

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”



UNELLEZ
La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Programa de Ciencias Sociales y Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública.

**CONTROL INTERNO COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA “TIENDA EL MACHETAZO, C.A.”
DE SAN CARLOS- ESTADO COJEDES.**

Requisito parcial para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

SAN CARLOS, DICIEMBRE DE 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”



UNELLEZ

La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Programa de Ciencias Sociales y Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública.

**CONTROL INTERNO COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA “TIENDA EL MACHETAZO, C.A.”
DE SAN CARLOS- ESTADO COJEDES.**

Requisito parcial para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

AUTORAS:

Pérez S. Crisbely C. C.I: V-28.241.016.

Pérez S. Estefani V. C.I. V-29.723.491.

Pérez G. Emily M. C.I.V-30.319.054.

TUTOR: Msc. Juan Espinoza, C.I: V- 5.743.434

SAN CARLOS, DICIEMBRE DE 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”



UNELLEZ

La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Programa de Ciencias Sociales y Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública.

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, MSc. Juan Espinoza, titular de la cédula de identidad Nro. V-5.743.434, en mi carácter de tutor del informe de Trabajo de Aplicación Titulado: CONTROL INTERNO COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA “TIENDA EL MACHETAZO, C.A.” DE SAN CARLOS- ESTADO COJEDES presentado por las ciudadanas: Pérez S. Crisbely C. C.I: V-28.241.016., Pérez S. Estefani V. C.I. V-29.723.491., Pérez G. Emily M. C.I.V-30.319.054., para optar al título de Licenciadas 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 San Carlos, a los 23 días del Noviembre del año 2023.

Nombre y Apellido: MSc. Juan Espinoza

Firma de aprobación del Tutor: _____

ACTA DE DEFENSA



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

ACTA DE DEFENSA PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

PARTICIPANTES DE LICENCIATURA EN:

CONTADURÍA PÚBLICA

FECHA DE APROBACIÓN:

16 / 01 / 2024

AUTOR (ES):

PÉREZ CRISBELY; C.I. V.- 28.241.016

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

PÉREZ ESTEFANI; C.I. V.- 29.723.491

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

PÉREZ EMILY; C.I. V.- 30.319.054

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO:

**CONTROL INTERNO COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA "TIENDA EL
MACHETAZO, C.A." DE SAN CARLOS- ESTADO COJEDES**

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO

1.- TUTOR:

Espinosa H
Apellidos

Juan José
Nombres

5.743.434
Cédula de Identidad

2.- JURADO PRINCIPAL -
COORDINADOR:

Florez D.
Apellidos

Antonio L.
Nombres

1.196.2937
Cédula de Identidad

3.- JURADO PRINCIPAL:

Argüello Alvarez
Apellidos

Mariangela
Nombres

25.954.727
Cédula de Identidad

OBSERVACIONES

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR



REPROBAR



[Firma]
FIRMA (1): TUTOR

[Firma]
FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL

[Firma]
FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL

DEDICATORIA

Queridos lectores y seres queridos, con profundo agradecimiento y emoción, dedicamos este trabajo de investigación a todas aquellas personas que han sido fundamentales en nuestro camino académico y personal.

A nuestros familiares, por su amor incondicional, apoyo constante y por ser nuestra fuente de inspiración. Gracias por creer en nosotras, por alentarnos en cada paso y por enseñarnos el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A nuestros amigos y compañeros, quienes han compartido con nosotras, risas, momentos de estudio y reflexión. Gracias por su amistad sincera, por ser el sostén en momentos de duda y por celebrar nuestros logros como si fueran propios.

A nuestro profesor y mentor Juan Espinoza, cuya sabiduría y guía ha sido fundamental en la formación académica. Gracias por su dedicación y pasión por enseñar, por desafiarlos a superar nuestros límites y por brindarnos las herramientas necesarias para crecer como profesionales.

A todos aquellos que participaron en la realización de esta investigación, ya sea como colaboradores, informantes o sujetos de estudio. Su aporte y disposición fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo, y esperamos que los resultados obtenidos contribuyan de alguna manera al avance del conocimiento en este campo.

Por último, pero no menos importante, dedicamos este trabajo a nosotras mismas, por la constancia, disciplina y determinación para llegar hasta aquí. A los momentos de duda y frustración que logramos superar, convirtiéndolos en oportunidades de aprendizaje. Este logro es el resultado del esfuerzo y la dedicación, y nos llena de orgullo poder compartirlo con todos ustedes.

Esperamos que esta tesis, inspire a otros a seguir persiguiendo sus sueños, a no conformarse con lo establecido y a buscar constantemente nuevas respuestas.

Crisbely Pérez, Estefani Pérez y Emily Pérez

AGRADECIMIENTO

En este momento tan especial, queremos expresar nuestros más profundos agradecimientos a nuestros padres Carmen Silva, Richard Pérez y Sorangel Granadillo, Enrique Pérez su presencia y colaboración en cada etapa de esta ardua pero gratificante travesía académica ha sido invaluable. Juntos hemos enfrentado desafíos, superado obstáculos y celebrando logros, y no puedo imaginar haberlo hecho sin su incansable apoyo.

Sra. Carmen Silva, tu compromiso y dedicación en la colaboración de nuestra investigación han sido imprescindibles para el éxito de esta tesis. Tu agudeza intelectual, perspectiva única y habilidades complementarias han enriquecido cada capítulo y han elevado la calidad de nuestro trabajo, esta demás darte las gracias.

Además, queremos agradecer a nuestros familiares y amigos por su constante apoyo emocional y motivación. Sus palabras de aliento y confianza en nosotras nos han dado fuerzas para seguir adelante incluso en los momentos más desafiantes. Su amor incondicional ha sido un motor impulsor en nuestro camino hacia la excelencia académica.

No podemos dejar de mencionar a nuestro tutor Juan Espinoza y Profesor Antonio Flores, quienes nos han guiado con sabiduría y paciencia a lo largo de este proceso. Sus conocimientos expertos, orientación valiosa y retroalimentación constructiva han sido fundamentales para el desarrollo y la mejora de nuestra tesis.

Por último, pero no menos importante, queremos agradecer a nuestras parejas sentimentales Antonio Oviedo, Josmar Torres y Dixon Guerra que de alguna manera han contribuido a nuestro crecimiento académico y personal. Cada consejo y cada experiencia compartida han dejado una huella imborrable en nosotras.

Este logro no solo es nuestro, sino de todos aquellos que nos han apoyado en el camino. A cada uno de ustedes, gracias por creer en nosotras, por su paciencia y por su amor incondicional. Este éxito es un reflejo del esfuerzo colectivo y del poder del trabajo en equipo.

Crisbely Pérez, Estefani Pérez y Emily Pérez

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
Planteamiento del Problema	3
Objetivos de la Investigación	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos.....	6
Justificación de la Investigación	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
Antecedentes de la Investigación	8
Internacionales	8
Nacionales y Regionales	11
Bases Teóricas	13
Teoría de Control Interno según Holmes (1984):	13
Teoría De Las Cuentas Por Cobrar según Guajardo (2002):.....	14
El Control Interno.....	14
Importancia del Control Interno	15
Objetivos del Control Interno.....	15
Finalidad del Control Interno	16
Cuentas por Cobrar.....	16
Políticas de Cobranza	17
Bases Legales	17

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).	17
Ley Orgánica de la Administración Financiera del sector Público (2010):	17
Normas generales de control interno (2016):.....	18
CAPÍTULO III	21
MARCO METODOLÓGICO	21
Tipo y Diseño de la Investigación	21
Población y Muestra	23
Población	23
Muestra	24
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	26
Validez y Confiabilidad	26
Validez	26
Confiabilidad	27
CAPÍTULO IV	30
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	30
Técnicas de Análisis de la Información	30
CAPÍTULO V	40
LA PROPUESTA	40
CONTROL INTERNO COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA “TIENDA EL MACHETAZO, C.A.” DE SAN CARLOS- ESTADO COJEDES	40
Presentación	40
Fundamentación	41
Reseña de la Tienda el Machetazo, C.A	42
Visión	42
Misión	42
Organigrama de la Empresa	43
Objetivos de la Propuesta	43
Objetivo General	43

Objetivos Específicos	43
Factibilidad de la Propuesta	44
Factibilidad Técnica	44
Factibilidad Social	44
Factibilidad Económica	44
Análisis de Costo-Beneficio	45
Conclusiones	48
Recomendaciones:	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Nro.		Pp.
1	Operacionalización de las Variables	20
2	Distribución de la Población	24
3	Selección de la Población	25
4	¿Han considerado realizar una evaluación de riesgos?	31
5	¿Es necesario para la empresa implementar actividades de control gerencial?	31
6	¿Se realiza cumplimiento de las disposiciones legales y de los reglamentos?	32
7	¿Se presentan aspectos internos y externos que inciden en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar?	33
8	¿La empresa cuenta con normas de cobranza?	34
9	¿Es necesario para la empresa implementar actividades de control gerencial?	34
10	¿Existen características para hacer efectiva las provisiones por cobranza dudosa?	35
11	¿En el área administrativa existe un manual de normas y procedimientos del control interno de la empresa?	36
12	¿Son herramientas financieras las cuentas por cobrar que generan crédito líquido a corto plazo?	37
13	¿Es necesario hacer seguimiento y control a las actividades que se realizan en el área administrativa?	38
14	¿Considera necesario que en el área administrativa se lleve a cabo un registro presupuestario?	38
15	Costo-Beneficio	45
16	Plan de Acción	44
17	Programación de la formación	46
18	Cronograma de Control y Ejecución	47

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”



UNELLEZ

La Universidad que Siembra

**CONTROL INTERNO COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA “TIENDA EL MACHETAZO, C.A.”
DE SAN CARLOS- ESTADO COJEDES**

AUTORAS: PÉREZ S. CRISBELY C. C.I: V-28.241.016.

PÉREZ S. ESTEFANI V. C.I. V-29.723.491.

PÉREZ G. EMILY M. C.I.V-30.319.054.

TUTOR: MSC. JUAN ESPINOZA, C.I: V-5.743.434

AÑO: 2023

RESUMEN

El control interno, se conoce como el conjunto de procedimientos y acciones, que se utilizan para asegurar políticas y ordenanzas para que sean cumplidas tal y como son fijadas. El propósito de esta investigación fue: Proponer el control interno como estrategia de gestión para las cuentas por cobrar de la empresa "Tienda el Machetazo, C.A". Mitológicamente se desarrolla bajo la modalidad de proyecto factible, apoyada en diseño de campo no experimental y de nivel descriptivo. La población estuvo conformada tres (03) personas, por ser pequeña se tomó la totalidad para el estudio, en el área de administración y contabilidad de dicha empresa. Para la recolección de los datos se utilizó como técnica muestreo no probalístico de tipo intencional u opinativo un cuestionario contentivo de diez (11) ítems. La validez del instrumento se realizó a través del juicio de tres (03) expertos. La confiabilidad se determinó por medio del Kuder-Richardson, el resultado obtenido fue 0.81; la confiabilidad del instrumento es muy alta. Como resultado de la investigación se evidencio que no se realizaba un monitoreo de las cuentas por cobrar, por lo que no existe un adecuado control interno del área administrativa, por ende, se propone implementar las estrategias de gestión para el control interno. Con la estrategia desarrollada, se emplea fortalecer una eficiente gestión de la empresa.

