

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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA FORTALECIMIENTO DE
LAS CUENTAS POR COBRAR EN YUYSAMY FASHION C.A. SAN
CARLOS, ESTADO COJEDES**

Requisito parcial para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

SAN CARLOS, ABRIL DE 2025

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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA FORTALECIMIENTO DE
LAS CUENTAS POR COBRAR EN YUYSAMY FASHION C.A. SAN
CARLOS, ESTADO COJEDES**

Requisito parcial para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

AUTORA: PAULINA MAGDALENA DIAZ SUAREZ

C.I.: V.- 30.662.506

TUTOR: ANDRES SALAZAR

C.I.: V.- 8.741.456

SAN CARLOS, JUNIO DE 2025

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

ACTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **TUTOR: ANDRES SALAZAR**, titular de la cédula de identidad **Nro. V.-8.741.456**, en mi carácter de tutor del informe de Trabajo de Aplicación Titulado: **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA FORTALECIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN YUYSAMY FASHION C.A. SAN CARLOS, ESTADO COJEDES.,** Presentado por la ciudadana: **PAULINA MAGDALENA DIAZ SUAREZ**, para optar al título de **Licenciada en Contaduría Pública**, por medio de la presente certifico he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de San Carlos, a los 06 días del mes de julio del año 2025.

Nombre y Apellido: ANDRÉS SALAZAR

Firma de aprobación del Tutor: _____

ACTA DE DEFENSA

UNELLEZ		UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LÍNGÜAS CARIACAS "EZEQUIEL ZAMORA" VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES	
ACTA DE DEFENSA PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS			
PARTICIPANTES DE LICENCIATURA EN:		CONTADURÍA PÚBLICA	
		FECHA:	09/07/2025
AUTOR (ES)			
DÍAZ, PAULINA; C.I. V.-30662506			
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad			
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad			
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad			
TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO			
ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA FORTALECIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN "YUYSAMY FASHION C.A." SAN CARLOS, ESTADO COJEDES			
PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO			
1.- TUTOR	SALAZAR	ANDRES	8741456
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
2.- JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR	Román Acosta	Victor Alfonso	V-18.531.909
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
3.- JURADO PRINCIPAL	Gulierrez G	Yailmar	16425388
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
OBSERVACIONES			
LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:			
APROBAR		REPROBAR	
FIRMA (1)- TUTOR COORDINADOR		FIRMA (3)- JURADO PRINCIPAL	

DEDICATORIA

Primeramente a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino.

A mis padres por su amor incondicional, su apoyo y por ser el pilar fundamental en mi vida. Su sacrificio y dedicación me inspiraron a alcanzar esta meta.

A mis hermanos, por su constante aliento y comprensión.

A mis amigos por su amistad sincera y por recordarme la importancia de cada esfuerzo

A todos los profesores en han hecho parte de mi vida y me han formado académicamente para este momento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco, en primer lugar a Dios por iluminar mi camino y darme la fuerza necesaria para afrontar cada desafío en la elaboración de este trabajo.

Mi profundo agradecimiento a mi tutor su experticia y constante acompañamiento fueron fundamentales para el desarrollo y culminación exitosa de esta investigación.

Extiendo mi gratitud a todo el equipo de Yuysamy Fashion C.A. por su disposición y colaboración al facilitar la información necesaria, lo cual fue crucial para el análisis y las propuestas presentadas en este estudio

Finalmente, agradezco a mi familia y amigos por su apoyo incondicional y por creer en mí en cada etapa de este proceso académico y personal. Su aliento constante fue una fuente inagotable de motivación.

INDICE GENERAL

Acta De Aprobación Del Tutor.....	Pág. 3
Acta De Aprobación Del Jurado.....	Pág. 4
Dedicatoria.....	Pág. 5
Agradecimiento.....	Pág. 6
Índice De Tablas.....	Pág. 8
Resumen.....	Pág. 10
Introducción.....	Pág. 11
Capítulo I El Problema	
1.1 Planteamiento Del Problema.....	Pág. 13
1.2 Objetivos.....	Pág. 17
1.3 Justificación.....	Pág. 17
1.4 Alcances y Limitaciones.....	Pág. 20
Capítulo II Marco Teórico	
2.1 Antecedentes.....	Pág. 21
2.2 Bases Teóricas.....	Pág. 25
2.3 Bases Legales.....	Pág. 29
2.5 Operacionalización De Las Variables.....	Pág. 34
Capítulo III Marco Metodológico	
3.1 Enfoque De Investigación.....	Pág. 36
3.2 Tipo De Investigación.....	Pág. 36
3.3 Diseño De Investigación.....	Pág. 36
3.4 Nivel De Investigación.....	Pág. 37
3.5 Modalidad De Investigación.....	Pág. 37

3.6 Población Y Muestra.....	Pág. 37
3.7 Técnica de Procesamiento de Datos.....	Pág. 39
3.8 Valides Del Instrumento.....	Pág. 40
3.9 Confiabilidad Del Instrumento.....	Pág. 41
3.10 Procedimiento Y Análisis De Datos.....	Pág. 42
Capítulo IV Análisis de los Resultados	
Presentación Análisis de los Resultados	Pág. 44
Capítulo V Propuesta	
5.1 Presentación y Análisis de los resultados	Pág. 55
5.2 Fundamentación Teórica del Plan.....	Pág. 56
5.3 Factibilidad de la Propuesta	Pág. 57
5.4 Objetivos de la propuesta.....	Pág. 59
5.5 Estructura de la propuesta.....	Pág. 59
Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 65
Referencias Bibliográficas.....	Pág. 67
Anexos.....	Pág. 73

INDICE DE TABLAS

1. Operacionalización de las variables.....	Pág. 35
2. Valores para Coeficiente Alpha de Cronbach.....	Pág. 42
3. Variable Control Interno, Dimensión Políticas y procedimientos de crédito y cobranza, Indicadores: Formalización de Políticas, Claridad en los procedimientos de cobranza.....	Pág. 45
4. Variable Control Interno, Dimensión Salvaguarda y Precisión de los registros, Indicadores: Segregación de funciones, frecuencia de conciliaciones, controles de acceso a la información.	Pág. 46
5. Variable Control Interno, Dimensión Supervisión y Monitoreo Continuo, Indicadores: Revisión de Antigüedad de los saldos, Acciones basadas en la revisión.	Pág. 48
6. Variable cuentas por cobrar, Dimensión Volumen y rotación de las cuentas por cobrar, Indicadores: Monto de las cuentas por cobrar, Periodo de cobro.....	Pág. 49
7. Variable cuentas por cobrar, Dimensión Riesgo de morosidad, Indicadores: Tasa e incobrabilidad, Clientes con historial de morosidad.....	Pág. 50
8. Variable cuentas por cobrar, Dimensión Diversificación de la cartera de clientes, Indicadores: Número de clientes con crédito, Diversificación de clientes.....	Pág. 51
9. Diagrama de flujo Crédito Yuysamy Fashion C.A.....	Pág. 61
10. Diagrama de flujo Cobranza Yuysamy Fashion C.A.....	Pág. 61
11. Descripción políticas de crédito y cobranza.	Pág. 62
12. Instrumento de control de crédito y cobranza.....	Pág. 63
13. Instrumento de crédito y cobranza.....	Pág. 64

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”



La Universidad que Siembra

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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA FORTALECIMIENTO DE
LAS CUENTAS POR COBRAR EN YUYSAMY FASHION C.A. SAN**

CARLOS, ESTADO COJEDES

AUTORA: PAULINA MAGDALENA DIAZ SUAREZ

C.I.: V.- 30.662.506

TUTOR: C.I.: ANDRES SALAZAR V.- 8.741.456

AÑO: 2025

RESUMEN

El presente estudio se realizó en la Empresa YUYSAMY FASHION C.A. San Carlos Edo Cojedes, su objetivo fue Proponer estrategias de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en la empresa YUYSAMY FASHION C.A, San Carlos Cojedes, se diagnosticó la situación actual del control Interno de las cuentas por cobrar de la empresa, se determinaron las políticas de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa y se diseñaron estrategias de control interno aplicables a la gestión de las cuentas por cobrar. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo campo, nivel descriptivo, diseño no experimental y modalidad proyecto factible. La población objeto de estudio fue de 06 empleados y la muestra fue de tipo censal. La técnica de recolección de información utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por trece (13) preguntas con escala de Likert, la cual conto con tres (3) Opciones (SIEMPRE, A VECES y NUNCA), validada por juicio de experto con un coeficiente estadístico Alpha de Cronbach de 0,76. Obteniendo como resultado que la empresa no lleva un buen manejo de sus cuentas por cobrar, ni la aprobación para créditos, además de tener deficiencias en el manejo, registro y control de las cuentas por cobrar. No cuentan con políticas establecidas para los créditos ni de cobranzas por lo que este descontrol puede afectar de manera significativa de la liquidez y rentabilidad de la empresa a futuro.

Palabras Claves: Control Interno, Cuentas por Cobrar, Estrategias, Crédito, Cobranza.

INTRODUCCION

En el mundo actual cada empresa toma riesgos y decisiones que si no son gestionados de la mejor manera y no van de la mano con la tecnología moderna, los insumos adecuados, además del conocimiento y el personal calificado pueden poner en peligro la operatividad de la empresa, en cambio si la empresa toma en cuenta todo lo ya mencionado anteriormente se pueden generar las suficientes ganancias para mejorar la operatividad e impulsar el crecimiento de las mismas, muchas de ellas toman eligen estratégicamente la implementación de cuentas por cobrar a clientes.

A nivel global el ofrecimiento de crédito se ha convertido en un motor fundamental del comercio y el desarrollo económico el cual si se implementa de manera inteligente y con una gestión adecuada de los riesgos, permite aumentar las ventas, fidelizar clientes y obtener una ventaja competitiva, pero si no se implementa de la manera correcta puede generar problemas de liquidez y salud financiera en la empresa.

Tomando esto en cuenta las empresas toman la decisión de incluir las cuentas por cobrar a clientes, con la expectativa de generar más ventas y aumentar su carta de clientes fieles, sin tener en cuenta que esta estrategia también puede generarles un impacto en su liquides, influir en su rentabilidad he incluso generarle problemas en la planificación financiera de la misma, sin contar el hecho de que pone en riesgo la viabilidad del negocio.

Por eso es necesario que las empresas implementen las estrategias de control y seguimiento necesarias para minimizar los riesgos y optimizar la recuperación de los créditos otorgados, además de que cuenten con las herramientas prácticas y efectivas para mejorar la gestión financiera. Aunque la gestión de las cuentas por cobrar puede representar un desafío significativo para las empresas, es necesario implementar procesos eficientes para su seguimiento y recuperación.

Por consiguiente se presenta esta investigación estructurada en los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, la justificación los alcances y limitaciones. Seguidamente, el Capítulo II, comprende el marco teórico, conformado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales, y la operacionalización de las variables. En el Capítulo III; se centró todo lo relacionado con el marco metodológico, refiriendo 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. Así mismo, en el capítulo IV, se presenta el análisis e interpretación de los resultados de la investigación. El capítulo V, hace referencia a la propuesta, conclusiones y recomendaciones. Finalmente, las referencias y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema:

En el contexto global comercial en el que nos encontramos donde cada vez la competitividad va en aumento, las empresas deben tomar medidas para no colocar en riesgo la operatividad de las mismas, una de las más utilizadas son las cuentas a crédito o cuentas por cobrar, para identificar mejor tenemos a Peralta (2021) el cual establece que “Las cuentas por cobrar representan los créditos otorgados, entendidos como el compromiso de pago por las prendas adquiridas.” (pág.4)

Siguiendo esta idea Y. Colmenares (2017) explica que “el escenario empresarial actual exige la puesta en práctica de procesos administrativos y contables, que garanticen datos económicos concretos y fidedignos sobre los cuales tomar las decisiones que les permitan mantenerse activos en un mercado caracterizado por una alta competitividad”.(pág. 14). Por ende según lo planteado las empresas tienden a tomar medidas que los guíen a tomar decisiones correctas y permitan la continuidad de la empresa en los entornos económicos que las coloquen en riesgo.

En este sentido se puede decir que esta medida es muy común y utilizada a nivel global en grandes y pequeñas empresas tal como lo explica Lizandro M., (2022) el cual plantea que “Muchas empresas utilizan el crédito comercial como una herramienta estratégica para impulsar sus ventas y fomentar la relación con su clientela.” (pág.1). aunque estas estrategias pueden generar beneficios si es implementado de la manera correcta también puede generar problemas y colocar en peligro al comercio, así como advierten J. Montilla y B. Huacan (2020) afirmando que “El crédito también puede convertirse en un elemento perjudicial para las empresas, porque el descontrol y no contar con métodos y procedimientos

adecuados para ejecutar este derecho sobre los clientes, las cuentas por cobrar podrían acumularse.” (pág.2).

Siguiendo esta perspectiva esta K. Rivera (2020) la cual indica que “Una gestión ineficiente puede derivar en ciclos de conversión de efectivo prolongados, aumento de la morosidad y la necesidad de establecer provisiones para cuentas incobrables, erosionando la rentabilidad y poniendo en riesgo la sostenibilidad operativa de la empresa.” (pág.8). Esto quiere decir que las empresas van a tardar más en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo real, por consecuencia de demora en los pagos de los clientes, esto generara que la empresa aumente su reserva para cuentas incobrables o dudosas, para minimizar el riesgo de perder rentabilidad.

