



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
UNELLEZ.**

La Universidad Que Siembra

**VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
EXTENSION MUNICIPIO GUANARITO**

**PLAN DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA
EMPRESA ASOCIATIVA VIMECA DEL MUNICIPIO GUANARITO ESTADO
PORTUGUESA**

**Trabajo de aplicación presentado como requisito para optar el título de
Licenciado en Contaduría Pública**

Guanarito, Mayo del 2022



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
UNELLEZ**

La Universidad Que Siembra

**VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
EXTENSION MUNICIPIO GUANARITO**

**PLAN DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA
EMPRESA ASOCIATIVA VIMECA DEL MUNICIPIO GUANARITO ESTADO
PORTUGUESA**

**Trabajo de aplicación presentado como requisito para optar el título de
Licenciado en Contaduría Pública**

Autora:

Ana R. González C.I. V-17.260.770

Laura E. Rodríguez R. C.I. V- 19.758.220

Tutora Metodológico:

Dra. Aleida López

Tutor Académico:

Lcda: Johana Leal Q. C.I. V-14.466.459

Guanarito, Mayo del 2022



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
UNELLEZ**

La Universidad Que Siembra

**VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
EXTENSION MUNICIPIO GUANARITO**

APROBACIÓN DEL TUTOR ACADEMICO.

En mi carácter de Tutor del Trabajo titulado: **PLAN DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ASOCIATIVA VIMECA DEL MUNICIPIO GUANARITO ESTADO PORTUGUESA**, el cual es presentado por los (las) bachilleres Ana R. González C.I. V-17.260.770 y Laura E. Rodríguez R. C.I. V- 19.758.220 considero que el mismo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación escrita, pública y evaluación por parte del jurado designado.

**Lcda. Licda: Johana Leal Q.
C. I. N° 14.466.459
Tutora Académico**



Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "EZEQUIEL ZAMORA" UNELLEZ Vicerrectorado de Producción Agrícola

ACTA FINAL

Hoy 19 de Mayo de 2022, siendo las 8:30 am reunidos en la Sala de Conferencias, Aldea Universitaria Al Primavera Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", Guanarito. Los Profesores: Johana Leal Quintero, C.I. N° 14.466.459 (Tutor Académico), y José A. Quintero, C.I. N° 10725000; Marly B. Barrios, C.I. N° 15.777.690 (Jurados Principales), para evaluar la presentación del Trabajo de Aplicación titulado: "PLAN DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ASOCIATIVA VIMECA DEL MUNICIPIO GUANARITO ESTADO PORTUGUESA". Presentada como requisito final para optar al título de Licenciado (a) en Contaduría Pública, por el (los) Bachiller (es):

- | | |
|-------------------------------------|--------------------|
| 1.- Laura Elona Rodríguez Rodríguez | C.I. N° 19.756.220 |
| 2.- Ana Rosa González | C.I. N° 17.260.770 |

El Tutor (a) dio la apertura al acto refiriéndose a las Normas para la presentación de Trabajo de Aplicación de los estudiantes de las Carreras de Administración y Contaduría Pública. Seguidamente el (los) Bachiller (es) realizaron la exposición en un tiempo de 30 MINUTOS. Puntualizaron el Problema, los Objetivos, el Marco Teórico, el Marco Metodológico, la Propuesta, Aplicación de la Propuesta, Análisis de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones. Culminada la Exposición se dictó un ciclo de preguntas y observaciones por parte del JURADO y las respuestas por parte del (los) Bachiller (es). Por tanto, hecha la revisión del informe final y concluida la defensa el Jurado Evaluados decidió otorgar una calificación de:

Audres	Nota 30% (Nota Metodológica)	Nota 45%	Nota 25%	Total 100%	Escala 1 - 5 (Nota Definitiva)
1	22	42,80	24,43	89,23	4,57
2	22	42,80	24,96	89,76	4,59
3					

En fe de lo expuesto firma los integrantes del Jurado Observaciones

PROF. (A) [Firma] C.I. N° 10725000 JURADO PRINCIPAL

PROF. (A) [Firma] C.I. N° [Firma] JURADO PRINCIPAL



PROF. (A) [Firma] Quintero C.I. N° 14.466.459 TUTOR ACADÉMICO

DEDICATORIA

Primeramente a Dios todo poderoso por ser fuente de vida, y guiarme en todo momento, por darme sabiduría y confianza, para culminar esta etapa

A mi esposo Juan Blanco, por animarme y apoyarme en todo momento para que no decayera.

A mis hijos Juan Andres, Haddy Mia, Jaddy Roxana por ser ellos mi razón de superación, constancia y perseverancia a ustedes siempre mis éxitos.

A nuestra tutora, por ser tan paciente, que Dios le bendiga en gran manera.

Ana González

A Dios, por haberme permitido culminar mi carrera con éxito, estar conmigo en cada paso que doy, por guiarme día a día, a mis queridos padres por su comprensión, consejos, aliento y sobre todo por su infinito amor incondicional, a mi esposa y adorado hijo, por ser mi inspiración en cada momento.



Laura E. Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios, porque sin Él no hubiera podido terminar esta carrera ya que Él fue el que me dio la sabiduría y el entendimiento en cada clase, me bendijo y me guio, por darme valor, fuerza, y constancia a él sea toda la gloria. A mi esposo, por dame el apoyo incondicional acompañándome en cada noches que me tocaba hacer esos largos ejercicios, que solo Dios y mi esposo saben, te amo. A mis hijos JUAN ANDRES, HADDY MIA, JADDY ROXANA, que han sido mí motor para alcanzar esta meta, también puedan tener un ejemplo a seguir.

A mi pastores Pedro Rico, Mery de Rico y a toda la congregación porque sé que oramos unos por los otros.

A la UNELLEZ, por ser nuestra casa de estudio, por brindarnos educación de calidad y necesaria para nuestra formación y preparación profesional.

A cada profesor gracias porque de todos aprendí.

También a mis tutoras Lcda. Johana Leal Q., tutora académica, y Lcda Aleida Gracias por su colaboración y ser muy profesionales en su labor, a todos mis compañeros de estudio gracias pase momentos agradables con ustedes.

Ana González

GRACIAS...

Agradecimiento Dios quien me ha guiado y ha dado toda la fortaleza para seguir adelante, a mi familia por su amor, comprensión y estimulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de la carrera de estudios. A mi amiga ANA ROSA que ha sido mi apoyo y ayuda durante este tiempo. Nuestro más sincero agradecimiento a nuestros docentes que nos han impartido sus conocimientos necesarios en nuestra formación profesional.

Laura E. Rodríguez



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
UNELLEZ**

La Universidad Que Siembra

VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
EXTENSION MUNICIPIO GUANARITO

**PLAN DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA
EMPRESA ASOCIATIVA VIMECA DEL MUNICIPIO GUANARITO ESTADO
PORTUGUESA**

Autoras:

Ana R. González C.I. V-17260770

Laura E. Rodríguez R. C.I. V- 19758220

Tutor Metodológico:

Dra. Aleida López

Tutor Académico:

Lcda. Johana Leal C.I. V-14.466.459

Fecha: Mayo 2022

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general Proponer un Plan de Control Interno de cuentas por cobrar en la Empresa Asociativa Vimeca del Municipio Guanarito estado Portuguesa. Fue realizada para optar al título de Licenciado en contaduría pública, en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Este trabajo investigativo se llevó a cabo a través de la aplicación de encuestas y entrevistas a los directivos, empleados y trabajadores de la empresa, mediante las cuales se logró determinar ciertas debilidades o errores existentes al no contar con el Control Interno de cobranza. La metodología empleada se ubicó en un enfoque cuantitativo, con el tipo de investigación descriptiva, con un diseño de campo, la población en estudio estuvo conformada por (07) siete empleados, a los cuales se les aplicó, mediante la técnica de la encuesta un instrumento tipo cuestionario de 15 ítems, de preguntas cerradas. Este instrumento fue validado por juicio de tres expertos dos (2) Contadores y uno (1) Administrativo y se le aplicó la confiabilidad por el coeficiente Alpha de Cronbach con el resultado de 0,97, Seguidamente, se procedió al análisis y procesamiento de datos, presentándolos en cuadros y gráficos de barras para el análisis e interpretación de resultados correspondientes. Se determinó que la empresa Vimeca debe aplicar los procedimientos de control interno para mejorar las cobranzas y así lograr la eficiencia administrativa y financiera.

Palabras claves: Control interno, Cuentas por Cobrar.

INDICE GENERAL

	Pp.
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE CUADROS Y FORMATOS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	Xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
Problematización	3
Objetivos De La Investigación	6
Objetivo General	7
Objetivos Especificos	7
Justificación de la Investigación	7
Alcance y limites	8
CAPÍTULO II.	
MARCO TEÓRICO	10
Antecedentes de la investigación	10
Bases Teóricas	13
Bases Legales	26
Sistema de Variables	30
Operacionalización de las variables	32
CAPÍTULO III.	
III MARCO METODOLOGICO	34
Naturaleza de la investigación	34
Diseño de la investigación	35
Tipo de la Investigación	35
Fase I. Diagnostico	36
Población y Muestra	36
Población	36
Muestra	37
Técnicas e Instrumentos de la Investigación	37
Técnicas	37
Instrumentos	38
Validez y Confiabilidad	39
Validez	39
Confiabilidad	39
Técnica de procesamiento de datos	41
Análisis interpretación de los resultados	41
Conclusión del diagnostico	62
Fase II. Estudio de la factibilidad	66

Estudio técnico	66
Estudio económico	66
CAPITULO IV	
Fase. III Diseño de la propuesta	69
Presentación de la propuesta	69
Justificación	71
Fundamentación	72
Objetivos de la propuesta	72
Objetivo General	72
Objetivos Específicos	72
CAPITULO V	
Conclusión y Recomendaciones	78
Conclusiones	78
Recomendaciones	79
Bibliografía	80
REFERENCIAS	80
ANEXOS	86
A.- Instrumento de recolección de información.	87
B.- Hoja de validación /datos del especialista	90
C.- Coeficiente de Alfa de Cronbach	97

ÍNDICE DE CUADROS Y FORMATOS

CUADROS

Nro.	Descripción	Pág.
Cuadro 1	Operacionalización de las Variables	
Cuadro 2	Calculo de confiabilidad	40
Cuadro 3.	¿La empresa Vimeca cuenta con los estándares de principios de integridad y valores éticos?	41
Cuadro 4.	¿La empresa establece parámetros para evaluar las tareas de supervisión?	43
Cuadro 5.	¿La estructura organizativa de la empresa está alineada a sus objetivos?	44
Dimensión: Evaluación de los riesgos		
Cuadro 6	¿En la empresa se sigue una valoración de riesgos permanente para evitar eventos adversos en las operaciones?	45
Cuadro 7	¿En la empresa Vimeca se gestionan los riesgos como parte de la consecución de las metas y objetivos organizacionales preestablecidos?	47
Dimensión: Actividades de control		
Cuadro 8.	¿En la empresa se realizan actividades preventivas/detectivas para el control de los procesos organizacionales?	48
Cuadro 9.	¿En la organización se llevan a cabo actividades correctivas ante situaciones irregulares en las operaciones?	50
Dimensión: Información y comunicación		
Cuadro 10.	¿Los niveles de comunicación e información interna de la empresa son asertivos?.	51
Cuadro 11.	¿La empresa cuenta con adecuados niveles de fuentes externas que lo apoyen en sus gestiones?	52
Dimensión: Supervisión de control interno		
Cuadro 12.	¿En la empresa se realizan evaluaciones periódicas y continuas para monitorear las operaciones?	54
Variable: Cuentas por cobrar		
Dimensión: Gestión de cobranzas		
Cuadro 13.	¿Se lleva en la empresa un proceso d facturación cónsonos con los créditos otorgados a los clientes?	55
Cuadro 14.	¿Los pagos de las cuentas se realizan en las fechas convenidas en la factura?	57
Cuadro 15.	¿Los registros individuales de las cuentas por cliente se llevan de manera organizada, que no obstaculice los cobros?	58
Dimensión: Recuperación de cuentas		
Cuadro 16.	¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de cobranza normados en su proceso organizacional?	60