Palabras Claves: Control, Gestión, Ordenanza.

INTRODUCCIÓN

El control interno permite llevar a cabo un correcto funcionamiento de las actividades dentro de una empresa, implementando normas y regulaciones con la finalidad de minimizar los riesgos que incurren en las operaciones, y a su vez alcanzar los objetivos, buscando la confiabilidad en los registros contables.

Por lo tanto, es un aspecto esencial en las operaciones de cualquier organización; Implica un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas diseñadas para garantizar que los activos de una organización sean precisos y que las operaciones se lleven a cabo de manera eficiente y efectiva. Por lo que, el control interno influye mucho en la gestión eficaz las cuentas por cobrar, ya que puede afectar el flujo de caja, la rentabilidad y la liquidez de la empresa. Por lo tanto, es imperativo tener una comprensión clara de qué son las cuentas por cobrar y su importancia en las operaciones comerciales. Castro (2017) dice que:

Son aquellas que forman parte de la administración financiera del capital de trabajo financiero, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de variables tales como políticas de crédito comercial concedido a clientes y estrategia de cobros.

La estructura de esta investigación se da, de la siguiente manera: En primer lugar, el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación. En segundo lugar, el Capítulo II, contiene el marco teórico, conformado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, legales y la operacionalización de las variables.

El capítulo III, se enfoca en el marco metodológico, centrándose en el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento y la técnica para el análisis de los datos. Para el Capítulo IV, se presenta el análisis e interpretación de los resultados de la investigación y el Capítulo V, hace referencia a la propuesta, conclusiones y recomendaciones, por último, las referencias y los anexos.

Por consiguiente, el presente trabajo de aplicación está estructurado en cinco (5) Capítulos. El Capítulo I: denominado El Problema, contenido de: Planteamiento del problema, Objetivos de la Investigación, Justificación, Alcances y Limitaciones; igualmente se presenta el Capítulo II, que lleva por nombre Marco Teórico, en el cual se evidencian los Antecedentes de la Investigación, las Bases Teóricas, Bases Legales y la Operacionalización de las Variables; seguidamente se encuentra el Capítulo III, que involucra el Marco Metodológico que contempla el Tipo y Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, Validez y Confiabilidad; llegando al Capítulo IV, referido al Análisis e Interpretación de Resultados, teniendo el Capítulo V referido a la propuesta, contenido de presentación, fundamentación, objetivos, factibilidad, análisis de costo beneficio, tabla de costo beneficio, plan de formación, cronograma de control y ejecución, junto a las Conclusiones, teniendo por último las Referencias Bibliográficas y Anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Toda organización necesita establecer procesos administrativos que permitan desarrollar, simplificar y controlar de manera más efectiva las labores realizadas por los empleados, es decir; en todas las organizaciones existen diferentes procesos administrativos dependiendo del departamento donde se ubique y uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas en el entorno actual son el del control interno en todos los departamentos; no exceptuando el de ventas y específicamente a las cuentas por cobrar; ya que representan para cualquier 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 misma. Generalmente en la empresa la inversión en cuentas por cobrar constituye una inversión muy importante de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. El departamento de administración juega un papel de suma importancia para las organizaciones ya que el manejo de los recursos financieros será clave para el éxito de una compañía.

Montgomery le da una mayor amplitud a la visión del control interno, al dividirlo en tres áreas fundamentales dentro de una organización: Control Interno Administrativo, Control Interno Contable y la Comprobación Interna, que comprende los procedimientos realizados para evitar fraudes. Al respecto, la NIA 400 define el sistema de control interno así:

“Todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.”

Por lo anterior es importante conocer la organización y los elementos que se tienen para aplicar estrategias adecuadas de control interno, fundamentales para dar una seguridad "razonable" del buen uso de la inversión y el logro de los objetivos previstos.

Una eficiente administración de cuentas por cobrar comienza desde el momento de la venta y facturación. Representa una proporción importante de los recursos de la empresa que se encuentran en poder del cliente por lo que las políticas de gestión y cobro deben ser lo más delimitadas posible y estar bien estructuradas, en cuanto al plazo para el pago es de gran importancia que vaya de acuerdo a las necesidades financieras de cada empresa. Es esencial que haya una congruencia entre las políticas de cuentas por cobrar y las de pago a proveedores ya que este último deberá ser mayor al periodo promedio de cobranza para no generar un desequilibrio en el capital de trabajo. En sí, al realizarse una venta a crédito, ese financiamiento o apalancamiento va a tener que ser soportado ya sea por tus proveedores o por los accionistas de la empresa al tener que invertir más capital.

Como apoyo para la gestión de administración de esta investigación; se aplicará el Control Interno como estrategia de gestión para las cuentas por cobrar de la empresa "Tienda El Machetazo, C.A." de San Carlos- Estado Cojedes, debido a que en visita y observación en los departamentos de administración de la misma; se evidenció que la empresa no cuenta con una política de crédito confiable y segura, no determina el periodo promedio de cobranza, es decir no existe registros que expresen las cuentas por cobrar, ni los número de días promedio que tardan los clientes en pagar sus cuentas; ocasionando esto la imposibilidad a cualquier persona de tener conocimiento de la Antigüedad de las deudas; con el objetivo de lograr realizar los cobros de las mismas en el término de los días propuestos aunque existe un manual de normas y procedimientos interno; el cual no aplican.

Una empresa que ofrece financiamiento a sus clientes debe tomar en cuenta que debe implementar políticas de crédito específicas y bien definidas para un mejor control de su cartera de clientes, esto puede hacer la diferencia entre una gestión exitosa y

productiva o un descontrol que puede llegar a afectar la liquidez y capacidad de pago posterior de la empresa.

Kellys Johana Rivera Montes. (2020) En su trabajo de grado titulado ANÁLISIS DEL SISTEMA CONTROL INTERNO CUENTAS X COBRAR DE LA EMPRESA PHARMACID S.A.S menciona que las cuentas por cobrar son uno de los rubros más importantes dentro del plan de cuentas de la organización, porque permite conocer cuál es el saldo de los clientes que tienen obligaciones económicas con la organización, las cuales la empresa tiene derecho a cobrar. De igual manera cita a Fred (2003; 56) el cual señala que “Las cuentas por cobrar representan el crédito que la empresa otorga a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de las operaciones de un negocio al entregárseles productos o servicios derivados de una venta”.

A partir de lo argumentado por el autor se destaca para esta investigación que: si las cuentas por cobrar no tienen un control óptimo, se corre el riesgo de que la empresa no logre recuperar el efectivo invertido en los materiales o productos adquiridos, pues al no realizar la cobranza en el tiempo óptimo, lo que originaría una descapitalización. Así mismo señala que toda empresa debe contar con sistemas de Control Interno, que de acuerdo con el Informe COSO, (1997: 456) son “aquellos procesos efectuados por los integrantes de una entidad, diseñados para cumplir con objetivos establecidos” para así poder garantizar en cierto grado su éxito en el mercado. Es por lo antes mencionado que surgieron las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa “Tienda el Machetazo, C, A”?
- ¿Cuáles son las políticas internas de créditos?
- ¿Cómo se pueden diseñar estrategias para recuperar su inversión; si no aplica control interno para gestionar sus cuentas por cobrar?

Lograr un proceso de cobranza efectivo y sano en la empresa es una tarea ardua que requiere de atención y de acciones preventivas, siempre será más sencillo cobrar una cuenta vigente que una vencida.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer el control interno como estrategia de gestión para las cuentas por cobrar de la empresa "Tienda el Machetazo, C.A"

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa "Tienda El Machetazo, C.A"
- Analizar las políticas crediticias de la empresa "Tienda El Machetazo, C.A"
- Diseñar estrategias de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa "Tienda El Machetazo, C.A"

Justificación de la Investigación

En toda organización el control interno es una actividad de obligatoria ejecución regularmente si se desea lograr las metas y objetivos; lo cual comprende la revisión minuciosa de todos los componentes que la conforman para dictaminar soluciones en función de posibles irregularidades, que conlleva múltiples riesgos. De esta forma toda organización que busque el éxito de la gestión administrativa entiende que esta radica en la coordinación de las acciones ejecutadas por todos los involucrados en pro de las metas y objetivos de la empresa, lo que supone a la gerencia el control, seguimiento y vigilancia de todas de las actividades operativas que se están realizando.

Como aporte teórico, la importancia de esta investigación radica en que se pretende implementar un plan de control interno como estrategia de gestión para las cuentas por cobrar en la empresa Tienda El Machetazo, C.A, con el fin de minimizar los riesgos que pueden originarse sobre el cobro de los créditos otorgados, generando así información confiable en un momento determinado y reflejar la verdadera situación de la empresa. Ésto en virtud de que en la realización del diagnóstico de dicha empresa se constató que no existe ningún tipo de registro, información, métodos de cobro, ni supervisión de estas, originando muchas veces la falta de cobro de los créditos otorgados a clientes de las empresas. Comprobándose la ausencia e insuficiente funcionamiento del control interno idóneos sobre las operaciones e información financiera que aseguran el correcto uso de los recursos a la empresa. 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 la empresa a cumplir con sus objetivos financieros. Además existen softwares que ayudan a tener un seguimiento óptimo de estas cuentas, con los cuales se pueden conocer el flujo de efectivo en función de las fechas de vencimiento de los clientes.

Desde el punto de vista socioeconómico se justifica por la importancia de proporcionar información necesaria a través de estrategias de control interno adaptada a las necesidades no solamente de la empresa en estudio, sino a otras empresas con características similares que requieran de mejoras en sus procesos contables, específicamente en el área de las cuentas por cobrar.

Esta investigación se encuentra enmarcada dentro de las líneas de investigación, en el área de Ciencias Económicas y Sociales correspondiente a Sistemas Contables, Administrativos y de Información, según el plan general de investigación de la UNELLEZ. La cual será de gran aporte para los futuros profesionales con carreras afines, ampliando sus conocimientos en la materia, expandiéndose a otras ramas que conlleven a la gestión de soluciones empresariales en el proceso de investigación y estudios posteriores relacionados con el área.

Su valor agregado se justifica como parte fundamental de la presente investigación permitiendo conocer y entender a fondo los factores que intervienen dentro de las cuentas por cobrar, así como también identificar la importancia de aplicar pautas eficientes con la finalidad de optimizar los procedimientos correctamente acerca de las funciones a ejecutar, así como también los recursos y tiempo establecido.