Para evitar estos inconvenientes las empresas plantean estrategias de control interno para impulsar la operatividad y la rendición de cuentas en las áreas de la organización, por ende Nieto, J. (2012) señala que el control interno “Constituye una serie de operaciones que se interrelacionan y se extienden a todas las actividades de una organización”. (pág. 10). El control interno, como su nombre lo indica se refiere a una serie de pasos y estrategias de control implementadas por la empresa que sirven para mejorar la eficiencia de las actividades a nivel interno de la misma, logrando beneficios en dicha empresa, ya que estas estrategias se encargan de prevenir errores, verificar que no se estén cometiendo desaciertos y también realizar seguimientos de control para estas equivocaciones no vuelvan a suceder.

Al implementar las cuentas por cobrar a clientes las empresas deben a su vez poner en práctica estrategias de control interno para minimizar los riesgos que puedan surgir, ya que, A. Barrios (2021), establece que “El control interno de una empresa es importante para mejorar y fortalecer las actividades empresariales e institucionales en lo referente a sus objetivos y metas, además para brindar información verídica y confiable en los estados proporcionados por ella a sus futuros inversionistas y el ente regulador”(pág. 9)

Se puede decir que la empresa se encuentra en un entorno de alto riesgo, gracias a la economía tan volátil y cambiante que hay en Venezuela lo cual no minimiza el peligro, en su lugar aumenta la necesidad de tomar estas medidas para poder aumentar sus ventas y a su vez mantener la receptividad de sus clientes, a pesar de que estas estrategias puedan representar un riesgo para las mismas, así como lo fundamentan K. Flores y F. Rangel (2012) manifestando que “Venezuela es considerada como uno de los países de América Latina con mayor riesgo crediticio en la intermediación financiera, se define como la posibilidad de que los prestatarios no cancelen los préstamos recibidos según las condiciones pactadas en el tiempo y forma convenidas”. (p.16)

Se es necesario mencionar que para nadie es un secreto la crisis económica que se vive en Venezuela, lo cual afecta no solo a la población en general sino también a las empresas existentes, lo cual las impulsa aún más a implementar estas estrategias para poder seguir a flote y no perder la sostenibilidad de la empresa, por ende es primordial tener en cuenta las estrategias de control interno, ya que como lo explica Nieto, J. (2012). “El control interno tiene como objetivo establecer directrices claras y comprensibles para mejorar continuamente los procesos dentro de las organizaciones” ya que el control interno es parte y está integrado a los procesos de gestión básicos que son planificación, ejecución y supervisión, que se encuentran entrelazados con las actividades operativas de una organización. (pág. 10).

Lamentablemente la empresa no cuenta con el conocimiento sobre el control y seguimiento de las cuentas por cobrar se vuelve este un hecho de riesgo latente porque al no contar con los debidos procesos se pone en riesgo la continuidad de operaciones de la empresa, por ende es de relevancia llevar a cabo estos procesos, tal como indica Guerrero, B. (2023) “El sistema de control interno es importante para mejorar la efectividad y eficiencia de los procesos en las cuentas por cobrar, que permitan garantizar la confiabilidad y transparencia.” (Párr. 1). En este caso si las cuentas por cobrar no son gestionadas de manera óptima, existe el riesgo de no recuperar el capital invertido, lo que podría generar problemas de flujo de caja e incluso

descapitalización, impidiendo la adquisición de nuevas colecciones y afectando la continuidad del negocio.

En este contexto económico se hace evidente la necesidad de implementar estrategias efectivas de control y seguimiento de las cuentas por cobrar. La ausencia o debilidad de un sistema de control interno adecuado puede generar problemas significativos como la morosidad y la pérdida de ingresos, por ende, resulta crucial analizar y proponer estrategias de control interno enfocadas en la gestión de cuentas por cobrar, ya que estas no solo previenen y detectan posibles irregularidades, además de promover medidas de seguimiento y verificación de las mismas logrando así fortalecer la estructura financiera de la empresa, promoviendo su sostenibilidad a largo plazo.

Tomando en cuenta la situación de la empresa Yuysamy Fashion C.A. ubicada en San Carlos, Estado Cojedes se han observado dificultades en el control y seguimiento de sus cuentas por cobrar. A pesar de los esfuerzos por corregirlos estos problemas persisten afectando la rentabilidad de la empresa. La falta de estrategias eficientes que ayuden a optimizar el control y seguimiento de las cuentas por cobrar representa un obstáculo el cual debe ser abordado de inmediato para dar una solución efectiva.

En esta empresa se pudo visualizar que cuenta con una serie de problemáticas en el control y seguimiento de las cuentas por cobrar, lo cual genera un incremento de la deuda incobrable, dificultad para identificar cuentas vencidas, disputas por pago, falta de información para la toma de decisiones, necesidad de provisiones para cuentas dudosas, retraso en la recepción de pago y dificultad para cubrir gastos operativos.

Además se pudo observar una insuficiencia de políticas de crédito, métodos de registro inadecuados y priorización de ventas sobre la cobranza, lo cual genera un débil seguimiento y gestión de las cobranzas, dicha condición en la empresa ha provocado conflicto con los clientes, menor número de recursos y beneficios para la empresa, que desencadena el poner en peligro la continuidad operativa de la empresa.

Por ende es imperativo desarrollar estrategias que permitan optimizar el control y registro de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A. lo que garantizara, la confiabilidad de los clientes, mayor índice de ventas y un mayor índice de liquidez en la empresa. Ante la situación antes mencionada surgen las siguientes interrogantes de investigación:

¿Cuál es la situación actual de las cuentas por cobrar de Yuysamy Fashion C.A.?

¿Qué políticas de control interno existen en Yuysamy Fashion C.A utilizadas para el fortalecimiento del control de las cuentas por cobrar?

¿Cuáles estrategias de control interno son necesarias para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar de Yuysamy Fashion C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Diagnosticar la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A.
- b) Determinar las políticas de control interno de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A.
- c) Diseñar estrategias de control interno aplicables a la gestión de cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

Aplicado a las cuentas por cobrar el control interno se encargará de establecer bases, identificar los peligros, crear defensas, mantener la comunicación y revisar constantemente el sistema de control interno dirigido a las cuentas por cobrar de la

empresa. Esta no es una implementación única, sino un esfuerzo constante por mejorar y adaptar los controles internos a medida que la empresa y su entorno evolucionan. La relevancia de esta investigación, radica sobre estrategias de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A. en San Carlos, estado Cojedes; puede ser observado desde diferentes perspectivas:

En el contexto económico venezolano según lo establecido anteriormente este está caracterizado por la volatilidad, la inflación y un elevado riesgo crediticio, pueden afectar la vitalidad de la empresa Yuysamy Fashion C.A., por ende es necesario implementar estrategias solidas de control interno enfocadas en el control y seguimiento de las cuentas por cobrar lo cual ayudara a minimizar los riesgos de pérdidas financieras, optimizar su ciclo de efectivo y fortalecer su posición en un mercado competitivo. Ya que si no son implementadas una mala gestión puede erosionar la rentabilidad y poner en peligro la sostenibilidad operativa. Esto no solo provoca beneficios en la empresa sino que también lo hace en el entorno empresarial local logrando que este cuente con más fortaleza y estabilidad.

Desde el punto de vista social, la empresa Yuysamy Fashion C.A. contribuye positivamente en la sociedad generando empleo, dinamizando la economía y pagando religiosamente sus impuestos correspondientes, al implementar estrategias de control interno para el control y seguimiento de las cuentas de la empresa se contribuye a la estabilidad y sostenibilidad de la misma para de esta manera asegurar un flujo de caja constante y reducir las pérdidas por incobrabilidad, ya que si no se realiza gestión eficiente de estas estrategias, podría llevar a la empresa a tomar medidas como la reducción de personal o incluso al cierre de la empresa, lo cual sirve como impedimento para que la empresa siga contribuyendo de manera la social correspondiente.

Desde una perspectiva académica, esta investigación se justifica por la necesidad de generar conocimiento aplicado y específico para el contexto de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector minorista en Venezuela, particularmente en

el área de la gestión financiera y el control interno. Si bien existen modelos y teorías generales sobre el control interno y la administración de cuentas por cobrar, su implementación y adaptación a las características del entorno venezolano requieren un estudio exhaustivo. Este trabajo de aplicación busca contribuir al entendimiento de los retos particulares a los que se enfrentan las empresas y proponer estrategias concretas. El contenido de este trabajo podría servir como guía para otras investigaciones y para las empresas que deseen utilizar mejoras en sus estrategias de control interno.

Asimismo, se justifica ya que pertenece a la línea de investigación del Programa de Ciencias Sociales y Económicas: Gerencia Empresarial y Social

Por ende se propone utilizar técnicas de control interno efectivas en el seguimiento y monitoreo de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A. para incrementar notablemente la eficacia de sus procedimientos administrativos y financieros. Al definir políticas y procesos transparentes, dividir tareas, llevar a cabo un monitoreo activo de los pagos, conciliar cuentas de manera periódica y salvaguardar la información pertinente, la compañía puede minimizar fallos, evitar fraudes, acelerar la recuperación de créditos y tomar decisiones financieras más fundamentadas. Esto, por consiguiente, puede resultar en un incremento de la liquidez, una reducción de la exposición a pérdidas por incobrabilidad y un aumento en la habilidad para invertir en el desarrollo y la sostenibilidad de la empresa.

Si se empieza a utilizar esta propuesta en la empresa Yuysamy Fashion C.A. se obtendrán resultados positivos en la operatividad en el rendimiento de la compañía, ayudando a las circunstancias de trabajo, por consiguiente a la calidad del servicio y gracias a todo lo antes mencionado se verá impulsada la reputación de la empresa. Además, se podrán llevar a cabo estrategias de crecimiento que, sin duda, aumentarían la competitividad de la compañía en el Mercado.

Esta investigación se justifica por su potencial para generar beneficios tangibles para Yuysamy Fashion C.A., contribuir al entendimiento académico de la gestión financiera de las Pequeñas y medianas empresas en el contexto Venezolano, también en última instancia, a través de este trabajo lograr tener un impacto positivo en la economía y la sociedad local.

1.4 Alcances y limitaciones de la investigación.

1.4.1 Alcances de la investigación.

En cuanto al alcance, el estudio implicará un análisis detallado de los procesos actuales de control y seguimiento de las cuentas por cobrar de la empresa, identificando áreas de mejora y percibir posibles problemas futuros, para lo cual se sugerirán estrategias precisas para la afinar la administración, control y seguimiento de las cuentas por cobrar, colocando como prioridad las circunstancias particulares de la empresa. Además, se brindarán recomendaciones para la implementación efectiva de las estrategias propuestas, incluyendo adoptar posibles nuevas tecnologías, cambios de normativas, documentación y registro.

1.4.2 Limitaciones.

Es importante tener en cuenta las posibles limitaciones que se pueden presentar al momento de realizar la investigación, como lo es el tiempo disponible para llevar a cabo la investigación lo cual podrían ser limitados, afectando la profundidad del análisis o el alcance de la recopilación de datos. Además de la disponibilidad de la información ya que en la empresa puede encontrarse datos sensibles y confidenciales, aunados a esto también está la calidad de la información, ya que mucha de esta puede estar no organizada, actualizada o en el formato requerido para la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes sirven para contextualizar la investigación a través de trabajos previos relacionados con la investigación, al respecto Arias, F. (2012), señala que: “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106). Se puede entender que estos antecedentes establecen conocimiento que nos ayudara para el desarrollo de la investigación.

Partiendo de esta información se consideró pertinente para poder realizar el presente trabajo la revisión de investigaciones, trabajos, y demás publicaciones relacionadas con el problema y el tema planteado en los capítulos anteriores, que puedan servir de sustento, modelo y ejemplo para el desarrollo de la presente investigación.

Desde esta perspectiva se encuentra la investigación realizada por Vega Y. (2023) titulada “Análisis de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Madelencia C.A. Cabimas – Venezuela” esta investigación partió desde el principio de analizar el control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa utilizando en el mismo un diseño no experimental y transaccional a través de una investigación analítica. Para obtener los resultados se llevó a cabo un cuestionario de 48 preguntas, recopilando la información a través de un cuestionario donde participaron los trabajadores de la empresa, dichos resultados arrojaron que la empresa tiene en consideración las normas para realizar el control interno y conocen el peligro que representa tener deudas de los clientes para la empresa, además se toma en cuenta que la empresa no supervisa y tampoco realiza un monitoreo periódico a los clientes que se encuentran en mora.

Esta investigación es relevante para el tema planteado ya que analiza las estrategias de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa Madelencia C.A. identificado así las problemáticas que esta presenta como lo es el no

inspeccionar, ni hacer un monitoreo a las cuentas por cobrar de la empresa y a través de estas problemáticas identificadas utilizarlas como guía para la realización de este trabajo.

Se realiza mención al autor Yepez G. (2024) el cual realizo su Trabajo Especial de Grado para Optar al Título de Técnico Superior Universitario en la Especialidad de Administración de Empresas, el cual tiene por título “Gestión De Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Berkshire Hathaway, C. A, Ubicada En Maracay Estado Aragua”.