Cuadro 17. ¿Se emplean estrategias idóneas como comunicaciones por escrito, entrevistas personales, avisos vía telefónica y correo para realizar cobranza de facturaciones vencidas?	61
Cuadro 18 Recursos Financiero.	70
Cuadro 19 .Plan Acción a Desarrollar.	76

ÍNDICE DE GRAFICOS

Descripción	Pág.
Gráfico 1. ¿La empresa Vimeca cuenta con los estándares de principios de integridad y valores éticos?	42
Gráfico 2. ¿La empresa establece parámetros para evaluar las tareas de supervisión?	43
Gráfico 3. ¿La estructura organizativa de la empresa está alineada a sus objetivos?	44
Dimensión: Evaluación de los riesgos	
Gráfico 4. ¿En la empresa se sigue una valoración de riesgos permanente para evitar eventos adversos en las operaciones?	46
Gráfico 5. ¿En la empresa Vimeca se gestionan los riesgos como parte de la consecución de las metas y objetivos organizacionales preestablecidos?	47
Dimensión: Actividades de control	
Gráfico 6. ¿En la empresa se realizan actividades preventivas/detectivas para el control de los procesos organizacionales?	49
Gráfico 7. ¿En la organización se llevan a cabo actividades correctivas ante situaciones irregulares en las operaciones?	50
Dimensión: Información y comunicación	
Gráfico 8. ¿Los niveles de comunicación e información interna de la empresa son asertivos?.	51
Gráfico 9. ¿La empresa cuenta con adecuados niveles de fuentes externas que lo apoyen en sus gestiones?	53
Dimensión: Supervisión de control interno	
Gráfico 10. ¿En la empresa se realizan evaluaciones periódicas y continuas para monitorear las operaciones?	54
Variable: Cuentas por cobrar	
Dimensión: Gestión de cobranzas	
Gráfico 11. ¿Se lleva en la empresa un proceso d facturación cónsonos con los créditos otorgados a los clientes?	56
Gráfico 12. ¿Los pagos de las cuentas se realizan en las fechas convenidas en la factura?	57
Gráfico 13. ¿Los registros individuales de las cuentas por cliente se llevan de manera organizada, que no obstaculice los cobros?	59
Dimensión: Recuperación de cuentas	
Gráfico 14. ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de cobranza normados en su proceso organizacional?	60
Gráfico 15. ¿Se emplean estrategias idóneas como comunicaciones por escrito, entrevistas personales, avisos vía telefónica y correo para realizar cobranza de facturaciones vencidas?	62

INTRODUCCIÓN

El control Interno alcanza un plan en la organización y se refiere al conjunto de procedimientos que aseguren los registros contables sean fidedignos y permita que las actividades se desarrollen eficazmente según las directrices marcadas por la administración, el propósito del control interno es resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. El cual, comprende las cuentas por cobrar que son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo de este puede llevar a una empresa a quebrar. Es por ello, que se debe llevar un control de los clientes y un sistema de cobranza efectivo, el cual ayudará a la empresa a cumplir con sus objetivos financieros.

En general, los principales objetivos de mantener un adecuado control interno en las cuentas por cobrar son: Preservar el negocio, salvaguardar los recursos financieros en las operaciones. Por lo que el presente trabajo tiene como objetivo “proponer un plan Control Interno de Cuentas Por Cobrar en la Empresa Asociativa Vimeca del Municipio Guanarito Estado Portuguesa”, el cual se convierte en una herramienta indispensable para la empresa, donde su contenido comprende procedimientos de control como medida que coadyuve a precautelar posibles debilidades e irregularidades en el manejo de estos, por tanto; la contribución en el desarrollo es importante, ya que al tener un sistema adecuado y concebido técnicamente, su propietario podrá salvaguardar los recursos humanos materiales y financieros como la toma de decisiones y el correcto manejo de sus fondos.

El Capítulo I, contiene el planteamiento del Problema, la problematización, Objetivos de la investigación, justificación y alcance del estudio.

Capítulo II, Marco Teórico, refleja los antecedentes de la Investigación, las bases teóricas, las bases legales, sistemas de variables, y el cuadro de operacionalización de las variables.

El Capítulo III, resume la metodología utilizada e incluye el modelo epistémico, tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnica e instrumentos, validez y confiabilidad, descripción del procedimiento de recolección de información.

El capítulo IV, comprende el diseño de la propuesta, presentación de la propuesta, justificación, objetivos y estructura de la propuesta.

Por último, el capítulo V, sintetiza las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problematización

En tiempos remotos las empresas no tenían la posibilidad de llevar un control interno de ninguna índole, por lo cual, su manera de medir el rendimiento financiero era muy rudimentario y el trabajo se hacía más difícil y forzoso, la competencia era muy escasa; en vista de los avances tecnológicos el hombre se vio obligado a ingeniarse sistemas de control administrativos lo cual permitirán a cualquier empresa desarrollar las actividades financieras con mayor eficiencia. De esta manera, se requiere de una perspectiva diferente sobre la gestión, y el reto constante de cambiarla y mejorarla, hacerla más práctica, más eficiente, más preparada para suplir las necesidades de las personas y para solucionar los problemas que se presentan.

Cabe señalar, que visualizando la importancia de llevar el control interno de diversas empresas, específicamente en el área de cuentas por cobrar ha incrementado de una manera acelerada, debido a que, la competencia que existe actualmente en el mundo de los negocios a nivel mundial junto con la crisis económica que se vive en muchos países, ha provocado el incremento de ventas a créditos y por consiguiente las cuentas por cobrar deben llevar un control; para que la empresa no fracase, cuestión que han sido muy vulnerable antes esta situación.

En el caso de Venezuela las mayorías de las empresas medianas y pequeñas están padeciendo actualmente las consecuencias de una gran inestabilidad económica, la cual según expertos y analistas obedece a una notoria falta de inversión, producto del poco acceso al financiamiento. Este problema se puede solventar a través de la solicitud de créditos a sus proveedores, puesto que, el crédito comercial es considerado la mejor herramienta para el financiamiento a corto plazo utilizado por las empresas facilita el alcance de una eficiencia administrativa. Y es por esto que surge la necesidad de las empresas realizar continuas revisiones en estas áreas tanto operativas como administrativas.

Las recientes crisis económicas que ha vivido Venezuela, conllevan a hacer una reflexión en torno a las responsabilidades que tienen los dirigentes organizacionales en los cambios económicos e incluso sociales que se están viviendo. Al respecto se considera, que la gestión contable o gerencia de una institución es una de las actividades más importantes en una organización, ya que a través de esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma, ya que toda organización persigue un fin, que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado, que generalmente están fundamentados a través de manuales cuyo objetivo es de estandarizar los procesos, considerando que los más importante en toda organización son las personas, procesos y producto o resultados.

En relación al control interno en Venezuela, cabe señalar que el Artículo 35 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2001) expresa:

El Control Interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las

políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas (p.7).

Como se observa en este artículo, el control interno se constituye como un conjunto de planes, políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo, con el propósito de proteger sus recursos y verificar la exactitud y sinceridad de su información administrativa y financiera, además, de promover la eficiencia, calidad y economía en las operaciones de la empresa con el fin de lograr el cumplimiento de la misión objetivos y metas de la organización.

Al igual que el estado Portuguesa, no escapa de esta realidad en cuanto el control interno de cuentas por cobrar, dado a que las empresas han llevado un mal manejo de las misma, unas de las razones por las cuales las empresas han otorgado crédito es para aumentar las ventas o conservar los clientes, pero los mismo no cancela a tiempo, lo cual a traído problema a los ingresos y ha puesto en riesgo la estabilidad financiera de la empresa. Asimismo, las cuentas por cobrar representan un gran esfuerzo que tiene que realizar la empresa, ya que consiste según Cordova (2014) en “lograr que sus deudores paguen sus cuentas en tiempo determinado, la función de la gestión está a cargo de la tesorería” (pp.193-194). Por lo tanto, el fin de la gestión es convertir los créditos en efectivo para la empresa.

De igual forma, las empresas del municipio Guanarito no están ausente de la problemática, las cuales no tiene definidas las políticas financieras y el control interno de las cuentas por cobrar, muestra de esto al realizar visita a la Empresa Asociativa VIMECA, se realizó una entrevista al personal que labora en dicha empresa, mediante un cuestionario como instrumento con 16 ítems, a través del cual se evidencio las deficiencias en el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa; se logró constatar, que no cuenta con planes ni manuales que permitan conocer las funciones de los departamentos, específicamente el de cobranza, desconocen los objetivos

organizacionales, falta de motivación y preparación en el desempeño laboral, también se observó que en el departamento de cobranza no se cuenta con una persona responsable de dicho departamento, esto pone en riesgo el control interno de la gestión financiera generándose problemas de robos, fraudes, e inconvenientes.

Es de allí surge la siguiente pregunta general que, ¿será viable proponer un plan de control interno de cuentas por cobrar en la empresa asociativa VIMECA del municipio Guanarito estado Portuguesa, con el fin de que haya una mejora en el desarrollo financiero como son los activos, pasivos, inversiones y materiales de la empresa, los que facilitara la información interna del departamento de cobranza.

De este modo surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál será la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Asociativa VIMECA en Guanarito, estado Portuguesa?.

¿Qué factibilidad tendrá un plan de control interno de cuentas por cobrar en la Empresa Asociativa VIMECA en Guanarito, estado Portuguesa?.

¿Será necesario diseñar un plan de control interno de cuentas por cobrar para mejorar la gestión financiera en la Empresa Asociativa VIMECA en Guanarito, estado Portuguesa 2022?.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Proponer un plan de control interno de cuentas por cobrar de la empresa asociativa VIMECA del municipio Guanarito estado portuguesa.

Objetivos Específicos.

Diagnosticar la situación actual del control Interno de cuentas por cobrar en la Empresa Asociativa VIMECA.

Determinar la factibilidad técnica y financiera de un plan de control interno de cuentas por cobrar en la Empresa Asociativa VIMECA del Municipio Guanarito, Estado Portuguesa.

Diseñar un plan de control interno de cuentas por cobrar para el fortalecimiento de las actividades financieras en la Empresa Asociativa VIMECA del Municipio Guanarito, Estado Portuguesa.

JUSTIFICACIÓN

En una organización es de vital importancia que los objetivos del control interno se encuentren bien definidos para que evitar se generen errores constantes en el plano administrativo y contable, de igual forma, cuando la segregación y delimitación de funciones no es clara afecta los procedimientos contables y administrativos, lo cual puede traer fraudes en la actividad financiera de la empresa, asimismo, como organizaciones que son, deberían contar con una estructura, con personal capacitado, con políticas y procedimientos claros, al igual que con una supervisión constante de los procesos.

Así mismo, la gestión del control interno es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones, y en consecuencia la rentabilidad generada por la misma. Esto permite definir el objetivo básico de la gestión administrativa desde dos elementos. La de generar recursos o ingresos (generación de ingresos) incluyendo los aportados por los asociados. Y en segundo lugar la eficiencia y eficacia (esfuerzos y exigencias) en el control de los recursos financieros para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo.