Respecto al ámbito nacional, contribuirá a generar una mejor cultura de cómo se debe aplicar las estrategias necesarias que puedan aportar a la empresa a optimizar el manejo de control interno a través de pautas adecuadas, con el fin conseguir la mayor eficiencia convirtiéndola en una ventaja comparativa frente a otras regiones, con la intención de extender dichas estrategias a otras empresas de cualquier área operacional y comercial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Los estudios previos que fundamentan el presente trabajo de grado son los siguientes:

Internacionales

Desde el ámbito internacional JERLY KARIME ALVARADO VASQUEZ. (2022) en su trabajo de grado titulado CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INGENIERIA INTEGRASAYOX S.A. AÑO 2020 – 2021 concluye que en el instante de examinar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la compañía de su investigación encontró errores de que éstas no cumplía con las normas y los métodos definidos de cobro, no llevan el control de vencimientos de las facturas, no poseen presente el peligro de facturar al comprador que poseen facturas a mucho tiempo días de cobro, que otorga información descriptiva y con más velocidad, información era de vender y salir de la mercancía. Actualmente la compañía está con inconvenientes financieros, observando una problemática que perjudicaba la liquidez financiera; así como además percibió el retrasó en los métodos administrativos y contables de la organización; originando el aumento de las facturas incobrables y la falta de liquidez en la compañía. De esa manera, el aumento de las facturas por cobrar reduce la fluidez de la organización, no permitiendo que la organización cumpla con sus obligaciones y pueda restituir su stock de inventarios, debido a que, de no lograr la igualdad de estas funcionalidades, deberá cerrar sus instalaciones. Radicando de aquí la importancia de nuestra investigación el cual nos afirma que buen control interno dentro de una organización es la estrategia fundamental para evitar que ésta se le incrementen cuentas incobrables que la puedan llevar a la falta de liquidez y cierre definitivo.; así mismo recomienda a la empresa aplicar políticas y emplear métodos que sirvan para la evaluación crediticia de los clientes y futuros clientes mediante la

verificación del historial crediticio, en análisis de sí posee la capacidad de pago y a su vez verificar la situación financiera en la que se encuentra el cliente y que se establezcan una base legal mediante normativas para la designación de las atribuciones en los distintos departamentos de la empresa para que de esta manera que cumpla con mayor eficiencia las funciones en cada área, esto principalmente para que facilitan la toma de decisiones al momento de ofrecer nuevos créditos. Por lo antes mencionado se muestra la importancia de aplicar el Control Interno como estrategia de gestión para las cuentas por cobrar de cualquier organización y nos proporciona información para apoyar esta investigación.

En el mismo ámbito se encuentra Andrade y Camones , (2022) en su tesis Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las MYPES del sector comercial farmacéutico, Lima Metropolitana 2020 argumentan que las Políticas de Crédito y Cobranza son una dirección de acción que se desarrollan para situaciones recurrentes con el objetivo de controlar el riesgo que asume una empresa al aplazar el crédito a sus clientes; objetan también las ventajas de tener una política de crédito definida: Se reconoce el credit managemet en la empresa y es la base para una cultura de créditos, Sirve de apoyo en las funciones de los empleados, Permite esclarecer las normas para otorgar el crédito comercial, Evita conflictos internos entre las áreas de finanzas y comercial, Es el manual de instrucciones y facilita la formación de los nuevos empleados, crea un acuerdo en la forma de tratar las operaciones comerciales, ayuda a evitar las actuaciones arbitrarias y las decisiones subjetivas, Elimina las condiciones especiales que se otorgan a algunos clientes privilegiados.

Siguiendo con Nolasco et al. (2020) indican que, en un estudio se evidencio que, “desde el enfoque económico y analítico, las cuentas por cobrar es un factor clave para poder tener estabilidad en la empresa. Donde un mal control de las cobranzas aumenta las deudas y crea inestabilidad en las finanzas”. Citado por Pariona Alfaro, Carmen. (2022) en su tesis Estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar en la institución particular utilizando COSO III, Lima 2022 Para optar el Título Profesional de Contador Público. (Pág. 13,14)

De igual manera cita a Guija y Terry (2021) donde revelan que, “las cuentas por cobrar están basadas por aspectos macroeconómicos y microeconómicos, donde indica que, no debe ser relevante las particularidades del ambiente económico. Es primordial contar con una estrategia de riesgos de las cuentas por cobrar para disminuir incidencias, como el riesgo crediticio, donde las organizaciones deberán tener supervisiones y control continuo de los préstamos que registran demora en sus cumplimientos de pago”.(Pág. 14)

Por otro lado; señala que después de analizar los problemas tanto internacional y nacional, efectuó las revisiones a nivel local, particularmente a las instituciones particulares, identificaron que las causas de la ineficiencia en las cuentas por cobrar son: falta de control administrativo, falta de comunicación, falta de coordinación, sobre todo la falta gestión en las políticas de cobranza, esto debido a que las instituciones desde inicios no implementaron políticas. En su investigación hace énfasis de que las cobranzas siempre tuvieron ineficiencia en cada periodo y esto es generalmente porque no hay un control de gestión al momento de realizar las cobranzas, el gran problema que existe es la falta de coordinación tanto de la jefatura como en el área de contabilidad y esto conlleva a que cada año se incremente las cuentas por cobrar. Finalmente se planteó incrementar estrategias, para poder tener una mejor misión y revisión en las cobranzas.

Moscoso y Echevarría (2015) que en el contexto general del Ecuador y a nivel empresarial, se puede decir que uno de los problemas es el uso adecuado de los sistemas de control interno, debería ser aplicado por las empresas en todos los departamentos que conforman la organización; de manera en particular, en el área de facturación y cobranzas, en la que se requiere la ejecución de un seguimiento continuo para garantizar que la información y las operaciones se desarrollan de la manera adecuada. Citado por Bach. Quispe y Edeli en su **TESIS PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EPS MARAÑÓN S.R.L. JAÉN.**

Lima, Badenas y López. (2017) En su trabajo de grado **ESTRATEGIAS DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE CLIMMCA C.A.** exponen las cuentas por cobrar son dispenseras de ingresos por eminencia de toda empresa u organización, porque suministra recursos financieros para el cumplimiento de sus compromisos con terceros y, asimismo, poder realizar inversiones, de ser necesario, de acuerdo a como se requiera en la empresa. Para esto, la gerencia de la organización establece políticas, procedimientos y lineamientos para un eficiente proceso de crédito, sustentándose en el análisis de la capacidad de pago del cliente.

Continuando en su trabajo concluyen que las cuentas por cobrar tienen su origen en las ventas o servicios a crédito en las empresas comerciales o de servicios y establece derechos exigibles para la empresa. A través de éstas, el usuario adquiere compromisos con la organización que le otorga una condición de exigibilidad a ese crédito. El incumplimiento de estas obligaciones puede ser causante de la disminución de la utilidad en beneficio de una empresa. (Pág 6).

Nacionales y Regionales

En el ámbito regional encontramos citamos a Flores Anthony. (2022) en su investigación **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TOMA DE DECISIONES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO NACIONAL DE PARQUES REGIÓN COJEDES** destaca, 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. Deben 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.

Igualmente menciona, el control interno se aplica en dos modalidades: control administrativo y control contable. El control administrativo se refiere al plan de organización, la cual establece métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas gerenciales, y el control interno contable, que está referido a los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables, ambos importantes para una efectiva gestión institucional.

Así mismo señala, que la creciente importancia del control interno a nivel mundial se debe a tres factores según Martínez (2012): Las estructuras de las organizaciones, que cada año se hacen más complejas; la protección del patrimonio, que requiere de un control interno para determinar el acceso y salvaguarda del patrimonio; y los cambios tecnológicos, el cambio más importante que resulta en las últimas décadas se relaciona con el procesamiento de la información (p. s/n). De esta forma, el control interno se constituye como un conjunto de planes, políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de una entidad u organismo, con la finalidad de proteger sus recursos, verificar la exactitud y sinceridad de su información administrativa y financiera, además; de promover la eficiencia, calidad y economía en las operaciones de la empresa con el objetivo de lograr el cumplimiento de la misión y metas de la organización. Continúa haciendo énfasis en Lozano y Tenorio (2015): Para la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un Sistema de Control Interno se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros (p. s/n).

De esta forma, se considera que todas las empresas deben tener un adecuado control interno, debido a que gracias a su correcta gestión también se puede evaluar la calidad de la tarea administrativa. Lo que obliga a que las empresas en la actualidad tengan una seguridad razonable de que las inversiones realizadas sean administradas considerando los principios de eficiencia, eficacia y economía, resultando fundamental el contar con herramientas de control en todos los departamentos o áreas de una organización. Dentro de una entidad económica, la información financiera muestra los

recursos con los que cuenta y en función a ello, los gerentes toman decisiones de negocio, inversión y operación en el ámbito financiero, laboral, legal o fiscal.

Es así entonces, como el control interno se considera un soporte administrativo esencial para cualquier organización.

En el ámbito nacional, las autores, Chiquito y Suarez (Valencia, Febrero 2023) realizaron un trabajo de grado titulado **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE INVENTARIO DE LA EMPRESA PROSEVIÑEDO, C.A., VALENCIA ESTADO CARABOBO** el cual en su justificación señalan que el control interno representa un pilar fundamental en las organizaciones, proporcionando una seguridad razonable sobre las operaciones a desarrollar, es necesario considerarlo como una herramienta indispensable en los procesos operativos para así realizar una efectiva administración de riesgos. A través de estos procesos se puede identificar, valorar y controlar los riesgos que afectarían a una entidad, por lo tanto, si no se detectan a tiempo y no se establecen controles preventivos, podría presentar dificultades que conllevan a un manejo inadecuado de procedimientos. Así mismo indica la importancia de las estrategias de control interno ya que proporcionar información necesaria adaptadas a las necesidades de la empresa en estudio, o a otras empresas con características similares que requieran de mejoras en sus procesos contables, donde se genera los principales ingresos de cualquier organización que comercialice, contribuyendo a generar una mejor cultura de cómo se debe aplicar las estratégicas necesarias que puedan aportar a la empresa a optimizar el manejo de control interno a través de pautas adecuadas, con el fin conseguir la mayor eficiencia convirtiéndola en una ventaja comparativa frente a otras regiones, con la intención de extender dichas estrategias a otras empresas de cualquier área operacional y comercial.

Bases Teóricas

Teoría de Control Interno según Holmes (1984):

De acuerdo a Holmes (1984), “El control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar

desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización” (p.1), por lo tanto, el control interno proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

Teoría De Las Cuentas Por Cobrar según Guajardo (2002):

Según Guajardo (2002), son definidas al igual que cualquier activo, como recursos económicos propiedad de una empresa a la cual generan un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante y entre las principales cuentas que están incluidas en este rubro se pueden mencionar las siguientes: clientes, documentos por cobrar, funcionarios y empleados y deudores diversos.

El Control Interno

El control interno es el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que coordinados entre sí buscan proteger los recursos de la entidad, además de prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa, en torno al cumplimiento de los objetivos planteados para determinado tiempo.

Para los autores Koontz y O`Donnell, “el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores”.