En dicho trabajo se analizó la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Berkshire Hathaway, C.A. Con base a ello, la metodología de este trabajo responde a un diseño no experimental, de campo de nivel descriptivo, la población fue constituida por cinco (05) personas que laboran en la empresa y están relacionadas directamente con los procesos administrativos de la empresa al momento en el cual se recolecta la información. Se realizó un cuestionario a la población de la empresa con 16 preguntas dicotómicas cerradas y se utilizaron cuadros y estadísticas para el análisis de los datos obtenidos a través del mismo se demostraron las incidencias negativas que pueden afectar las ventas de la empresa y su organización en el área administrativa

Este estudio tiene relevancia para la presente investigación ya que permitió analizar la gestión de las cuentas por cobrar, identificar los procesos administrativos que se realizan en el departamento y las debilidades que se presentan en el mismo para que a partir de las conclusiones presentadas en el trabajo de grado se muestren las fallas y aciertos en la gestión de las cuentas por cobrar de una empresa ubicada en Venezuela como lo es Berkshire Hathaway, C.A.

Se toma en cuenta también el estudio de Rosales, Y. (2023) el cual, desarrolla una investigación titulada “Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar En La Cooperativa De Ahorro Crédito “Jardín Azuayo”, Cantón La Libertad, Provincia De Santa Elena Año 2022” en la Provincia de Santa Elena ubicada en Ecuador, la cual desarrollo .

Donde la investigación tiene como principal propósito Analizar el control interno de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” en el año 2022 mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación del Control Interno (COSO I) para contribuir en el desarrollo de sus actividades crediticias. La metodología utilizada en la investigación aplicada tiene un enfoque cualitativo – cuantitativo, un alcance descriptivo, el diseño de investigación de tipo no experimental con carácter transversal, esto quiere decir que no se manipuló el factor de estudio y se llevó a cabo en un periodo preciso como en este caso que se utilizó el año 2022, por ello el método de investigación es bibliográfico, analítico y deductivo, contando con una población limitada y una muestra no probabilística por conveniencia.

Asimismo, para el levantamiento de información referente a la variable de estudio se aplicó una entrevista y cuestionario de evaluación del control interno bajo el modelo COSO I a los trabajadores del área financiera y a través de la entrevista se aclararon datos sobre los créditos y cobranzas, dando como resultado que a los registro por antigüedad de saldos no le realiza el control adecuado, ya que se presenta esta situación se aconseja realizar una estimación de los deudores que se encuentran con atraso en sus pagos.

Esta investigación busca dar solución a las necesidades planteadas, logrando determinar la situación actual de los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” para de esta manera definir las áreas deficiente y buscar resolver y mejorar dichos espacios en la empresa.

Desde este enfoque, el trabajo presentado sirvió como apoyo ya que ambos aportan a la empresa métodos para definir las áreas que afectan y aumentan los riesgos de las cuentas por cobrar, para posteriormente con los resultados obtenidos dotar las herramientas necesarias para la gestión de las antes mencionadas, mejorando con esta la administración y la dirección empresarial, lo cual permite un mayor crecimiento de la empresa y gestión del dinero.

Así mismo B. Guerrero (2023) en su proyecto investigativo titulado “Sistema De Control Interno En Las Cuentas Por Cobrar De La Distribuidora Vélez, Año 2021”. Con el fin de Evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios, para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de cobranzas, en la distribuidora Vélez, año 2021.

La investigación fue realizada en la Distribuidora Velez que está ubicada en Santa Elena, Ecuador. En la cual se utilizara los diferentes aspectos metodológicos y técnicas para tener la recolección de los datos con el objetivo de obtener la información que aplican en el control interno en las cuentas por cobrar, está relacionada en el ámbito descriptivo, el enfoque de la investigación es cualitativo-cuantitativo, se determinó con entrevista y cuestionario de control interno la cual conto con ocho (8) preguntas, realizada a cuatro (4) de sus empleado que permitieron un análisis de la información proporcionada.

Esta investigación brinda una valiosa información para el monitoreo de las cuentas por cobrar, además de asegurar que los procesos evolucionen al ritmo de la propia organización. De allí, ambas guardan relación ya que se busca asegurar el seguimiento permanente de las cuentas por cobrar de la empresa y vigilando el control interno empresarial, examinando su la versatilidad y amoldamiento al recorrido en el tiempo de la empresa.

Para finalizar Alarcón, A. (2023) realizó su investigación titulada “Gestión de las cuentas por cobrar de la Empresa POMGARBEL S.A Del Cantón Babahoyo durante el periodo 2021 -2022”.

Cuya investigación utilizó un enfoque descriptivo analítico, a través de la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos, para comprender en profundidad la gestión de las cuentas por cobrar de POMGARBEL S.A durante el período 2021-2022. Además de utilizar los datos financieros de la empresa y el conocimiento de los empleados recopilado a través de entrevistas para agrupar la información necesaria.

El cual se tomó como prioridad evaluar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa, para incrementar la eficiencia y capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones analizando los créditos directos de los periodos 2021-2022, verificando

los proceso de otorgamiento de créditos, identificando las posibles cuentas incobrables y el tiempo probable que tardan los clientes en cancelar los créditos, enfocándose en la prevención de estos riesgos y mejoramiento de la liquidez.

Según lo mencionado se puede observar que ambos proyectos tienen líneas de continuidad en la investigación de la prevención de riesgos para las cuentas por cobrar a través del seguimiento, control y verificación de las mismas, para que dichas empresas no tengan problemas a futuro y puedan mantener su operatividad, priorizando la relación con sus clientes.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas según lo establecido por Arias, (ob. cit.), señala que “las bases teóricas son las que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico” (p.48). Dentro de esta perspectiva y con la finalidad de sustentar la investigación se presentan aspectos conceptuales constituyendo las diferentes proposiciones de diversos autores, documentos bibliográficos que permiten desarrollar el estudio.

Teoría de Control interno según Holmes (1.987).

El autor explica que el control interno es una obligación que depende del gerente y sirve para conservar en buen recaudo los bienes de la empresa además de vigilar y garantizar su protección y buena administración de los mismos para evitar todo tipo de fraudes, malversaciones, robos y estafas que pudieran cometer tanto trabajadores, empleados y todos los que tenga relación directa con el área contable, todos los recursos a utilizarse deben tener la autorización de gerencia. Además, nos explica que otra de las funciones de gerencia es garantizar que la información contable que se presenta debe ser verdadera y confiable para la toma de las decisiones correctas además que ayuda en cuestiones de créditos para beneficio de la empresa.

Todo esto se puede resumir en que las pautas para desarrollar el control interno serán de mucha importancia en lograr que se alcancen los objetivos y metas trazadas previa evaluación de su misión y visión que tiene la empresa para lograr que todo se encamine definiendo correctamente las medidas que se deben implementar para alcanzarlo; no olvidándonos de evaluar el grado correcto de cumplimiento de todo lo

que hemos previsto para el desarrollo de buen funcionamiento del control interno; y todo esto bajo la supervisión y control de la gerencia.

La idea a todo lo expuesto es la misma según este autor el fin que nos lleva los controles internos diseñados por la gerencia y la junta directiva de la organización de la empresa es proporcionar la seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos siguiendo lo que es importantes para las organizaciones como salvaguardar sus bienes, comprobar la veracidad y exactitud de datos contables promoviendo la eficacia oportuna y el buen desarrollo que diseñó y planificó la gerencia para que la organización u empresa pueda cumplir con objetivos y metas. Además, debemos saber que todo esto no puede existir si es que no se han diseñado los objetivos claros y específicos y no solo esto, sino que también debemos tener en cuenta metas y todos tipos de indicadores que nos indique que el rendimiento o lo planificado esté funcionando como se planeó o diseño en un principio ahí radica la importancia y papel que cumple el gerente en el desarrollo de todo lo expuesto y diseñado.

Teoría de Control interno según Koontz y O'Donnell

Para estos autores la teoría de control interno es de suma importancia porque permite detectar los errores que se puedan presentar en las actividades y así poder corregir a tiempo dichas faltas en beneficio de la empresa ya que se corregirá a tiempo el error y evitará que en un futuro no se vuelvan a repetir ahorrando tiempos y costos para la empresa. Además de todo esto se puede decir que dichos controles diseñados de forma sistemática por las empresas son a causa de la necesidad de implementar controles administrativos en todo y cada uno de sus operaciones diarias a realizar en bien del correcto funcionamiento de la empresa y con el objetivo de reducir considerablemente el riesgo de pérdidas o en todo caso darse en cuenta con anticipación de los riesgos que se puedan suceder en el transcurso de las operaciones a desarrollar.

2.2.1 Cuentas por Cobrar.

Martinez, C. (2022) “son derechos de cobro que se espera recibir en efectivo por la venta de un producto o servicio. Son los saldos pendientes que tienes con tus clientes cuando les ofreces términos de pago o un esquema de crédito”. Esto quiere

decir que son saldo pendiente que tienen los clientes con la empresa, por la compra de algún bien, producto o la prestación de un servicio.

2.2.2 Cobranzas.

Westreicher G. (2020) “La cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda. Es decir, la cobranza es la obtención de un pago pactado. Esto no necesariamente ocurre al mismo tiempo que el vendedor entrega su mercancía o que el empleado desarrolla el trabajo encargado”.

2.2.3 Estrategia

Westreicher, G (2025) “La estrategia es un procedimiento para tomar decisiones en una determinada circunstancia. Es utilizada para alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos”. Contextualizando un poco, las estrategias son pasos o procedimientos a seguir para lograr las metas planteadas, al poner en práctica previamente un análisis y planificación, para de esta manera establecer las estrategias necesarias para el logro de sus objetivos.

2.2.4 Control interno.

Lenis, A. (2023) “Un sistema de control interno es un conjunto de acciones, normas, políticas y métodos establecidos por las empresas con el fin de evitar riesgos en su entorno. Abarca cinco componentes principales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación y monitoreo”. El control interno son estrategias o pasos a tomar en cuenta dentro de la empresa (internamente) para minimizar riesgos.

2.2.5 Objetivos del control interno

Obano, R. (2024) “En primer lugar, un control interno se divide en tres tipos de objetivos:

- a) **Objetivos operacionales:** Buscan la eficiencia y eficacia de las operaciones y están relacionados directamente con el rendimiento y la rentabilidad de la empresa.
- b) **Objetivos financieros:** Mantienen en orden los estados financieros para gozar de equilibrio financiero y buscan evitar pérdidas, falsificaciones o fraudes.

- c) **Objetivos de cumplimiento:** Estos objetivos están enfocados en el tema legal; es decir, al acatamiento de leyes, normas, disposiciones y regulaciones que la empresa debe cumplir”

El Control Interno, busca mejorar el funcionamiento de la empresa teniendo como base (tres) 3 objetivos principales: operacionales, financieros y de cumplimiento. Las cuales buscan mejorar el rendimiento y la rentabilidad, a través del cumplimiento de las leyes, normar y regulaciones de la empresa, además de verificar el buen registro de los estados financieros.

2.2.6 Componentes del control interno

Calle, J. (2025) “El sistema de control interno cuenta con cinco (5) componente, que garantizan su correcta ejecución:

- **Ambiente de control:** es la actitud de una compañía frente a los procesos de auditoria y a los controles en el interior de la empresa
- **Evaluación de riesgo:** consiste en la identificación de puntos claves en los procesos de la compañía en los que es fundamental llevar a cabo un control exhaustivo.
- **Información y comunicación:** aluden a proceso de recopilar y distribuir información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la entidad
- **Monitoreo:** revisión constante de los procesos de control interno para detectar si este sistema está presentando fallas.
- **Control de las actividades:** comprende las actividades que realiza el personal de una compañía para asegurarse de que las medidas planteadas están surgiendo efecto”.

Todos estos componentes, permiten minimizar los riesgos de la empresa desde el primer paso hasta el último a tomar en la empresa, e incluso después, al realizar un monitoreo después de la realización de los mismo, por eso se considera importante la implementación de estas estrategias de control interno.

2.2.7 Importancia del control interno.

Acosta, M. (2020) “A través del Control Interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y financieros, mientras la compañía opera razonablemente, minimizando las sorpresas”. Como se puede observar el control interno se vuelve un objeto importante, ya que a través de la implementación de sus componentes se permite aminorar los riesgos.

2. 2.8 Políticas de crédito y cobranza.

Según Flores (2013), “Las políticas de crédito y cobranza son normas que una empresa implementa para gestionar y asegurar el cobro de los fondos prestados a sus clientes. Ayudan a mantener el orden financiero y a crear confianza con los clientes.

Las políticas de crédito engloban todas las técnicas utilizadas por una organización con el objetivo de proporcionar alternativas de pago a un comprador específico. Estas políticas se basan en factores como:

- Historial y comportamiento crediticio del cliente.
- Referencias de créditos anteriores.
- Ciclos promedios de pagos”

2.2.9 Salvaguardar los registros

Cabrera (2024) establece que, La contabilidad es una parte esencial de cualquier negocio. Es la forma en que los propietarios de negocios y los contadores mantienen un registro de los ingresos, gastos, activos y pasivos de una empresa...; Por lo tanto, es vital que los propietarios de negocios mantengan una contabilidad segura y protegida. Esto significa que los datos financieros deben estar protegidos contra el acceso no autorizado, la manipulación o la destrucción.

2.2.10 Volúmen de las cuentas por cobrar

Morales y Villavicencio (2016), Definen el volumen de las cuentas por cobrar como “Aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de esta bienes o servicios”. Los cual se interpreta como el total de todas las cuentas por cobrar o créditos que tiene la empresa de sus clientes.

2.2.11 Riesgo de Morosidad

Kagan J. (2023) lo define como “El riesgo que sume un prestamista de que un prestatario no realice los pagos requeridos de una obligación de deuda. Los prestamistas o inversores tan expuestos al riesgo de impago en prácticamente todas las formas de crédito”. Esto nos dice que el riesgo de morosidad es el peligro que se corre no recibir el pago de una deuda.

