veraces, oportunos y confiables en el área financiera, para ello se hace necesario poseer controles que rijan las diferentes actividades que se realizan. En este aspecto, el control interno de una organización es indispensable, por tanto cada empresa es

responsable de establecer sus medidas de control para garantizar un trabajo con eficiencia y eficacia.

En Venezuela, los sistemas de control, han adquirido gran aceptación, tanto en las grandes, medianas y pequeñas industrias o empresas, privadas como gubernamentales. Muchas, de esas grandes empresas, traen consigo políticas de control que se han erradicado y otras se han expandido a través de toda la actividad administrativa y financiera por las cuales se rigen la mayoría de las organizaciones de este país. Este contexto, en los últimos años, ha pasado por transformaciones fuertes a nivel cultural, económico, ideológico y social, esto le ha colocado a las organizaciones una presión adicional que los lleva a necesitar la optimización de sus recursos y funciones de forma imprescindible. Asimismo, las empresas deben estar preparadas en el ámbito contable, pues el hecho de manejar con efectividad las cuentas del activo, pasivo y capital las conduce a estar actualizadas y a su mejor operatividad.

A la luz de, Rosenbert (1997);

El control es un proceso administrativo de evaluación y corrección de desviación, este proceso permite que las actividades de una organización queden ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización. El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el cumplimiento de las disposiciones legales, el logro de las metas y objetivos programados en correcta administración del personal y de los recursos materiales y financieros en aplicación de medidas, métodos y procedimientos antes (previo), durante (concurrente) y después (posterior). (pág. 27).

Por consiguiente, los Sistemas de Control Interno surgen como herramienta para suministrar información que permite detectar debilidades y riesgos, para aplicar los correctivos, a los fines de hacer frente a las exigencias del entorno y a la presión competitiva, las cuales obligan a evolucionar para dar respuesta a los cambios en el mercado, la tecnología, las políticas de la empresa entre otros. Son numerosas las definiciones y conceptualizaciones, que han fundamentado algunos

autores sobre El control interno. Según la Norma Internacional de Auditoría (NIA 315, 2013):

El control interno se define como el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Párrafo 42).

Toda empresa debe ser administrada de manera que logre insuperables índices de eficacia, eficiencia, operatividad y eficiencia. De allí nace el requerimiento del día a día de toda organización, que no son más que las acciones que permitan una adecuada y correcta gestión. Con el fin, de crear normas, políticas y planes que exijan un mayor control y manejo de las cuentas por cobrar.

Por su parte, Catacora (2009); afirma

Las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios. Las cuentas por cobrar son aquellas herramientas financieras en el que tiene por finalidad optimizar y multiplicar el dinero. Eso significa que se busca obtener el mayor provecho posible a los recursos disponibles pero se busca apoyar la toma de decisiones con la finalidad de que los recursos logren en un futuro generar ganancias. (Pág. 283)

Es importante destacar también, que las cuentas por cobrar representan el rubro más importante de los activos circulantes disponibles de una empresa. Esto es algo, que debe estar claro en una empresa Desde el punto de vista contable, las Cuentas por cobrar son aquellas donde el monto de la misma constituye lo que debe uno o varios clientes por concepto de venta de mercancías o prestación de un servicio.

De esta realidad no escapa el Estado Cojedes, puesto que, desde esta premisa, se llevarán a cabo observaciones y entrevistas en la Empresa Fedor Import C.A, dedicada a satisfacer el mercado en lo referente a provisión de

materiales de Refrigeración, ubicada en la Calle El Socorro, Sector Buenos Aires, Local A3 y A4 Tinaquillo, Municipio Tinaquillo en el Estado Cojedes. Específicamente, en el Departamento de cobranza y crédito, con la finalidad de conocer la situación presente en dicho departamento.

De manera que así, se pueda visualizar el movimiento efectivo de la empresa, ya que dicha empresa no cuenta con un efectivo control interno de cobranza, lo cual se traduce en un monto significativo en la cartera vencida, afectando la sostenibilidad de la empresa. La cartera vencida de los clientes es muy alta y se genera retraso en el cumplimiento de las obligaciones, demostrado la necesidad de actualizar los procesos de cobranza, además de capacitar y actualizar los conocimientos de los trabajadores que se desempeñan en el área.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes.

1.2.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación de control interno para manejo de cuentas por cobrar en la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes.

Describir los movimientos que aseguran la confiabilidad de las finanzas de la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes.

Diseñar estrategias de control interno que fortalezcan la gestión de Crédito y Cobranza en la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes.

1.3 Justificación de la Investigación

Actualmente los sistemas de control interno constituyen, uno de los instrumentos administrativos más relevantes con que cuentan los directivos de las empresas,

porque éstas evolucionan cada vez más, y deben implementar una serie de normas y procedimientos que garanticen una gestión empresarial eficiente y segura, permitiendo cumplir con los objetivos y metas propuestos por la Gerencia.

El control interno es todo un sistema de controles financieros utilizados por las empresas, y además, lo establece la dirección o gerencia para que éstas puedan realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible, la exactitud y la veracidad de sus registros contables; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en las diferentes áreas de las empresas fluyan con mayor facilidad

La investigación se ve justificada por considerar que la aplicación adecuada de un sistema de control interno proporcionará una relativa tranquilidad en el desarrollo de la gestión empresarial mejorando la imagen de la empresa frente a terceros. La inexistencia del mismo, da lugar a riesgos importantes y complica enormemente la actividad de la Gerencia.

Por otra parte, el resultado final de esta investigación le permitirá a la empresa encontrar soluciones que los motivará a tomar decisiones favorables a la resolución o mejoramiento del problema planteado, además de su desarrollo y ejecución mejorará los procesos en cuanto a control interno se refiere, así mismo, le permitirá ampliar y unificar los procedimientos tanto del área comercial como contable, en materia de control interno, y podrá optimizar una eficiente gestión gerencial

En cuanto al aspecto metodológico, el estudio se proyecta hacia una propuesta de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes, en el cual se diagnosticará aquella información recopilada y con esto se logrará 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 importantes de la empresa permitiendo buscar una solución al problema que ya existe.

Desde la perspectiva económica la propuesta planteada en esta investigación beneficiará a la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes, ya que se definirán procedimientos que le permitirán de manera significativa obtener no solo

información veraz y oportuna, sino también evitar acumulación de documentos y definir procedimientos de cobro los cuales podrá aplicar y de esta manera reducir el riesgo de tomar decisiones erróneas que puedan afectar en un futuro el funcionamiento de la empresa.

Desde la perspectiva de la línea de investigación este estudio se ubica en la Líneas de Generación y Aplicación Innovadora del Conocimiento, en relación a los Sistemas Contables, Administrativos de la Información, en los cuales se estudian los aspectos relacionados con las áreas básicas de la Contaduría (Contabilidad, Finanzas, Auditoría y Fiscal) y las áreas de apoyo de esta disciplina (Administración, Economía, Informática), necesarias para sentar las bases sobre las que descansa la actividad económica de las entidades.

Además; este estudio planteará un aporte desde el punto de vista teórico pues la misma desarrollará información pertinente sobre el tema de control interno para manejo de cuentas por cobrar y sobre las acciones que pueden ser implementadas para lograr la optimización del rendimiento laboral en el ámbito empresarial la cual será de ayuda para todo investigador que emprenda un nuevo estudio dentro de esta temática o temas relacionados. Es decir, que servirá de referencia para futuros estudios.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se hace referencia a las investigaciones previas, es decir, aquellos trabajos que están relacionados con las acciones de control interno para manejo de cuentas por cobrar en la empresa que se consideran pertinentes de reseñar pues se constituyen en fuente de información y orientación a la investigación que se propone. Según Tamayo y Tamayo (2009) “el marco teórico amplía la descripción del problema e integra la teoría con la investigación” (p.48), ayudando a precisar y organizar los elementos contenidos en la descripción del problema. El mismo contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales y la Operacionalización de las Variables.

2.1 Antecedentes de la Investigación.

Los antecedentes de la investigación son estudios previos que tienen relación con respecto al tema en estudio; éstos se exponen con la finalidad de sustentar el enfoque metodológico de la presente investigación para el logro de cada uno de los objetivos propuestos. En ese sentido, Lerma (2004) señala que:

El marco de antecedentes es el resumen de los resultados que fueron encontrados por otros investigadores sobre temas semejantes al tema general o al tema específico planteados, es decir, las investigaciones ya realizadas referentes a relaciones de las variables independientes y dependientes del estudio (p.56).

A la luz de Avilés, (2019) en su tesis para optar al título de Master en Contabilidad con énfasis en Auditoría presentada ante la Universidad Autónoma de Nicaragua, cuyo objetivo fue evaluar el sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A correspondiente al año 2018, mediante la metodología de COSO III, se identificó el marco legal y normativo aplicable a la empresa en estudio, se realizó un análisis cualitativo mediante la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que rodean a Grupo BM S.A,

y se elaboró una propuesta de políticas y procedimientos para el efectivo tratamiento de las cuentas por cobrar de Grupo BM S.A.

Dentro de las principales conclusiones se determina que la empresa no cuenta con un manual de control interno actualizado de acuerdo a COSO 2013, por lo que no toma en cuenta los 5 componentes, 3 objetivos y 17 puntos de enfoque que aportan para un efectivo funcionamiento de sus cuentas por cobrar y así poder tomar decisiones más acertadas. Por consiguiente, existen muchas limitaciones que repercuten en la recuperación de los créditos debido a una ineficiente gestión de cobro, y en consecuencia una errónea presentación de valores dentro de los estados financieros.

Entre los principales resultados de la investigación está que Recursos Humanos cuenta con un manual de funciones pero no ha sido dado a conocer a todo el personal por lo que desarrollan sus funciones de acuerdo a orientaciones de sus superiores; la empresa cuenta con tres políticas importantes que no se cumplen a un 100% como son la segregación de funciones, el otorgamiento de créditos a clientes con vínculos familiares y la provisión para cuentas incobrables pero no ha sido aplicada, ni presentada en los estados financieros; las cuentas incobrables incrementan debido a una deficiente gestión de cobro, y no se realizan confirmaciones de saldos ni se coteja el libro mayor con el auxiliar

La razón de lo planteado en este trabajo investigativo guarda relación con el presente estudio, por considerar importante y necesario que las empresas implementen procedimientos de control interno con el fin de registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a las cuentas por cobrar, controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero, y por otra parte, comprender como el crédito cumple con la función de ser una herramienta administrativa fundamental para la existencia y desarrollo de la empresa; que a su vez permite aumentar el volumen de venta y producción lo cual es de vital importancia

Por otra parte, Aquino (2017) en su Trabajo de Grado Presentado ante el Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al Título de Magister en Ciencias Contables, titulado: El Informe Coso I en el Ámbito Del Control

Fiscal para el Servicio Prestado por las Unidades de Auditoría Interna en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua. El estudio tuvo como objetivo, diseñar lineamientos de auditoría, basados en el aspecto conceptual del Informe COSO I, para optimizar el Control Fiscal de las Unidades de Auditoría Interna del Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua.