El control interno permite observar la eficiencia y eficacia de las operaciones y la confiabilidad de los registros, por lo que es un aspecto relevante en la gestión empresarial. Al respecto, la NIA 400 define el sistema de control interno así: “Todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error,

la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.”

Implementar un sistema de control de calidad a los encargos de auditoría es buscar que los procedimientos se realicen y desarrollen de la mejor manera, siguiendo las disposiciones establecidas en los Estándares Internacionales, específicamente las que conforman las siguientes normas: **NICC 1, NIA 200 y NIA 220.**

Importancia del Control Interno

Amaro A. (2011) “La Importancia del Control Interno en la Empresa” Donde manifiesta que el estudio y evaluación del control interno (C.I). Es uno de los puntos más importantes que se debe considerar en el proceso de gestión pública, ya que depende de su funcionamiento y aplicación que se medirá la buena gestión, la probabilidad y transparencia en el desempeño funcional y permitirá conocer, si la entidad garantiza el desempeño óptimo de su gestión, organización y manejo de sus recursos, así como de disponer inmediatamente las acciones correctivas pertinentes ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.

Objetivos del Control Interno

Las entidades del Estado implantan obligatoriamente sistemas de control interno en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales, orientando su ejecución al cumplimiento de los objetivos siguientes:

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.

- Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- Corresponde al Titular y a los funcionarios responsables de los órganos directivos y ejecutivos de la entidad, la aprobación de las disposiciones y acciones necesarias para la implantación de dichos sistemas y que éstos sean oportunos, razonables, integrados y congruentes con las competencias y atribuciones de las respectivas entidades.

Finalidad del Control Interno

Amaro A. (2011) “La Importancia del Control Interno en la Empresa” El propósito fundamental de establecer el control interno es disminuir el riesgo de errores, irregularidades, malas prácticas, fraudes y otras acciones que puedan afectar el cumplimiento eficiente de la gestión, mediante el establecimiento de políticas, normas y procedimientos.

El Control Interno es fundamentalmente una responsabilidad gerencial, desarrolladas en forma autónoma, correspondiendo ser ejercido por las autoridades, funcionarios y servidores Públicos como responsabilidad propia de las funciones inherentes a su ámbito de competencia.

La responsabilidad por la supervisión y monitoreo recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un Sistema de Control Interno, que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas y financieras se ajusten a las normas legales y reglamentarias aplicables a la organización.

Cuentas por Cobrar

Según Aranda, (2010) “Cuentas por cobrar son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios”. (p.17).

La mayoría de las empresas su forma de pago es a crédito, ya sea a corto plazo o largo plazo, según las políticas establecidas en las empresas.

Políticas de Cobranza

Según Ávila, (2007) “son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento” (p. 242).

En este proyecto se revisará el manual de políticas de cobranzas que posee la empresa en la actualidad.

Bases Legales

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Artículo 300: La ley nacional establecerá las condiciones para la creación de entidades funcionalmente descentralizadas para la realización de actividades sociales o empresariales, con el objeto de asegurar la razonable productividad económica y social de los recursos públicos que en ellas se inviertan.

Para un mejor control de todo lo que se quiera hacer, es preciso tomar en cuenta lo establecido por las leyes o estatutos del país, es por ello que se hace referencia al este artículo de la C.R.B.V el cual nos lleva a comprender que es la nación quien establece los escenarios para el reconocimiento al órgano correspondiente de competencias específicas o delimitadas ya sea al sector público o privado en el cual se lleve a cabo la actividad. Todo esto para garantizar el buen funcionamiento, basado en los recursos públicos que se inviertan en la misma.

Ley Orgánica de la Administración Financiera del sector Público (2010):

Artículo 132: El sistema de control interno de cada organismo será integral e integrado, abarcará los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y proyectos y, estará fundado en criterios de economía, eficiencia y eficacia. Es decir,

comprende un examen sistemático de los recursos, bienes y operaciones necesarias para el cumplimiento de los, planes, programas y presupuestos previstos de acuerdo a las políticas, objetivos y metas previamente establecidas por la institución.

Artículo 134: Corresponde a la máxima autoridad de cada organismo o entidad la responsabilidad de establecer y mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza, estructuras, y fines de la organización. Dicho sistema incluirá los elementos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en las normas y manuales de procedimientos de cada ente u órgano, así como, la auditoría interna.

Esta Ley tiene por objeto regular la administración financiera, el sistema de control interno del sector público, y los aspectos referidos a la coordinación macroeconómica, al Fondo de Estabilización Macroeconómica y al Fondo de Ahorro Intergeneracional. En tal sentido, podemos asegurar que los artículos de esta ley nos dan la garantía en base a lo que se está llevando a cabo.

Normas generales de control interno (2016):

Artículo 8: El sistema de control interno debe caracterizarse por ser aplicable, razonable, integral, integrado y congruente; abarcará los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, normativos y de gestión, así, como la evaluación de programas y proyectos, y estará fundado en criterios de economía, eficiencia y eficacia.

Artículo 12: El sistema de control interno es parte de los sistemas financieros, presupuestarios, contables, administrativos y operativos del órgano o ente y no un área independiente, individual o especializada.

Estas normas son garantes del control interno de los órganos y entes de la administración pública y facilita el ejercicio de las potestades de orientación, coordinación, ordenación y evaluación que sobre los mismos tiene legalmente asignada la contraloría general.

Se pueden decir que las presentes normas tienen por objeto establecer los estándares mínimos que deben ser observados por los órganos y entes de la administración pública, a los fines de organizar, establecer, mantener el sistema de control, interno.

Tabla N° 1. Operacionalización de las Variables

Objetivo General	Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems
Proponer el control interno como estrategia de gestión para las cuentas por cobrar de la empresa "Tienda el Machetazo, C.A"	Control interno	<p>“El control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización” Holmes (1984)</p> <p>Son definidas al igual que cualquier activo, como recursos económicos propiedad de una empresa a la cual generan un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante y entre las principales cuentas que están incluidas en este rubro se pueden mencionar las siguientes: clientes, documentos por cobrar, funcionarios y empleados y deudores diversos. Según Guajardo (2002).</p>	Gerencial	Evaluación de los riesgos	1
				Actividades de control gerencial	2
				Cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos	3
				Proceso de gestión	4
	Cuentas por cobrar		Contable	Normas de cobranza	5
				Revisión del listado	6
				Características	7
				Normas y procedimientos	8
				Norma de cobranza	9
				Seguimiento y control	10
				Registro presupuestario	11

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo y Diseño de la Investigación

Hablar de “tipos” es referirse a una situación o a un contexto general, ya que “tipos” engloba muchas formas de caracterizar, tipificar o expresar distintos modelos del conocimiento.

De acuerdo, con la metodología a utilizar a través del proceso de investigación que se está desarrollando la investigación es de naturaleza cuantitativa; ya que el tema de estudio se desarrolla con el objetivo de obtener conclusiones estadísticas para recopilar información procesable, proporcionando una mejor perspectiva para tomar decisiones de negocios importantes.

Puesto que la investigación documental es definida como aquella que se realiza mediante la consulta de documentos; también podemos confirmar que esta investigación pertenece a ella, ya que para realizar este estudio se examinó información sobre los libros y registros internos de la empresa en estudio; así mismo se efectuó una investigación de campo ya que se realiza en el mismo lugar y en el tiempo donde ocurre el fenómeno, obteniendo la información de forma ordenada y relacionada con el tema de interés a través de entrevistas y la observación de información.

Por otra parte, también se ejecutó la investigación no experimental ya que se realiza un estudio sin manipulación de información de las variables.

Este tipo de investigación se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. De acuerdo con Hurtado 2008:

“Un proyecto factible o investigación proyectiva, consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo” (P. 47)

Por lo anterior argumentamos nuestra investigación en el modelo proyecto factible, ya que este consiste en proponer estrategias que permitan dar soluciones al problema de la empresa “TIENDA EL MACHETAZO, C.A.” de la falta de control interno en las cuentas por cobrar ya que no cuenta con una política de crédito confiable y segura, no determina el periodo promedio de cobranza, es decir no existe registros que expresen las cuentas por cobrar, ni los número de días promedio que tardan los clientes en pagar sus cuentas; ocasionando esto la imposibilidad a cualquier persona de tener conocimiento de la Antigüedad de las deudas; con el objetivo de lograr realizar los cobros de las mismas en el término de los días propuestos.

Kerlinger (2002) sostiene que generalmente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio. “Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio”.

Para justificar el tipo de diseño de nuestra investigación presentamos la definición según los autores:

Palella y Martins (2006) afirman que:

“El diseño no experimental se trata de estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego ser analizados. El diseño no experimental puede ser transeccional o transversal. En este caso cumplen con la finalidad de recolectar datos para describir variables y analizar su impacto en un momento único”. (p.79).

El diseño transversal se divide en:

- Exploratorio: como su nombre lo indica, se trata de comenzar a conocer las variables que intervendrán en la investigación en un momento específico.
- Descriptivo: examinan el impacto de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, donde los resultados obtenidos se describen.
- Correlacional-causal: este tipo de diseño busca establecer la relación entre variables sin determinar las causas, o analizar el sentido de causa-efecto.

El diseño no experimental también puede ser alargado o evolutivo. En este tipo de diseño los datos son recabados en diferentes momentos con la finalidad de analizar su evolución, sus causas y los efectos. Un último subtipo del diseño no experimental es el diseño ex post facto, que se refiere a cuando el experimento es realizado después de acontecidos los hechos y el investigador

A saber, de lo anterior podemos sostener que esta investigación es desarrollada con un plan y estructura de estudio de diseño no experimental.

Población y Muestra

Población

De acuerdo con Hurtado (2007), define la población como “un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información” (p, 152)

Esto nos indica, que una población no necesariamente es representativa del universo simplemente es un subconjunto de él, delimitado por criterios específicos. En tal sentido, por población se puede precisar como el "conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". (Arias, 2012. p. 80). Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio. Por la cual la

población involucrada en este estudio estuvo conformada por el personal de administración, contabilidad, vendedores, cajeros y personal de almacén que labora en la empresa “Tienda El Machetazo, C.A” de San Carlos, Estado Cojedes.

Tabla N° 2. Distribución de la Población

Establecimiento	Cargo/Área	Numero de sujetos
“Tienda El Machetazo, C.A”	Personal del Departamento de Contabilidad	1
	Personal del Departamento de Administración	2
	Vendedores	3
	Cajeros	2
	Personal de Almacén	2
TOTAL		10

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)

Muestra

Según, Arias (ob. cit.), “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p, 81). Para seleccionar la muestra se utiliza una técnica o procedimiento denominado muestreo. Existen dos tipos básicos de muestreo: Probabilístico o Aleatorio y No Probabilístico. Siguiendo a Arias (ob, cit) se puedes describir los siguientes elementos para aplicar la mejor técnica de muestreo según el estudio que se realiza:

- **Muestreo Probabilístico o Aleatorio:** es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra. Este procedimiento se clasifica en:
 - **Muestreo al azar simple:** procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Dicha probabilidad, conocida previamente, es distinta de cero 0) y de uno (1).
 - **Muestreo al azar sistemático:** se basa en la selección de un elemento en función de una constante K. De esta manera se escoge un elemento cada k veces.