2.2.12 Diversificación de la cartera de clientes

Yankanich T. (2025) establece que “Se refiere a ampliar su alcance para incluir una variedad de grupos de clientes o mercados, a incluir diferentes datos demográficos, industrias, regiones geográficas e incluso comportamientos de compra”

2.3 Bases Legales.

Las bases legales que fundamentan este trabajo de investigación están enmarcadas dentro de los preceptos establecidos en la Legislación Venezolana. Según Palella y Martins (2010), se refieren a “la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros” (p.64).

Al respecto, el estudio tiene su fundamentación legal en:

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.908 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, 23 de diciembre de 2009.

Artículo 112

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar,

racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

Artículo 308

El estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular. Se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno.

Para la empresa Yuysamy Fashion C.A., estos artículos significan tanto el derecho a operar y prosperar como la expectativa de que el estado genere un entorno favorable para su desarrollo y, potencialmente, le brinde apoyo específico al cumplir con lo que las mismas establece. A su vez, la empresa tiene una responsabilidad social como generadora de empleo y contribuyente a la economía local, enmarcada dentro de la libertad económica pero también sujeta a las regulaciones que dicte el Estado en pro del interés social.

Seguidamente el Código de Comercio Venezolano Gaceta Oficial N° 475, Reforma Parcial. Caracas Venezuela, refiere en los siguientes artículos:

Artículo 1

El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Artículo 2

Son actos de comercio, ya de parte de todos los contratantes, ya de parte de algunos de ellos solamente:

- 1- La compra, permuta o arrendamiento de cosas muebles hecha con ánimo de revenderlas, permutarlas, arrendarlas en la misma forma o en otra distinta; y la reventa, permuta o arrendamiento de estas mismas cosas.
- 2- La compra o permuta de Deuda Pública u otros títulos de crédito que circulen en el comercio, hecha con el ánimo de revenderlos o permutarlos; y la reventa o permuta de los mismos títulos.

- 3- La compra y la venta de un establecimiento de comercio y de las acciones de las cuotas de una sociedad mercantil.

Comprender y cumplir con estas disposiciones del Código de Comercio es fundamental para la empresa Yuysamy Fashion C.A., para de esta manera poder operar dentro del marco legal venezolano y para establecer prácticas comerciales sólidas, especialmente en la gestión de sus cuentas por cobrar, lo cual es crucial para su salud financiera y sostenibilidad, además de que establece que la empresa puede llevar libros auxiliares, como lo es el libro de las cuentas por cobrar.

Para tener una idea más clara del control interno se puede considerar la Norma internacional de auditoría N° 400

NIA N° 400

El sistema de control interno, son todas aquellas 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 previsión y dirección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable.

La NIA 400 refuerza la idea de que un sistema de control interno robusto en la gestión de las cuentas por cobrar no es solo una buena práctica administrativa, sino una necesidad para lograr una conducción ordenada y eficiente del negocio de Yuysamy Fashion C.A., proteger sus activos, prevenir fraudes y errores, y obtener información financiera confiable para la toma de decisiones estratégicas. Su enfoque desde la perspectiva de la auditoría subraya la importancia de estos controles para garantizar la integridad de la información financiera que eventualmente será revisada por auditores externos.

7.5.3. Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) Está disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.
- b) Este protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad uso inadecuado o pérdida de integridad)/

Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades según corresponda:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso
- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de legibilidad
- c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión)
- d) Conservación y disposición

La información documentada conservada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

8.1 planificación y control operacional

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos por la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones:

- a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios
- b) El establecimiento de criterios para: los procesos, la aceptación de productos y servicios
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios
- d) La implementación del control e los procesos de acuerdo con los criterios
- e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos

La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización

La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sean necesarios.

Los cuales se destacan ya que estos establecen estrategias de control y organización para las diferentes etapas de una empresa, desde la entrada de un producto, su documentación e inclusión la salida o venta del mismo, para memorizar las pérdidas, los cual es un punto muy importante para la empresa Yuysamy Fashion C.A.

2.4 Definición Operacional de la Variable

De acuerdo a Palella y Martins (2010), “la operacionalización de la variable pretende identificar los elementos y datos empíricos que expresen y especifiquen el fenómeno en cuestión”. Definiéndola como “el procedimiento mediante el cual se determinan los indicadores que caracterizan o tipifican a las variables de una investigación con el fin de hacerlas observables y medibles con cierta precisión y facilidad”. (p.73). Tomando en cuenta lo expresado anteriormente se puede decir, que esta contextualiza la elaboración de las actividades que son de vital importancia para realizar la recolección de los datos que permite comprobar las hipótesis o dar solución a la problemática de la investigación

A continuación, se procede a la Operacionalización de las variables del estudio

Tabla 1
Operacionalización de la Variable
Objetivo General

Proponer estrategias de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar de Yuysamy Fashion C.A.

Control Interno (Dependiente)	“Un sistema de control interno es un conjunto de acciones, normas, políticas y métodos establecidos por las empresas con el fin de evitar riesgos en su entorno. Abarca cinco componentes principales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación y monitoreo”. Lenis, A. (2023)	Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza	Formalización de Políticas	1
			Claridad en los Procedimientos de Cobranza	2
		Salvaguarda y Precisión de los Registros	Segregación de Funciones	3
			Frecuencia de Conciliaciones	4
			Controles de Acceso a la Información	5
		Supervisión y Monitoreo Continuo	Revisión de Antigüedad de Saldos	6
			Acciones basadas en las revisiones	7
Cuentas por Cobrar (Independiente)	“son derechos de cobro que se espera recibir en efectivo por la venta de un producto o servicio. Son los saldos pendientes que tienes con tus clientes cuando les ofreces términos de pago o un esquema de crédito”. Martinez, C. (2022)	Volumen y Rotación de las Cuentas por Cobrar	Monto de las cuentas por cobrar	8
			Período de Cobro	9
		Riesgo de Morosidad	Tasa de Incobrabilidad	10
			Clientes con Historial de Morosidad	11
		Diversificación de la Cartera de Clientes	Número de Clientes con creditos	12
			Diversificación de Clientes	13

Autor: Paulina Díaz

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO.

Este capítulo se centra en la realización del estudio, explicando cómo se recolectará, analizará e interpretará toda la información utilizada para alcanzar el objetivo principal de esta investigación, que como se mencionaba anteriormente es proponer estrategias de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A., y de esta manera responder al problema planteado trazando cuál es el diseño y tipo de la investigación así mismo cada una de las fases metodológicas. Contextualizando un poco la metodología del proyecto, de acuerdo a Arias (2012), se basa en la “selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos para verificar las hipótesis o responder a las interrogantes formuladas”. (p 67).

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, según Hernández et al. (2010, p. 4), lo describe como “la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teoría”. Este enfoque permitirá tomar decisiones basándose en la medición y análisis de la información obtenida.

3.2. Tipo y Naturaleza de la Investigación

En cuanto al tipo de investigación la misma se desarrolló en un modelo de campo, según Pick y Otro (1995), exponen “que esto ocurre cuando los resultados describen a un grupo determinado de individuos explicando la naturaleza de las variables o la interacción existente entre ellas”. Esto quiere decir que se recopila la información directamente en el lugar donde se está desarrollando el fenómeno de estudio.

3.3. Diseño de la Investigación

En esta línea de pensamiento, Palellas y Martins (2006, p. 97) proponen que en el marco del diseño no experimental, es factible llevar a cabo una investigación de campo, la cual ellos definen como “la recolección de datos directamente de la

realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables”. Esta definición se ajusta de manera coincidente con las características propias de la presente investigación. De este modo, el presente estudio se asocia con el tipo de investigación de campo, ya que es necesario hacer análisis in situ en la empresa YUYSAMY FASHION C.A., para la determinación de las variables esenciales a considerar.

3.4. Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación es descriptivo, debido a que pretende determinar y describir los métodos de cobranza utilizados en la empresa YUYSAMY FASHION C.A., ubicada en San Carlos, estado Cojedes. En referencia a los estudios descriptivos, Tamayo (2001, p. 36) señala: “los datos se recogen por medio de un diagnóstico donde se describirán sistemáticamente los factores que inciden en el problema de forma directa de la realidad por el propio investigador”.

3.5. Modalidad de la investigación

La presente investigación se llevará a cabo siguiendo los lineamientos de un proyecto factible, ya que tiene como objetivo ofrecer una alternativa viable para abordar la problemática identificada. Esta problemática se centra en el diseño de un plan de estrategias basado en el control interno destinado a mejorar del sistema de cobranzas en la empresa.

En este sentido, resulta pertinente citar a Arias (2012), quien sostiene que un proyecto factible se refiere a una propuesta de acción diseñada para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad específica. Asimismo, Arias enfatiza la importancia de respaldar dicha propuesta con una investigación que demuestre su viabilidad o posibilidad de implementación (p. 134).

En este sentido, la modalidad de un proyecto factible, es definida por Palella y Martins (2010), como “un plan de acción, programado con fines específicos para desentrañar, explicar e incidir en un fenómeno natural o social. Es proyectar en el futuro, en un tiempo y un espacio, una serie de actividades conducentes a la consecución de un objetivo” (p.193). Se utiliza esta modalidad ya que la misma sirve

para satisfacer necesidades o problemas específicos como es el caso de la empresa YUYSAMY FASHIO C.A.

En este mismo orden de ideas, Palella y Martins (2010) expresa que “el proyecto factible es una investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos”. (p 27). De igual manera, se desarrolla en un nivel de investigación descriptiva la cual permite estudiar, analizar, caracterizar entre otros procesos, los elementos que conforman la variable objeto de estudio.

Por lo tanto, el enfoque metodológico de esta investigación se basará en la recopilación, análisis y evaluación de datos relevantes sobre el proceso de cobranza en la empresa. Se utilizarán herramientas y técnicas de investigación para examinar detalladamente la situación actual, identificar áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas que contribuyan al fortalecimiento de las cobranzas. Además, se llevará a cabo un análisis de factibilidad que evalúe la viabilidad técnica, económica y operativa de las estrategias propuestas. Esto incluirá la consideración de recursos disponibles, costos asociados, posibles obstáculos y beneficios esperados.

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

Tamayo (1998), define la población como “la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación” por su parte al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2001, p. 45), establecen que la población es todo aquello a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. La población objeto de estudio está conformada por seis (6) trabajadores de la empresa YUYSAMY FASHION C.A., ubicada en San Carlos, estado Cojedes.

3.6.2. Muestra

Por su parte Hernández (ob. cit.), afirman que la muestra es “en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.240). De forma tal, que para este estudio la muestra estuvo representada por el total de la población, debido a que, es una población finita; aunado a ello, la muestra es no probabilística definida por los teorizantes precitados como aquella en que: “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (p.241).

Por lo tanto, se utilizó el tipo de muestra denominada censal o total, la cual es definida por Méndez (2002), como “aquella muestra que consiste en estudiar todos los elementos de la población de interés” (p. 182); en efecto, la muestra quedó conformada por seis (06) personas que forman parte de la empresa YUYSAMY FASHION C.A., San Carlos, Edo Cojedes.

3.7. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Conforme a las explicaciones de Hurtado (2008, p. 153), “las técnicas en investigación se relacionan con los procedimientos empleados para la recolección de datos, abordando el cómo, que puede incluir la revisión documental”. Asimismo, de acuerdo con el mismo autor (2006, p. 164), “la elección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica la determinación de los medios o procedimientos a través de los cuales el investigador adquirirá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación”.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, para el presente trabajo se seleccionaron métodos que facilitaran el logro de los objetivos y la obtención organizada y precisa de la información requerida. Las estrategias utilizadas son las especificadas a continuación:

3.7.1. Encuesta:

Para, obtener los datos pertinentes a la investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, definida por Palella y Martins (ob. cit), como “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. A diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima las responden por escrito” (p.134).

3.7.2. Cuestionario:

De manera tal, que para vaciar la información obtenida mediante la encuesta, se aplicó un cuestionario, según Arias F (2012) explica que el cuestionario es “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”P.74. El mismo fue construido y enmarcado en los criterios de validez y confiabilidad. De allí pues, referido a la búsqueda de la información en pertinencia a las dimensiones e indicadores de las variables en estudio. Por consiguiente, en la presente investigación se utilizó la encuesta en la modalidad de cuestionario, que se aplicó a la población representada por los trabajadores de la empresa YUYSAMY FASHION C.A San Carlos-Edo Cojedes en su totalidad

El presente estudio se trabajó con la encuesta mediante escala de Likert, a través de la implementación de un cuestionario constituido por trece (13) ítems, con tres (3) alternativas de respuesta abiertas, las cuales son: siempre, A veces, nunca.

3.8 Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de los datos

La validez del contenido de los instrumentos a aplicar, viene dada directamente por el juicio de tres expertos, que determinan la relación estrecha de los ítems con el contenido del objetivo general y los objetivos específicos. En este sentido, el instrumento de recolección de información, debe reunir dos requisitos esenciales, ellos son: la validez y la confiabilidad, en palabras generales, la validez hace referencia al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir, con relación a esto Hernández y otros (1998) indica la validación del instrumento de la siguiente manera “al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (pag.243). Asimismo, la validez, según Chávez (1997), "se

constituye con la finalidad de lograr unificar criterios de medición que emitirán posteriormente los expertos con relación al instrumento elaborado". (pag.46)

3.9 Confiabilidad del instrumento

Con el objeto de obtener la transparencia en los resultados de la investigación se estima conveniente llevar acabo los procedimientos de confiabilidad del instrumento de recolección de datos, para esto Hernández et al. (2010), establece la confiabilidad como “La ausencia del rol aleatorio en un instrumento de recolección de datos, es decir, el grado en que las mediciones están libre de la desviación producidas por los errores causales” (pág. 150). Para establecer la confiabilidad de este trabajo se utilizó el modelo de medida Alpha de Cronbach, apropiado para instrumentos de varias alternativas de respuestas, Para tal fin de aplica la siguiente ecuación:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems.