En este sentido, esta propuesta permitirá mejorar la gestión de control en las Unidades en estudio, así como, cumplir con el ordenamiento jurídico que regula la materia, lo que conlleva directamente a un adecuado control interno y uso de los recursos y salvaguarda del patrimonio público; además coadyuva a una transparente rendición de cuentas. También brindará a las máximas autoridades, un mayor conocimiento sobre la efectividad y eficiencia de las operaciones del Organismo bajo su cargo, siendo un proyecto factible, de tipo de investigación de campo y documental, cuyo diseño es no experimental descriptivo.

La población y muestra del estudio está conformado por ocho personas, siendo de tipo no probabilística, se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos y como técnica la encuesta. La validez del instrumento será otorgada por juicio de expertos. En cuanto al cálculo de confiabilidad se basó en el Coeficiente de Alfa- Cronbach, concluyéndose que en las Unidades en estudio, existen debilidades en la planificación, evaluación de los riesgos, métodos utilizados para la ejecución de una actuación de control fiscal; así como en la elaboración, aprobación e implementación de manuales de procedimientos de auditoría interna, resaltando la necesidad de diseñar lineamientos de auditoría que recoja los componentes del Informe COSO I. La línea de estudio está adscrita a la Investigación Aplicada a los Procesos.

De la tesis anteriormente señalada, se desprende que el Sistema Nacional de Control Fiscal influye de manera fiscalizadora en la recepción y ejecución de los recursos financieros y presupuestarios asignados por la administración pública, apegados a las normativas que rigen las transacciones realizadas por ellos en pro de una sana medida de control interno. Las Unidades de auditoría interna de los Municipios, son consideradas una parte fundamental del sistema de control interno, que funciona al revisar y evaluar los controles instaurados por ellos, incluyendo el grado de operatividad y eficacia de los sistemas de administración, de información

gerencial y proponer las recomendaciones que sean pertinentes. Como podemos observar, los lineamientos establecidos en el Informe COSO, sirven como instrumento de gestión para ayudar a las organizaciones en el cumplimiento de sus objetivos, misión, visión y coadyuvar con parámetros necesarios para la implementación, mantenimiento y supervisión del sistema de control interno, desde el más alto nivel de la estructura organizativa, extendiéndose hasta los demás departamentos que lo conforman.

Aunado a esto, Bolívar (2017) en su tesis; Estrategias De Control Interno Para La Optimización De La Gestión En La Dirección De Administración Del Instituto De Infraestructura Del Estado Apure (INFREA), presentada como requisito parcial para optar al Grado de Magister Scientiarum en Administración. Mención Gerencia General. Diserta que el control es una función gerencial, para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas Por tanto, debido a su importancia en cualquier organización se realizó esta investigación con el objetivo de proponer estrategias de control interno para la optimización de la gestión en la Dirección de Administración del instituto de infraestructura del Estado Apure (INFREA) Teóricamente se fundamentó en las teorías General de sistemas, Neoclásica y teoría Clásica Conceptualmente, en Control interno, sistema de control interno, Normas generales de control, gestión institucional Desde el punto de vista metodológico, se enmarcó en un tipo de investigación de campo, en la modalidad de proyecto factible, con una población objeto de estudio conformada por 13 empleados, la técnica empleada fue la encuesta, expresada en un cuestionario contentivo de 22 ítems, la confiabilidad se determinó a través de Kuder Richardson, resultando un indicador de 72% aplicándose la validez de expertos. Como conclusión del mismo, se evidenció que no existe un manual de normas y procedimientos, no hay registro y control de los bienes muebles e inmuebles, el personal no tiene conocimiento el personal sobre la normativa para el manejo presupuestario, tampoco se verifica la legalidad de los documentos presentados como soportes.

En cuanto al control de obras, no se aplica la Ley de licitación de obras, si llevan un expediente por obra, registro y control de las obras y de sus pagos. En relación al

control contable, si llevan los libros contables y realizan conciliaciones bancarias y se elabora Balance general.

.2. Bases teóricas

2.2.1 El control

El control es definido por Stoner (2001) como “el proceso mediante el cual se evalúa el desempeño con el fin de asegurarse que los planes y objetivos de las organizaciones se cumplen en forma eficiente” (p. 150). Por esto, el control usualmente implica una comparación entre un rendimiento planificado y un rendimiento realizado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz, y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Igualmente el control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización.

A la luz de Fonseca (2011) expresa:

Que el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas por la administración. (p.15).

La responsabilidad de crear y mantener el sistema de control interno recae sobre la administración de la empresa. Pero a pesar de que se tome todo el cuidado para desarrollarlo y mantenerlo en forma adecuada, no podrá considerarse como totalmente eficaz ya que siempre estarán presentes las limitaciones inherentes; es decir aun cuando se desarrolle un sistema ideal de control, su eficacia depende de la competencia y confiabilidad del personal que los implemente.

2.2.2 Control Interno

Este término se considera como pilar fundamental de la investigación, por ser la fase donde se involucran todas las personas relacionadas con los procesos, su ejecución y su revisión.

Según Estupiñan (2002) Control Interno es:

Un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones; suficiencia y confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p´43)

Un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones; suficiencia y confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

De esta manera, se puede inferir como un conjunto de normas, principios, fundamentos y procedimientos que son aplicados de manera sistemática en una organización para llevar una mejor inspección de las funciones desempeñadas por la administración de la empresa, lo cual llevará al alcance del logro de sus objetivos de manera eficaz y eficiente, ya que según el autor antes mencionado es un proceso ejecutado por concejo de directores, la administración y otro personal de una entidad,

El Control Interno comprende las acciones de cautela previa y simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectuó correcta y eficientemente. Su aplicación es previa, simultánea y posterior. El control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección.

El control interno posterior es ejercido por los responsables superiores del

servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el Órgano de Control Institucional según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del Estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas trazadas y resultados obtenidos

2.2 3 Objetivos de control interno

El Control Interno descansa sobre algunos objetivos fundamentales, entendiendo que, toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno

Ahora bien, por su parte, Estupiñan (2006) indica que los objetivos que busca conseguir el control interno se resumen de la manera siguiente: Proteger los activos, bienes y recursos de la organización; b) Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos; c) Promover la adhesión a las políticas administrativas; d) Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (p. 9)

2.2 4 Sistema de control interno

Yarasca, (2006) el Sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción de la entidad, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable. (Mantilla, 2005) Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.

- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición es amplia por dos razones. Primero, es la manera como la mayoría de los ejecutivos principales intercambian puntos de vista sobre control interno en la administración de sus negocios.

De hecho a menudo ellos hablan en término de control y están dentro del control. Segundo se acomoda subconjunto del control interno. Quienes esperan encontrar centros separados, por ejemplo, en los controles sobre información financiera o en los controles relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones. De manera similar, un centro dirigido sobre los controles en unidades particulares o actividades de una entidad. Diseñado para proporcionar seguridad razonable con mira a la consecución de objetivos a las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad en la información Financiera; Cumplimiento de las leyes regulares aplicables.

Es importante aclarar, que el control interno se efectúa de una manera diferente en cada organización, aunque casi siempre se ve íntimamente vinculado con personal, en

2.2 5 Componentes de control interno

El control interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las organizaciones de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño; los componentes son: un ambiente de control, una valoración de riesgos, las actividades de control (políticas y procedimientos), información y comunicación y finalmente el monitoreo o supervisión.

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración tales componentes son:

- a) Ambiente de Control.
- b) Evaluación de Riesgos.
- c) Actividades de Control.
- d) Información y Comunicación

e) Monitoreo

2.2 6 Elementos del control interno administrativo

Entre los elementos del control interno administrativo, según Roque y Valdez citado por Castillo (2014) se encuentran, resumiendo: Plan de organización: es el conjunto de funciones y responsabilidades que se le asignan al personal de una institución, caracterizándose principalmente por la separación apropiada de funciones y responsabilidades, sin que esto implique las rupturas de las comunicaciones. El plan de organización comprende: el organigrama, manual de organización y manual de descripción de puestos Organización: las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo

2.2 7 Cuentas por Cobrar

A fin de conservar clientes actuales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas deben conceder créditos, para la mayoría de las empresas las cuentas por cobrar representan una inversión considerable que se determina a través de volumen de ventas a crédito en la cual constituyen una función dentro del ciclo de ingreso que se encargará de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para luego ser reportadas a los Departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas.

Con respecto a lo anterior Santillana (2001) establece:

El proceso relativo al grupo de cuentas por cobrar, consta de tres fases: creación de la cuenta por cobrar, Administración de las cuentas por cobrar y disponibilidad de las cuentas por cobrar. El objetivo específico de control interno en cada fase debe comprender el rango general de los asuntos involucrados y la identificación de los principales problemas de control. (p.80)

En este proceso no solo se añaden los registros al archivo de cuentas por cobrar inmediatamente después de la facturación, sino también se eliminan los registros de dicho archivo para reflejar los pagos de los clientes; esto debe realizarse de manera oportuna con la finalidad de mantener las cuentas por cobrar actualizadas, para la hora de efectuar un estado de cuenta.

2.2 8 Soportes Contables de las Cuentas por Cobrar

Los soportes contables se refieren a todos aquellos documentos que evidencian la existencia y movimiento de una determinada partida; de esta manera, una venta a crédito debe estar debidamente respaldada por su respectivo documento o factura. Según Malavé (2006) “Entre los soportes contables comúnmente utilizados en estos casos son: facturas originales, facturas rectificadas, estado de cuenta, histórico de consumo, notas de débito, notas crédito, comprobantes y otros” (p. 26)

2.2 9 Control Interno de las cuentas por cobrar

De acuerdo a la perspectiva de Gitman (2003)

La verdadera evaluación para cualquier departamento o gestión son sus resultados. Tendrá poco valor los planes y estructuras desarrolladas, si no se traducen en los resultados de acuerdo a los objetivos planteados. Entonces, si las otras funciones se desarrollan a la perfección, no tendría que existir el control interno; según lo establecido por (pág. 13);

Para el caso de las ventas a crédito, el control interno se logra de mejor manera a través de la segregación de funciones, de modo que la responsabilidad recaiga en diferentes departamentos o individuos respecto a: la preparación de los pedidos de ventas; la aprobación del crédito; el despacho de las mercancías; embarque; facturación; verificación de la factura; el mantenimiento de las cuentas de control; mantenimiento de mayores auxiliares de los clientes; aprobación de rebajas y devoluciones y; autorización para cancelación de cuentas incobrables. Cuando se cumple con responsabilidad esta división de obligaciones, es factible detectar con

rapidez los errores o irregularidades, a través de una comparación de documentos provenientes de unidades independientes de la empresa, reduciendo a la mínima expresión la posibilidad de fraude.