- **Muestreo estratificado:** consiste en dividir la población en subconjuntos cuyos elementos posean características comunes, es decir, estratos homogéneos en su interior. Posteriormente se hace la escogencia al azar en cada estrato.
- **Muestreo por conglomerados:** parte de la división del universo en unidades menores denominadas conglomerados. Más tarde se determinan los que serán objeto de investigación o donde se realizará la selección.
- **Muestreo no probabilístico:** es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra. Éste se clasifica en:
 - **Muestreo casual o accidental:** es un procedimiento que permite elegir arbitrariamente los elementos sin un juicio o criterio preestablecido.
 - **Muestreo intencional u opinático:** en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador.
 - **Muestreo por cuotas:** se basa en la elección de los elementos en función de ciertas características de la población, de modo tal que se conformen grupos o cuotas correspondientes con cada característica, procurando respetar las proporciones en que se encuentran en la población. (p, 83-86)

En consecuencia, a lo anterior para los efectos de esta investigación, se utilizó un subconjunto representativo y finito de la población; seleccionado a través de la técnica de muestreo no probalístico de tipo intencional u opinático; en este caso los elementos fueron escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por las investigadoras seleccionando de la población limitada para el objeto de estudio de:

Tabla N° 3. Selección de la Población

Establecimiento	Cargo/Área	Numero de sujetos
“Tienda El Machetazo, C.A”	Personal del Departamento de Contabilidad	1
	Personal del Departamento de Administración	2
TOTAL		3

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Considerando lo planteado por Arias (Ob, cit) “se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p, 67). Así mismo Arias (ob.cit.) menciona “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p, 68).

En concreto se confirma que para esta investigación se utilizaron como técnicas de recolección de datos; el análisis documental y de contenido; ya que obtuvimos información a través de computadoras de la empresa “Tienda El Machetazo, C.A”, así como de registros y notas de libros contables. También se utilizó las técnicas de observación directa y estructurada donde se les dio a las investigadoras la facilidad de percibir la realidad del objeto de investigación, directamente del escenario desarrollado y con la realización de una lista de cotejo a fin de determinar los elementos que intervienen en el control interno de las cuentas por pagar dentro de la empresa “Tienda El Machetazo C.A” de San Carlos, Estado Cojedes.

En este sentido los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014:316), expresan que “la observación directa consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta”. De igual manera se utilizó las técnicas de encuesta escrita y la entrevista no estructuradas ya que la información también fue realizada a través de notas escritas.

Validez y Confiabilidad

Validez

Siguiendo a Balestrini (2006), nos señala lo siguiente:

“Una vez que se han definido y diseñado los instrumentos y procedimientos de recolección de los datos, atendiendo al tipo de estudio de que se trate, antes de aplicarlos de manera definitiva en la muestra seleccionada, es conveniente someterlos a prueba, con el propósito de establecer la validez de estos en relación al problema investigado Esta prueba previa de los instrumentos y procedimientos de recolección de los datos, denominada prueba piloto, estudio piloto, pre test, test preliminar o

investigación de ensayo, debe ser introducida en el marco del proceso de toda investigación, en la medida, que permite someterlos a ciertos correctivos, refinarlos y validarlos.” (p. 166)

Algunos autores los señalan como **Validez de Expertos of face validity**, “la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con “voces calificadas” (p. 204).

Según autores como Fuentes (1989) establece que validez “designa la coherencia con que un conjunto de puntajes de una prueba mide aquello que deben medir” (p.103). La validez se refiere al grado en que una prueba proporciona información que es apropiada a la decisión que se toma. Se recomienda la validez del instrumento por criterio de tres expertos, dos especialistas en la gestión contable y un docente experto en Metodología de investigación, quienes hicieron revisión del instrumento mediante un formulario de validación, sugiriendo ciertas o alguna modificación al cuestionario de recolección de datos cosa que permitió obtener mejores aportes mediante sus aplicaciones.

En argumento a la presente investigación, se determinó por medio del juicio de expertos la evaluación, tanto la organización como la coherencia de las preguntas con los objetivos y variables planteadas siendo éstas últimas sometidas a un proceso de operacionalización para constatar la correspondencia de las mismas con los ítems o preguntas compuestas en el cuestionario. Dichos expertos pertenecientes a la Universidad Nacional Experimental De Los Llanos Occidentales “EZEQUIEL ZAMORA” fueron:

- Andrés Salazar, MSc en Educación Universitaria
- Jenny Pérez, Licda. Contaduría Pública
- Jackson Álvarez, MSc en Gerencia Pública

Confiabilidad

Sampieri (2001) define el criterio de confiabilidad, que “hace referencia al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales, consistentes y coherentes” (p.277). Es decir, que si aplicamos de manera consecutiva

este instrumento al mismo sujeto de investigación u objeto produce resultados iguales con un grado de precisión o exactitud.

Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizará el método de Kuder-Richarson 20, el cual, permite obtener una confiabilidad a partir de la información obtenida con una sola aplicación del test. Siendo éste, Coeficiente de consistencia interna, la cual, puede ser implementada en cuestionarios de ítems dicotómicos, así mismo, cuando existan alternativas dicotómicas con respuestas correctas e incorrectas.

La fórmula 20 (KR-20) de Kuder-Richardson calcula una medida de confiabilidad de la consistencia interna para las medidas con opciones dicótomas (acierto - error), publicada por primera vez en 1937. Es análoga al α de Cronbach, con la diferencia de que la de Cronbach se utiliza para medidas (continuas) nodicótomas. Un alto coeficiente KR-20 (e.90) indica una prueba homogénea.

En consecuencia la fórmula que representa al Kuder Richardson es la siguiente:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} * \frac{st^2 - \sum p.q}{st^2} \quad st^2 = \frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n}$$

De donde:

K = número de ítems del instrumento.

P = personas que responden afirmativamente a cada ítem.

Q = personas que responden negativamente a cada ítem.

St² = varianza total del instrumento

X_i = Puntaje total de cada encuestado.

Por lo antes expuesto para los efectos de esta investigación se empleó el término mencionado enfocado como el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento en relación con las características que pretende medir, a esto, el autor, denomina confiabilidad de consistencia interna a homogeneidad.

A su vez Hernández, Fernándezy Batista (ob, cit), comentan que “para estimar la confiabilidad de su instrumento lo debe aplicar a su muestra y sobre la base de los resultados calcular tal coeficiente” (p. 208).

Empleo del Cálculo

$$K^{R-20} = \left(\frac{11}{11-1}\right) * \left(8,33 - \frac{2,22}{8,33}\right)$$

$$K^{R-20} = 1,1 * 0,73$$

$$K^{R-20} = \mathbf{0.81}$$

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez aplicado el instrumento de recolección de información se realiza la presentación y análisis de los datos, los cuales se presentan a través de tablas de estadísticas descriptivas basadas en frecuencias y porcentajes que se alcanzaron con los datos recolectados mediante un cuestionario de 11 preguntas con respuestas alternativas; el cual fue dirigido al área administrativa de la “Tienda El Machetazo, C.A” de San Carlos, Estado Cojedes., posteriormente se realizó la interpretación de estos resultados mediante la elaboración de tablas donde se presentan los porcentajes de cada respuesta, manteniendo el orden de las preguntas del instrumento.

Técnicas de Análisis de la Información

Según Arias (2004), “en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan” (p.99).

Por su parte, la **Normativa de Trabajo Especial De Grado Para Los Estudiantes De Pregrado Adscritos Al Programa Ciencias Sociales UNELLEZ/ Vipi. Cita**

“Estableciendo los criterios que Balestrini (2006), al considerar: Al culminar la fase de recolección de la información, los datos, han de ser sometidos a un proceso de elaboración técnica, que permite recontarlos y resumirlos; antes de introducir el análisis diferenciado a partir de procedimientos estadísticos; y posibilitar la interpretación y el logro de conclusiones a través de los resultados obtenidos” (p. 169).

Durante esta etapa, se realiza una descripción sobre la técnica que empleara para el análisis de los resultados, detallando el procedimiento a seguir para el tratamiento de los datos obtenidos en el proceso de aplicación del instrumento.

Para observar y analizar el contenido de la presente investigación, fue necesario utilizar los métodos basados en técnicas porcentuales que proporcionan resultados cuantitativos; además de la discusión para analizar la información obtenida.

Tabla Nro. 4 ¿Han considerado realizar una evaluación de riesgos?

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
1	2	66.67%	1	33.33%	0	0%	3	100,00%

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)



Análisis: Se puede evidenciar que el 66,67% del personal encuestado al que se le aplicó la pregunta si cree necesario realizar una evaluación de riesgos dentro de la empresa, mientras que el otro 33.33% respondió de forma negativa. Según Ramírez, C. (2002:189), la evaluación de riesgos: “Es el proceso dirigido a estimar las consecuencias de un peligro, para que la organización esté en condiciones de tomar una decisión sobre la necesidad de adoptar medidas de mitigar los riesgos.”.

Tabla Nro. 5 ¿Es necesario para la empresa implementar actividades de control gerencial?

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
2	3	100%	0	0%	0	0%	3	100,00%

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)



Análisis: El 100% de los encuestados está de acuerdo en que es sumamente necesario implementar actividades de control gerencial, estando conscientes de que los resultados llevarán a la empresa a conseguir los objetivos marcados. Según Henri Fayol, el control en una empresa consiste en que todo se efectúe de acuerdo al plan que ha sido adoptado, a las órdenes dadas y a los principios establecidos. Su objeto es señalar los errores a fin de que sean rectificadas y prevenir que ocurran nuevamente.

Tabla Nro. 6 ¿Se realiza cumplimiento de las disposiciones legales y de los reglamentos?

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
3	2	66,67%	1	33,33%	0	0%	3	100,00%

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)



Análisis: El 66,67% de la población encuestada afirma que el si se cumple las disposiciones legales y de los reglamentos. Sin embargo, el 33.33% de los encuestados respondieron de forma negativa. De esta manera, Eduardo Cordero 2018 señala en términos amplios se denomina reglamento a toda disposición normativa que emana de un órgano público y que tiene un carácter secundario a la ley, dictada en virtud de una facultad expresamente atribuida por el ordenamiento.

Tabla Nro. 7 ¿Se presentan aspectos internos y externos que inciden en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar?

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
4	1	33,33%	2	66,67%	0	0%	3	100,00%

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)



Análisis: Se pueden apreciar en los resultados obtenidos que el 33.33% de los encuestados cree que existen procesos que inciden en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar, Sin embargo el 66.67 % de los encuestados no consideran que existan aspectos que incidan en la gestión de estas, Olga Mejías 2021 dice “La gestión de cobranza es un proceso que debe estar estructurado de acuerdo a las necesidades, las políticas y un manual de funciones; el mismo que debe ser monitoreado y

comunicado periódicamente a los colaboradores del área para que la empresa sea capaz de utilizar sus fondos propios sin depender del financiamiento de terceros”

Tabla Nro. 8 ¿La empresa cuenta con normas de cobranza?