Si²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems.

St²: Varianza de la suma de los Ítems.

A: Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Este indicador estadístico se calcula a partir de la varianza de los ítems individuales y de la varianza de la suma de los ítems de cada participante, cuando los ítems de una escala se encuentran correlacionados, la cual se refiere a la diferencia entre los valores reales y esperados, y permite inferir la confiabilidad del test a través de la consistencia interna, además, cuando un ítem es eliminado, si el alfa aumenta indica que el ítem no se correlaciona con los demás de la escala, además este método se utiliza para valorar la fiabilidad de una cantidad de preguntas o ítems en un

cuestionario. En otras palabras, nos ayuda a medir cuán consistentes y relacionadas entre sí son las preguntas en una escala de medición.

Ruiz L. (2019) establece que “El coeficiente Alfa de Cronbach oscila entre el 0 y el 1. Cuanto más próximo esté a 1, más consistentes serán los ítems entre sí (y viceversa)”. En la presente investigación, el valor del coeficiente de Alpha de cronbach para la muestra seleccionada fue de 0,74 lo cual establece que se encuentra en el rango de excelente confiabilidad.

Tabla N° 2

Valores para Coeficiente de Alpha de Cronbach

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

A. Gomez, R. Cerrada Valero, R. Rangel (2017)

6.10 Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez recopilada la información por medio de los métodos ya indicados anteriormente se procederá mediante la misma aplicar el procesamiento de los datos de manera conveniente. Según Arias (2012, p. 149) sostiene que, la fase de interpretación, fundamentada en los resultados del análisis y entrelazada con ellas, permite realizar inferencias de las relaciones estudiadas y extraer conclusiones en cuanto a los hallazgos encontrados. Dado que la investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, los datos recopilados se presentan mediante un resumen de datos, utilizando información numérica y variables para su análisis y representación.

Se debe recalcar que el procesamiento de datos como lo indica su nombre se encarga de procesar y analizar la información recolectada y organizada para lograr la obtención de datos en conocimiento valioso que puedan ayudar generar las conclusiones y propuestas finales adecuadas a las necesidades enmarcadas en el presente trabajo.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo se dedica a presentar las estrategias concretas y aplicables que permitirán fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar. La información recopilada y el análisis previo, que evidenciaron los desafíos inherentes a la administración de los créditos en un entorno económico volátil. Para analizar la información recopilada, las respuestas fueron organizadas y clasificadas usando un análisis porcentual. Esto permitió medir la frecuencia con la que aparecían ciertas respuestas en cada pregunta del cuestionario. Los resultados se presentaron en cuadros de frecuencia, resumiendo lo encontrado en cada ítem y siempre en relación con los objetivos y variables de la investigación.

En este sentido Palella, S y Martins (2010) establecen que “Una vez recogidos los valores que toman las variables del estudio, se procede a su análisis estadístico, el cual permite hacer suposiciones e interpretaciones sobre la naturaleza y significación de aquellos en atenciones a los distintos tipos de información que puedan proporcionar. Lo cual sirve como guía para continuar con el desarrollo de la presente investigación. Siguiendo esta idea, se ha implementado la estadística descriptiva y se visualizan los datos en forma de cuadros y gráficos.

Por ende los resultados se muestran en cuadros y análisis, lo cual permite presentar los datos que se obtuvieron a través de la aplicación del instrumento, lo cual logro obtener el conocimiento probabilístico de las causas y efectos de los objetivos que se persigue la investigación, ya que a través de la obtención de los datos por medio de la encuesta a los empleados de Yuysamy fashion C.A., se pueden conocer las debilidades en el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa.

A continuación se procederá con el análisis de los resultados, plasmados en los cuadros obtenidos a través de la recolección de los datos mostrados en la encuesta, los cuales se presentaran por Dimensión para el desarrollo del presente capítulo:

Tabla N° 3 Variable Control Interno, Dimensión Políticas y procedimientos de crédito y cobranza, Indicadores: Formalización de Políticas, Claridad en los procedimientos de cobranza

N°	Ítems	Alternativas						Total	
		Siempre		A veces		Nunca			
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	La empresa tiene establecidas políticas de crédito adecuadas.	2	33,30	4	67,70	0	0	6	100
2	Tiene procedimientos de cobranza claros para los empleados y clientes	2	33,30	1	16,70	3	50,00	6	100

Según lo planteado por Flores (2013), define las políticas de cobranza como “Normas que una empresa implementa para gestionar y asegurara el cobro de los fondos a sus clientes” las cuales también como el autor indica “las políticas de crédito engloban todas las técnicas utilizadas por una organización con el objetivo de proporcionar alternativas de pago a un comprador específico”

Tomando en cuenta lo establecido por el autor, además de lo plasmado en la tabla se posible identificar que en el ítem N° 1, la empresa YUYSAMY FASHION C.A. solo en ocasiones establece políticas de crédito, arrojando un 67,70% del ítem equivalente a la población encuestada en función a la dimensión. Las empresas que implementan créditos para continuar con su buen funcionamiento necesitan establecer y seguir Políticas de Crédito y Cobranza efectivas, de no ser así la empresa no establece políticas de crédito, esto puede generar conflicto con los clientes ya que esto les generaría incertidumbre al no saber cómo se realizan los tramites de las compras a crédito, además de que si se genera un conflicto entre el cliente y la empresa, se es más difícil de resolver ya que la misma no cuenta con las políticas adecuadas para respaldarse.

Además el ítem N° 2 arroja un resultado del 50,00% de la población equivalente a un promedio de la población encuestada, donde se es evidente que la empresa

YUYSAMY FASHION C.A. nunca cumple con políticas de cobranza, en el ámbito empresarial si no se utilizan políticas de cobranza eficientes puede aumentar el riesgo de incobrabilidad, ya que si se sientan las bases de están políticas se tiene más certeza de que el dinero adeudado a la empresa se recuperara a tiempo, evitado así problemas de rentabilidad y ayudando a tener una relación saludable con los clientes.

Tabla N° 4 Variable Control Interno, Dimensión Salvaguarda y Precisión de los registros, Indicadores: Segregación de funciones, frecuencia de conciliaciones, controles de acceso a la información.

N°	Ítems	Alternativas						Total	
		Siempre		A veces		Nunca			
		F	%	F	%	F	%	F	%
3	La empresa cuenta con niveles de autorización para la gestión de cobranzas	1	16,70	5	83,30	0	00,00	6	100
4	Se realiza comparación de los pagos pendientes con los pagos recibidos	3	50,00	2	33,00	1	17,00	6	100
5	Cumple con los límites de autorización para la gestión de las cuentas cobrar	3	50,00	3	50,00	0	00,00	6	100

Según Gardey A. (2023) establece el verbo Salvaguardar como “la acción de proteger, preservar o asegurar algo o a alguien de posibles daños, peligros o riesgos”. Siguiendo esta idea Cabrera (2024) define el salvaguardar los registros al hecho de que “Los Datos financieros deben estar protegidos contra el acceso no autorizado, la manipulación o la destrucción”. Lo cual es primordial para proteger la información contra los riesgos de fraudes y errores, ya que esto puede generar inseguridad en los datos además puede afectar la reputación, finanzas y las operaciones de la empresa. Para lo cual se detallan los siguientes ítems:

Ítem N° 3 donde se evidencio un 83,30% da a conocer que la empresa a veces pone en práctica los niveles de autorización para la gestión de cobranzas. Lo cual es

algo que puede generar problemas a futuro ya que la gestión de cobranza debe ser realizada y supervisada por personal autorizado que tenga el conocimiento y la potestad para tomar decisiones en esta área.

Ítem N°4 se puede verificar que la mayor cantidad de resultados se inclinaron a afirmar que siempre se realiza comparación de los pagos pendientes con los pagos recibidos, con un 50,00% de la población. Lo cual declara que la empresa se preocupa por verificar los pagos realizados por los clientes y si estos han sido efectuados o no y si están registrados en la empresa.

Ítem N°5 se pueden identificar opiniones divididas ya que los trabajadores de la empresa YUYSAMY FASHION C.A. declararon un 50,000% que siempre se cumplen con los límites de autorización para la gestión de las cuentas por cobrar y el otro 50,00% afirmó que a veces se cumple con estos límites de autorización. Es importante recalcar que los límites de autorización son importante para el efectivo registro y conservación de los mismos, de tal manera que puede generar problemas a futuro en la empresa si no se realiza la delegación de deberes a las personas adecuadas.

Cabe mencionar el no salvaguardar la información y los registro de la empresa ni cumplir con los niveles de autorización para la manipulación de las mismas es una falla de seguridad crítica afectando no solo la seguridad de los datos, sino también la reputación, finanzas y operaciones de la empresa. Generando conflictos con los clientes y los empleados, influyendo en la toma de decisiones y también provocando problemas en la rentabilidad de la empresa.

Tabla N° 5 Variable Control Interno, Dimensión Supervisión y Monitoreo Continuo, Indicadores: Revisión de Antigüedad de los saldos, Acciones basadas en la revisión.

N°	Ítems	Alternativas						Total	
		Siempre		A veces		Nunca			
		F	%	F	%	F	%	F	%
6	Se realiza revisión de la antigüedad de cuentas por cobrar de manera constante.	3	50,00	2	33,00	1	17,00	6	100
7	Se toman acciones necesarias al momento de realizar la verificación de la cobranza	2	33,00	4	67,00	0	00,00	6	100

El monitoreo en el área del control interno Calle J. (2025) lo establece como la “revisión constante de los procesos de control interno para detectar si este sistema está presentando fallas”, ahora inclinándose a la parte de las cuentas por cobrar Penny C. (2025) lo define como “un seguimiento de las cuentas por cobrar pendientes mediante los registros de antigüedad que muestran el vencimiento de cada pago”. Se puede establecer como el seguimiento y la revisión de los documentos o registros contables de las cuentas por cobrar para la verificación de los mismos e identificar áreas a través de ello áreas de mejora.

Para el ítem N° 6 se quería saber si la empresa realiza revisión constante en la antigüedad de las cuentas por cobrar de manera constante, ya que estos son de importancia para identificar las cuentas por cobrar vencidas y tomar medidas necesarias para su manejo y gestión. Por lo cual su mayoría se inclinó a que siempre se realiza esta revisión con un 50% de la población encuestada realizando esta afirmación.

Por otra parte como se muestra en la tabla el ítem N° 7 el 67,00% de la población encuestada de acuerdo a la dimensión responde que a veces se toman acciones necesarias al momento de realizar la verificación de la cobranza, lo cual es de riesgo porque es necesario tomar acciones dependiendo de las lo evidenciado en la revisión

de los registro de las cuentas por cobrar lo cual puede deteriorar gravemente la salud financiera y operativa de la empresa, no es suficiente con solo revisar la información, sino que debe ser el punto de partida para tomar acciones.

Tabla N° 6 Variable cuentas por cobrar, Dimensión Volumen y rotación de las cuentas por cobrar, Indicadores: Monto de las cuentas por cobrar, Periodo de cobro

N°	Ítems	Alternativas						Total	
		Siempre		A veces		Nunca			
		F	%	F	%	F	%	F	%
8	El monto de cuentas por cobrar el elevado.	1	17,00	4	66,00	1	17,00	6	100
9	El periodo de cobranza es recurrente y adecuado.	3	50,00	3	50,00	0	00,00	6	100

Tomando en cuenta a los Autores Morales y Villavicencio (2016), los mismo presentan el concepteo del volumen de las cuentas por cobrar como “Aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de esta bienes o servicios”. Lo cual se interpreta como el total de todas las cuentas por cobrar o créditos que tiene la empresa de sus clientes.

En referencia el ítem N° 8 que a veces el monto de las cuentas por cobrar es elevado, establecido por la mayoría de la población encuestada, tal como se aprecia en la tabla con un 66,00%, generando una llamada de alerta ya que a pesar de que las cuentas por cobrar son un activo, es un dinero que la empresa no tiene aún en la cuenta de caja o banco, teniendo en cuenta que las cuentas por cobrar son el dinero que se le debe cobrar a los clientes, esto indica que el dinero se encuentra retenido hasta que este sea cancelada por los clientes, por lo cual no puede ser manejado para la gestión financiera de la empresa.

Ahora bien el ítem N° 9 indica que el 50,00% de la población declaró que el periodo de cobranza siempre es recurrente y adecuado y el otro 50,00% afirmó que el periodo de cobranza a veces es recurrente y adecuado. Es importante recalcar un

periodo de cobranza constante y predecible para así asegurar un flujo de caja continuo; para la empresa esto necesario; la misma necesita liquidez para pagar a proveedores, empleados, cubrir gastos operativos y realizar inversiones, sin ingresos constantes una empresa puede enfrentar problemas.

Tabla N° 7 Variable cuentas por cobrar, Dimensión Riesgo de morosidad, Indicadores: Tasa e incobrabilidad, Clientes con historial de morosidad.