Desde el punto de vista teórico, dicha investigación se justifica ya que permite conocer la adecuada aplicación y evaluación para el buen manejo y administración de los recursos, operaciones, procesos, entre otros elementos

que hacen vida en la Empresa Asociativa Vimeca del municipio Guanarito. De igual manera, desde el punto de vista metodológico va a favorecer con material bibliográfico a las personas interesadas en documentarse y formarse en el área administrativa, brindando así las bases necesarias a conocer en la aplicación adecuada del control interno de cobranza en dicha empresa.

En cuanto, a los lineamientos metodológicos de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidental “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ), bajo el programa de ciencias sociales mediante el cual se establecen los tópicos a considerar en el nivel de la formación del control interno de cuentas por cobrar. De igual manera el trabajo de aplicación es un requerimiento para optar al título de Licenciado en contaduría pública

ALCANCES Y LIMITACIONES

La investigación abarca un análisis sobre todo para aquellas organizaciones que no cuenten con un plan de control interno de cuentas por cobrar en la Empresa Asociativa VIMECA, del municipio Guanarito, Estado Portuguesa. Cabe destacar que se propone un plan de control interno que permita fortalecer a la empresa y alcanzar sus objetivos financieros, los cuales ayuden a incrementar la confianza de los inversionistas, reduce riesgos y es aplicable independientemente del tamaño o tipo del negocio.

También, se espera despertar el interés en el sector empresarial, especialmente en la asociativa, por cuanto pueden aplicar estrategias, que permitan enfrentar riesgos de origen natural, o provocados por el hombre, que permitirá un cambio en el paradigma de desarrollo y de sustentabilidad en las organizaciones y sus procesos contables en el control interno de cuentas por cobrar.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes o investigaciones previas representan los estudios que, por su relación con las variables y metodología, tienen similitud con la investigación que se está llevando a cabo. En ese sentido, se describirán una serie de estudios con las características mencionadas con la intencionalidad de respaldar científicamente el trabajo investigativo.

Desde el contexto internacional, Villena y Guerrero (2021), presentaron una investigación con la finalidad de describir la gestión de cobranza de la empresa comercializadora MARCIMEX en la provincia de Tungurahua de Ecuador, en momentos de pandemia por el COVID-19. La investigación basada en el paradigma cuantitativo, partió de un estudio descriptivo, con diseño de campo, en la búsqueda de la comprensión de una serie de fases y estrategias utilizadas para una mejor gestión de las cobranzas que permitiera un mayor soporte financiero para confrontar las consecuencias generadas por la pandemia. Los datos fueron recogidos con el uso de un cuestionario estructurado, siendo aplicado a jefes, subjefes de agencia, así como a cobradores. Complementariamente, se acudió a la revisión documental y bibliográfica sobre la temática en estudio.

Una vez obtenido los resultados, se evidenció que el proceso de gestión de las cobranzas utilizado, obedece a procesos empíricos tradicionales, destacando la utilización de estrategias preventivas. Concluyeron que, los

procesos de gestión de cobranzas no han permitido disminuir los niveles de morosidad y el uso de las estrategias preventivas, tampoco ha logrado tener una eficiente recaudación; por lo cual, es necesario profundizar en la eficiencia de los procesos de cobro, mediante la automatización del proceso de gestión y recuperación de cartera de créditos. La presente investigación guarda relación con el estudio debido a que la gestión de cobranza es una de las variables principales, siendo evidente la implementación de este ineludible proceso en la empresa para lograr la eficiencia administrativa y financiera.

Por su parte, Jiménez y Fernández (2017) realizaron una investigación denominada diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F, tesis de grado de la Pontificia Universidad Javeriana de Cali- Colombia; la cual tuvo como objetivo general diseñar los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F. La metodología del estudio se basó en el método deductivo, nivel descriptivo, y se utilizó la colaboración del personal encargado de bodega junto con el jefe de compras de la comercializadora de zapatillas J&F. Asimismo, se tuvo acceso a los recursos físicos, como conteo de inventarios y solicitudes de pedido. Las técnicas fueron entrevista y análisis de contenido.

Concluyeron que la empresa minorista realiza una gestión de inventarios informal basada en la intuición y la experiencia del directivo, por lo que no se aplican modelos y/o políticas de inventario debido a la falta de conocimiento de las técnicas y procesos de inventario. Se observa que, a falta de procesos claros tanto en las compras como en los almacenes, es imperativo sistematizar los datos y aplicar una política de inventario clara, ya que la falta de estos procesos conduce a una mala planificación en la compra de mercancías. Es evidente la vinculación de este antecedente con la presente investigación debido a que el control interno establece una serie de

procedimientos claros y precisos que deben seguirse minuciosamente para lograr los monitoreo y seguimientos necesarios de las operaciones recurrentes de la empresa y especialmente en los criterios a seguir para las cuentas por cobrar lo cual tiene un impacto directo en el inventario y en las finanzas de la empresa.

En el ámbito nacional, Betancourt y Hernández (2017), realizaron un trabajo de grado presentado para optar al título de licenciados en contaduría pública, titulado “propuesta de lineamientos estratégicos de control interno para la mejora continua del departamento de cuentas por pagar en la empresa consorcio moda Baly, C.A” sus resultados obtenidos, fueron que actualmente en el departamento de cuentas por pagar en la empresa consorcio moda Baly, C.A, no se tienen políticas definidas para un adecuado y claro funcionamiento del departamento, lo que origina desconocimiento en cuanto a las funciones que se deben desempeñar dentro del departamento y cómo deben desempeñar las mismas. Concluyeron que es de suma importancia la preparación del personal en cuanto a las políticas de cobranza, las cuales deben estar bien definidas para el control internos de las cuentas por cobrar para su mejor resultado estos procedimientos deben ser revisados de forma periódica.

Es notable la articulación de las variables del estudio con el mencionado antecedente, debido a la relación directa de las políticas necesarias de control interno que deben implementarse para lograr la secuencia de pasos definidos y claros sin ánimo de confusiones ni omisiones en las actividades a seguir para lograr resultados óptimos, y precisamente de brindar información específica al personal en el área correspondiente a los controles de cobranzas lo cual es uno de los motores que impulsan los negocios.

Finalmente, Ortiz (2017), realizó una investigación de maestría en ciencias contables para la Universidad de Carabobo, la cual tuvo como objetivo principal proponer Lineamientos de control interno de inventario bajo las

NIIF para PyMES pertenecientes al Sector Farmacéutico del estado Aragua. Metodológicamente se enmarcó en un enfoque cuantitativo como un diseño no experimental, de tipo de campo, a nivel descriptivo, bajo la modalidad de proyecto factible y con apoyo documental. La población estuvo constituida por diez y ocho (18) empresas del sector farmacéutico ubicadas en diferentes sectores del estado Aragua. La muestra, no probabilística de carácter intencional, estuvo constituida por diez (10) personas, pertenecientes a ocho (8) empresas, seleccionadas de la población.

Los resultados obtenidos permiten concluir que el manejo de los inventarios debe ser realizado siguiendo los lineamientos descritos en las VEN NIIF PyMES. Sin embargo, en las empresas del sector farmacéutico estudiadas se evidencian limitaciones para su adecuado cumplimiento relacionadas con la escasa capacitación de los trabajadores en el área. Se recomienda la aplicación de los lineamientos propuestos en este estudio a fin de mejorar la eficiencia del control interno de inventarios según las VEN NIIF vigentes en el país. El estudio guarda relación con la investigación debido a que las normas internacionales de información financiera (NIIF) así como las VEN y Pymes son las más utilizadas universalmente en todas las empresa para llevar a cabo una serie de normativas no solo del inventario sino también de la facturación y cuentas por cobrar, con estos lineamientos se tienen procesos estandarizados para lograr la eficiencia y eficacia en los procesos administrativos y contables.

BASES TEÓRICAS

Control Interno

El control interno es un proceso integral que basado en una serie de elementos importantes permitan dar estabilidad y credibilidad a la organización. Al respecto, Coulter y Robbins, (2015), lo definen como:

Un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas de gestión trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos (p.266).

Entonces, el control interno tiene sus estrategias con el fin de resguardar los bienes o inversiones de una empresa, lo que permite alcanzar las metas y objetivos planificados. Coulter y Robbins, (2015). también destacan que el control interno “es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad” (p.261), los mismos se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos, es decir son fases sucesivas que realizar el personal especializado de una empresa con el fin de enfrentarse a situaciones de una empresa lo que garantizara el resguardo de los activos de la misma.

Asimismo, destacan los autores, que el control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, es así que el grado de fortaleza del control interno determina si existe una seguridad razonable. de que la operación reflejada en los estados financieros es fidedigna, o no. En ese sentido, el mantener una adecuada estructura de control interno es responsabilidad de la organización, la cual debe realizar las estimaciones necesarias para asegurar que los beneficios esperados por la implantación de los procedimientos de control, son superiores a los costos de éstos.

En esa misma línea, Jacomino, (2011) conceptualiza el control interno en una organización como “el proceso orientado a prevenir o destetar errores e irregularidades” (p.6). Así pues, que el control interno está diseñado para prevenir anomalías en una empresa en cuanto a sus actividades financieras.

Por tal razón, en palabras de la autora, el control interno debe brindar una confianza en las finanzas de la gestión institucional que disminuya la probabilidad de tener errores sustanciales en los estados financieros. También enfatiza, Jacomino, (2011), “que tener un control interno idóneo en las organizaciones, ha incrementado en los últimos años la luz de las gestiones eficientes y productivas” (p.7).

Es bueno resaltar, en torno a lo expresado que las organizaciones donde se aplique controles internos en sus operaciones, conducirán a conocer la situación real de las mismas, por eso, la relevancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. Se debe agregar, que el control interno ofrece seguridad en la gestión financiera de una empresa porque a través del mismo, se logra verificar el rendimiento financiero y económico de la misma. Por consiguiente, según Erazo et al. (2019) el control interno comprende:

Un plan inherente a la gestión en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la organización (p.26)

Bajo esta misma óptica, se resalta el control oportuno y eficaz de la actividad económica es esencial para la dirección de cualquier nivel de la organización. Cabe señalar, que a través del control interno se puede identificar las necesidades de la empresa o negocios y se logra proyectar actividades financieras que mejoren los activos de una empresa.

Tal pronunciamiento a juicio de Mamani, (2018) “cambia la concepción de la responsabilidad del control, hasta entonces concentrada en la estructura económica- contable de la organización, para situarla como responsabilidad de todos quienes dirigen las actividades operacionales y técnicas” (p.16), por ser allí donde se utilizan los recursos humanos, materiales y financieros para

la producción y los servicios, por tanto, donde se debe garantizar la efectividad del control.

Concreta el autor, que debido a ello, en tiempos actuales el control interno se refleja como un proceso integrado a las operaciones, efectuado por la dirección y el resto del personal de una organización para proporcionar seguridad razonable en las actividades y gestión de la institución tales como: confiabilidad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas, control de los recursos de todo tipo a disposición de la organización.

Con lo anterior concuerda Estupiñan, (2015), quien en su análisis establece que “el objetivo del control interno administrativo y contable se relaciona con el manejo adecuado de la información, su oportuna clasificación, verificación, evaluación y salvaguarda física, con el fin de realizar una planificación acertada y cumplir oportunamente los objetivos previamente establecidos” (28). Se entiende entonces que el sistema de control interno implementado en las empresas, ha ido evolucionando con los años buscando proteger a las organizaciones ante los riesgos inherentes del mercado en el que se desarrolla su actividad comercial, afinando para ello estrategias que buscan el mejor manejo de la información contable y financiera, la máxima calidad en cada paso del proceso productivo y el manejo cada día más eficiente de los costos y el cumplimiento estricto de las normas establecidas.