2.2 10. Estrategias

Para Alizo y otros (2007), “la estrategia consiste en toda una variedad de medidas competitiva y enfoques de negocio que deben emplear los emprendedores de negocio en el manejo adecuado de nuevas compañías” (p. 118).

Por otro lado González y de Pelekais (2010), señalan que: “las estrategias y en especial las gerenciales son sin duda, una herramienta necesaria a aplicar por cualquier líder en una organización empresarial para lograr el desarrollo y fortalecimiento de la gestión desplegada, en consecuencia un gerente debe desarrollar fórmulas adecuadas a las demandas propias de la empresa y emplearlas para que la organización sea exitosa” (p.343)

En efecto, las estrategias son aquellas que se desarrollan a través de un plan, en el cual se integran las principales metas y políticas de una organización, estableciendo la secuencia coherente y armónica de las acciones por realizar, con el fin de lograr una situación viable y original con los recursos adecuados, así como anticipar en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

2.3 Bases legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela contiene un conjunto de reglas de conducta obligatorias que el Gobierno de la Nación debe cumplir. De igual forma la Constitución es la norma suprema y el fundamento del ordenamiento jurídico. En la constitución venezolana en el Capítulo VII, denominado: De los Derechos Económicos, señala en el artículo N° 112 lo siguiente:

El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país (p. 38).

En este artículo de la Carta Magna, se hace referencia a como el Estado promueve la iniciativa privada, siempre y cuando la organización garantice bienes y servicios que satisfaga a la población en general. Asimismo, le reconoce la libertad de trabajo y la facultad que tiene para planificar y establecer medidas o métodos que impulsen el desarrollo económico y social del país.

Código de Comercio, párrafo tres trata sobre la contabilidad Mercantil dice:

Artículo 32: Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

Artículo 34: En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día. No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al Detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas.

Artículo 35: todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio. El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y

pérdidas; esta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas.

Operacionalización de las Variables

Proponer estrategias de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes.

Fuente: Gámez (2022)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Control interno	Proceso, ejecutado por la junta directiva o concejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables Estupiñan (2002 p. 21)	Efectividad Eficiencia Control	Registro de ventas Registro sobre ventas a crédito Registro de deudores Documentación de las cuentas por cobrar Comportamiento pasado de las cuentas por cobrar	1,2,3,4,5,,7.,8, ,14,15 1,2, 3,4,,6,7,8,,13,14,15 2,3,14,15 1,2,3,4,5,7,8,9,10,11,14 6,7,10,11,12,13,14.15

ARIBALE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Cuentas por cobrar	El proceso relativo al grupo de cuentas por cobrar, consta de tres fases: creación de la cuenta por cobrar, Administración de las cuentas por cobrar y disponibilidad de las cuentas por cobrar. El objetivo específico de control interno en cada fase debe comprender el rango general de los asuntos involucrados y la identificación de los principales problemas de control. Santillana (2001 p.80).	Cuentas por cobrar Manejo de las finanzas	Información contable Forma estructurada, clara y entendible Datos fidedignos Resultados positivos Decisiones operativas y estratégicas Función descriptiva Función valorativa Eficacia Eficiencia	1,2,3,4,5,6,TTT7,8,9,15 1,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13.,14,15 1,2,3,4,5,.6,7.,8 9,10,,11,13 1,2.,3,4,5,6,7,8,9,10,12,13,14.15 1,2.,3,4,5,6,7,8,9,10,12,13,14.15 1,2,3,4,5,7,10,14,15 7, 14 1,2,3,4,5,6,7,8,9,15 1,2,3,4,5,6,7,8,9,15

Fuente: Gámez (2022)

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

La metodología es un aspecto de vasta importancia en todo proceso investigativo, y está referida a procedimientos, técnicas e instrumentos necesarios para obtener los resultados del estudio, con la finalidad de presentarlos con la mayor precisión y fiabilidad en el contexto. Hurtado (2012), lo define como el estudio de los métodos, las técnicas, las tácticas, estrategias y los procedimientos que utilizará el investigador para lograr los objetivos de su estudio (p.105), responde al cómo se desarrollará el proceso de investigación.

3.1 Paradigma de la Investigación

Al hacer el abordaje del contexto metodológico del estudio, este se ubica en el paradigma cualitativo o postpositivista, el cual según Parker (2012), “es el estudio interpretativo de una cuestión o problema específico en que el investigador es central para la obtención de sentido” (p.35). Por tanto, la investigación cualitativa se refiere entonces al intento de capturar el sentido que estructura y que yace en el interior de lo que se dice, sobre lo que se hace; en términos generales: interpretar la realidad. La investigación cualitativa además de estudiar la realidad social proporciona adecuadas categorizaciones y variables subjetivas implicadas en los determinantes de una conducta, para adaptar el vocabulario de una encuesta al lenguaje propio del grupo. En este sentido, la investigación cualitativa tiene relevancia específica para el estudio de las relaciones sociales, debido al hecho de la pluralización de los mundos vitales. Esta pluralización requiere una nueva sensibilidad para el estudio empírico de los problemas.

3.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación en el presente estudio, se describe como de campo, según el autor antes citado, es aquella que se caracteriza por el “Análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes,

explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de cualquiera de los enfoques de investigación conocidos” (p. 18). De ahí que, la observación, directa y en vivo, de cosas, comportamiento de personas, circunstancia en que ocurren ciertos hechos, es fundamental para el desarrollo de este tipo de investigaciones, por ese motivo la naturaleza de las fuentes determina la manera de obtener los datos.

Razón que alude que el presente trabajo se apoye en una investigación de campo, puesto que al basarnos sobre hechos reales es necesario llevar a cabo acciones que permitan analizar la situación directamente en el lugar donde acontecen, es decir, en la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes, obteniendo los datos directamente de fuentes primarias.

3.3 Nivel de la Investigación

Tomando en consideración el nivel de profundidad de la investigación, el cual según Arias (2012), “se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno” (p: 77) Desde esta perspectiva, la presente investigación es de nivel descriptivo la cual según el autor antes mencionado,” consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (p.24). A través de este análisis descriptivo se hizo el diagnóstico de la situación sobre control interno administrativo y control interno contable.

Igualmente, la investigación se apoyó en un estudio descriptivo, porque permite, según Danke citado por Hernández, Fernández y Baptista (2007), “describir situaciones y eventos; esto es, decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. (p.60). Asimismo, me permito decir que el estudio se ubica en el enfoque cualitativo, definido por Pérez (2009) como “una estrategia de investigación fundamentada en una depurada y rigurosa descripción contextual del evento, conducta o situación que garantice la máxima objetividad en la captación de la realidad, siempre compleja, y presa de la espontánea continuidad temporal” (p.29).

3.4 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación, de acuerdo a Palella y Martins (2010: 86) se refiere a la estrategia adoptada por el investigador para responder el problema o dificultad planteado en el estudio. Lo que se hace en una investigación no experimental es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. En esta investigación se analizó la situación que presenta la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes,

En cuanto, al diseño se tomó la investigación no experimental, este diseño es descrito por IPalella y Martins (op.cit), como:

El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pag.87)

3.5 Modalidad de la investigación

Atendiendo al modelo que se adoptó para el presente estudio este se encuentra enmarcado dentro de los denominados proyectos factibles, ya que según lo planteado por la UPEL (2010): Los proyectos factibles consisten en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta y modelo operativo viable para soluciones, problemas, requerimientos y necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos (p.36) La presente investigación se encuentra dentro de esta modalidad debido a que se desarrolla una propuesta viable para solución de un problema identificado; mediante estrategias de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Fedor Import C.A

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

Para Márquez, T. (2014), la población “son las unidades de investigación que se seleccionan de acuerdo a la naturaleza del problema para generalizar hasta ellos los datos recolectados”. Desde este punto de vista, la población objeto de estudio en la presente investigación estará conformada por seis (6) trabajadores de la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes.

Tabla 2. Distribución de la Población

Cargo	Cantidad de empleados
Gerente	1
Contador	1
Vendedores	3
Obrero	1
TOTAL	6

Fuente: Gámez (2022)

3.6.2 Muestra

Según Acevedo, L. (2013), “la muestra es subconjunto representativo y finito de la población accesible”. Se puede decir que por el fácil manejo de la cantidad de la población, su totalidad pasa a formar la muestra, lo que la convierte en una muestra intencional. La cual es definida por el mismo autor como “la selección de los elementos con base en criterios o juicios del investigador”. En tal sentido la muestra está conformada por el 100% de la población, es decir; seis (6) trabajadores de la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes.

3.7 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el acopio de los datos pertinentes en función de los objetivos definidos en la presente investigación, es necesario aplicar técnicas e instrumentos que

faciliten y aseguren este proceso. En este sentido, Sabino, C. (2016); define, “los métodos en los que el investigador interactúa con los observados”, por otra parte el mismo autor conceptualiza a los instrumentos como “los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”.

3.7.1 Técnica

Para la obtención de los datos se utilizó como técnica la encuesta la cual es definida por Villafranca, P. (2015), como “un método que permite obtener información y opciones, sugerencias y recomendaciones mediante las técnicas de la entrevista y el cuestionario.

3.7.2 Instrumento

Cuando se investiga un fenómeno en su manifestación real, se requieren instrumentos confiables y pertinentes para el registro de la información. El instrumento según Márquez, (2015), lo define como “un conjunto de alternativas que recogen la opinión o respuesta de los encuestados”. En atención a la definición planteada el instrumento utilizado en la recolección de los datos fue un cuestionario estructurado contentivo de quince (15) preguntas dicotómicas o cerradas con dos (2) alternativas de respuestas: SI - NO.