N°	Ítems	Alternativas						Total	
		Siempre		A veces		Nunca			
		F	%	F	%	F	%	F	%
10	El monto de Cuentas incobrables es elevado	2	33,00	3	50,00	1	17,00	6	100
11	La cantidad de clientes con historial de morosidad es elevado	3	50,00	3	50,00	0	00,00	6	100

El riesgo de morosidad según Kagan J. (2023) es “El riesgo que sume un prestamista de que un prestatario no realice los pagos requeridos de una obligación de deuda. Los prestamistas o inversores están expuestos al riesgo de impago en prácticamente todas las formas de crédito”. Esto nos dice que el riesgo de morosidad es el peligro que se corre de no recibir el pago de una deuda.

En el ítem N° 10 se preguntó si el monto de cuentas incobrables es elevado, la mayoría de la población encuestada afirmó “a veces” el 50,00% de los votos, esto quiere decir que la mayor parte de los clientes con cuentas por cobrar pendiente, tienen muy poca probabilidad de cancelarlas y generara consecuencias en la liquidez de la empresa, si no se toman medidas al respecto se puede ver afectada la utilidad de la misma.

Para continuar el ítem N° 11 se refiere a si la cantidad de clientes con historial de morosidad es elevado, para lo cual el 50,00% de la población encuestada afirmó que siempre es elevado y el otro 50,00% confirmó que a veces es elevado. Esto muestra

una alerta sobre la salud financiera de la empresa y una necesidad de revisar sus políticas de crédito y cobranza para evitar que los clientes con historial de morosidad sean elevados.

Tabla N° 8 Variable cuentas por cobrar, Dimensión Diversificación de la cartera de clientes, Indicadores: Número de clientes con crédito, Diversificación de clientes.

N°	Ítems	Alternativas						Total	
		Siempre		A veces		Nunca			
		F	%	F	%	F	%	F	%
12	La cartera de clientes está constituida en su mayoría por clientes con cuentas por cobrar.	1	17,00	5	83,00	0	00,00	6	100
13	Hay variedad de clientes que suelen utilizar créditos (Dependiendo del sector o la zona).	2	33,00	4	67,00	0	00,00	6	100

Según Yankanich T. (2025) estable que la diversificación de la cartera de clientes “Se refiere a ampliar su alcance para incluir una variedad de grupos de clientes o mercados, a incluir diferentes datos demográficos, industrias, regiones geográficas e incluso comportamientos de compra”. Lo cual se puede interpretar como amplificar el alcance de la empresa a diferentes tipos de clientes en el mercado, dependiendo de la región geográfica, costumbres, comportamientos de compras etc.

En cuanto al ítem N° 12, donde se afirma que la cartera de clientes está constituida en su mayoría por clientes con cuentas por cobrar, para este ítem el 83,00% de los encuestados respondieron que a veces la cartera de clientes está constituida en su mayoría por clientes con cuentas por cobrar.

Por consiguiente el ítem N° 13 se refiere a la variedad de clientes que suelen utilizar créditos (Dependiendo del sector o la zona), para el cual un 67,00% siente que a veces hay variedad de clientes que suelen utilizar créditos, en cambio el 33,00% establece que sucede siempre.

Consideraciones del diagnóstico:

El análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario a la población encuestada en YUYSAMY FASHION C.A. revela una serie de hallazgos críticos respecto a la eficiencia de sus estrategias de control interno y el estado de sus cuentas por cobrar. La interpretación de estos datos, contrastada con la literatura especializada, permite identificar fortalezas, pero, sobre todo, áreas significativas de mejora que son cruciales para la sostenibilidad financiera de la empresa en el volátil contexto venezolano.

El análisis coloca en manifiesto una debilidad sustancial en las políticas y procedimientos de crédito y cobranza los cual es alarmante por la ausencia o aplicación inconsistente de las mismas generara daños colaterales en otras áreas y procedimientos de la empresa. Tal como sucede en la empresa Yuysamy Fashion C.A. la cual “nunca Cumple con políticas de cobranza”, la falta de políticas eficientes incrementa el riesgo de incobrabilidad al no tener un base sólida para asegurar la recuperación del dinero adeudado, la empresa se expone a problemas de rentabilidad y a un deterioro de su flujo de caja.

Además de que la ausencia de un marco formal y consistente para la cobranza no solo compromete la recuperación de los fondos, sino que también dificulta mantener una relación saludable con los clientes, pues la gestión de deudas puede percibirse como arbitraria.

Los resultados evidenciaron inconsistencias en el resguardo de la información, lo cual es una señal de alarma para la empresa, la falta de aplicación en los niveles de autorización para la gestión de cobranzas puede conducir a decisiones erróneas o fraudulentas en el manejo de las cuentas por cobrar, dado que el personal no autorizado o sin el conocimiento adecuado podría influir en procesos críticos.

Si bien es positivo que la empresa siempre compare los pagos recibidos con los pagos pendientes, este se ve afectado por la ambigüedad en el cumplimiento de los límites de autorización para la gestión de cuentas por cobrar, esto demuestra la inconsistencia que existe en el control interno de la empresa. La delegación de deberes a las personas adecuadas y el respeto por los límites de autorización son vitales para el efectivo registro y conservación de los datos, previniendo errores y fraudes que podrían afectar gravemente la reputación, finanzas y operaciones de YUYSAMY FASHION C.A.

A pesar de que la empresa se preocupa por el hecho de verificar quien realizó un abono o el pago a su deuda, este esfuerzo de revisión se ve debilitado por el hallazgo del ítem 7 donde se evidencia que un 67.00% de los encuestados indica que "a veces" se toman las acciones necesarias después de verificar la cobranza. Esto es una deficiencia crítica. La revisión de la información sin la consecuente toma de decisiones y acciones correctivas no solo es ineficiente, sino que permite que los problemas de morosidad se deterioren, afectando la salud financiera y operativa de la empresa. La información no es útil si no impulsa la acción.

En el estudio también se puede verificar que en la empresa existe incertidumbre o subestimación de la problemática que presenta referente a la morosidad de los clientes. Un alto historial de morosidad y un monto elevado de incobrables son una alerta roja que demanda una revisión urgente y drástica de las políticas de crédito y cobranza. La falta de acción frente a esta realidad compromete directamente la liquidez y la utilidad de la empresa.

También para hacer más difícil la situación de la empresa el estudio arroja que la mayor parte de la cartera está constituida por clientes con cuentas por cobrar lo cual establece que la empresa depende mayormente de la modalidad de crédito una concentración excesiva de cuentas por cobrar en un grupo reducido o en una modalidad de pago específica aumenta la vulnerabilidad de la empresa ante el impago

de uno o pocos clientes, magnificando el riesgo de morosidad y afectando la rentabilidad y la continuidad del negocio.

En síntesis, los resultados revelan que YUYSAMY FASHION C.A. enfrenta retos significativos en la formalización y cumplimiento de sus políticas de crédito y cobranza, en la consistencia de los controles de salvaguarda de sus registros y en la efectividad de las acciones derivadas del monitoreo. Estos factores, combinados con un riesgo de morosidad persistente y una posible concentración en su cartera de clientes a crédito, subrayan la imperiosa necesidad de implementar y fortalecer estrategias de control interno para asegurar una gestión financiera sólida y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Estrategias de control Interno para el proceso de Crédito y cobranza en la empresa Yuysamy Fashion C.A

Presentación

Las estrategias de control Interno no solo son un requisito contable, sino una herramienta táctica que contribuye directamente a la rentabilidad, estabilidad y crecimiento de la empresa, siendo una guía de los procedimientos para el personal de la empresa y un pilar para los altos miembros de la misma para la supervisión y seguimiento de las actividades de modo más ordenado y eficiente y así tomar medidas correctivas para evitar pérdidas o contingencias. El control también ayuda a las empresas a determinar si están cumpliendo sus objetivos y a corregir acciones cuando sea necesario.

Luego de realizar la aplicación del instrumento de recolección de datos, según los hallazgos resultantes se tomaran en cuenta las debilidades y ventajas provenientes de la misma, en las que se aplicaran estrategias de control interno para la mejora del manejo de los procesos de cobranza, que a través de estos se logre una adecuada administración de las cuentas por cobrar, permitiendo a la empresa obtener información confiable y veraz. De acuerdo a la encuesta realizada y la observación directa, se detectó que en el área de cobranza actualmente no existe una gestión de cobro establecida que logre obtener el pago de los créditos dentro del lapso correspondiente.

Razón por la cual, en la presente propuesta se desarrollará un plan estratégico de control interno para el proceso de crédito y cobranza en la empresa Yuysamy Fashion C.A, el cual conseguirá realizar los procesos de cobranza de manera óptima y mejorar la eficiencia operativa de la misma, permitiendo a la organización tener un flujo de efectivo saludable, una cartera sólida, además de asegurar que la empresa reciba sus

pagos a tiempo y sobre todo generar rentabilidad y crecimiento convirtiendo las pérdidas en ingresos, todo esto lográndose mejorar con la implementación de la estrategias de control en dicha empresa.

Fundamentación teórica del plan

La propuesta presentada, se fundamenta en bases teóricas actuales recopiladas, orientada como estrategias del sistema de cobranzas para la empresa Yuysamy Fashion C, A las cuales ayudaran a sustentar la estrategia de control interno a diseñar.

Teoría de la Gestión Financiera: Se basa en la idea de que la masificación de la inversión es el objetivo primordial de las decisiones financieras, para el cual las cuentas por cobrar representan una parte significativa del capital de trabajo. Un plan de cobranza efectivo ayuda a mantener un flujo de caja saludable, minimizando los riesgos de impagos y maximizando la liquidez.

Teoría del Comportamiento Organizacional: El comportamiento organizacional estudia cómo las personas interactúan dentro de las organizaciones y cómo estas interacciones afectan el rendimiento de la empresa. En el contexto de la cobranza, la comunicación y las habilidades interpersonales son esenciales para gestionar las relaciones con los clientes morosos.

Teoría de la Psicología del Consumidor: La psicología del consumidor analiza cómo los individuos toman decisiones financieras y cómo pueden ser influenciados. Entender las motivaciones y comportamientos de los clientes puede ayudar a diseñar estrategias de cobranza más efectivas.

Teoría de la Administración Estratégica: La administración estratégica implica el desarrollo y la implementación de estrategias a largo plazo que ayuden a la organización a alcanzar sus objetivos. Un plan estratégico de cobranza debe alinearse con los objetivos generales de la empresa y ser adaptable a los cambios en el entorno económico y del mercado.

Teoría de la Gestión del Riesgo: La gestión del riesgo se centra en identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados con la concesión de crédito. Un plan de cobranza debe incluir estrategias para minimizar el riesgo de impagos y pérdidas financieras.

Todo esto con la finalidad de lograr una estrategia eficiente y eficaz en cuanto al control de las cuentas por cobrar en la empresa Yuysamy Fashion C, A para que la misma logre una mejor optimización de dichas cuentas y mejore la rentabilidad financiera. Esta propuesta tiene la finalidad de brindar soluciones a los problemas encontrados en los procesos de cobranza, además de ser una herramienta para la simplificación de tareas, perfeccionar los procesos y la adopción de controles administrativos interno. La descripción de la propuesta, se efectuó considerando los aspectos operacionales que desde las perspectivas de control interno y contable deben realizarse para lograr la efectividad en el proceso.

5.3 Factibilidad de la Propuesta

La propuesta de la investigación para considerarse factible, depende de varias condiciones que permitan la realización de las actividades y estrategias en un periodo determinado. De acuerdo con lo expresado por Chiavenato (2004), “la factibilidad indica la posibilidad de desarrollar un proyecto, tomando en consideración la necesidad detectada, beneficios, recursos humanos, técnicos, financieros, estudio de mercado y beneficiarios” (p. 224). Según lo mencionado anteriormente se puede establecer que diferentes factores influyen en la realización de un proyecto, cuya relación debe contener la misma información para que de esta menar puedan llevarse a cabo las actividades de manera clara. En tal sentido la posibilidad de la aplicación de estrategias de control para el proceso de cobranza en la empresa Yuysamy Fashion C.A, se determina a través de varios aspectos claves en la empresa para describir su capacidad factible para el desarrollo de dicha propuesta:

Factibilidad Técnica

Ésta es una evaluación que demuestra que el proyecto puede ponerse en marcha y mantenerse, mostrando evidencias de que se ha planeado cuidadosamente, contemplado los problemas que involucra para mantenerlo en funcionamiento. Es por ello que la factibilidad técnica está relacionada con las mejoras del sistema actual y de, si existe o está al alcance la tecnología necesaria para el desarrollo del plan propuesto.

Factibilidad Operativa: La empresa Yuysamy Fashion C,A será responsable para el desarrollo del plan de acción, asimismo la empresa cuenta con infraestructuras Tecnológicas necesaria, como computadoras, red de conexión a internet, teléfonos para llevar a cabo la estrategia.

Factibilidad Recursos Humanos: Cuentan con personal capacitado en técnicas de comunicación y negociación. Además, el personal por parte de la gerencia recibirá una inducción para llevar a cabo el proceso de cobranza como procedimiento interno. Es decir la propuesta es factible porque se cuenta con personal capacitado y otros dispuestos a aprender.

Factibilidad Económica

En este caso, el costo de la estrategia de control para el proceso de cobranza, es económicamente factible, ya que la empresa Yuysamy Fashion C.A, cuenta con los recursos financieros para su implementación; en caso de requerirse recursos adicionales, estos serán suministrados de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria. Por tal motivo, se le presenta a la mencionada gerencia, la oportunidad de implementar este estudio que promueve una estrategia de control interno para el proceso de cobranza en la empresa Yuysamy Fashion C.A, San Carlos-Cojedes. El proyecto es factible económicamente, lo que significa que la inversión que se va a realizar es justificada por la ganancia que se generará.