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
5	2	66,67%	1	33,33%	0	0%	3	100,00%

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)



Análisis: Se puede evidenciar que el 66.67% del personal encuestado al que se le aplicó la pregunta dice que la empresa sí posee normas de procedimientos de cobranza, mientras que el otro 33.33% respondió de forma negativa. Para Chiavenatto (1997, p. 21), las normas de cobranza, se refieren a un carácter de exigencia, alcanzando a todo lo que concierne al desempeño de una función en el departamento de cobranzas. Representan para una organización, un apoyo fundamental, ya que, por medio de su establecimiento, estas canalizan la conducta de los individuos dentro de las empresas.

Tabla Nro. 9 ¿Es necesario para la empresa implementar actividades de control gerencial?

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
6	2	66,67%	1	33,33%	0	0%	3	100,00%

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)



Análisis: Se puede observar que solo el 66.67% de la población reconoce que la institución cumple con la revisión del listado de las cuentas por cobrar. Sin embargo, el 33.33% de la población encuestada no poseen conocimiento acerca de este proceso importante para el bienestar financiero tanto del área administrativa como del resto de la organización. Las cuentas por cobrar, según Guajardo (2002), son definidas al igual que cualquier activo, como recursos económicos propiedad de una empresa a la cual generan un beneficio en el futuro.

Tabla Nro. 10 ¿Existen características para hacer efectiva las provisiones por cobranza dudosa?

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
7	2	66,67%	1	33,33%	0	0%	3	100,00%

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)



Análisis: Tal como se observa, el 66.67% de la población considera que se pueden aplicar ciertas características para hacer más efectiva la cobranza de deudas como medio de apoyo para mejorar la dirección de la empresa, mientras que el 33.33% de los encuestados, respondieron de forma negativa a la pregunta ya planteada. Giraldo Jara, 2005, p 06, denomina cobranza dudosa a aquellos clientes que por diferentes motivos demoran en pagar las cuentas, convirtiéndose según el grado de incobrabilidad, en morosos, en gestión judicial, o en insolvente.

Tabla Nro. 11 ¿En el área administrativa existe un manual de normas y procedimientos del control interno de la empresa?

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
8	2	66,67%	0	33,33%	0	0%	3	100,00%

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)



Análisis: Los resultados de la tabla muestran que el 66.67% de la población cree que mediante la aplicación y cumplimiento del manual de normas y procedimientos de control interno se podrá generar muchos beneficios para la institución, incluyendo la solvencia de la mayoría de las cuentas por cobrar que permitan disminuir la falta de ingresos y pérdidas de la empresa. Por otro lado, el 33.33% de la población encuestada estima que el control interno y el uso del manual no generaría dichos beneficios.

Ing. María Eugenia Vivanco Vergara (2017) indica que Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de una empresa; estos ayudaran a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución.

Tabla Nro. 12 ¿Son herramientas financieras las cuentas por cobrar que generan crédito líquido a corto plazo?

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
9	2	66,67%	1	33,33%	0	0%	3	100,00%

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)



Análisis: Como se observa en la tabla, el 66.67% de los encuestados indicaron que si Son herramientas financieras las cuentas por cobrar que generan crédito líquido a corto plazo, mientras que el 33.33% no conocen de esa información. Según Kely Mirian y León Tafur (Abril- 2019) describen las herramientas financieras que se deben considerar en una empresa serian: los estados financieros, la toma de decisiones, las proyecciones financieras y aplicación de las políticas de capital de trabajo y una buena administración.

Tabla Nro. 13 ¿Es necesario hacer seguimiento y control a las actividades que se realizan en el área administrativa?

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
10	2	66,67%	1	33,33%	0	0%	3	100,00%

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)



Análisis: Se puede observar en la tabla, que el 66.67% de los encuestados respondieron de manera positiva a la interrogante, a su vez, el otro 33.33% no posee conocimiento acerca del este proceso en el área administrativa. De acuerdo a lo establecido por Emprendepyme (s/f), es necesario evaluar y realizar control de un problema después de poner en marcha alguna actividad. Si el resultado no es el que se esperaba se debe mirar si es porque debe darse un poco más de tiempo para obtener los resultados o si definitivamente la decisión no fue la acertada.

Tabla Nro. 14 ¿Considera necesario que en el área administrativa se lleve a cabo un registro presupuestario?

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
11	2	66,67%	1	33,33%	0	0%	3	100,00%

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)



Análisis: El 66.67% de la población encuestada afirma que el área administrativa si es necesario un registro presupuestario, siendo importante para el cumplimiento de las metas propuestas por la empresa y a su vez proyectar una productividad estable, confiable y exacta. Sin embargo, el 33.33% de los encuestados respondieron de forma negativa. De esta manera, IBM TRIRIGA (2020) argumenta que los registros presupuestarios especifican los costos destinados a un proyecto, los costos anticipados a lo largo del proyecto y los cambios en el presupuesto, lo que es de suma importancia llevar un control de las entradas y salidas de dinero en la empresa.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

CONTROL INTERNO COMO ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARA LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA “TIENDA EL MACHETAZO, C.A.” DE SAN CARLOS- ESTADO COJEDES

Presentación

Es necesario llevar un control interno y así tener un mejor manejo de las cuentas por cobrar, convirtiéndose en un apoyo para la toma de decisiones. Además, que dicho control busca proteger los activos de la organización. En términos generales, el control interno se convierte en una herramienta vital para garantizar que los procesos relacionados a las cuentas por cobrar, los cuales requieren un mayor énfasis en el control interno para así tener la eficiencia y la precisión en la gestión de estas cuentas, para que sean precisos, eficientes y confiables.

Chiavenato, (2004) todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, 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.

Según los resultados del estudio, se plantea proteger los recursos de la empresa “Tienda el Machetazo” C.A Tomando como referencia los resultados de la encuesta y se propone un conjunto de estrategias de control interno con miras a mejorar la toma de decisiones en el área administrativa 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 algunas faltas y desviaciones en cuanto a la inexistencia de un control interno en esa área y buscar obtener una mayor eficiencia en la gestión.

Por lo anterior se ha desarrollado una propuesta, que contiene fundamentación, objetivos, factibilidad, tabla de costos – beneficios y la estructura del contenido de la propuesta que muestra las etapas de seguimiento y control, así mismo, el cronograma de ejecución y control, y por último las reflexiones finales, conclusiones y recomendaciones.

Fundamentación

Es importante mantener un sistema de control interno, para gestionar las cuentas por cobrar de la empresa “Tienda el Machetazo, C.A”, ya que es fundamental su correcto funcionamiento para facilitar así la efectividad y productividad. Sin embargo, es necesario llevar un buen manejo del control interno en la organización, para evitar errores y fraudes, por lo que, a través del mismo, se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de objetivos operativos y financieros, entre tanto la compañía opera razonablemente, minimizando los riesgos.

Uno de los beneficios más importantes para que este estudio se vea encaminado hacia el aumento de los ingresos y reducción de las pérdidas, manteniendo la eficiencia y eficacia, contribuyendo a la maximización de las riquezas de los accionistas, el desarrollo de las actividades de la empresa, debe mantener concordancia con sus objetivos, misión y visión. Por otra parte, se puede decir que otros beneficios que aporta, son la presentación de informes financieros oportunos y fiables, con los cuales se obtiene una mejora de las condiciones. Es por ello, que se proponen estrategias de gestión de las cuentas por cobrar que permitan la optimización de la toma de decisiones, así como, una mayor transparencia en la gestión de la dirección de administración de la Empresa Tienda el Machetazo C.A

Reseña de la Tienda el Machetazo, C.A

Tienda El Machetazo, C.A. es una empresa familiar; ubicada en la Avenida Bolívar de San Carlos, Estado Cojedes dedicada a las actividades de compra- venta al mayor y detal de prendas de vestir para damas, caballeros y niños, propiedad del ciudadano Antonio Cesar Colavita Nardella y su hermana María América Colavita. Fue constituida el once de julio del 2013 aunque ya se encontraba funcionando con su anterior registro como “MACHETAZO S.R.L”; la cual era propiedad del padre de los actuales propietarios; quien se la había comprado a unos cubanos; comentándoles que el nombre se debía a una tienda exitosa que había en Cuba. Esta primera tienda ofrecía prendas de diferentes estilos de alta gama y moda popular, pero a bajos precio para todo tipo de público o clientes.

Actualmente se ha insertado en el mercado ofreciendo prendas de vestir originales de las principales marcas de calidad como Wrangler, Levis, Ke, Dabiani entre otras; ofrece exclusividad para caballeros, haciéndose popular debido a su concepción de “moda clásica y moderno” para el caballero actual con estilo y que desee prendas de excelente calidad, además de ofrecer precios accesibles y amable atención de parte de su propietario y encargada. Su logotipo es el reflejo perfecto de una identidad corporativa simple: una tipografía con letras y figura en color negro, el cual representa el estilo que caracterizan a la tienda. Es preciso señalar que el éxito de ésta es peculiar, pues no hace publicidad. Todo esto está ligado a la propia personalidad de la empresa, la cual también es similar a la de su creador, una persona que es austero en cuanto a lujos.

Visión

Ser la primera opción en el mercado, ofreciendo productos de excelencia, calidad y vanguardia en moda, incrementado en valor de la organización e implementar estrategias para nuevos posicionamientos.

Misión

Ofrecer exclusividad para caballeros, haciéndose popular debido a su concepción de “moda clásica y moderno” para el caballero actual con estilo y que desee prendas de excelente calidad, además de ofrecer precios accesibles.

Organigrama de la Empresa



Figura N° 2. Organigrama Tienda el Machetazo, C.A, Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2024)

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Consolidar el control interno como estrategia de gestión en las cuentas por cobrar de la empresa "Tienda el Machetazo, C.A"

Objetivos Específicos

- Gestionar el proceso de venta y registro de cuentas por cobrar de la empresa Tienda El Machetazo, C.A con la finalidad de disminuir el indicador negativo de cuentas incobrables.
- Actualizar formatos para registro de cuentas por cobrar de la empresa a fin de realizar

los registros correspondientes de las cuentas de manera exacta y controlada para realizar el cobro de los mismos bajos las condiciones y fechas otorgadas.

- Contar con un plan de capacitación y adiestramiento para que el personal administrativo con el fin de adquirir conocimientos y habilidades del sistema de facturación y ventas que tienen; así como el llenado de los formatos internos para ser utilizado de mejor forma.

- Presentar proyecto a la junta directiva de la empresa Tienda El Machetazo, C.A.

Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Técnica

El estudio es factible ya que la empresa cuenta con los recursos tecnológicos y humanos necesarios para asegurar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos, que ayudan a la toma de decisiones necesarias para reducir los riesgos y lograr los objetivos que se pretenden llevar a cabo en la entidad.