Dimensiones del Control Interno

Dada su importancia, los sistemas de control interno han sido profundamente estudiados, definiéndose en ellos componentes principales. Sobre el particular, Pérez, (2007) indica que “se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa, siendo estos “ambiente de control, evaluación de

riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión o monitoreo” (p.41). Establece el autor que la importancia de los componentes mencionados está referida a que en su conjunto definen las pautas que permiten el logro de los objetivos empresariales ya que:

Generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno, son influidos e influyen en los métodos y estilos de dirección aplicables en las empresas e inciden directamente en el sistema de gestión, teniendo como premisa que el hombre es el activo más importante de toda organización, están entrelazados con las actividades operativas de la entidad coadyuvando a la eficiencia y eficacia de las mismas, permiten mantener el control sobre todas las actividades y su funcionamiento eficaz proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidas van a cumplirse, marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera y coadyuvan al cumplimiento de los objetivos organizacionales en sentido general (p. 42).

De lo expuesto se desprende que los sistemas de control interno en la gerencia moderna representan un mecanismo eficiente que permite a las organizaciones conocer su proceso productivo, ajustar y optimizar su manejo financiero y contable, con el fin de planificar acciones a seguir buscando optimizar los resultados económicos. Lo anterior, se realiza tomando en cuenta no solo las herramientas técnicas y tecnológicas disponibles, sino ubicando al individuo como eje central de las operaciones a realizar, siendo definido hoy día como el activo más importante. En ese contexto, Jacomino, (2011) destaca que:

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la organización convirtiéndose en un proceso integrador y dinámico permanentemente, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas (p.8)

Así pues, en el control interno se ha convertido en fase completa para el rendimiento de una empresa, respondiendo a las metas y objetivos propuestas en un lapso determinado. El sistema de control Interno, según Erazo et al. (2019) “consta de cinco componentes funcionales: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación aunado a las actividades de supervisión. Se enfatiza que los cuatro primeros se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto; actividades de supervisión, está diseñado para asegurar que el control interno continúa operando con efectividad” (p.28). En ese contexto el autor los caracteriza de la siguiente manera:

Dimensión de ambiente de control

Se refiere, según Erazo et al. (2019) “al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno en la entidad” (p.28). Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del control interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno. En atención a sus indicadores Erazo et al. (2019) destacaron que el ambiente de control “comprende los principios de integridad y valores éticos, parámetros y estructura organizativa de la organización” (p.28). En ese sentido, se describen por los autores atendiendo a las siguientes definiciones:

Integridad y Valores: “son los principios, normas y lineamientos éticos y morales que rigen la organización y que establecen las pautas para direccionarse como empresa” (p.29).

Parámetros: “son los procedimientos que permiten las tareas de supervisión y a través de estos lineamientos se direccionan todas las normas a cumplir para lograr metas y objetivos preestablecidos” (p..29)

Estructura organizativa: “está alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas” (p.29).

Dimensión de evaluación de los riesgos:

La evaluación del riesgo, según Mamani, (2018), se refiere “a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos” (p.18) De tal manera, que la evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno. Entre los indicadores más relevantes se encuentran:

Valoración de riesgos: Es descrita por Jacomino (2011), como “el proceso que comprueba los controles establecidos, a partir del seguimiento y evaluación de la variación de los riesgos y analiza el carácter interno o externo, para el cumplimiento de los objetivos” (p.9).

Gestión de riesgos: Conceptualizado por Jacomino (2011) como “un proceso diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, aunado a ello, permite una medición periódica para determinar los objetivos del control interno y así proporcionar una seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos de la empresa” (p.9). Finalmente se concreta que, en la identificación de los riesgos a nivel de institución, estos han de interrelacionarse en cada actividad.

Actividades de control

Las actividades de control según Erazo et al. (2019) se refieren a “aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad” (p.30). En análisis de los autores, para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar

consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control. Desde sus indicadores las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad (y pueden ser preventivas o detectivas) y correctivas. De tal manera, que Erazo et al. (2019) las define de la siguiente manera:

- **Preventivas/detectivas:** “Como su nombre lo indica son las encargadas de los procesos de detección –prevención para evitar riesgos en la organización y sinérgicamente debe existir un balance adecuado entre la prevención y la detección en las actividades de control.” (p.30).
- **Correctivas:** “son un complemento necesario para las actividades de control. Este proceso comprende los principios de desarrollo de actividades de control para mitigar los riesgos, control sobre la tecnología de la información y comunicación y el establecimiento de políticas para las actividades de control” (p.30)

Dimensión de Información y comunicación

Es conceptualizada por Mamaní (2018) como la “información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos en ella se genera y utiliza la información relevante, partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno” (p.19). Por tal razón sus indicadores están conformados por fuentes de información interna y externa y son descritas por Mamaní (2018) en atención a las siguientes conceptualizaciones.

Fuentes internas:

“es el medio por el cual la información se difunde en toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y horizontal en toda la organización. Esto permite al personal recibir un mensaje claro de la alta dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio” (p.19).

Fuentes externas:

“permite la entrada de información relevante de fuera y proporciona información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas” (p.19). Cabe destacar que la información y comunicación de fuentes internas y externas sirven para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno.

Dimensión de actividades de supervisión del control interno

Para Leyva y Soto, (2016) las actividades de supervisión del control interno se refieren al “conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación” (p.21). El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. En esta dimensión es vital el indicador que lleva a una evaluación periódica y continua las cuales se describen a continuación:

Evaluaciones continuas y periódicas:

“son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando” (p.21). También se definen como “los procesos, procedimientos y acciones, continuas, periódicas y/o puntuales,

encaminadas a verificar y evaluar la calidad de la evaluación de control interno en el tiempo, suministrando información útil para su perfeccionamiento reiterado” (p.21). Resulta idóneo la realización de una supervisión tanto interna como externa de la empresa basados en procesos contantes, sistemáticos y confiables que permiten el monitoreo, por ende, la retroalimentación.

Cuentas por cobrar

Para describir el proceso de cuentas por cobrar, en una primera instancia se debe conocer a que obedece el proceso de cuentas. Las cuentas son la representación valorada en unidades monetarias de cada uno de los elementos que componen el patrimonio de una empresa entre ellos: bienes, derechos, obligaciones y del resultado de los ingresos y gastos, además permite el seguimiento de la evolución de los elementos en el tiempo. Al respecto, Rojas (2011), señala “representan activos de la empresa que son originados por ventas al crédito, servicios prestados y préstamos, son créditos a cargo de clientes, que se convierten en bienes o valores líquidos y por lo tanto pueden ser cobrados” (p.11). Ello implica integrar la función del proceso contable a nivel institucional de la empresa donde es preparado, analizado, desarrollado y modificado entre factores externos e internos, haciéndola eficiente y eficaz en condiciones constantemente variables.

Por su parte, las cuentas por cobrar son definidas por Pérez (2014) como “un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de nociones distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito” (p.35). Al respecto, el mismo autor también las conceptualiza como “los bienes de cada individuo u organización los cuales decidieron hacer el préstamo y a un plazo definido indefinido podrá adquirirlos de nuevo” (p.35). Por lo tanto, se dice que esta cuenta presenta el derecho que tiene la entidad de exigir a los suscriptores

de los títulos de crédito, el pago de su adeudo derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundamentalmente esperado.

En este caso, Guajardo y Andrade (2017), señalan “el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos, se fundamenta en el ofrecimiento de crédito; donde las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de empresa y la rama en que opere, pero las entidades de la misma rama generalmente ofrecen condiciones de crédito similares” (p.36). Por esta razón, las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito en las que se estipula el pago dentro de un número determinado de días. Con respecto a lo anterior Rodríguez y Vega (2016) establecen:

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

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

Dimensiones de las cuentas por cobrar

Todo departamento de cuentas por cobrar debe tener una buena administración, para ello, son vitales dos procesos fundamentales: la gestión de cobranza y la recuperación de las cuentas. Respecto a la gestión, Gómez (2011), analiza que “la administración del crédito se divide en: Planear: consiste en planificar un sistema operativo que sirve para la toma de

decisiones. Delegar: en toda gerencia existen varias funciones de distinto nivel. Controlar: consiste en el seguimiento de la evolución de los créditos” (p.265).

En tal sentido, la administración del crédito y cobranza desde su gestión busca aumentar las ventas rentables y aumentar así el valor de la empresa al extender el crédito a sus clientes. Por esta razón, la segunda dimensión según el mismo autor, juega un rol muy importante, en su función; es decir identificar las estrategias más idóneas para la recuperación de los créditos otorgados mediante políticas efectivas.

Dimensión de Gestión de cobranza

En relación con la gestión de cobranza Villaseñor (2010), lo señala como el procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia” (p.222). Es decir, se refiere a la administración eficiente del dinero que representa el capital de trabajo invertido en cuentas por cobrar a clientes, de los procedimientos de cobro y su pronta recuperación. La rotación de este dinero es vital para la estabilidad de la empresa, con ello garantiza un buen flujo de efectivo que permitirá a la empresa realizar sus operaciones de compra-venta en forma adecuada. Entre los aspectos a considerar dentro de la gestión de cobranza, se encuentran la facturación y el mantenimiento y utilización de registros adecuados que suministren información veraz y oportuna sobre los clientes a los cuales se les ha otorgado créditos.

- **Facturación:** Para Pérez (2014), se inicia “cuando se envía un pedido o cuando se completa la prestación de un servicio; y es responsable de la asignación del precio y de la emisión de una factura al cliente” (p.38). De igual Manera al darle salida a productos de inventario ya sea al crédito o contado. Cabe destacar que las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisadas periódicamente por un

funcionario responsable y al ser dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.

Registros:

En relación con el mantenimiento de los registros señala Ceder (2009), que “necesariamente es importante que estos registros individuales de los clientes a crédito sean llevados con mucha exactitud y al día, probablemente sean los registros más importantes y valiosos que tengan su negocio “(p.45). Por otra parte, es importante recalcar que la gestión de cobranza en una empresa que está bien organizada, debe realizar los cobros en las fechas convenidas en la factura, de manera que no se permita que el cliente sobre pase la fecha estipulada de cobro.

Dimensión de recuperación de la Cuentas por cobrar

Jones y otros (2011) afirman que son “cuentas por cobrar que se destinan hacia una recuperación basándose en estrategias y políticas de cobranzas efectivas y asertivas para estabilizar las finanzas de la organización (p.187). En cuanto a la recuperación de cuentas incobrables, se constituye positivo para la institución ya que se obtiene dinero que se daba por perdido. En ese sentido se consideran como indicadores los siguientes procesos:

- **Políticas de cobranza:** Para Pérez (2014), “son los procesos que debe seguir la empresa para cobrar los créditos que les ha otorgado a sus clientes, para que tenga éxito debe recibir dinero, analizar de manera seguida de acuerdo a las condiciones y necesidades de la situación en que se desarrollan las operaciones”. (p.40) Cuando se realiza una venta a crédito, se otorga un plazo determinado para que se realice su pago, con la esperanza de que el cliente llegue a

pagarlas cuentas en los términos acordados para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación.

- **Estrategias de cobranza:** Según Jones y otros (2011) para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, antigüedad, monto geografía, producto perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares. En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza las estrategias establecen las formas de cobrar los criterios de negociación con los plazos con los pagos de sus adeudos (p.146). Por su parte, Pérez (2014) las define a la estrategia de cobranza con frecuencia se inicia como el inicio de una labor de cobro con mucha energía, poco tiempo después se abandona esta tarea hasta que llega el momento en que la gestión de recuperar una cuenta no continua cobrar cobrando es la única manera segura para recuperar una cuenta por cobrar. (p.43). Es así como las políticas y estrategias para la cobranza, direccionan el camino más confiable y seguro para la recuperación de las cuentas por cobrar.