5.4 Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Implementar estrategias de control para el proceso de crédito y cobranza en la empresa Yuysamy Fashion C.A, San Carlos-Cojedes

Objetivos Específicos Yuyamy Fashion C.A

- Establecer el proceso de crédito y cobranza mediante un Diagrama de flujo para la empresa San Carlos Cojedes
- Describir políticas de crédito y cobranza en la empresa Yuyamy Fashion C,A San Carlos-Cojedes
- Diseñar un instrumento de control de crédito y cobranza a través de hojas de programas computarizado (Excel) para la empresa Yuyamy Fashion C,A San Carlos-Cojedes

5.5 Estructura de la Propuesta

Teniendo como base el análisis realizado a través de la aplicación del instrumentó de la recolección de datos y los resultados obtenidos en base a la problemática en estudio de las cuentas por cobrar o cobranza en la empresa Yuyamy Fashion C.A San Carlos-Cojedes en la cual se visualizaron mucha debilidades en cuanto a los proceso internos utilizados para la cobranza a la cartera de clientes con cuentas abiertas. Por ende se diseñaran una seria de pasos y recomendaciones, a través de las cuales se realizara un plan estratégico de control bien planificado y organizado para optimizar los procesos operativos mejorando la liquidez y rentabilidad de la empresa.

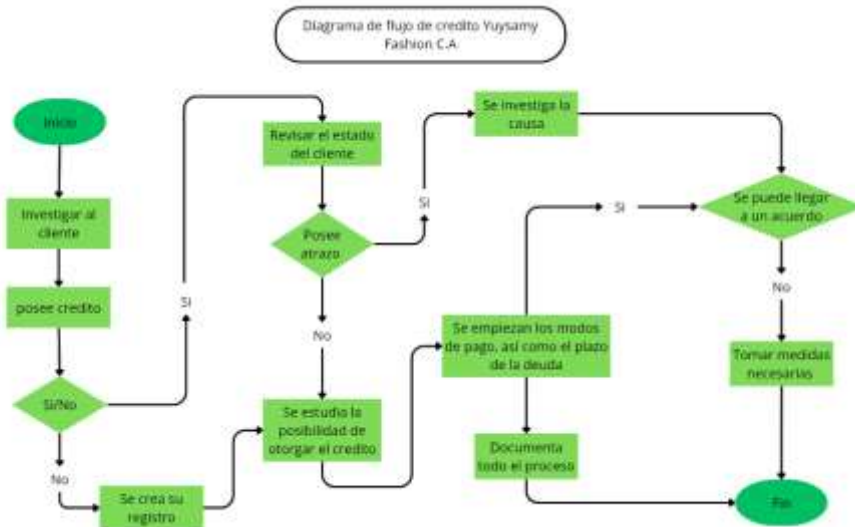
FASE I. Establecer los procesos de crédito y cobranza mediante un Diagrama de flujo. Este básicamente representa los procesos a realizar mediante gráficas, el cual utiliza símbolos y líneas para establecer los pasos a realizar. Esta fase es importante para el entendimiento de los procesos de cobranza y a través de estos mejorar en la

toma de decisiones en la empresa Yuysamy Fashion C.A. El Flujograma no solo permite la claridad y comprensión de los procesos, además ayuda a detectar ineficiencias operativas, lo cual facilita la mejora continua, permite un mejor control de los procedimientos y monitoreo de los mismos e incluso facilita la comunicación, coordinación y capacitación. Por lo que, la implementación del flujograma lograra un proceso de cobranza y crédito bien documentado y visualizado a través de un flujograma puede significativamente mejorar la salud financiera y operativa de la empresa.

FASE II. Describir políticas de crédito y cobranza. Son directrices establecidas para gestionar la concesión de créditos a clientes y la recuperación de las cuentas por cobrar. Dichas políticas son fundamentales para mantener la liquidez y minimizar los riesgos de incobrabilidad en la empresa Yuysamy Fashion C.A.

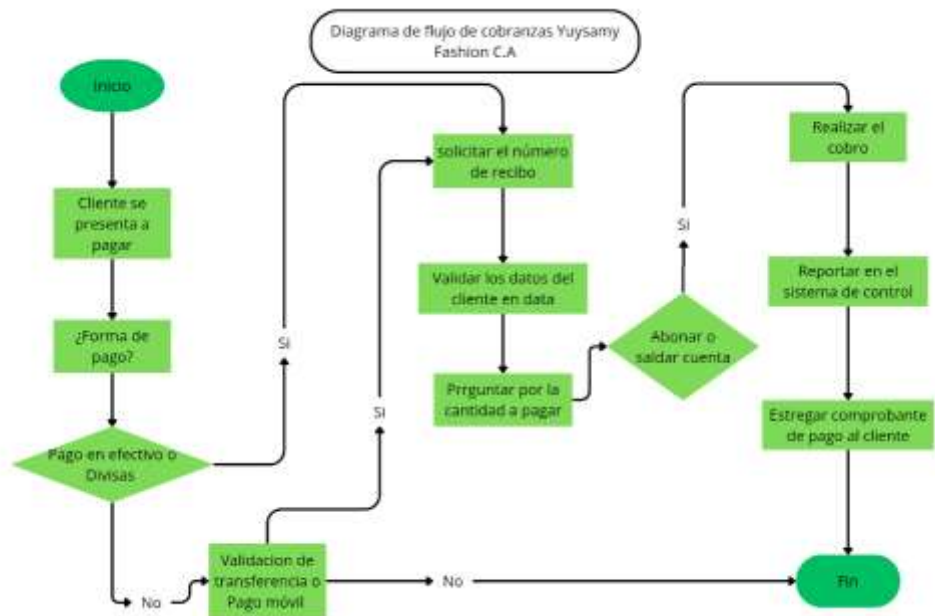
FASE III. Diseñar un instrumento de control de crédito y cobranza. Fase fundamental para asegurar que la empresa mantenga una gestión eficiente y eficaz de sus cuentas por cobrar, minimizando el riesgo de impagos y mejorando el flujo de caja. Esta fase se llevara a cabo a través de una hoja de programas computarizado Excel para un control detallado y a bajo costo.

TABLA Nro. 9. FASE I. Establecer los procesos de crédito mediante un Diagrama de flujo.



Autora: Paulina Diaz

TABLA Nro. 10. Establecer los procesos de cobranza mediante un Diagrama de flujo



Autora: Paulina Diaz

TABLA Nro. 11. Describir políticas de crédito y cobranza.

Objetivo estratégico	Políticas	Actividades	Recursos	Responsable
Describir políticas de crédito y cobranza en la empresa Yuysamy Fashion C.A.	Crear manual de normas, procedimientos y políticas para el control interno de las cuentas por cobrar	- Crear manuales - Hacer uso de diagrama de flujo - Definir políticas de plazo de pagos a clientes. Mediante contratos de compromiso - Determinar el monto máximo de crédito que se puede otorgar e un cliente, basado en solvencia y capacidad de pago	- Red de internet - Guías digitales - PC - Excel - Teléfono	Gerencia
	Emitir recordatorio de pagos a los clientes	- Realizar llamadas telefónicas. Enviar correos o uso de whatsapp		
	Realizar control y seguimiento de los créditos otorgados	- Actualizar las listas de carteras de clientes con cuenyas pendientes - Seguimiento post-vencimiento		Gerencia

Tabla Nro. 12. Diseñar instrumento de control de crédito y cobranza

Objetivo estratégico	Lineamientos	Recursos	Responsable
Diseñar lineamientos de control de crédito y cobranza a través de hojas de programas computarizado (Excel) para la empresa Yuysamy Fashion C.A.	Realizar una data de clientes, morosos y clientes nuevos, para determinar su estatus de crédito dentro de la empresa señalando si son deudores o se encuentran solvente, mediante el uso de formato Excel, zonificado a los beneficiados para sector, sean clientes de ventas o servicios automáticos	- Recursos humanos - PC - Excel	Gerencia
	Aplicar el uso de un formato Excel donde se identifiquen bienes o servicios dados a crédito. Datos del cliente, con el correlativo de la factura y los días establecidos para el crédito		
	Realizar permanente monitoreo o supervisión del área de crédito y cobranzas para constatar que las actividades se ejecutan de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos para que vayan a la vanguardia con los objetivos de la empresa		
	Realizar periódicamente envíos de los estados de cuenta a los clientes con el fin de informar la situación deudora y mantener un control de las cuentas por cobrar para evitar que las mismas se conviertan en incobrables		

TABLA Nro. 13. Diseño de instrumento de crédito y cobranza

Cientes con Saldos Pendientes

	Datos del cliente	Nro. De factura	Descripción	Fecha de emisión	Fecha de Vencimiento	Monto	Abono	Fecha del abono	Deuda Total
Nombre	Paulina Díaz	0000001	Blusa, pantalón, accesorios	20/6/2025	20/7/2025	80\$			80\$
Cedula	30.662.506								
Teléfono	414-4706575								
Dirección	San Carlos								

	Datos del cliente	Nro. De factura	Descripción	Fecha de emisión	Fecha de Vencimiento	Monto	Abono	Fecha del abono	Deuda total
Nombre									
Cedula									
Teléfono									
Dirección									

	Datos del cliente	Nro. De factura	Descripción	Fecha de emisión	Fecha de Vencimiento	Monto	Abono	Fecha del abono	Deuda total
Nombre									
Cedula									
Teléfono									
Dirección									

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tras el análisis de las estrategias de control interno y el estado actual de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A. y habiendo presentado y analizado los resultados obtenidos del instrumento de recolección de datos, se procederá a consolidar los hallazgos más relevantes de la investigación. A partir de una síntesis crítica de los datos y su interpretación, se establecen las conclusiones que responden directamente a los objetivos planteados en el presente estudio:

En relación al primer objetivo “Diagnosticar la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A.” se pudo determinar que la empresa no cuenta con procesos sólidos de control interno, ya la empresa cuenta con deficiencias al momento de cumplir con los procesos. También se pudo evidenciar la falta de acciones hacia los clientes deudores después de realizar el monitoreo de sus cuentas pendientes, lo cual afecta el proceso de cobranza y aumenta la probabilidad de cuentas incobrables. Por ello se hace fundamental que la gerencia monitoree estos procesos para que verifique y consiga el cumplimiento constante de los procesos.

A lo referente con el segundo objetivo específico: “Determinar las políticas de Control Interno de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A., San Carlos, Cojedes” El análisis de los resultados, determino que las Políticas de control y seguimiento utilizadas en Yuysamy Fashion C.A. son ineficientes, además se demostró que no se cumple con las políticas de cobranza, al no realizar un buen cumplimiento de las políticas de cobranza se generan problemas de morosidad, discusiones con los clientes y afectaciones en los registros, lo cual genera inconvenientes con la sostenibilidad de la empresa a no contar con flujo constante de efectivo y además de problemas en la cartera de cliente. Por eso se es necesario implementar estrategias de control interno ya que ya que provee mecanismos para identificar ineficiencias.

Y finalmente para el cumplimiento de lo señalado en el tercer objetivo fue necesario Diseñar estrategias de control interno aplicables a la gestión de cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A., San Carlos, Cojedes, para un mejor funcionamiento en la empresa no solo en el control sino también en el óptimo funcionamiento de su operatividad, lo que permitirá realizar las labores de crédito y cobranzas de una manera más efectiva, eficaz y eficiente. Es importante destacar que la implementación de esta propuesta queda bajo el criterio de la empresa Yuysamy Fashion C.A,

Se recomienda:

- Aplicar las estrategias diseñadas para poder llevar a cabo un mejor proceso administrativo y de control interno en cuanto a la cobranza
- Se hace necesario acotar que la empresa Yuysamy Fashion C.A. debe crear contratos de compromiso de pago entre los clientes y la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Aguirre F. (2022). *Gestión De Control De La Cuenta Por Cobrar De Comercial Joselito Del Cantón Baba Período 2020 – 2021*. [Archivo PDF]. <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11387/E-UTB-FAFI-ICA-000610.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alarcón, A. (2023). *Gestión de las cuentas por cobrar de la Empresa POMGARBEL S.A Del Cantón Babahoyo durante el periodo 2021 -2022*. [Archivo PDF]. Repositorio Digital UTB. <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/15085/E-UTB-FAFI-CA-000204.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Guía para su elaboración* (5ta ed.). Episteme.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de la Investigación: Introducción a la metodología científica* (5ta ed.). Caracas –Venezuela: EpistemS.
- Balestrini Acuña, M. (2002). *Cómo se elabora el proyecto de investigación* (6ta ed.). BL Consultores Asociados.
- Barrios, A. (s.f.). *Analisis de control interno de la gestión de las cuentas por pagar del año 2018 de la escuela de conducción no profesional de la ciudad de Guayaquil*. [Archivo PDF]. DSpace UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20227/1/UPS-GT003198.pdf>
- Calle, J. (2025, 15 de abril). *Componentes del control interno de una empresa*. Piranirisk. <https://www.piranirisk.com/es/blog/componentes-del-control-interno-de-una-empresa>
- Chávez, N. (1997). *Introducción a la metodología de la investigación*. Fondo Editorial LUZ.

Colmenares, Y. (s.f.). *Estrategias De Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Eagleburgmann Venezuela, C.A.* [Archivo PDF]. RIUJAP.