3.8 Validez y Confiabilidad

3.8.1 Validez

Según Hernández y otros (2016), la validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable”. La misma es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia. Relacionada con el contenido, es el grado en que la medición representa al concepto medido. Relacionada con el criterio, “establece la validez de un instrumento de medición comparándola con algún criterio externo”. Relacionada con el instrumento, asevera “es una variable medida y que tiene lugar dentro de una teoría o esquema teórico”.

En esta investigación se utilizó la validez de contenido, sometiendo a consideración el instrumento antes de la aplicación en campo de los mismos, mediante el juicio de tres expertos; los cuales poseen suficiente experiencia en el área. Una vez hechas las observaciones sugeridas por los expertos se les hizo los correctivos y se aplicaron en campo.

3.8 .2 Confiabilidad.

La confiabilidad de un instrumento de medición, de acuerdo con Hernández, S. (2014), “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. El procedimiento para medir la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos por la técnica de Kuder Richardson KR20 es el siguiente: Se construye el instrumento; seguidamente se aplica a la muestra y; se construye la matriz de datos.

Técnica para el cálculo de la confiabilidad de un instrumento aplicable sólo a investigación es en las que las respuestas a cada ítem sean dicotómicas o binarias, es decir, puedan codificarse como 1 ó 0 (Correcto – incorrecto, presente – ausente, a favor – en contra, entre otros.)

$$r_u = \frac{k}{k-1} \cdot \frac{st^2 - \sum P \cdot Q}{st^2}$$

Dónde:

K= número de ítems del instrumento.

P= Porcentaje de personas que responde correctamente cada ítem

Q= Porcentaje de personas que responde incorrectamente cada ítem.

St2= Varianza total del instrumento.

Dicho esto, se aplicó el método de kr20 con el cual se obtuvo un resultado de 0.79 que según la escala antes mencionada es considerada como un porcentaje alto, lo que lleva a determinar que es factible la propuesta que será presentada.

3-9 Técnica de análisis de Dato:

Después de la aplicación del instrumento de recolección de datos se procedió a la tabulación de los mismos utilizándose cuadros de frecuencia en diagramas circulares, en la que se especificaron los cálculos correspondientes. En este sentido, según Palella y Martíns (2006), señalan que el análisis de los datos “consiste sobre todo en la presentación de datos en forma de tablas y gráficas. Comprende cualquier actividad relacionada con los datos y está diseñada para resumirlos o describirlos sin factores pertinentes adicionales” (p.105). Para esta investigación, se utilizó el análisis de estadística descriptiva (frecuencias absolutas y relativas) haciendo un análisis cuantitativo de la variable en estudio. Los datos suministrados se codificarán en hojas de registros, lo cual permitirá diseñar los cuadros de frecuencias tanto absolutas como relativas.

CAPITULO IV

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado a ocho (06) empleados de la empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes que corresponde a los sujetos de la muestra. Los mismos fueron tabulados estadísticamente para su análisis e interpretación. Al respecto Palella (2006) señala que esto puede hacerse mediante representación gráfica (por ejemplo sectoriales, curvas, diagramas circulares y de barras) o representación numérica, en cuadros.

La representación gráfica tiene por objeto además de resumir la información, producir un impacto visual y debe complementar la representación de los datos en cuadros. Así se facilita una interpretación objetiva y detallada, en la investigación, que servirá para llegar a conclusiones más certeras y la construcción de recomendaciones efectivas. Los resultados se plasmaron en cuadros de frecuencias, se graficaron en diagramas circulares para luego realizar su correspondiente interpretación cuantitativa incorporando las inferencias pertinentes en relación a las teorías estudiadas y los objetivos de la investigación, facilitando una mejor comprensión del fenómeno en el contexto indicado.

Es importante recordar que el instrumento estuvo conformado por quince (15) preguntas cerradas de tipo dicotómicas cuya intención fue recolectar información acerca Estrategias de Control Interno para el Manejo de Cuentas por Cobrar en La Empresa Fedor Import C.A en el Estado Cojedes. Presentándose además cada uno de los ítems en forma separada y con su respectivo análisis descriptivo.

Ítem 1. ¿Cuenta la empresa con un registro de ventas?

Tabla 3

Distribución porcentual.

Respuestas	Frecuencias	%
SI	06	100
NO	00	00
Total	06	100

Fuente: Gámez (2022)

Al observar las frecuencias acumuladas en el ítem N° 1, referido a ¿Cuenta la empresa con un registro de ventas? se encuentra que 06 de los trabajadores, lo que corresponde al 100% consideran que si, que La empresa cuenta con un registro de ventas esto permite evaluar la ganancia obtenida por cada una de las ventas. Se puede percibir que productos o servicios generan más movimientos. Además ayuda a comparar mes a mes la disminución o aumento de las ventas. Facilitando la comprensión el comportamiento de los clientes en períodos determinados de tiempo.

Gráfico 1

Porcentajes alcanzados en el Ítem 1



Fuente: Gámez (202)

Ítem 2 ¿Se aplican controles sobre el manejo eficiente de las cuentas por cobrar, bajo algún registro?

Tabla 4

Distribución porcentual.

Respuestas	Frecuencias	%
SI	01	17
NO	05	83
Total	06	100

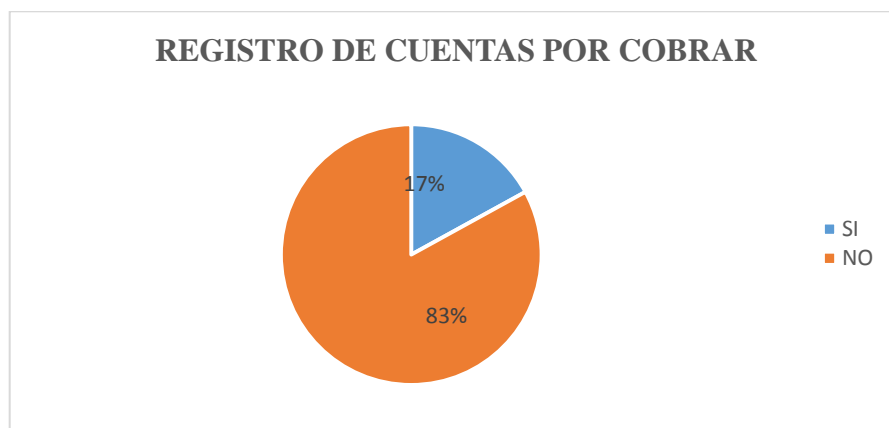
Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem2 ¿Se aplican controles sobre el manejo eficiente de las cuentas por cobrar, bajo algún registro?

En este ítem 2 se observa que uno (01) de los trabajadores, lo que corresponde al 17% considera que si, que en la empresa se aplican controles sobre el manejo eficiente de las cuentas por cobrar, bajo algún registro y cinco (5) de los empleados manifestaron que no, lo que corresponde al 83% demostrándose que tienen claro que registrar las cuentas por cobrar es importante puesto representan para la empresa activos exigibles, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados. Así mismo son un factor crucial para mantener un flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa. Por tanto, el no llevar un registro genera pérdida y muchas veces la empresa se va a la quiebra

Gráfico 2

Porcentajes alcanzados en el Ítem 2



Fuente: Gámez (2022)

Ítem 3. ¿Se disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar?

Tabla 5

Distribución porcentual.

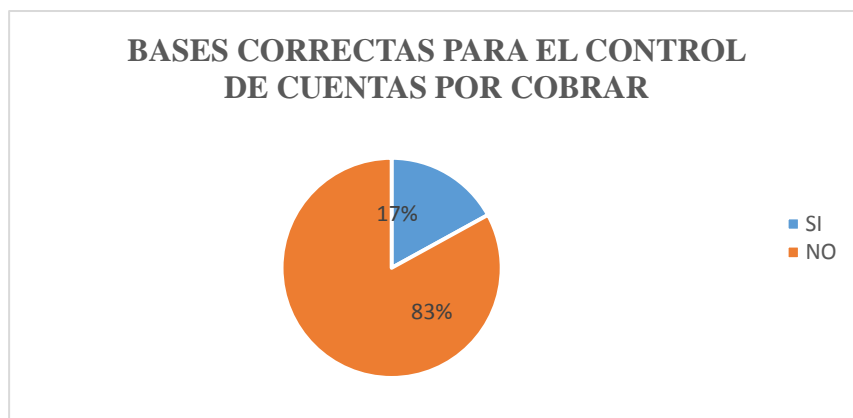
Respuestas	Frecuencias	%
SI	01	17%
NO	05	83%
Total	08	100

Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 3 ¿Se disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar? de los encuestados respondió afirmativamente, uno (01) que, se disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar lo que constituye 17,% y el 83% restante, es decir 5 personas respondieron de forma negativa. Por ende, la optimización de los procesos de cobranza es parte crucial del éxito de mantener un negocio, ya que además de brindar estabilidad financiera a la empresa, impacta el rendimiento de otros departamentos, como el de ventas y servicio al cliente. Su correcta gestión previene el gasto innecesario de capital económico e incrementa la liquidez

Gráfico 3

Porcentajes alcanzados en el Ítem



Fuente: Gámez (2022)

Ítem 4 ¿Existen normas y procedimientos de cuentas por cobrar por escrito?

Tabla 6

Distribución porcentual.

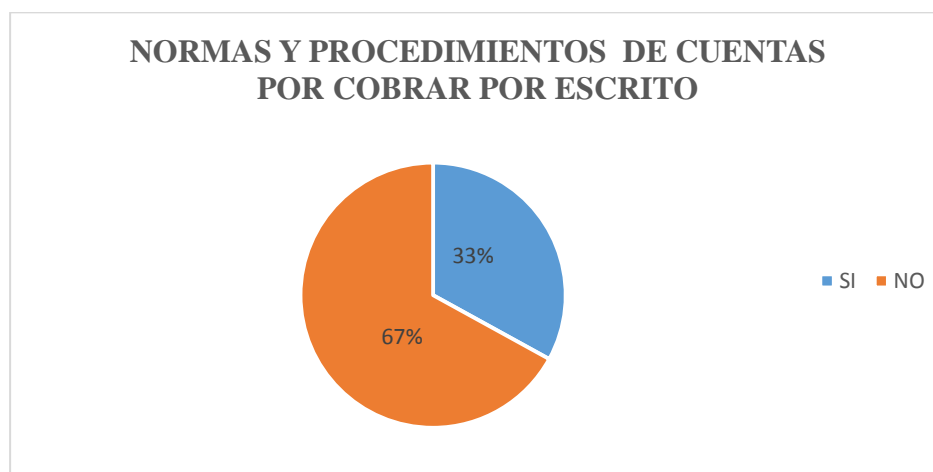
Respuestas	Frecuencias	%
SI	02	33
NO	04	67
Total	06	100

Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 4 Sobre ¿Existen normas y procedimientos de cuentas por cobrar por escrito? Se evidenció que dos (2) de los empleados representativo al 33% respondieron de forma afirmativa, mientras que 4 de los empleados no opinaba igual, ya que su respuesta fue no, comprendiendo el 67%. Además están conscientes que las normas y procedimientos detallan las políticas a seguir para el correcto manejo de cada cuenta y poder garantizar que la información financiera sea más transparente.