BASES LEGALES

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

El **Artículo 28** señala lo siguiente:

Toda persona tiene el derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y de solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si

fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley. (p.7)

Este artículo afirma que toda persona tendrá el derecho de acceder a cualquier información sobre sí mismo o de sus bienes siempre y cuando estén registrados oficialmente, así como de conocer la procedencia o el uso que se haga de los mismos, también se podrá acceder a documentos de cualquier índole que contenga información de interés a otras personas siempre y cuando estén establecidas por la ley.

Ley de Impuesto Sobre la Renta (LISR, 2014)

En sus artículos 91, 173 y 178 establece que todo contribuyente está obligado a llevar y mantener de forma ordenada y controlada los libros y registros que esta Ley, su Reglamento y las demás Leyes especiales determinen, mostrando todos sus bienes activos y pasivos, muebles e inmuebles, corporales e incorporales, relacionados o no con el enriquecimiento que se declara. Toda la información reflejada en los libros debe estar ajustada a principios de contabilidad, generalmente, aceptados en la República Bolivariana de Venezuela y a adoptar normas expresas de contabilidad que con ese fin se establezcan. Los asientos evidenciados deberán estar apoyados con los comprobantes correspondientes, de forma de ser exhibidos y comprobados a los funcionarios fiscales competentes.

Asimismo, expone que, todos los contribuyentes que realicen actividades comerciales, industriales, bancarias, financieras, de seguros, reaseguros, explotación de minas e hidrocarburos y actividades conexas, que están obligados a llevar libros de contabilidad, deberán llevar a cabo un cierre de su primer ejercicio gravable, reflejando una actualización inicial de sus

activos y pasivos no monetarios, según las normas previstas en esta Ley, la cual traerá como consecuencia una variación en el monto de patrimonio neto para esa fecha. De igual forma en los años subsiguiente al primer ejercicio gravable, el contribuyente deberá reajustar al cierre de cada ejercicio sus activos y pasivos no monetarios, el patrimonio al inicio del ejercicio y los aumentos y disminuciones del patrimonio durante el ejercicio, distintos de las ganancias o las pérdidas.

El Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre la Renta,

En su artículo 104, párrafo cuarto, explica que la valoración de los inventarios históricos deberá llevarse a cabo bajo el método de los promedios. Y en el artículo 177 del mismo reglamento, se establece que la información relacionada con los inventarios deberá ser reflejada, por los contribuyentes, detallando las entradas y salidas de mercancías, mensuales, por unidades y valores, así como, los retiros y autoconsumo de bienes y servicios, a través de medios manuales o magnéticos cuando la Administración Tributaria así lo autorice.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010),

En el **artículo 35** expresa: El Control Interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos, procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud, veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

También, **artículo 39**, indica: Los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo

específico deberán ejercer vigilancia sobre el cumplimiento de las normas constitucionales, legales, de los planes, políticas, y de los instrumentos de control interno a que se refiere el artículo 35 de esta Ley, sobre las operaciones y actividades realizadas por las unidades administrativas y servidores de las mismas, bajo su directa supervisión.

De lo anterior señalado se desprende que es un instrumento jurídico de gestión eficaz, que comprende cómo realizar el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de las universidades como entes públicos, en ella se observa la obligación de los administradores y el personal administrativo de planificar y ejercer control sobre las funciones, actividades ejecutadas; en lo cual se justifica legalmente esta investigación.

De la misma forma, la Ley Orgánica de la Administración Pública (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.147 Extraordinario de fecha 17-11-2014.)

Artículo 11: Las autoridades, funcionarios o funcionarias de la Administración Pública deberán rendir cuentas de los cargos que desempeñen, en los términos y condiciones que determine la Ley.

Artículo 18: El funcionario de los órganos y entes de la Administración Pública se sujetará a las políticas, estrategias, metas y objetivos que se establezcan en los respectivos planes estratégicos, compromisos de gestión.

Los artículos mencionados anteriormente, ponen en evidencia que esta ley establece los principios y bases que rigen la organización y el funcionamiento del control interno de la administración Pública; y lineamientos de la organización, funcionamiento de la Administración Pública Nacional y de la administración descentralizada funcionalmente; identificando en este contexto, su relación con la investigación, pues el control interno de la Empresa Asociativa VIMECA no escapa de estos preceptos para su buen

funcionamiento de manera transparente y organizada, dentro de un marco de legalidad que minimice los hechos o actos de corrupción.

Por consiguiente, el control interno comprende cómo realizar el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de las organizaciones tanto privadas como entes públicos y en ella se observa la obligación de los administradores y el personal administrativo de planificar y ejercer las funciones y actividades ejecutadas en la Empresa Asociativa VIMECA; en lo cual se justifica legalmente esta investigación.

Sistema de Variables

Basándose en la definición de Ramírez (2019) la variable es “la característica que puede variar entre individuos y representa diferentes valores” (p.25). Las variables según su naturaleza son cualitativas. En términos generales una variable representa un atributo medible que cambia a lo largo de un experimento comprobando los resultados.

Variable Independiente

Son las causas que generan y explican los cambios en la variable dependiente Arias, (2016). Respecto a la investigación está representada por el control interno. (p.62). En torno a las dimensiones son elementos integrantes de una variable compleja, que resulta de su análisis o descomposición. Las dimensiones están conformadas por Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, finalmente, supervisión y monitoreo.

Variable Dependiente

Son aquellas que se transforman por acción de la variable independiente. Constituyendo los efectos que se miden y que originan los resultados del estudio (Arias, 2016). En torno al estudio la variable dependiente está delimitada por las cuentas por cobrar. En relación a sus dimensiones están conformadas por dos elementos significativos: gestión de cobranza y recuperación de cuentas. (p.62) la variable dependiente cambia el resultado al relacionarse con la independiente.

Cuadro N°1 Operacionalización de variables

Objetivo General: Proponer un plan de control interno de cuentas por cobrar en la Empresa Asociativa VIMECA del municipio Guanarito estado Portuguesa.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Control interno	Es un conjunto de procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas de gestión trazadas por la gerencia, en atención a las	Es un proceso sistémico realizado por la organización para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad bajo cinco elementos fundamentales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación,	-Ambiente de control	-Integridad y valores -Parámetros -Estructura Organizativa	1 2 3	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala tipo Lickert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre) con valores en un orden ascendente del 1-5
			-Evaluación de riesgos.	-Valoración de riesgos - Gestión de riesgos	4 5	
			-Actividades de control.	-Actividades preventivas/detectivas -Actividades correctivas	6 7	
			Información y comunicación.	-Fuentes internas -Fuentes externas	8 9	
			Supervisión y monitoreo.	-Evaluaciones periódicas	10	

	metas y los objetivos previstos (Coulter y Robbins, 2015).	finalmente, supervisión y monitoreo. González y Rodríguez (2022)		y continuas		
Cuentas por cobrar	Es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado descritos a continuación: títulos de crédito, letras de cambio y pagarés a favor de la empresa	Representan los bienes particulares o de una organización en calidad de préstamo o crédito a un plazo definido donde a través de una gestión de cobranza y políticas para ello, podrá recuperarlos de nuevo. González y Rodríguez (2022)	-Gestión de cobranzas. - Recuperación de las cuentas	Facturación Registros Políticas de cobranza Estrategias de cobranza	11 12 13 14-15	

	con programas para llevar a cabo las operaciones (Pérez, 2014)					
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: González y Rodríguez (2022)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación

La metodología es un proceso integral que orienta al investigador al desarrollo de las unidades de análisis, en función de los objetivos establecidos en el estudio. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2016), la conceptualizan como “un proceso coherente, sistémico que orienta al investigador al desarrollo de las variables, en función de los objetivos establecidos en el estudio incluyendo un paradigma adecuado” (p.139). Por tanto, es necesario investigar con un modelo adecuado.

Desde esta perspectiva, la naturaleza del estudio, se fundamenta en un enfoque positivista, correspondiente a una metodología cuantitativa. Hernández et al (2014), la definen como “aquella que busca lo medible y lo verificable mediante la comprobación de hipótesis y la manipulación de las variables del estudio” (p.158). Además, tiene como finalidad recolectar porcentualmente la información necesaria para responder a las preguntas de investigación.

Los autores destacan que la manera práctica y precisa que el investigador adopta para cumplir con los objetivos de su estudio, debido a que el diseño de investigación indica los pasos a seguir para alcanzarlos. Asimismo, Arias (2016) describe este proceso como “parte de una idea, donde se derivan objetivos y preguntas de investigación, se construye una perspectiva teórica, estableciéndose hipótesis y determinándose las variables” (p.23). El autor señala que este método mide las variables en un determinado

contexto para establecer conclusiones al respecto, en este caso medirá al control interno y las cuentas por cobrar.

Diseño de la investigación

El estudio se sustenta además en una investigación de campo según Tamayo y Tamayo (2016), “Son aquellos donde el investigador recoge los datos directamente de la realidad”. (p.110). La investigación está orientada hacia un trabajo de campo, porque la recolección de la información se realiza directamente en la empresa asociativa VIMECA municipio Guanarito estado portuguesa. Al respecto, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, (2016) la defines como “una interpretación sistemática de problemas en contextos reales, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo” (p.18)

Tipo de investigación

Respecto al nivel de investigación se ubica en un estudio descriptivo. En consecuencia, busca analizar los hechos, tal como se presentan en el contexto real. En ese orden, Arias (2016) sostiene que la investigación descriptiva consiste “en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24). Por su parte, Hurtado (2018) destaca que las investigaciones son de tipo descriptivas “cuando sus procesos permiten precisar minuciosamente, de manera objetiva hechos y fenómenos sociales (p.224)

El estudio también se respalda en la modalidad de proyecto factible. Al respecto, la UPEL (2016), señala que es la “elaboración y desarrollo de una propuesta basado en un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.” (p.21).

De lo planteado, se infiere que llevar a cabo el proyecto factible, lo primero que debe realizarse es un diagnóstico de la situación planteada; en segundo lugar, plantear la factibilidad técnica y financiera y finalmente establecer el diseño la propuesta, en este caso la investigación generará una propuesta basada en plan de control interno de cuentas por cobrar de la Empresa Asociativa VIMECA del municipio Guanarito estado Portuguesa.

FASE I. DIAGNOSTICO

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población es entendida como un grupo de elementos o unidades (personas, instituciones o cosas), a las cuales se refiere la investigación, la misma está determinada por sus características definitorias, por lo tanto, el conjunto de elementos que posea estas características se denomina población. Tal como lo expone Arias (2016), al conceptualizarla como “un conjunto finito o infinito de elementos comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81). En este sentido, el contexto poblacional determina el número de unidades que son tomadas en cuenta para la recolección e interpretación de los datos. En este caso el contexto poblacional está conformado por 07 empleados de la Empresa Asociativa VIMECA del municipio Guanarito estado portuguesa.

Muestra

La muestra, representa un extracto porcentual de la totalidad de todos los sujetos involucrados en el estudio. Para Hernández y Mendoza (2018), “es un subgrupo de la población o universo que interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (198). Asimismo, Balestrini (2016), la define como “una porción representativa de la totalidad de sujetos que conforman la población y la misma determina la cantidad de elementos que serán indagados para dar respuesta a las variables de la investigación” (p.131).