<https://riuap.ujap.edu.ve/server/api/core/bitstreams/33a17a67-9d12-4fd1-85e5-77412e143c34/content>

Código de Comercio. Gaceta Oficial N° 475, Reforma Parcial. Caracas, Venezuela

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (2009). Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinario, Caracas- Venezuela.

Decreto con rango, valor y fuerza de ley orgánica de la administración financiera del sector público, Decreto Extraordinario N° 6210, Caracas - Venezuela

Díaz, S. y Pardo, P. (2019). *El Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Negociaciones Star S.A.C., En El Distrito El Agustino, 2019.* [Archivo PDF]. Repositorio Institucional UPN.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33882/Diaz%20Escalante%2C%20Sindy%20Yomaira%20-%20Pardo%20Mauricio%2C%20Priscila%20Sofia.pdf?sequence=1↦isAllowed=y>

Flores, K. y Rangel, F. (s.f.). *Lineamientos De Control Para Las Cuentas Incobrables En La Empresa Industrias Diana, C.A.* [Archivo PDF].

RIUJAP. <https://riuap.ujap.edu.ve/server/api/core/bitstreams/67f4edec-f56c-42c1-9512-1f3283527a5a/content>

A. Gomez, R. Cerrada Valero, R. Rangel (2017). *Validez Del Material Educativo De Un Programa De Educación Ambiental- Sanitario No Formal.* [Archivo PDF]. REDALY. <https://www.redalyc.org/journal/356/35656002011/html/>

- Colmenares, Y. (2017). *Estrategias De Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Eagleburgmann Venezuela, C.A* [Archivo PDF]. RIUJAP. <https://riuwap.ujap.edu.ve/server/api/core/bitstreams/33a17a67-9d12-4fd1-85e5-77412e143c34/content>
- Garcia, E (2013). *Monitoreo, Seguimiento y Evaluación*. Blogspot <https://edwingarcia1975.blogspot.com/2013/02/monitoreo-seguimiento-y-evaluacion.html>
- Guerrero, B. (2023). *Sistema De Control Interno En Las Cuentas Por Cobrar De La Distribuidora Vélez, Año 2021*. [Archivo PDF]. Repositorio Digital UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9542/4/UPSE-TCA-2023-0023.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (1998). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2001). *Metodología de la investigación* (2da ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R, Fernández C. y Batista, P (2010), *Metodología de la Investigación*, 7ma. Edición, México Mc Grann – Hill
- Hurtado de Barrera, J. (2006). *Metodología de la investigación holística*. Fundación Sypal.
- Hurtado de Barrera, J. (2008). *Metodología de la investigación: Guía para la comprensión holística de la ciencia* (4ta ed.). Quirón Ediciones.
- Kagan J. (2023). *Riesgo de incumplimiento: definición, tipos y formas de medirlo*. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/d/defaulttrick.asp>
- Lenis, A. (2023, 27 de noviembre). *¿Qué es un sistema de control interno y cómo implementarlo?*. HubSpot Blog. <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno>

- Lizamdro M. (2022). *Propuesta sistema de gestión de crédito, para reducir el riesgo en microempresas no financieras del cantón Otavalo, Cayambe y Tabacundo* (Ecuador). [Archivo PDF] <https://www.revistaespacios.com/a22v43n10/a22v43n10p06.pdf>
- Macias R. y Vegas J. (2022). *Estrategias de control interno para la gestión administrativa de microempresas comerciales y artesanales ecuatorianas*. [Archivo PDF]. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EstrategiasDeControlInternoParaLaGestionAdministra-8549559.pdf
- Mantilla, J. y Huanca, B. (2020). *Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios* [Archivo PDF]. SCIENDO. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3194/pdf>
- Martínez, C. (2022, 2 de junio). ¿Qué son las cuentas por cobrar?. Drip Capital. <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/que-son-las-cuentas-por-cobrar>
- Mirabella, P. (2011). *Desarrollo de una solución de Inteligencia de Negocios para la obtención de indicadores e informes legales asociados a la Contabilidad* [Archivo PDF]. SABER UCV. <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/7378/1/Tesis%20Pablo%20Rafael%20Mirabella%20Hern%C3%A1ndez.pdf>
- Morales y Villavicencio (2016). *Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez*. Eumed. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Muñoz, J. (2022). *Control Interno A Las Cuentas Por Cobrar En El Departamento De Tesorería Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Montalvo Durante El Periodo 2020-2021*. [Archivo PDF]. Dspace UTB. <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11888/E-UTB-FAFI-CA-000029.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Nieto, J. (2012). *Diseño de un sistema administrativo – contable para las empresas comercializadoras de gas: caso comercializadora “Digas”* [Archivo PDF]. DSpace UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3669/1/UPS-QT03328.pdf>
- Obano, R. (2024, 17 de mayo). *Control interno: qué es, objetivos, tipos, principios y elementos*. HubSpot Blog. <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Ortega, C. (2022). *Alpha de Cronbach: Que es y cuál es su importancia*. Questinpro. <https://www.questionpro.com/blog/es/alfa-de-cronbach/>
- Palella Stracuzzi, S. y Martins Pestana, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. FEDUPEL, Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Panllo, M. (2019). *Control De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa Doka Perú S.A.C. Del Distrito De Lurín – 2018*. Repositorio [Archivo PDF]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1750/Panllo%20Soto%2c%20Margot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peralta, M. (2021). *Hechos contables*. Educaweb. <https://educas.com.pe/index.php/hechoscontables/article/view/57/263>
- Pick, S. y Otro. (1995). *(No se proporcionó el título de la obra)*.
- Rivera, K. (s.f.). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S* [Archivo PDF]. Ciencia ULSAC. <https://ciencia.lasalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/0bf2c653-66f1-4fac-bcf8-d81d478f35d8/content>
- Rosales Y. (2024). *Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar En La Cooperativa De Ahorro Crédito “Jardín Azuayo”, Cantón La Libertad, Provincia De*

Santa Elena Año 2022. [Archivo PDF]. REPOSITORIO.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10742/1/UPSE-TCA-2024-0033.pdf>

Ruiz L. (2019) Alfa de Cronbach. Psicología y mente.
<https://psicologiamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>

Tamayo y Tamayo, M. (1998). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.

Vega Y. (2023) *Analisis de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Madelenc C.A. Cabimas – Venezuela.* [Archivo PDF]
<https://revistaconcordia.org/index.php/concordia/article/view/95/217>

Westreicher G. (2020). Cobranza.
<https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

Yankanich T. (2025). *6 razones por las cuales es importante la diversificación de clientes.* [https://www-kmco-com.translate.goog/insights/6-reasons-why-customer-diversification-is-important/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sge#:~:text=Qu%C3%A9%20significa%20%E2%80%9Cdiversificar%20su%20base,e%20incluso%20comportamientos%20de%](https://www-kmco-com.translate.goog/insights/6-reasons-why-customer-diversification-is-important/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sge#:~:text=Qu%C3%A9%20significa%20%E2%80%9Cdiversificar%20su%20base,e%20incluso%20comportamientos%20de%20)

Yepez G. (2024). *Gestión De Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Berkshire Hathaway, C. A, Ubicada En Maracay Estado Aragua.* [Archivo PDF]
https://iutamaracay.com.ve/iuta_webpage/archivos/Greymari%20Yepez%20TEG%202024%20I.pdf

ANEXO A
CUESTIONARIO

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que Siembra

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

Estimado

Reciba un cordial saludo, la presente es para solicitar su generosa colaboración en el sentido de emitir un juicio en relación a la validación del instrumento, el cual permitirá realizar la investigación titulada: Estrategias de control interno para fortalecimiento de las cuentas por cobrar en yuysamy fashion c.a. san carlos, estado cojedes. Esta validación servirá para cumplir un requisito básico para la aplicación del instrumento y así recolectar información lo más precisa posible y desarrollar el trabajo final de investigación. Se anexa el instrumento con el respectivo mapa de variables. Son importantes sus sugerencias en relación a pertinencia, calidad y congruencias de los ítems. Sin nada más a que acotar.

Atentamente:

Autor:
Paulina Diaz
CI: 30.662.506

Objetivo General

Proponer estrategias de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar de Yuysamy Fashion C.A.

Objetivos Específicos

- a) Diagnosticar la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A.
- b) Determinar las políticas de seguimiento y control de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A.
- c) Diseñar estrategias de control y seguimiento aplicables a la gestión de cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A.

.

Tabla Nª 1: Operacionalización de Variables

Proponer estrategias de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar de Yuysamy Fashion C.A.

Objetivos	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A. Determinar las políticas de seguimiento y control de las cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A. Diseñar estrategias de control y seguimiento aplicables a la gestión de cuentas por cobrar en Yuysamy Fashion C.A.	Control Interno (Dependiente)	“Un sistema de control interno es un conjunto de acciones, normas, políticas y métodos establecidos por las empresas con el fin de evitar riesgos en su entorno. Abarca cinco componentes principales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación y monitoreo”. Lenis, A. (2023)	Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza	Formalización de Políticas	1
				Claridad en los Procedimientos de Cobranza	2
			Salvaguarda y Precisión de los Registros	Segregación de Funciones	3
				Frecuencia de Conciliaciones	4
				Controles de Acceso a la Información	5
			Supervisión y monitoreo continuo	Revisión de Antigüedad de Saldos	6
				Acciones basadas en las revisiones	7
	Cuentas por Cobrar (Independiente)	“son derechos de cobro que se espera recibir en efectivo por la venta de un producto o servicio. Son los saldos pendientes que tienes con tus clientes cuando les ofreces términos de pago o un esquema de crédito”. Martinez, C. (2022)	Volumen y Rotación de las Cuentas por Cobrar	Monto de las cuentas por cobrar	8
				Período de Cobro	9
			Riesgo de Morosidad	Tasa de Incobrabilidad	10
				Cientes con Historial de Morosidad	11
			Diversificación de la cartera de clientes	Número de Clientes con créditos	12
				Diversificación de Clientes	13

Fuente: Paulina Díaz (2025).



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS
COJEDES – VENEZUELA

El siguiente instrumento está constituido por preguntas de selección simple. Por favor, lea cuidadosamente y responda cada pregunta, seleccione con una (X) su respuesta. Cualquier duda que presente pregunte al encuestador.

	CUESTIONARIO			
N o	ITEMS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	La empresa tiene establecidas políticas de crédito adecuadas para los clientes			
2	Tiene procedimientos de cobranza claros para los empleados y clientes			
3	La empresa cuenta con niveles de autorización para la gestión de cobranzas			
4	Se realiza comparación de los pagos pendientes con los pagos recibidos			
5	Cumple con los límites de autorización para la gestión de las cuentas por cobrar			
6	Se realiza revisión de la antigüedad de cuentas por cobrar de manera constante			
7	Se toman acciones necesarias al momento de realizar la verificación de cobranzas			
8	El monto de las cuentas por cobrar es elevado			
9	El periodo de cobranza es recurrente y adecuado			
10	El monto de cuentas incobrables es elevado			
11	La cantidad de clientes con historial de morosidad es elevado			
12	La cartera de clientes está constituida en su mayoría por clientes con cuentas por cobrar			
13	Hay variedad de clientes que sueles utilizar créditos (dependiendo del sector y zona)			

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”



La Universidad que Siembra

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

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre y Apellido:_____C.I.:_____Firma:_____

Profesión:_____Lugar de Trabajo:_____

Fecha:_____

Nombre del Instrumento:_____

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVO	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

Observaciones:_____

Firma del Validador
ANEXO B

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
NÚCLEO SAN CARLOS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombre y Apellido: CARMELINA LANZA C.I.: 12.554.348 Firma: 
Profesión: ECONOMISTA Lugar de Trabajo: UNELLEZ Fecha: 04/06/2025
Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

ITEM #	REDACCION			RELACION CON LOS 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	X			X	
13	X			X	

Observaciones: _____



Firma del Validador

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
NÚCLEO SAN CARLOS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombre y Apellido: Loreines González C.I.:19.888.438 Firma: 

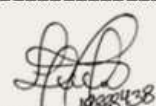
Profesión: Leda. en Contaduría Pública Lugar de Trabajo: UNELLEZ VIPI

Fecha: 05/06/2025

Nombre del Instrumento: Cuestionario

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETO	
	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	X			X	
13	X			X	

Observaciones: _____


Firma del Validador

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
NÚCLEO SAN CARLOS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombre y Apellido: Yuruary Figueredo C.I.: 7.530.876 Firma: 

Profesión: Licda. Administración Comercial Lugar de Trabajo: UNELLEZ
VIPI Fecha: 05/06/2025
Nombre del Instrumento: Cuestionario

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVO	
	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	X			X	
13	X			X	

Observaciones: _____



Firma del Validador

ANEXO C

Confiabilidad del instrumento

ENCUESTADOS	ITEMS													SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
E1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	36
E2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	33
E3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	28
E4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25
E5	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	29
E6	2	3	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	26
VARIANZA	0,222	0,806	0,139	0,556	0,250	0,556	0,222	0,333	0,250	0,472	0,250	0,139	0,222	
SUMATORIA DE VARIANZAS	4,417													
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	14,917													

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0,74**

k: Número de ítems del instrumento → 20

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 4,417

S_T^2 : Varianza total del instrumento. → 14,917

RANGO	CONFIABILIDAD	
0.53 a menos	Confiabilidad nula	
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja	
0.60 a 0.65	Confiable	
0.66 a 0.71	Muy confiable	
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad	0,74
1	Confiabilidad perfecta	