Gráfico 4

Porcentajes alcanzados en el Ítem 4



Fuente: Gámez (2022)

Ítem 5. ¿Se encuentran en la Empresa la documentación requerida de las cuentas por cobrar?

Tabla 7

Distribución porcentual.

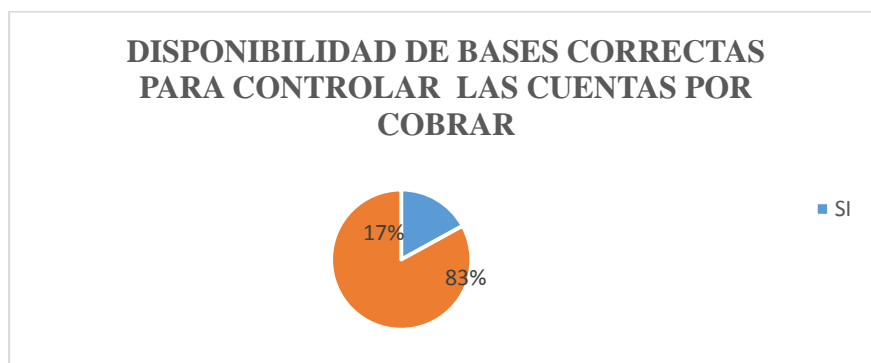
Respuestas	Frecuencias	%
SI	01	17
NO	05	83
Total	06	100

Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 5 sobre la disponibilidad de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar el porcentaje mayor fue de 83 % obteniéndose de las respuestas de cinco (05) de los sujetos clave que formaron parte de la muestra quienes negaron la disposición de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar y uno (1) lo afirmó. Es ante tal situación que cobra mayor importancia la disponibilidad de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar que a nivel organizacional regulen y garanticen una evaluación constante de sus procesos y operaciones con el objeto de verificar el adecuado desempeño y apego a las políticas y normativas establecidas; a fin de verificar que todo se está desarrollando de acuerdo a lo planeado

Gráfico 5

Porcentajes alcanzados en el Ítem 5



Fuente: Gámez (2022)

Ítem 6 ¿Entienden los trabajadores del Departamento de Cuentas por Cobrar qué comportamiento es aceptable y cuál no para la eficiencia de la empresa?

Tabla 8

Distribución porcentual.

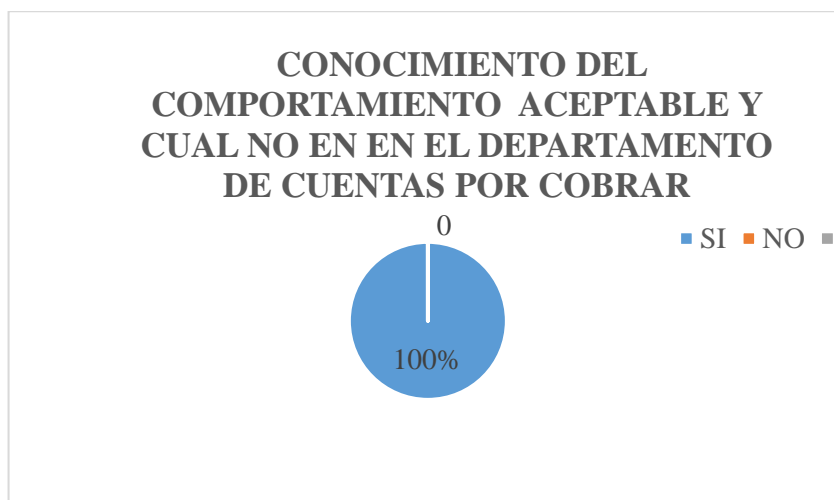
Respuestas	Frecuencias	%
SI	06	100
NO	0	00
Total	06	100

Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 6 sobre ¿Entienden los trabajadores del Departamento de Cuentas por Cobrar qué comportamiento es aceptable y cuál no para la eficiencia de la empresa? Todos los sujetos clave de esta investigación respondieron de forma afirmativa observándose un 100% representativo, en el que se aprecia que el personal es consciente de que el departamento de cuentas por cobrar juega un papel de suma importancia para la empresa ya que el manejo de los recursos financieros es clave para el éxito de la compañía.

Gráfico 6

Porcentajes alcanzados en el Ítem 6



Fuente: Gámez (2022)

Ítem 7 ¿Se elabora análisis de liquidez y solvencia de los clientes a los que se les otorga crédito?

Tabla 9

Distribución porcentual.

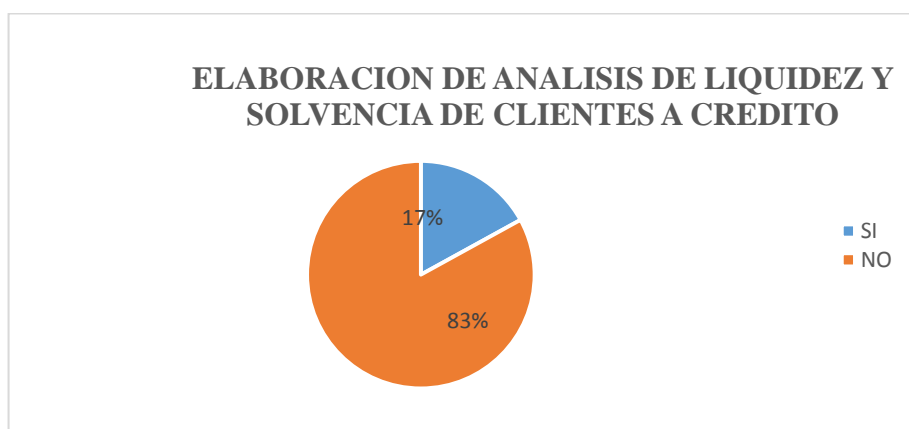
Respuestas	Frecuencias	%
SI	01	17
NO	05	83
Total	06	100

Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 7 sobre ¿Se elabora análisis de liquidez y solvencia de los clientes a los que se les otorga crédito? respondió afirmativamente, uno (01) que, se disponen de lo que constituye el 17, % y el 83% restante, es decir 5 personas respondieron de forma negativa. Por tanto, se concluye que el análisis financiero es una herramienta gerencial y analítica clave en toda actividad empresarial que determina las condiciones financieras en el presente, la gestión de los recursos financieros disponibles y contribuye a predecir el futuro de la empresa.

Gráfico 7

Porcentajes alcanzados en el Ítem 7



Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 8 representado por la interrogante ¿Existen sistemas de información en el Departamento de cuentas por cobrar que produzcan reportes?

Tabla 10

Distribución porcentual.

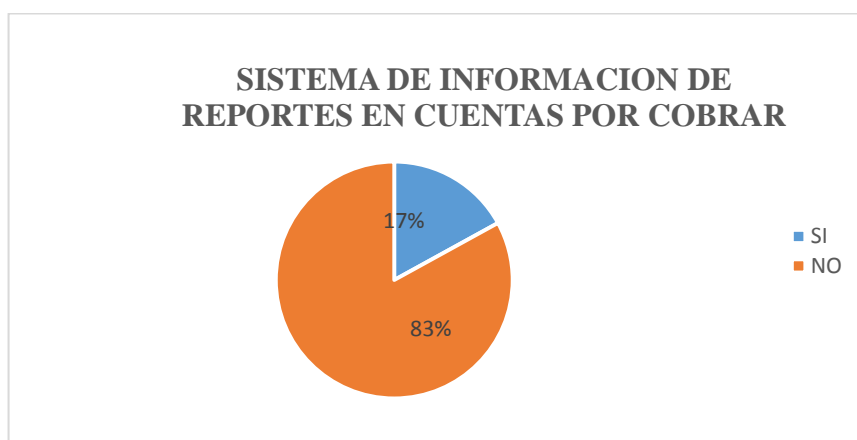
Respuestas	Frecuencias	%
SI	01	17
NO	05	83
Total	06	100

Fuente: Gámez (2022)

- En el Ítem 8 con respecto a ¿Existen sistemas de información en el Departamento de cuentas por cobrar que produzcan reportes? Uno (1) de los sujetos clave respondió afirmativamente, constituyendo el 17, % y el 83% restante, es decir 5 personas de la muestra respondieron de forma negativa. Lo que conlleva a establecer que un sistema de información en el Departamento de cuentas por cobrar que produzcan reportes permitirá lograr flujos de efectivo más saludables reduciendo los ciclos de facturación y de pago, ofrece reclamación automatizado y avisos de cobro, ganar visibilidad en tiempo real de las historias de clientes, saldos de envejecimiento, y más con cuadros de mando, informes y reportes configurables.

Gráfico 8

Porcentajes alcanzados en el Ítem 8



Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 9 correspondiente a la interrogante ¿Es continua la supervisión en el Departamento de cuentas por cobrar?

Tabla 11

Distribución porcentual.

Respuestas	Frecuencias	%
SI	00	00
NO	06	100
Total	06	100

Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 9 con respecto a ¿Es continua la supervisión en el Departamento de cuentas por cobrar? el 100% es decir 6 personas de la muestra respondieron de forma negativa. Lo que condujo a analizar que una supervisión se hace con base a administrar el equipo de cuentas y proporcionar comentarios, mantener relaciones rentables con los clientes a largo plazo, ejecutar y supervisar los planes de comunicación y marketing de los clientes.

Gráfico 9

Porcentajes alcanzados en el Ítem 9



Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 10 representado por la interrogante ¿Se toman medidas correctivas en el departamento de cuentas por cobrar?

Tabla 12

Distribución porcentual

Respuestas	Frecuencias	%
SI	00	00
NO	06	100
Total	06	100

Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 10 el 100% respondió que no se toman medidas correctivas en el departamento de cuentas por cobrar, es decir que a las seis (06) personas que se les aplicó el instrumento están de acuerdo en que las cuentas por cobrar se ve fortalecido **por** una división de funciones, de manera que los diferentes departamentos o individuos son responsables por: * Control de los pedidos de los clientes * La aprobación del crédito * La entrega de mercancía, entre otros

Gráfico 10

Porcentajes alcanzados en el Ítem 10



Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 11 ¿Se cumplen los objetivos de desempeño en el Departamento de cuentas por cobrar

Tabla 13

Distribución porcentual.