Para la selección idónea de la muestra de la investigación se debe considerar el tipo de muestreo, según las características del fenómeno a estudiar. De tal manera, que para el desarrollo de los hallazgos se tomará en cuenta las muestras no probabilísticas o dirigidas. En respaldo de este comentario, Hernández y Mendoza (2018) señalan que “son un subgrupo de la población donde la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p.199). Es así como en las muestras no probabilísticas, la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. En este caso cuando se accede a toda la población se conoce como muestra censal, es decir, la muestra fue de 7 empleados lo cual representa el total de la población de los empleados de la empresa Asociativa VIMECA, Municipio Guanarito, estado portuguesa.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas.

Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos o forma particular de obtener datos o información, utilizando medios sistemáticos que sirven para registrar los procesos indagatorios de la investigación. En este

contexto, la técnica según Hernández et al. (2014) “es un medio de comunicación directa y verbal para recoger datos en diversas investigaciones” (p.183). Es así como las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general. Para efectos de la investigación, se desarrollará la técnica de la encuesta considerada por Briones (2012) como “un conjunto de recursos destinados a recoger, proponer y analizar informaciones que se dan en unidades y en personas de un colectivo determinado, para lo cual hace uso de un cuestionario u otro tipo de instrumento” (p.59).

Instrumento

Respecto al instrumento, Hernández et al. (2014) se define como “cualquier recurso o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información. Cabe destacar que esta herramienta, con la cual se recogen los datos de cualquier estudio, presenta muchos tipos y varía según la técnica a utilizar en la recolección de la información” (p.217). Además, representa el medio con el cual el investigador obtendrá la información al respecto. A criterio de los autores, es aquella que registra datos observables que representan los conceptos o variables que el investigador tiene en mente. Para efectos de la medición de los objetivos, se consideró un cuestionario politómico, tipo Likert, estructurado en 15 ítems, utilizando cinco alternativas de respuestas en orden correlativo acescente de 5 al 1 (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre) realizada con la intención de recoger el conocimiento teórico y práctico de cada empleado de la empresa Asociativa VIMECA, Municipio Guanarito, estado portuguesa.

VALIDEZ DE LA INVESTIGACIÓN

La validez de la investigación, según Tamayo y Tamayo, (2016) se refiere “al grado en el que un instrumento mide las variables que se quieren medir” (p.145). En el caso concreto de la investigación, el proceso se realizó mediante un juicio de expertos, el mismo es una medición que efectúa un grupo de especialistas para contrastar la validez de los ítems. Al respecto, Ramírez (2018), consiste “en un conjunto de opiniones que pueden brindar profesionales expertos sobre la estructuración de la operacionalización de las variables y el posterior diseño del instrumento, relacionadas al proyecto que se está realizando” (p.46) Respecto a la investigación, la validez del instrumento se llevó a cabo a través del juicio de tres (3) expertos, en la especialidad de contaduría y metodología. Dichos especialistas evaluaron los aspectos como contenido, claridad de redacción y congruencia de cada uno de los ítems dentro del contexto de investigación y aprobaron su respectiva aplicación.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Los criterios de confiabilidad del instrumento, se determinan a través del cálculo estadístico del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Estas mediciones se realizan posteriores a la prueba piloto, instrumento aplicado a una población similar a la estudiada, considerando un número menor de sujetos objetos de estudio, al que presenta el contexto muestral de la investigación. En este caso se aplicó a una población diferente a la estudiada. Para Tamayo y Tamayo (2016), confiabilidad, “es la certeza o seguridad para medir una variable dentro de un instrumento” (p.145).

El método que se utilizó fue el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach, este instrumento de medición, se refiere a que su aplicación repetida al

mismo sujeto u objeto produce iguales resultados y es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta dos o más alternativas, tal es el caso de los instrumentos policotómicos tipo Likert. Por tal razón, el coeficiente de Alfa de Cronbach fue calculado sobre la base de las varianzas de las preguntas y se lleva a cabo aplicando las siguientes fórmulas. Su interpretación es, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la confiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,97. El cálculo del coeficiente de Cronbach se lleva a cabo mediante la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total:

$$\left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]_{\alpha} = \left[\frac{K}{K - 1} \right]$$

Siendo

S_i^2 La suma de varianzas de cada ítem.

S_t^2 La varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

K el número de preguntas o ítems.

En el caso de la investigación genero una confiabilidad de 0.97, lo cual indica que el instrumento es confiable, tal como se observa en la siguiente tabla:

Cuadro 2

Calculo de confiabilidad

Reliability Statistics

Cronbach Alpha	N of Items
0,97	15

Fuente: Statistical Package for Social Sciences (SPSS)25

TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Para procesar la tabulación de la información una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, la información obtenida será interpretada utilizando procedimientos propios de la estadística descriptiva, presentados en cuadros de frecuencias y porcentajes y gráficos de torta acompañados de su respectiva descripción y análisis de los resultados. En este contexto, para el procesamiento de los datos se realizará una descripción analítica de los indicadores de cada dimensión de las variables.

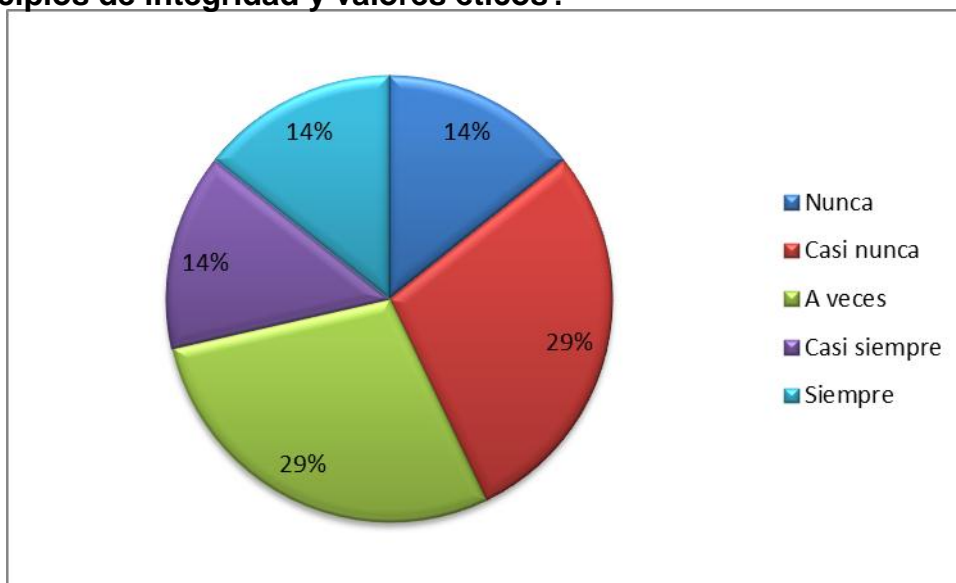
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Cuadro3.- ¿La empresa Vimeca cuenta con los estándares de principios de integridad y valores éticos?

Alternativas	Población	%
Nunca	1	14
Casi nunca	2	29
A veces	2	29
Casi Siempre	1	14
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N°1.- ¿La empresa Vimeca cuenta con los estándares de principios de integridad y valores éticos?



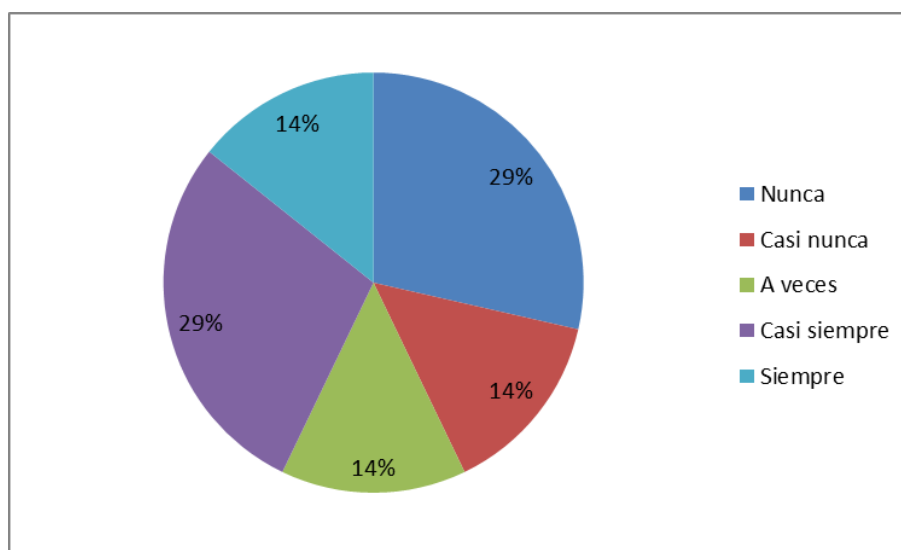
Análisis: El 29% de la población encuestada manifestó que nunca aplican los principios integridad y valores éticos en la empresa Vimeca, mientras que, 29% afirmó que a veces, un 14% dijo casi siempre, siempre y casi nunca. Svava (2014), opina que “los principios éticos son una necesidad que se ve influida y motivada por directrices éticas, el entorno en la toma de decisiones junto con la dinámica ética son el medio que inspira a líderes y empleados” (p.12), es por ello que tales principios deberían ser la base y punto de partida para cualquier empresa.

Cuadro 4.- ¿La empresa establece parámetros para evaluar las tareas de supervisión?

Alternativas	Población	%
Nunca	2	29
Casi nunca	1	14
A veces	1	14
Casi Siempre	2	29
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N°2.- ¿La empresa establece parámetros para evaluar las tareas de supervisión?



Análisis: Del 100% de los encuestados, el 29% afirmaron que nunca la empresa establece parámetros para evaluar las tareas de supervisión, el 29% afirmó que casi siempre, 14% dijo que nunca y el otro 14% aseguró que a veces. Demostrando así que no hay una realidad clara de los parámetros para evaluar las tareas de supervisión, siendo este punto una debilidad clara que evidencia el poco o nulo monitoreo de las áreas de

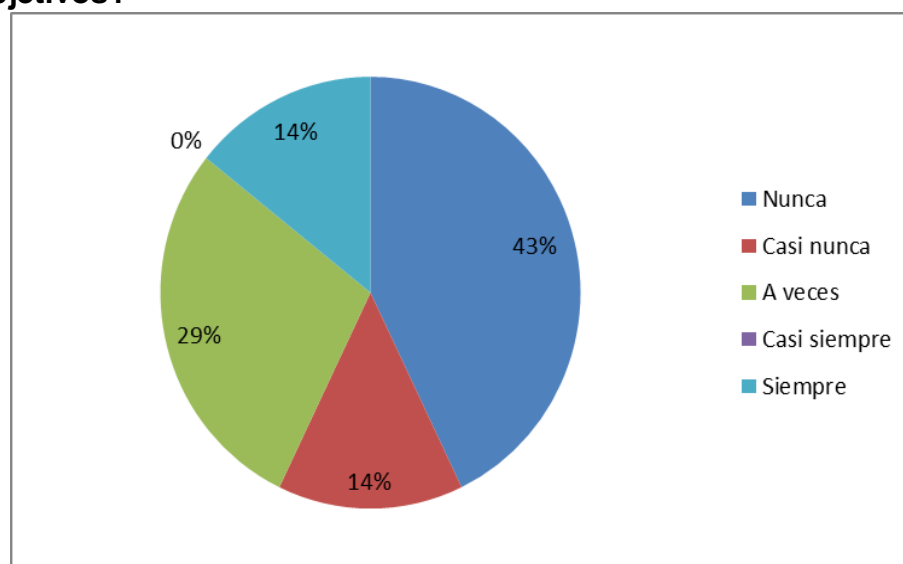
trabajo en la empresa. Para Chávez (2018) “los parámetros se usan para medir el desempeño operacional mediante indicadores, es una herramienta muy importante que permite interpretar rápidamente lo que sucede en la empresa” (p.33).; sin embargo para algunas organizaciones aun es un problema definirlo apropiadamente y por ello no se delimitan las reglas para supervisar las tareas.