Factibilidad Social

La información obtenida de las encuestas y cuestionarios realizados por los investigadores durante el desarrollo del estudio se evidencia en el gran interés colaborativo por los integrantes de la empresa y la asignación de responsabilidades a los mismos en las actividades que resultan de las personas directamente involucradas en la propuesta.

Factibilidad Económica

En este punto, el costo de aplicar estrategias de control interno es económicamente viable porque no representa ninguna inversión monetaria fuera del alcance de la empresa, ya que no genera los fondos necesarios para lograr la productividad de los empleados.

Análisis de Costo-Beneficio

Tabla N° 15. Costo-Beneficio

Descripción	1era semana	2da semana	3era semana	4ta semana	Total del mes
COSTOS					
Honorarios del facilitador	680,00bs	680,00bs	680,00bs	680,00bs	2.720,00bs
Refrigerio e hidratación	80,00bs	80,00bs	80,00bs	80,00bs	320,00bs
Total de costos	780,00bs	780,00bs	780,00bs	780,00bs	3.040,00bs
BENEFICIOS					
Recursos asignados al área administrativa		5.500,00bs		5.500,00bs	11.000,00bs
Total de beneficios		5.500,00bs		5.500,00bs	11.000,00bs
B-C		3.940,00bs		3.940,00bs	7.960,00bs

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)

Dado el resultado anterior, es totalmente viable, debido a que los costos son relativamente bajos, ya que los Honorarios Profesionales dictados por el Contador capacitador que impartirá charlas e información estará regido por el Instrumento Referencial Nacional de Honorarios Mínimos Colegio de Contadores Público, el cual estipula en la (página número 3) del artículo 7, la Consulta Profesional (por hora) para el mes de septiembre será en bolívares 680,00, el cual, será multiplicado por 4 que corresponde a cuatro semanas que contiene el mes, para un total mensual de 2.720,00 bolívares. A su vez, por día, el costo del refrigerio para el facilitador y los trabajadores será de 80,00 bolívares, al mes serán 320,00 bolívares.

Por su parte, el beneficio financiero supera los costos, arrojando una rentabilidad favorable para la empresa, ya que permitirá la actividad laboral, por medio de funciones administrativas, además de contables que permitan el desarrollo apropiado de las operaciones comerciales, por tal motivo, se recomienda la aplicación de la propuesta, debido a que se considera totalmente viable.

Tabla Nro. 16. Plan de Acción

OBJETIVOS ESTRATEGICOS PRIORIZADOS	PRONÓSTICO	OBSTÁCULOS	CAPACIDADES	POSICIÓN DIRECTIVOS	ESTRATEGIAS SELECCIONADAS
-Gestionar el proceso de venta y registro de cuentas por cobrar de la empresa Tienda El Machetazo, C.A con la finalidad de disminuir el indicador negativo de cuentas incobrables.	- Mejorar razonablemente el desarrollo de los procesos de registros y cobros de factura a fin de que la información financiera sea completa y veraz.	- Que el personal no verifique y revise facturas de ventas de crédito, así como también se niege a realizar el cobro de las mismas en las fechas determinadas y de llenar formularios que serán necesarios para crear un respaldo de los créditos realizados.	- Conocimientos del tema por parte de las investigadoras.	- Favorable	- Se le imparte conocimiento al vendedor de cómo llenar y realizar la revisión de ventas e informes para el departamento de administración sobre las condiciones en que se ha realizado la venta y la gestión de su factura para la entrega al cliente.
Actualizar formatos para registro de cuentas por cobrar de la empresa a fin de realizar los registros correspondientes de las cuentas de manera exacta y controlada para realizar el cobro de las mismas bajo las condiciones y fechas otorgadas.	-Mantener facturas de ventas a crédito por sistema y utilizar formatos con el fin de realizar registros de cuentas por cobra según sistema para llevar un control constante.	- Que el personal realice registros no específicos ni detallados al momento de registrar la información requerida	- Conocimientos del tema por parte de las investigadoras.	- Favorable	- Cotejar y comparar formatos de registros de ventas para actualizar el sistema de cobro de la empresa y registro de sus ventas

<p>- Contar con un plan de capacitación y adiestramiento para que el personal administrativo con el fin de adquirir conocimientos y habilidades del sistema de facturación y ventas que tienen; así como el llenado de los formatos internos para ser utilizado de mejor forma.</p>	<p>- Mejorar los conocimientos y habilidades del personal sobre el sistema de facturación y ventas así como el llenado de formatos utilizados por la empresa delimitando funciones en las tareas diarias.</p>	<p>- Que el personal se niegue a asistir a las formaciones realizadas por la empresa.</p> <p>- Inconformidad del personal al asumir las responsabilidades y tareas diarias asignadas por la empresa al momento después de la capacitación.</p>	<p>-Conocimientos del tema por parte de las un profesional.</p>	<p>- Favorable</p>	<p>- Determinar las habilidades adquiridas por el personal al momento de la capacitación para asignar funciones según el área o departamento a fin de mejorar la coordinación dentro de la empresa al momento de cotejar cuentas por cobrar.</p>
---	---	--	---	--------------------	--

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)

Tabla Nro. 17. Programación de la formación

Nombre del curso: Adiestramiento para el área administrativa.

MÓDULO	DESCRIPCIÓN	CONTENIDO	RECURSOS	DURACIÓN
1	Manejo del sistema de facturación y ventas VALERY	Comenzaremos con una vista general de los reportes de ventas. Después definiremos/discutiremos acerca de las condiciones en que se otorga las ventas a crédito. Y las recomendaciones para las revisiones periódicas mediante el sistema de estas teniendo un control entre mercancía facturada a crédito y las ventas diarias.	Materiales: Uso de WhatsApp y Telegram, entre otros. Humanos: Contador Particular	2 Horas teórico prácticas Semana 1 Modalidad: Virtual
2	Manejo del sistema de facturación y ventas VALERY	Cubriremos el adiestramiento y capacitación del personal del uso correcto del sistema Valery utilizado por la empresa, donde se mostrará la forma correcta de registrar las ventas a créditos y el llenado de formatos para mejorar la información sobre sobre deudas vencidas.	Materiales: Uso de Computadores y libretas, entre otros, Humanos: Contador Particular	2 Horas teórico prácticas Semana 2 Modalidad: Presencial
3	Reconocimiento de segregación de funciones y orientación del correcto llenado de formatos internos	Se clasificará a los distintos departamentos que hacen contacto directo con el departamento de ventas y facturación con el fin de dividir operaciones y reducir la posibilidad de errores, y se especificara cada una de las funciones de los departamentos.	Materiales: Uso de WhatsApp y Telegram, entre otros. Humanos: Contador Particular	2 Horas teórico prácticas Semana 3 Modalidad: Virtual
4	Reconocimiento de segregación de funciones y orientación del correcto llenado de formatos internos	Según la clasificación y análisis de los distintos departamentos se pretende secretar funciones según la información adquirida del módulo 1, 2 y 3; Así mismo involucraremos un intensivo del correcto llenado de formatos internos sobre los registros de ventas a crédito	Materiales: Uso de WhatsApp y Telegram, entre otros. Humanos: Contador Particular	2 Horas teórico prácticas Semana 4 Modalidad: Presencial

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2023)

Tabla Nro. 18. Cronograma de Control y Ejecución

ACTIVIDAD	2023			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Presentar la propuesta a los directivos de la empresa.				
Impartir curso con el profesional particular.				
Actualizar y entregar nuevos formatos para registro de cuentas por cobrar de la empresa.				
Evaluación (en esta etapa se debe conocer como fue la formación desarrollada al personal de la División de Administración, así como también si el funcionamiento de los nuevos formatos).				

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez (2024)

Conclusiones

Es importante recalcar que el control interno es una herramienta administrativa importante la cual debe contar con profesionales que tengan la predisposición y la entrega institucional con la finalidad de mantener el orden de las cuentas y así mismo facilitar el cobro de estas implementando el sistema de control establecido por la empresa.

Desde la primera instancia se pudo conocer que la situación referente al control interno del área administrativa de la Tienda El Machetazo C. A, era deficiente al no contar con un sistema de registro óptimo y el poco conocimiento del personal sobre las normativas y el manejo presupuestario así como también la poca verificación de las cuentas a saldar o cobrar.

En el mismo orden de ideas para identificar debilidades y fortalezas presentes en el sistema de control interno administrativo de la empresa se pudo evidenciar que a pesar de que el área administrativa cuenta con poco personal no se realizan correctas revisiones del registro de cuentas por cobrar y el cobro de estas.

Por tal motivo la Tienda El Machetazo, C.A debe desarrollar un plan de formación para capacitar al área administrativa que le permita adquirir conocimientos y habilidades sobre el uso correcto del sistema Valery que asegurará la exactitud y confiabilidad de las operaciones.

Así como también podrán segregarse funciones según las habilidades obtenidas y adquiridas luego de la capacitación con el fin de que el control interno permita lograr el cumplimiento de los objetivos.

Asimismo se detalla que el sistema o el mecanismo de control interno sobre las cuentas por cobrar debe ser supervisado constantemente por el mando directivo y administrativo y ya que de ello dependerá que se verifique la credibilidad de las funciones y operaciones con los resultados reflejados en los estados financieros de la empresa.

Recomendaciones:

- Es necesario centralizar la información de los clientes para establecer y mantener una correcta gestión de tus cuentas por cobrar. También es importante asignar y administrar los permisos correctamente, para prevenir que personas sin autorización accedan o editen los datos.
- Efectuar un seguimiento que permita individualizar las cuentas por cobrar. Por lo que, estudiar los datos y la información recopilada, es posible crear procesos financieros y recopilar los resultados mes a mes. De este modo, es posible saber si el número de cuentas está disminuyendo o aumentando y cuántos ingresos ha gastado la empresa.
- Cumplir con las políticas crediticias de la empresa, para que pueda existir un buen manejo y control de las cuentas por cobrar y para que se creen crecimientos beneficiosos para la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Actualícese 2023, Control Interno: Definición, Objetivos E Importancia Pagina Web: <https://Actualicese.Com/Definicion-De-Control-Interno/>
- Antonio Suarez 2023, Beneficios Y Costes De Los Controles Internos – Septiembre 20, 2023. (2023, Agosto 3). Financial Crime Academy. <https://Financialcrimeacademy.Org/Es/Beneficios-Y-Costes-De-Los-Controles-Internos/>
- Control Interno: Definición, Objetivos E Importancia. (2021, Julio 23). Actualícese |;
- Cofae, Programa Básico De Formación Para Auditores Y Abogados, Microsoft Powerpoint, Página Web: http://Www.Oas.Org/Juridico/Pdfs/Mesicic4_Ven_Uni_2.Pdf
- Contraloría General De La República De Costa Rica. Control Interno. Rescatado El 19 De Febrero De 2023 De: Conceptos Básicos Sobre Control Interno (Pgr.Go.Cr)
- Constitución De La República Bolivariana De Venezuela. 1999. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860. Caracas.
- Danny J. Urbina, 2010, Auditoría De Cuentas Por Cobrar Y Las Políticas De Crédito Y Cobranza En Las Empresas Distribuidoras De Productos Agrícolas Del Municipio Boconó, Estado Trujillo, Trabajo De Grado, Danny J. Urbina, 2010, Pagina Web: http://Bdigital.Ula.Ve/Storage/Pdftesis/Pregrado/Tde_Arquivos/25/Tde-2012-09-29t21:30:30z-1845/Publico/Urbinadanny.Pdf
- Dominio de las ciencias 2023, El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa Del Sector Público Rescatado El 19 De Febrero De 2023 De: <http://Dx.Doi.Org/10.23857/Dom.Cien.Pocaip.2018.Vol.4.N.4.206-240> Número Url:<http://Domiodelasciencias.Com/Ojs/Index.Php/Es/Index>
- Elvira Johanna Villavicencio Peñaranda, 2018, Cuentas Por Cobrar Y Su Relevancia En La Líquidez, Josefa Esther Arroba Salto, Joselyn Alexandra Morales Anguieta, , Pagina Web: [https://Www.Eumed.Net/Rev/Oel/2018/09/Cuentas-Cobrar-Liquidez.Html#:~:Text=Seg%C3%Ban%20aranda%2c%20\(2010\)%20%E2%80%9c,U n%20curso%20de%20los%20negocios%E2%80%9d.](https://Www.Eumed.Net/Rev/Oel/2018/09/Cuentas-Cobrar-Liquidez.Html#:~:Text=Seg%C3%Ban%20aranda%2c%20(2010)%20%E2%80%9c,U n%20curso%20de%20los%20negocios%E2%80%9d.)
- Eduardo Cordero 2018, Los Reglamentos Como Fuente Del Derecho Administrativo Y Su Control Jurisdiccional, Eduardo Cordero Quinzacara; Pagina Web: https://Www.Scielo.Cl/SciELO.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S0718-00122019000100285
- Fase I, Definición, Pagina Web: <https://Virtual.Urbe.Edu/Tesispub/0080292/Fase01.Pdf>
- Ing. María Eugenia Vivanco Vergara, 2017, Los Manuales De Procedimientos Como Herramientas De Control Interno De Una Organización,; Pagina Web: http://SciELO.Sld.Cu/SciELO.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S2218-36202017000300038

- Jerly Karime Alvarado Vasquez 2021, Control De Cuentas Por Cobrar De La Empresa Ingenieria Integrasayox S.A. Año 2020 – 2021, Trabajo De Grado, Enlace: <Http://Dspace.Utb.Edu.Ec/Bitstream/Handle/49000/11834/E-Utb-Fafi-Ca-000003.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>
- Jessica García Hanson Y Paola Salazar Escobar 2005, Métodos De Administración Y Evaluación De Riesgos Pagina Web: Https://Repositorio.Uchile.Cl/Tesis/Uchile/2005/Garcia_J2/Sources/Garcia_J2.Pdf
- Jaén, Bach. Quispe Estela, Perla Edeli 2020, Propuesta De Sistema De Control Interno Para Mejorar El Proceso De Facturación En La Eps Marañón S.R.L., Página Web: <Https://Repositorio.Uss.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12802/6657/Quispe%20estela%2c%20perla%20edeli.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>
- Ley Orgánica De Administración Financiera Del Sector Público. 2007. Gaceta Oficial N° 37.029. Caracas.
- Mendoza-Zamora, W.; Delgado, M. Garcia-Ponce, T Y Barreiro-Cedeño, I. 2018.
- Munive Guerra Ketty Alicia, 2019, Mecanismos De Control Interno En El Área De Tesoreria Del Hospital Docente Belen, Lambayeque 2018, Pagina Web: <Https://Repositorio.Uss.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12802/5569/Munive%20guerra%20ketty%20alicia.Pdf?Sequence=1#:~:Text=Seg%C3%Ban%20coopers%20%26%20lybrand%2c%20definen%20el,Permite%20centrarse%20en%20objetivos%20espec%C3%Adficos>
- Marsh.Com 2020. ¿Qué Es El Control Interno Y Por Qué Es Importante? (S/F). Marsh.Com. Recuperado El 20 De Septiembre De 2023, De <Https://Www.Marsh.Com/Ve/Es/Services/Risk-Consulting/Insights/What-Is-Internal-Control-And-Why-Is-It-Important.Html>
- Normas Generales De Control Interno. 2016. Gaceta Oficial. Caracas.
- Olga Mejias 2021, Determinación De Los Factores Que Inciden En La Gestión De Cobranzas Y Su Efecto En La Liquidez De La Empresa Plastiazuay, S.A, Periodo 2015-2018, , Pagina Web: <Https://Dspace.Ups.Edu.Ec/Bitstream/123456789/20358/1/Ups-Ct009161.Pdf>
- Olaya Rosas, Isabel Del Rosario 2021, Características De Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión Financiera De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Hotelero Del Perú, Caso: “Hotel Sol Degrau” Trabajo De Grado En Página Web: Http://Repositorio.Uldech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13032/25499/Control_Interno_Empresa_Olaya_Rosas_Isabel_Del_Rosario.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y#:~:Text=Teor%C3%Ada%20de%20control%20interno%20seg%C3%Ban,Todo%20tipo%20de%20fraudes%2c%20malversaciones%2c
- Pariona Alfaro Carmen 2022, Estrategias Para Mejorar La Gestión De Las Cuentas Por Cobrar En La Institución Particular Utilizando Coso Iii, Lima 2022, Pariona Alfaro

Carmen, Trabajo De Grado Enlace:
https://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13053/7047/T061_70223292_T.Pdf?Sequence=1

San Borja 2022. Actualícese. <https://Actualicese.Com/Definicion-De-Control-Interno/De-Contador-Publico,-P.-O.-E.-L.-T.-P.-S/F>. Control Interno Y La Gestión De Cuentas Por Cobrar En La Empresa Tiendas Peruanas S.A, San Borja, Lima 2022. Edu.Pe. Recuperado El 20 De Septiembre De 2023.

Salazar García, Carola Beliz (2015). El Sistema De Control Interno En El Ciclo De Cuentas Por Cobrar. Universidad Mayor De San Andrés. La Paz - Bolivia 2015. Documento Recuperado El 19 De Febrero De 2023 De Sistema Del Control Interno En El Ciclo De Cuentas Por Cobrar (Umsa.Bo)

Tipos, Alcances Y Diseños De Investigación, Diseño Y Metodología De La Investigación,
Pagina Web: <https://Blogs.Ugto.Mx/Mdued/Wp-Content/Uploads/Sites/66/2022/10/Tipos-Alcances-Y-Disenos-De-Investigacion-Paginas-66-79.Pdf>

ANEXOS

Cuestionario

N°	Ítems	Opciones	
		Si	No
1	¿Han considerado realizar una evaluación de riesgos?		
2	¿Es necesario para la empresa implementar actividades de control gerencial?		
3	¿Se realiza cumplimiento de las disposiciones legales y de los reglamentos?		
4	¿Se presentan aspectos internos y externos que inciden en el proceso de gestión de las cuentas por cobrar?		
5	¿La empresa cuenta con normas de cobranza?		
6	¿Realizan constante revisión del listado de las cuentas por cobrar?		
7	¿Existen características para hacer efectiva las provisiones por cobranza dudosa?		
8	¿En el área administrativa existe un manual de normas y procedimientos del control interno de la empresa?		
9	¿Son herramientas financieras las cuentas por cobrar que generan crédito líquido a corto plazo?		
10	¿Es necesario hacer seguimiento y control a las actividades que se realizan en el área administrativa?		
11	¿Considera necesario que en el área administrativa se lleve a cabo un registro presupuestario?		

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VIPI - SEDE SAN CARLOS
LICENCIATURA EN:
X CONTADURÍA PÚBLICA / ___ ADMINISTRACIÓN**

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Jacksson Jean Carlos Álvarez Blanco **C.I.:** 15.486.557
Profesión: MSc. Gerencia Pública **Grado de Instrucción:** Universitario
Lugar de Trabajo: UNELLEZ **Fecha:** 28 de Julio de 2023
Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

ITEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	

Observaciones: _____

Firma: _____



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
VIPI - SEDE SAN CARLOS
LICENCIATURA EN:
 X CONTADURÍA PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN**

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Nombres y Apellidos: Andrés Salazar C.I.: 8.741.456
Profesión: Contador Público Grado de Instrucción: MSc. Educ. Universitaria
Lugar de Trabajo: PCES UNELLEZ VIPI Fecha: 24/07/2023
Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO**

ITEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Observaciones: _____

Firma: _____



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VIPI - SEDE SAN CARLOS
LICENCIATURA EN:
X CONTADURÍA PÚBLICA / ____ ADMINISTRACIÓN**

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Jenny Pérez **C.I.:** 10.991.345 **Profesión:** Licda en Contaduría Pública

Grado de Instrucción: Magister en Gerencia Publicas

Lugar de Trabajo: Unellez, Sede San Carlos

Fecha: 26/07/2023

Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

ITEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12					
13					
14					

Observaciones: _____

Firma:





Tienda El Machetazo, C.A.

Rif: J-40274009-3

Avenida Bolívar, Edificio Central N° 17-21, Nivel PB, Local N° 5, de esta ciudad de San Carlos, jurisdicción del municipio autónomo Ezequiel Zamora del Estado Cojedes

Registro de Cuentas por Cobrar

Fecha: 10-11-2021

N°	Nombre del deudor	N° de Factura	Fecha	Valor	Fecha de pago	Días que faltan	Observaciones
1	Juan Salazar	256	10-11-2021	\$ 45.00	25-11-2021	5	abono de 25 \$
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
TOTAL				\$ 45.00			

Fuente: Tienda el Machetazo, C.A, 2023



Tienda El Machetazo, C.A.

Rif: J-40274009-3

Avenida Bolívar, Edificio Central N° 17-21, Nivel PB, Local N° 5, de esta ciudad de San Carlos, jurisdicción del municipio autónomo Ezequiel Zamora del Estado Cojedes

Registro de venta

Nombre del cliente: _____

N° de Factura: _____

							Información adicional		
Cantidad	Código artículo	Nombre del artículo	Precio por unidad	Total	IVA 16%	Total a pagar	Banco	Referencia	Nota
1	Código1	Camisa KE Gris-Talla S	496.72	496.72	79.48	576.20			
3	Código2	Pantalón KE Caballero-Talla 28	1064.4	3193.2	510.91	3,704.11			
			0	0	0.00	0.00			
			0	0	0.00	0.00			
			0	0	0.00	0.00			
			0	0	0.00	0.00			
			0	0	0.00	0.00			
			0	0	0.00	0.00			
			0	0	0.00	0.00			
			0	0	0.00	0.00			
			0	0	0.00	0.00			
			0	0	0.00	0.00			
			0	0	0.00	0.00			
Totales:				3689.92	590.39	4,280.31			

Fuente: Pérez, Pérez, Pérez 2023