Respuestas	Frecuencias	%
SI	00	00
NO	06	100
Total	06	100

Fuente: Gámez (2022)

- En el Ítem 11 Destinado a conocer si cumplen los objetivos de desempeño en el Departamento de cuentas por cobrar, el 100% de la muestra, lo que equivale a las seis (6) personas respondieron de forma negativa. Las cuentas por cobrar son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo de este puede llevar a una empresa a quebrar. Por ello, tener un control efectivo de los clientes que te deben y un sistema de cobranza efectivo, ayudará a tu empresa a cumplir con sus objetivos financieros

Gráfico 11

Porcentajes alcanzados en el Ítem 11



Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 12 ¿La empresa organiza actividades para el cumplimiento de objetivos y metas?

Tabla 14

Distribución porcentual.

Respuestas	Frecuencias	%
SI	06	100
NO	00	00
Total	06	100

Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 12 sobre si la empresa organiza actividades para el cumplimiento de objetivos y metas se observa que toda la población respondió SI a la interrogante lo que comprende el 100% de la muestra representativa. Por tanto, los objetivos son medios para conseguir un determinado fin, mientras que las metas pueden considerarse como fines en sí mismos o resultados finales.

Gráfico 12



Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 13 ¿La dirección de la empresa promueve políticas y estrategias para alcanzar sus metas?

Tabla 15

Distribución porcentual.

Respuestas	Frecuencias	%
SI	06	100
NO	00	00
Total	06	100

Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 13 sobre la dirección de la empresa promueve políticas y estrategias para alcanzar sus metas las seis (6) personas lo que equivale al 100% teniendo claro que existen una serie de sugerencias y consejos como son establecer metas a corto y a largo plazo, fijar metas específicas y pertinentes, para ello hay que ser paciente y persistente, revisarlas constantemente, no temer de alterar los objetivos planteados.

Gráfico 13



Fuente: Gámez (2022)

Ítem 14 ¿Se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar que garanticen la eficacia y eficiencia en la empresa?

Tabla 16

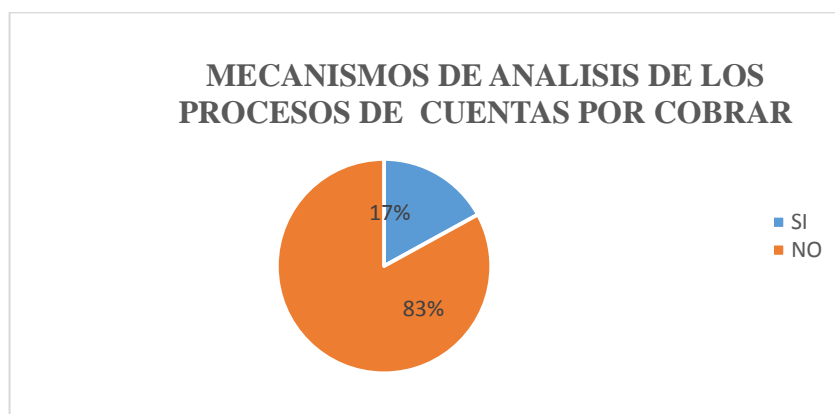
Distribución porcentual.

Respuestas	Frecuencias	%
SI	01	17
NO	05	83
Total	06	100

Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 14 sobre si se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar que garanticen la eficacia y eficiencia en la empresa, se obtuvo el siguiente resultado uno (1) respondió SI en correspondencia al 17% y cinco que corresponde al 83% que NO. Concretando que las organizaciones deben disponer de controles internos, los cuales siempre se buscan sean rigurosos ya que ayudan a llevar de mejor manera la ejecución de las distintas tareas o actividades, puesto que son pautas que permiten no solo tomar decisiones acertadas sino que toman en cuenta factores como tiempo y esfuerzo, permitiendo de esta manera obtener resultados favorables y acertados

Gráfico 14



Fuente: Gámez (2022)

Ítem 15 ¿Cree Usted que la elaboración y aplicación de estrategias de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Fedor Import C.A promoverá resultados óptimos.

Tabla 17

Distribución porcentual.

Respuestas	Frecuencias	%
SI	06	100
NO	00	00
Total	06	100

Fuente: Gámez (2022)

En el Ítem 15 sobre cree Usted que la elaboración y aplicación de estrategias de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Fedor Import C.A promoverá resultados óptimos? Alcanzó el 100% la respuesta afirmativa, es decir que las seis (6) personas s de la muestra que SI creen que la elaboración y aplicación de estrategias de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Fedor Import C.A promoverá resultados óptimos, lo que hace concluir que si existen estrategias de Control Interno que lleven a mantener la eficacia y eficiencia en los procesos de cuentas por cobrar.

Gráfico 15

Porcentajes alcanzados en el Ítem 15



Fuente: Gámez (2022)

CAPÍTULO V

5-. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La Empresa Fedor Import C.A, actualmente presenta una gran debilidad en los procedimientos que deben cumplir para las gestiones de crédito y cobranza, la cual no le permite medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo.

Por otra parte el personal que allí labora aun cuando cuenta con las herramientas necesarias para el mejoramiento de los procesos, indica que en su gran mayoría los errores y deficiencias son producto de las gestiones del dueño quien es el que autoriza los créditos sin cumplir con las normas establecidas.

Del mismo modo la empresa debe contribuir a que las finanzas del departamento sean más prosperas y eficientes. Sin duda, el aspecto económico y contable es el reflejo de cada una de los movimientos de cualquier organización y por lo tanto, facilitan el proceso de decisión para la mejora de dicha contribución.

De manera que las estrategias de control interno representan un diseño con la finalidad de conducir correctamente a la empresa a una gestión más eficiente y por ende al logro de sus objetivos en el Departamento de cuentas por cobrar.

5.2 Recomendaciones

Las entidades que manejan recursos financieros deben regirse por normas establecidas por las leyes, cumpliéndolas de forma eficiente para que se obtengan resultados positivos, es recomendable que la empresa aplique estas medidas para un óptimo control de actividades financieras y contables al igual que sus registros y operaciones diarias.

Con base a los resultados obtenidos, se considera necesario realizar las siguientes recomendaciones, particularmente al departamento de cuentas por

cobrar, ya que esta le proporciona una orientación en cuanto a las debilidades que existen en el proceso de control de las cuentas por cobrar y flujo de efectivo entre las cuales están:

Implementar las herramientas necesarias para agilizar su gestión de créditos y cobranzas y así asegurar una planificación eficiente, evitando los pagos retardados y grandes saldos de cuentas incobrables.

Se debe manejar una cartera de clientes que cumpla con los requerimientos establecidos, para de esta forma realizar seguimiento individual por cada uno de ellos.

Organizar y planificar las actividades en el Departamento de cuentas por cobrar asignando responsabilidades al personal, para realizar una gestión de cobro eficiente y así alcanzar metas propuestas.

Es importante tomar en cuenta que la capacitación es de gran relevancia por tal motivo, se recomienda realizar cursos de adiestramiento para mejora de las gestiones en el departamento de cuentas por cobrar, así como involucrar al dueño en cada una de estas actividades para concientizar de la gran importancia que tiene esta partida en la organización.

Así mismo se sugiere implementar políticas de motivación e incentivo hacia los empleados para aumentar su productividad hacia el logro de los objetivos, haciendo que se identifique con la misión y visión de la empresa.

CAPITULO VI

6. LA PROPUESTA

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO QUE OPTIMICEN LA EFECTIVIDAD EN EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA FEDOR IMPORT C.A.

6.1 Presentación de la Propuesta

En toda compañía el movimiento del efectivo es primordial para poder subsistir y cumplir con las obligaciones económicas, de ahí surge la importancia de que toda empresa genere liquidez y flujos de efectivo suficientes para atender todos los compromisos de forma puntual. Con el propósito de promover las ventas, la mayoría de las empresas efectúan ventas a crédito; generando un riesgo de no contar con la liquidez necesaria para enfrentar las operaciones diarias.

Las ventas a crédito se han convertido en una estrategia para las empresas, generando la necesidad de recuperar las cuentas por cobrar de forma eficiente, evitando problemas de liquidez.

Por consiguiente, las estrategias constituyen una actividad de desarrollo basada en los procesos de aprendizaje presentes durante toda la vida laboral del trabajador, en cualquier contexto, es necesario, capacitar, actualizar, adiestrar e instruir al personal de cualquier organización, institución o empresa, para garantizar la eficacia y la eficiencia, además de contribuir con el fortalecimiento de la visión y misión por la que se rige cada sector empresarial.

Dentro de este contexto, surge algo por el cual se debe regir toda empresa para el logro de una buena gestión, el control interno, el cual hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos.

Cabe destacar, que el control interno, se implanta con el fin de detectar en el plazo deseado cualquier desviación respecto a los objetivos establecidos y fomentar

la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, garantizando fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las normas legales vigentes.

Por lo antes expuesto se debe avalar la obtención de información financiera correcta y segura, puesto que, el control interno constituye un elemento fundamental en la marcha de una organización, en base a él se toman decisiones y se formulan programas de acciones a futuro.

Es por ello, que estas estrategias serán diseñadas atendiendo a la necesidad de especializar al personal, de la Empresa Fedor Import C.A a fin de mejorar la calidad en dicho espacio, generando en ellos un nuevo pensamiento, convirtiéndose así, en una pieza clave en el momento de prestar sus servicios, por tanto está concebido en forma tal que utilizando este conocimiento logren nuevas alternativas y puedan brindar un servicio de calidad a los usuarios. Tengan un excelente dominio de control interno optimizando así la aplicación de medios e instrumentos adaptables a cada caso a tratar; facilitando el proceso en esta área de servicio de la empresa. La importancia de las estrategias radica en conocer las necesidades actuales y futuras y así poder dar respuestas a la problemática.

Tomando como referencia los aportes de los sujetos clave de la investigación se propone un conjunto de estrategias de control interno con miras a mejorar la gestión de la Empresa Fedor Import C.A considerando que una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas, objetivos, políticas del sistema de control de una entidad, y a su vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Con estas estrategias se pretende corregir algunos errores y desviaciones en cuanto a la inexistencia de un control interno en esa empresa y buscar obtener una mayor eficiencia en el área de almacén.

Por consiguiente, durante la puesta en práctica de este plan estratégico, el trabajador se transformará en un descubridor, experimentador y evaluador de su propio progreso. La participación activa en la aplicación de las estrategias, implica una gran responsabilidad individual y una toma de decisiones en relación a selección, producción, utilización y evaluación de las herramientas que le permitirán lograr un exitoso desempeño laboral.