Cuadro 5.- ¿La estructura organizativa de la empresa está alineada a sus objetivos?

Alternativas	Población	%
Nunca	3	43
Casi nunca	1	14
A veces	2	29
Casi Siempre	0	0
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N° 3.- ¿La estructura organizativa de la empresa está alineada a sus objetivos?



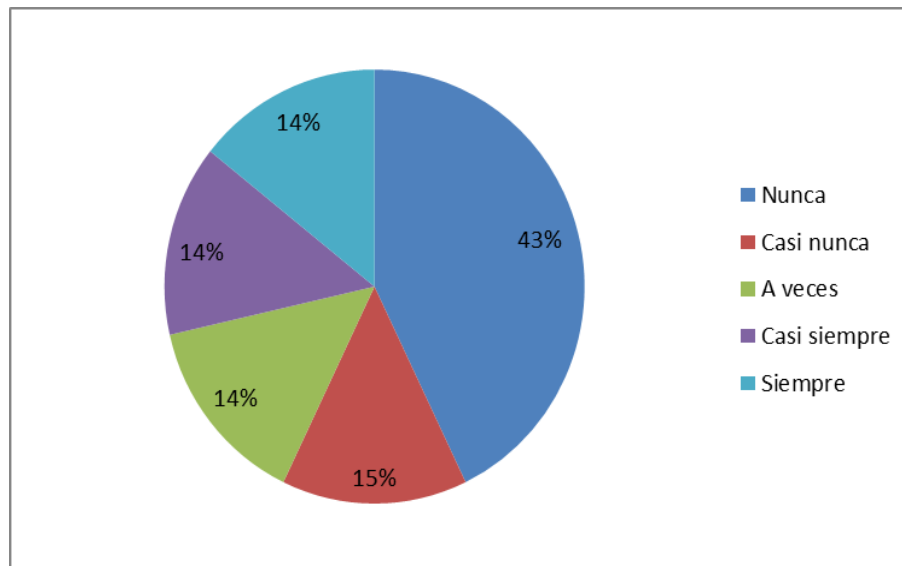
Análisis: En cuanto al ítems relacionado a estructura organizativa si está alineada a sus objetivos, el 43% afirma que nunca se alinean y el 29% enfatizó que a veces, mientras que 14% respondió nunca y el otro 14% casi nunca. Por lo que es importante tener una estructura organizativa las cuales adoptan los componentes de un conjunto. Para Gilli (2017), “existe una estructura cuando una serie de elementos se integran en su totalidad que presenta propiedades específicas como conjunto y cuando además las propiedades de los elementos dependen de los atributos específicos de la totalidad” (p. 20). Es evidente que en cualquier organización se debe tener claro los objetivos y estos deben estar alineados con su estructura, misión y visión.

Cuadro 6.- ¿En la empresa se sigue una valoración de riesgos permanente para evitar eventos adversos en las operaciones?

Alternativas	Población	%
Nunca	3	43
Casi nunca	1	15
A veces	1	14
Casi Siempre	1	14
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N°4.- ¿En la empresa se sigue una valoración de riesgos permanente para evitar eventos adversos en las operaciones?



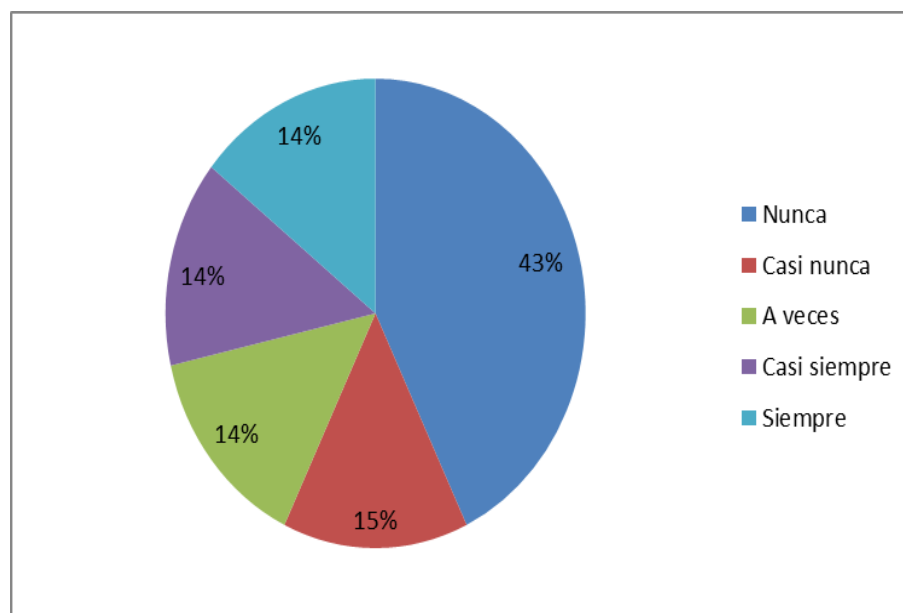
Análisis: según el gráfico N°4, en cuanto a la valoración de riesgo el 43% afirma que nunca se sigue de manera permanente, el 15% comentó que un 14% a veces, casi siempre, y siempre, lo que indica que la empresa debe ser más cuidadosa en el área de riesgos para evitar eventos adversos en las operaciones. Para Okon (2004) “la valoración de riesgo es el primer paso en el proceso para analizar los peligros. Los riesgos no pueden ser evaluados antes que los mismos estén identificados y descritos de manera comprensibles” (p.13). En concordancia con el autor, al no existir una identificación y advertencia de los posibles riesgos que implica para la empresa no tener los debidos procesos al día, esto conlleva a situaciones que pueden ocasionar problemas recurrentes.

Cuadro 7.- ¿En la empresa Vimeca se gestionan los riesgos como parte de la consecución de las metas y objetivos organizacionales preestablecidos?

Alternativas	Población	%
Nunca	2	29
Casi nunca	1	14
A veces	2	29
Casi Siempre	1	14
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N° 5.- ¿En la empresa Vimeca se gestionan los riesgos como parte de la consecución de las metas y objetivos organizacionales preestablecidos?



Análisis: En dicho gráfico se observa que el 43% manifestó que la empresa Vimeca nunca gestiona los riesgos como parte de la consecución

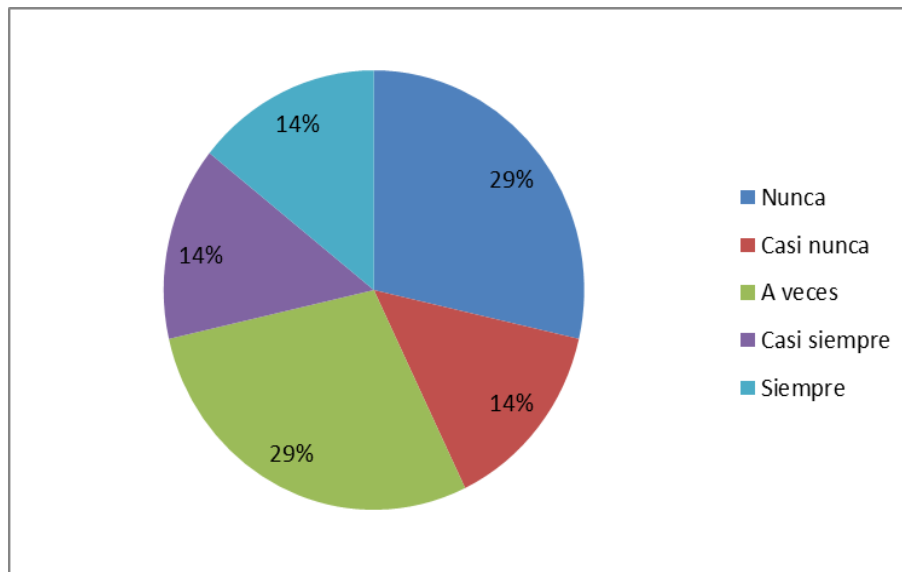
de las metas y objetivos, donde un 15% expreso que casi nunca gestionan los riesgos, del mismo modo el 14% dijo que a veces gestionan los riesgos como parte de consecución de las metas, mientras que un 14% expreso que casi siempre y el otro 14% siempre. Bajo este resultado es evidente que la empresa no tome en cuenta la gestión de riesgo no pudiendo afrontar de la mejor manera cualquier eventualidad que no vaya con los objetivos planteados, de acuerdo a esta premisa, Chiavenato (2017) define la gestión de riesgo como “un proceso afectado por la junta directiva, administración y personal de una entidad, aplicado en el establecimiento de la estrategia a lo largo de la organización, diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad” (p.18), en este sentido es importante gestionar el riesgo para que se encuentre dentro del perfil de riesgo establecido para proporcionar seguridad razonable en la consecución de los objetivos de la organización.

Cuadro 8.- ¿En la empresa se realizan actividades preventivas/ detectivas para el control de los procesos organizacionales?

Alternativas	Población	%
Nunca	2	29
Casi nunca	1	14
A veces	2	29
Casi Siempre	1	14
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Cuadro N° 6.- ¿En la empresa se realizan actividades preventivas / detectabas para el control de los procesos organizacionales?



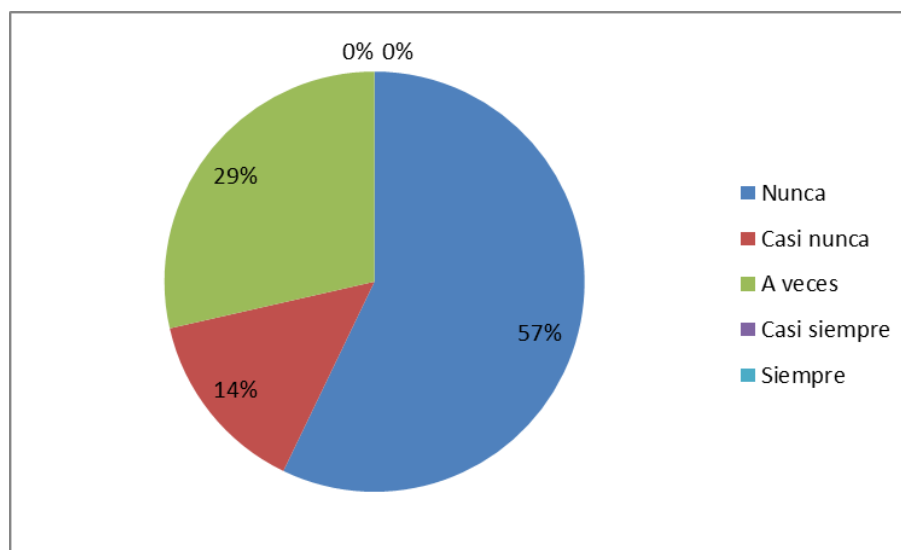
Análisis: Al aplicar la encuesta a los empleados de la empresa Vimeca, al ítems relacionado a las actividades preventivas el 29% enfatizó que nunca realiza actividades preventivas dentro de la organización, mientras que 29% afirmó que a veces, lo que indica que la empresa no realiza este tipo de actividades preventivas y por consiguiente no existe control en los procesos organizacionales. De tal manera, Erazo et al. (2019) define las actividades Preventivas/detectivas como “las encargadas de los procesos de detección –prevención para evitar riesgos en la organización y sinérgicamente debe existir un balance adecuado entre la prevención y la detección en las actividades de control” (p.30).

Cuadro 9.- ¿En la organización se llevan a cabo actividades correctivas ante situaciones irregulares en las operaciones?