Por lo que se hace indispensable el desarrollo y promoción de mejoras, en el Departamento de Cuentas por cobrar de las empresas, tanto públicas como privadas en relación a capacitación, formación, adiestramiento e inducción, sobre control interno.

Por otra parte; esta propuesta de acuerdo a su estructura, describe en su primera fase aspectos teóricos sobre sus elementos, así como los objetivos planteados y la justificación de la misma. Posteriormente, se disertan los aspectos de factibilidad, los elementos concretos de aplicación y las estrategias a ser empleadas.

6.2 Justificación de la Propuesta

Hoy día, las empresas viven en constante cambio, no solo por su crecimiento económico sino también por los cambios paulatinos de la economía de un país, en el caso se presenta situaciones y cambios inesperados tanto a nivel administrativo y financiero, por lo que es de gran importancia que las empresas generen lineamientos, políticas y procedimientos que aseguren el buen funcionamiento de la organización de tal manera que se pueda alcanzar las metas propuestas satisfaciendo así, las necesidades de la empresa

Es por ello, que todo empleado, dentro de sus responsabilidades debe tener presente que para lograr un trabajo con mayor grado de satisfacción y productividad, es necesario que adquiera las herramientas, conocimientos, adiestramiento como parte de sus funciones, deberes, atribuciones que le servirán como instrumento para planificar, organizar, controlar, ejecutar y evaluar la unidad de trabajo.

Cabe Destacar que la Propuesta de Estrategias de Control Interno que optimicen la efectividad en el manejo de cuentas por cobrar de la Empresa Fedor Import CA, es de gran importancia para la empresa ya que permitirá instruir y optimizar recursos para lograr una gestión financiera, administrativa y contable, más eficiente, mejorando la productividad, además de contribuir a una toma de decisiones más acertada.

6.3. Objetivos de la Propuesta

6.3.1 Objetivo General

Promover estrategias de control interno que optimicen la efectividad en el manejo de Cuentas por Cobrar de la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes

6.3.2 Objetivos Específicos

Conocer las actividades sobre Control Interno que se aplica para la efectividad en el manejo de Cuentas por Cobrar en la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes

Proveer de herramientas para la mejora del Control Interno al personal del Departamento de Cuentas por Cobrar en la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes

Establecer estrategias de control interno que fortalezcan el manejo eficiente de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes

6.4 Estructura de la Propuesta

Esta propuesta está estructurada en tres momentos:

Fase preparatoria: en dicha fase se llevarán a cabo todas las gestiones ante la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes en cuanto a permisos y autorización, los contactos con los especialistas, las convocatorias y se determinarán todos los insumos necesarios para su aplicación.

Fase de ejecución: Previa autorización del permiso respectivo por la directiva de la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes, se planteará la facilitación de tres (3) talleres con una duración de (2) horas cada uno en el horario de 10:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:00 pm, ya que el personal que recibirá la inducción,

laboran en la mañana y en la tarde, para no interrumpir las jornada de trabajo, las mismas estarán dirigidas a todo el personal que labora en la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes

Fase de validación de la propuesta: en esta fase se validará la propuesta a través de una generación de conocimientos impartidos al final de cada taller, en cuyas plenarias se observará los cambios de actitud y modo de pensar de los participantes y el interés mostrado en las actividades realizadas.

6.5 Estudio de la Factibilidad

Durante el desarrollo de esta fase de la propuesta, se estableció la factibilidad de su ejecución, en ella se realizaron estudios técnicos y operativos, con lo que se demuestra viabilidad del estudio, la disponibilidad de los recursos humanos y materiales, así como los equipos o medios audiovisuales necesarios, incluyendo la logística requerida para la implementación de la propuesta lo que permitirá el alcance de los objetivos planteados.

6.5.1 Factibilidad Técnica

La propuesta desde el punto de vista técnico será viable en un 100% para su ejecución, porque se contará con todos los recursos e insumos necesarios para el desarrollo de cada uno de las actividades planificadas. En cuanto a la disponibilidad de recursos humanos, es importante para la capacidad técnica de operar o llevar a cabo el proyecto, esto implicará contar con especialistas en el área del conocimiento. Para esta propuesta se dispondrá de profesionales en Contaduría, quienes constituirán el grupo de facilitadores de los talleres. Así mismo, se contará con el apoyo del personal directivo de la la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes, puesto permitirán el uso de sus instalaciones y mobiliario para la realización de los respectivos talleres.

6.5.2 Factibilidad Social

La propuesta desde el punto de vista social, será factible de desarrollar porque los principales beneficiarios de las estrategias de Control Interno para la optimización **y efectividad de las Cuentas por cobrar** será el personal que labora en la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes, quienes tienen toda la disposición, interés y motivación para formar parte y participar en cada una de las estrategias que serán programadas y ejecutadas.

6.5.3 Factibilidad Financiera

Para la implementación de la propuesta se requerirá de una cantidad de dinero, lo cual contemplará la adquisición de material para la logística y material impreso para el desarrollo de las temáticas tratadas en cada taller, cantidad que variará de acuerdo al aumento de los productos, a causa de la inflación, Además esta factibilidad financiera, también contribuir con la mejora de las finanzas, al capacitarse al personal para un mejor desempeño.

6.6 Tiempo

En lo que se refiere al tiempo estipulado para el desarrollo de la propuesta, para los Talleres, se contará con una duración de dos (2) horas durante tres (3) días, en dos momentos de 10:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:00 pm. Para ello se les comunicará por escrito con la debida antelación tanto a la directiva como al personal que labora **en la Empresa Fedor Import C.A**

En cuanto al taller práctico para comprender los aspectos teóricos se llevará a cabo en tres sesiones. Todo ello resulta en un total de 09 horas

Tabla 18.

Plan Estratégico

Objetivo General: Promover estrategias de control interno que optimicen la efectividad en el manejo de Cuentas por Cobrar de la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes

Objetivos	Estrategias	Actividades	Recursos	Responsables	Fecha
Conocer las actividades sobre Control Interno que se aplica para la efectividad en el manejo de Cuentas por Cobrar en la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes	Presentación a través de Dinámica grupal	<p>Bienvenida y Presentación Mediante la dinámica del tejido de la araña, donde cada participante expondrá su desempeño y función laboral. Al igual que disertarán las perspectivas acerca de los talleres de formación.</p> <p>Entrega de Carpetas, con material</p>	<p>Talento humano de la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes</p> <p>Materiales: Carpetas. Lápices. .Video Beam Computadora</p>	La investigadora Directiva de la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes	A convenir

<p>Proveer de herramientas para la mejora del Control Interno al personal del Departamento de Cuentas por Cobrar en la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes</p> <p>Establecer estrategias de control interno que</p>	<p>Inducción teórica sobre Evaluación constante de los reportes de las ventas a créditos y facturas pendientes para su cobro oportuno</p> <p>Supervisión de la gestión de cobranza para reducir los márgenes de pérdidas incobrables.</p>	<p>de apoyo</p> <p>Dinámica grupal</p> <p>Orientación por parte de facilitador del taller sobre Evaluación de las líneas de crédito y la cartera de clientes que se maneja conociendo la solidez financiera de cada cliente para cumplir con la planificación y objetivos de</p>	<p>Talento humano de la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes</p> <p>Materiales: Carpetas. Lápices. .Video Beam Computadora</p>	<p>La investigadora Directiva de la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes</p>	<p>A Conveni r</p>
---	---	--	---	---	--

<p>fortalezcan el manejo eficiente de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes</p>	<p>Inducción Practica</p>	<p>la empresa.</p> <p>Para la parte práctica se deberá evaluar y analizar de manera severa la posición financiera de cada cliente. Supervisando constantemente los otorgamientos de crédito</p> <p>Generar reporte constante de las cuentas por cobrar para analizar cuales están vencidas y su grado de</p>	<p>Talento humano de la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes</p> <p>Materiales: Carpetas. Lápices. .Video Beam Computadora</p>	<p>La investigadora Directiva de la Empresa Fedor Import C.A del Estado Cojedes</p>	<p>A convenir</p>
--	---------------------------	--	---	---	-------------------

		<p>significación dentro de las ventas a créditos</p> <p>Conciliar los saldos individuales de cada cliente con el saldo total de las cuentas por cobrar. • Vigilar la exposición de los saldos de cuentas por cobrar ante de la inflación y devaluación de la moneda.</p> <p>Medir el tiempo en que el crédito permanece pendiente</p> <p>Mantener un constante monitoreo de</p>			
--	--	---	--	--	--

		los saldos de cuentas por cobrar. • Determinar la amplitud del periodo de crédito. • Aplicar el debido procedimiento para solicitar la cancelación de la deuda pendiente.			
--	--	---	--	--	--

Fuente: Gámez Kariana (2022)

Referencias Consultadas

- Acevedo Borrego, A (2013). Informe Técnico de proyecto “Las dimensiones del modelo conceptual 4D para la resolución de problemas”, investigación exploratoria y descriptiva FII UNMSM.
- Alizo, M.; Graterol, A.; Hernández, R. y Añez, S. (2007). Emprendimiento emergente y estrategia gerencial para lograr el éxito en el mercado. Documento en línea. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2578401.pdf>. Consulta: 23-08-2018
- Arias Fidias, (2006). El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Ed. Episteme. Caracas, Venezuela.
- Arias Fidias, (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Editorial Episteme. Caracas.
- Aquino Maluenga, R. (2017) El Informe Coso I en el Ámbito Del Control Fiscal para el Servicio Prestado por las Unidades de Auditoría Interna en el Municipio Santiago Mariño del Estado Aragua Trabajo de Grado para optar al Título de Magister en Ciencias Contables Presentado ante el Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5660/raqino.pdf?sequence=1>
- Avilés Espinales, M. (2019) *Evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de Grupo BM, S.A, en el año 2018*. Otra tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Unan Managua Disponible: <https://repositorio.unan.edu.ni/11023/>
- Balestrini, M (2006). Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación. Caracas: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.

Bavarezco de Prieto, Aura. (2006). *Proceso Metodológico en la Investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación*. Disponible en: <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=10982>

Bolívar, G. (2017) Tesis sobre Estrategias de Control Interno para la Optimización de la Gestión en la Dirección de Administración Del Instituto De Infraestructura Del Estado Apure (Infrea) http://opac.unellez.edu.ve/doc_num.php?explnum_id=849

Catacora, F. (1996) *Sistemas y Procedimientos*. Editorial McGraw/ Hill. Venezuela. Centro de Investigación FII-UNMSM, Perú. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6179>

Código de Comercio de Venezuela (1955). Gaceta Oficial Extraordinaria No. 475. Caracas, Venezuela.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908. Febrero 19, 2009. Caracas.

Dugarte, J. (2012) Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la Administración pública Municipal. Tesis de Maestría Universidad de Los Andes (ULA) Tesis en línea, disponible en: <pcc.faces.ula.ve/Tesis/Maestria/.../Tesis%20Jose%20Candelario.pdf>

Estupiñán, R. (2002). *Control Interno y Fraudes con base en los Ciclos Transaccionales*. Análisis del Informe COSO. Bogotá. Editorial Ecoediciones.

Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). Chile: McGraw-Hill Educación.

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Editorial Instituto de investigación en Accountability y Control – IICO, 1era edición México.

Documento en línea disponible:
<https://books.google.co.ve/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcove>

Gitman, L. y Núñez Ramos. (2003). Principios de Administración Financiera. México: Pearson Educación.

González, M. y de Pelekais, C. (2010) Estrategias gerenciales en el marco de las competencias. TELOS, Revista de Estudios interdisciplinarios en ciencias sociales. Volumen 12, número 3

Hernández *Sampieri*. y Otros (2003) Metodología de la Investigación. (3era ed.). México. Editorial MC Graw Hill.

Hurtado de Barrera, J. (2005). Cómo formular objetivos de investigación. Caracas: Ediciones Gavilán. Sypal.

Hurtado de Barrera, J. (2006). El proyecto de investigación. Bogotá, Colombia: Sypal.

Hurtado de Barrera, J. (2012). Metodología de la Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia. Ciea-Sypal. Cuarta Edición. Quirón Ediciones.

Lerma González, H. (2004, 2007). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. (2ª ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe, Ediciones.

Malavè, M (2006) Análisis De Control Interno De Las Cuentas por Cobrar Llevados en la Unidad de Contabilidad de los Organismos Oficiales Descentralizados de la Empresa Semda C. A. Periodo Mayo-Septiembre 2005 Universidad De Oriente Escuela De Ciencias Sociales Y Administrativas Departamento De Contaduría Pública Maturín-Monagas Disponible: <https://docplayer.es/9106441-Universidad-de-oriente-escuela-de-ciencias-sociales-y-administrativas-departamento-de-contaduria-publi>

Martins Pestana F, & Palella Stracuzzi. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa (3ra ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL).

Norma Internacional De Auditoría 315 Identificación Y Valoración De Los Riesgos De Incorrección Material Mediante El Conocimiento De La Entidad Y De Su Entorno (Nia-Es 315) Disponible en :<https://www.icjce.es/adjuntos/niaes-315.pdf>

Palella Stracuzzi y Martins, Pestana. (2003). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: Fedupel.

Palella Stracuzzi y Martins Pestana (2010). Metodología de la investigación cuantitativa. Venezuela.

Real Academia Española (RAE). (2001). Diccionario de la Real Academia Española (22ava ed.). Madrid, España: Autor. Disponible en: <http://www.rae.es/>

Rosenbert, J (1997), Diccionario de administración y Finanzas

Sabino, C. (2007). El Proceso de la Investigación Científica. Tercera Edición. Editorial Limusa. Colombia.

Sabino, C. (2016). El Proceso de la Investigación Científica. Séptima Edición. Editorial Limusa. Colombia.

Santillana González, J. (2001) Sistemas de Control interno, tercera edición. Pearson 2015.

Stevens, R. (2017) Cuentas por cobrar y cuál es su importancia. Recuperado. <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia> Madrid, España: Editorial Océano/ Centrum

Stoner, J. (2010). Administración. Sexta Edición, Pearson Educación. México

Tamayo y Tamayo, M. (2004). Proceso de la Investigación Científica (4ta Edición). México. Limusa

Universidad Pedagógica Experimental Libertador-UPEL (2006, 2007). Manual de trabajos de grado, especialización y maestría y tesis doctorales. (4ª ed.). Caracas, Venezuela: Fedupel

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2011). Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. FEDUPEL. 4º (Ed.) Caracas. Venezuela.

Villafranca D. (2010) Metodología de la Investigación Bases legales. Disponible en: <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/>

ANEXOS

ANEXO I

VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURAY PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA ACADEMICO NÚCLEO TINAQUILLO
TINAQUILLO ESTADO COJEDES

SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Estimado (a) Experto (a):

Nos dirigimos a usted en esta oportunidad, con la finalidad de agradecerle la valiosa colaboración, que pueda prestarnos en la revisión del instrumento diseñado para recabar la información necesaria para realizar la investigación que lleva por título: **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA FEDOR IMPORT C.A EN EL ESTADO COJEDES.** El cuál es el trabajo de grado para optar al título de Licenciado en CONTADURÍA PÚBLICA. Por consiguiente, para realizar la validación, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuestas, donde el encuestado seleccionará solo una alternativa. Por otra parte, se les agradecería observar en cuanto al contenido, redacción, pertinencia, congruencia en relación a los objetivos propuestos de dicha investigación, así como realizar las observaciones pertinentes para la mejora del mismo.

Agradeciendo sus aportes

Martínez, Kariana

ANEXO II

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos occidentales
"Ezequiel Zamora"



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Programa Académico Unellez Núcleo
Tinaquillo
Subprograma Académico
Licenciatura en Contaduría Pública


INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ante todo un cordial saludo. Solicito su apoyo para recopilar información para desarrollar un Trabajo de Grado, como requisito para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, el cual consiste en la recolección de información necesaria para construir una base de datos para la elaboración del estudio titulado **"ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA FEDORIMPORT C.A DEL ESTADO COJEDES."**; presentado por la bachiller: Kariana Gamez. El presente cuestionario, va dirigido al personal que labora en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa FedorImport C.A.

INSTRUCCIONES:

- 1.- Lea detenidamente todos los ítems antes de seleccionarlos.
- 2.- Siga el orden establecido.
- 3.- No deje ningún ítem sin responder.
- 4.- Marque con una X la respuesta que Usted considere correcta.

ANEXO III


 UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
 LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
 VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
 Y PROCESOS INDUSTRIALES
 PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO
 TINAQUILLO ESTADO COJEDES

INSTRUMENTO DE VALIDACION

N°	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	✓			✓			✓		
2	✓			✓			✓		
3	✓			✓			✓		
4	✓			✓			✓		
5	✓			✓			✓		
6	✓			✓			✓		
7	✓			✓			✓		
8	✓			✓			✓		
9	✓			✓			✓		
10	✓			✓			✓		
11	✓			✓			✓		
12	✓			✓			✓		
13	✓			✓			✓		
14	✓			✓			✓		
15	✓			✓			✓		

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS: _____

NOMBRES Y APELLIDOS: Orlando SánchezCI: 15018296 CARGO: Docente Unicez


 Firma

ANEXO IV



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO
TINAQUILLO ESTADO COJEDES

INSTRUMENTO DE VALIDACION

N°	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	/			✓			✓		
2	/			✓			✓		
3	/			✓			✓		
4	/			✓			✓		
5	/			✓			✓		
6	/			✓			✓		
7	/			✓			✓		
8	/			✓			✓		
9	/			✓			✓		
10	/			✓			✓		
11	✓			✓			✓		
12	/			✓			✓		
13	✓			✓			✓		
14	/			✓			✓		
15	/			✓			✓		

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS: _____

NOMBRES Y APELLIDOS: Layra Carrillo

CI: 12.366420 CARGO: Docente

Firma

ANEXO V



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO
TINAQUILLO ESTADO COJEDES

INSTRUMENTO DE VALIDACION

N°	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	✓				✓		✓		
2	✓			✓			✓		
3	✓			✓			✓		
4	✓				✓			✓	
5	✓			✓			✓		
6	✓			✓			✓		
7	✓				✓		✓		
8	✓			✓				✓	
9	✓			✓			✓		
10	✓				✓		✓		
11	✓			✓			✓		
12	✓			✓				✓	
13	✓				✓		✓		
14	✓			✓			✓		
15	✓			✓			✓		

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS: debe numerar los ítem con los indicadores.

NOMBRES Y APELLIDOS: Yilda Marfug

CI: 9.530.196 CARGO: Docente.

Yilda Marfug
Firma

ANEXO VI

N°	ITEM	SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con un registro de ventas?		
2	¿Se aplican controles sobre el manejo eficiente de las cuentas por cobrar, bajo algún registro?		
3	¿Se disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar?		
4	¿Existen normas y procedimientos de cuentas por cobrar por escrito?		
5	¿Se encuentran en la Empresa la documentación requerida de las cuentas por cobrar		
6	¿Entienden los trabajadores de Departamento de Cuentas por Cobrar qué comportamiento es aceptable y cuál no?		
7	¿Se elabora análisis de liquidez y solvencia de los clientes a los que se les otorga crédito?		
8	¿Existen sistemas de información en el Departamento de cuentas por cobrar que produzcan reportes?		
9	¿Es continua la supervisión en el Departamento de cuentas por cobrar?		
10	¿Se toman medidas correctivas?		
11	¿Se cumplen los objetivos de desempeño en el Departamento de cuentas por cobrar?		
12	¿la empresa organiza actividades para el cumplimiento de objetivos y metas?		
13	¿La dirección de la empresa promueve políticas y estrategias para alcanzar sus metas?		
14	¿Se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar que garanticen la eficacia y eficiencia en la empresa?		
15	¿Cree Usted que la elaboración y aplicación de estrategias de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Fedor Import C.A promoverá resultados óptimos?		

ANEXO VII

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA FEDOR IMPORT C.A DEL ESTADO COJEDES

Sujeto	ITE M 1	ITE M 2	ITE M 3	ITE M 4	ITE M 5	ITE M 6	ITE M 7	ITE M 8	ITE M 9	ITE M 10	ITE M 11	ITE M 12	ITE M 13	ITE M 14	ITEM 15	TOTAL
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	12
2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	05
3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	05
4	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	06
5	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	05
6	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	05
	06	01	01	02	01	06	01	01	00	00	00	06	06	01	06	38
p	0.4	0.06	0.06	0.1	0.06	0.4	0.06	0.06	00	00	00	0.4	0.4	0,06	0.4	Vt=6 .8
q	0.6	0.94	0.94	0.9	0.94	0.6	0.94	0.94	00	00	00	0.6	0.6	0.94	0,6	1.59

$$r_u = \frac{k}{k-1} \cdot \frac{st^2 - \sum p \cdot q}{st^2}$$

KR-20= 0.79