Alternativas	Población	%
Nunca	4	57
Casi nunca	1	14
A veces	2	29
Casi Siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N° 7.- ¿En la organización se llevan a cabo actividades correctivas ante situaciones irregulares en las operaciones?



Análisis: En cuanto al ítem número 7, se evidencia que el 57% de los encuestados afirmaron que nunca llevan a cabo actividades correctivas ante las situaciones irregulares, mientras el 14% respondió casi nunca, mientras un 29% dijo que a veces hacen actividades para verificar los errores durante las actividades financieras. Esto demuestra la poca recurrencia en que se llevan a cabo tales actividades para corregir fallas en

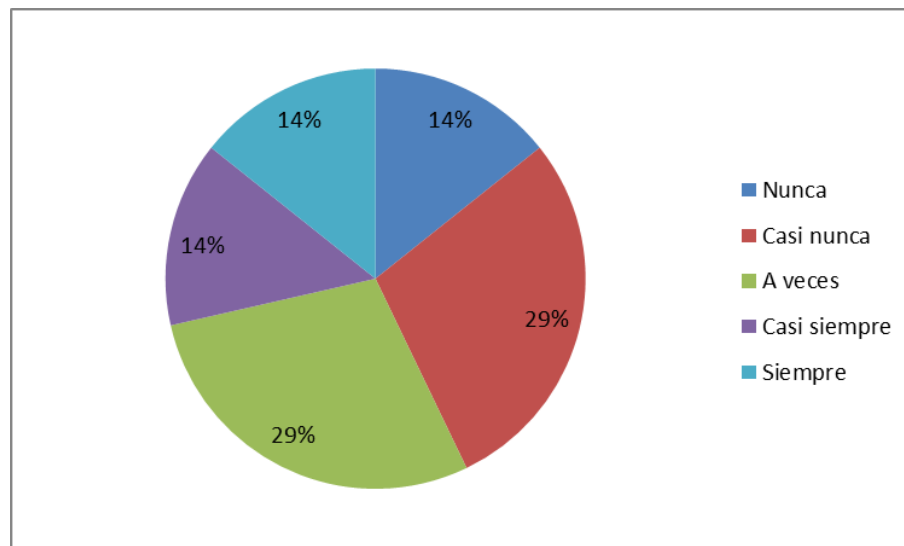
situaciones irregulares. De acuerdo a la norma UNE-EN ISO (2005) las actividades correctivas “son una acción tomada para eliminar las causas de no conformidad detectada, u otra situación indeseable. Es diferente a “corrección”, mediante la cual solo se elimina la conformidad detectada, no su causa” (p.13).

Cuadro 10.- ¿Los niveles de comunicación y fuentes interna de la empresa son asertivos?

Alternativas	Población	%
Nunca	1	29
Casi nunca	2	29
A veces	2	14
Casi Siempre	1	14
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N° 8.- ¿Los niveles de comunicación e información interna de la empresa son asertivos?.



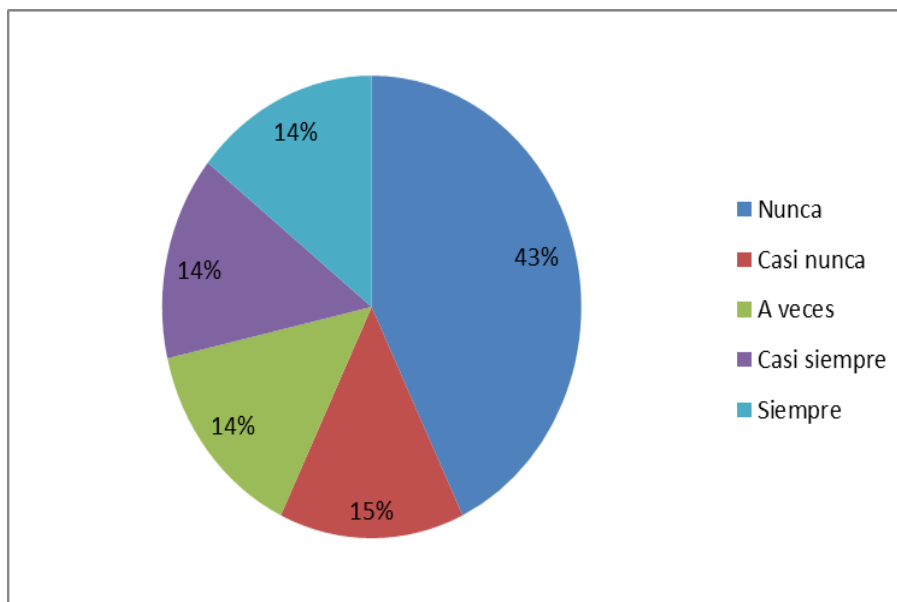
Análisis: En cuanto a los niveles de comunicación el 29% afirman que casi nunca los niveles de comunicación son asertivos, mientras un 29% respondió que a veces son asertivos, por su parte un 14% afirmó casi nunca, de igual manera otro 14% dijo que siempre los niveles de comunicación son asertivos. En consecuencia aunque hay disparidad en los resultados se evidencia poca asertividad en la comunicación e información interna. Por su parte, Baranda (2018) afirma que la información interna “es la que proviene desde adentro de la empresa, la información es cosechada en la organización, regularmente está destinada para sus colaboradores de cualquier nivel jerárquico, esto con diversas finalidades, como puede ser ayudar a la toma de decisiones” (p.6).

Cuadro 11.- ¿La empresa cuenta con adecuados niveles de fuentes externas que lo apoyen en sus gestiones?

Alternativas	Población	%
Nunca	3	43
Casi nunca	1	15
A veces	1	14
Casi Siempre	1	14
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N° 9.- ¿La empresa cuenta con adecuados niveles de fuentes externas que lo apoyen en sus gestiones?



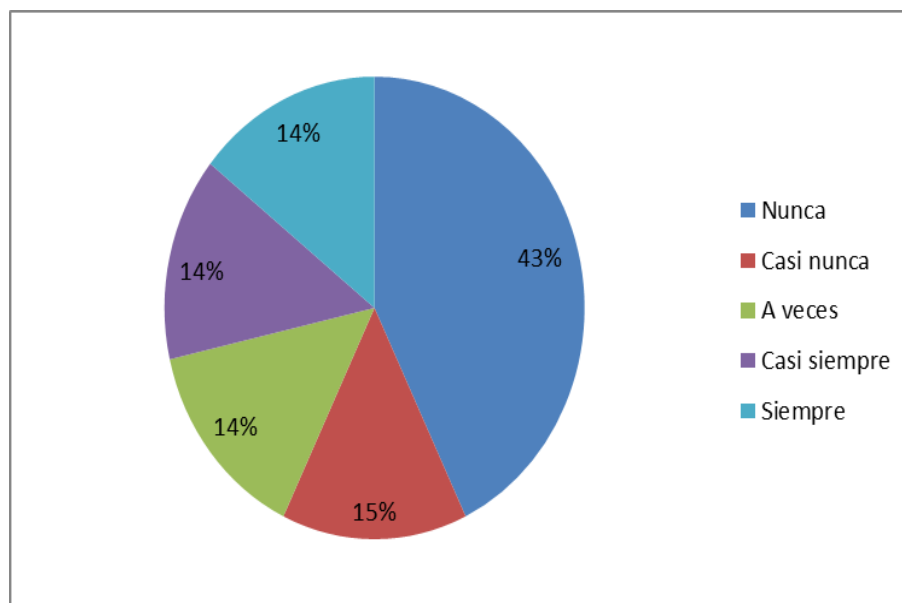
Análisis: En cuanto al apoyo externo de sus gestiones el 43% de los encuestados afirmaron que nunca han recibido un apoyo, sin embargo el 15% dijo que casi nunca los apoyan, mientras que el 14% infirió que a veces, de la misma manera un 14% consideró que casi siempre. Este resultado asevera la poca gestión y asesoramiento externo que se debe tener especialmente en el área financiera. Al respecto, Baranda (2018) expresa “que la fuente de información externa es la que viene desde afuera de la empresa, ya sea por diversos medios o es la que genera la organización, pero va dirigida hacia el exterior” (p.6). el autor hace mención a la comunicación y asesoramiento continuo que debe existir para lograr una buena vinculación entre la gestión interna y externa en función de las operaciones normales de la empresa.

Cuadro 12.- ¿En la empresa se realizan evaluaciones periódicas y continuas para monitorear las operaciones?

Alternativas	Población	%
Nunca	3	43
Casi nunca	1	15
A veces	1	14
Casi Siempre	1	14
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N° 10.- ¿En la empresa se realizan evaluaciones periódicas y continuas para monitorear las operaciones?



Análisis: En cuanto al monitoreo de las operaciones el 43% de los encuestados afirmaron que nunca han realizado actividades de evaluación continua, un 15% dijo que casi nunca realizan este tipo de actividad, pero el 14% de los encuestados confirmo que a veces, a diferencia del 14% infirió que casi siempre, y por ultimo un 14% considero que siempre

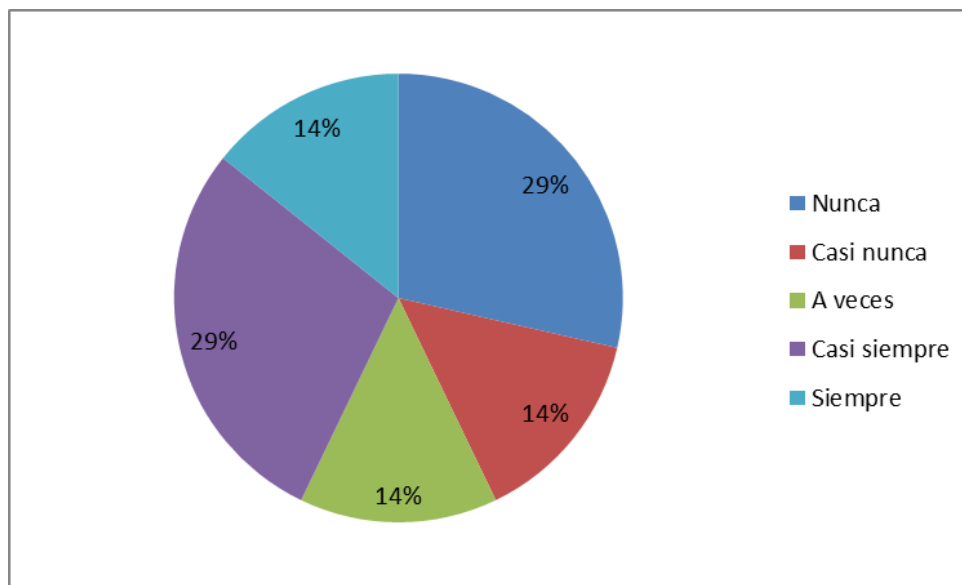
realizan este tipo de actividad, por lo que redonda la necesidad del control interno de la empresa. Cabe destacar que Charry y Rodríguez (2013) afirman “que el monitoreo y control es una necesidad de cada proyecto para lograr resultados exitosos. Debe hacerse de forma regular y consistente, y debe monitorear la diferencia entre lo planificado y lo real” (p.223), es evidente que sin seguimiento de los procesos no hay control, esto trae como consecuencia problemas, por ende las evaluaciones periódicas deben ser consecutivas o al menos recurrentes.

Cuadro 13-¿Se lleva en la empresa un proceso de facturación cónsonos con los créditos otorgados a los clientes?

Alternativas	Población	%
Nunca	2	29
Casi nunca	1	14
A veces	1	14
Casi Siempre	2	29
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N° 11-¿Se lleva en la empresa un proceso de facturación cónsona con los créditos otorgados a los clientes?



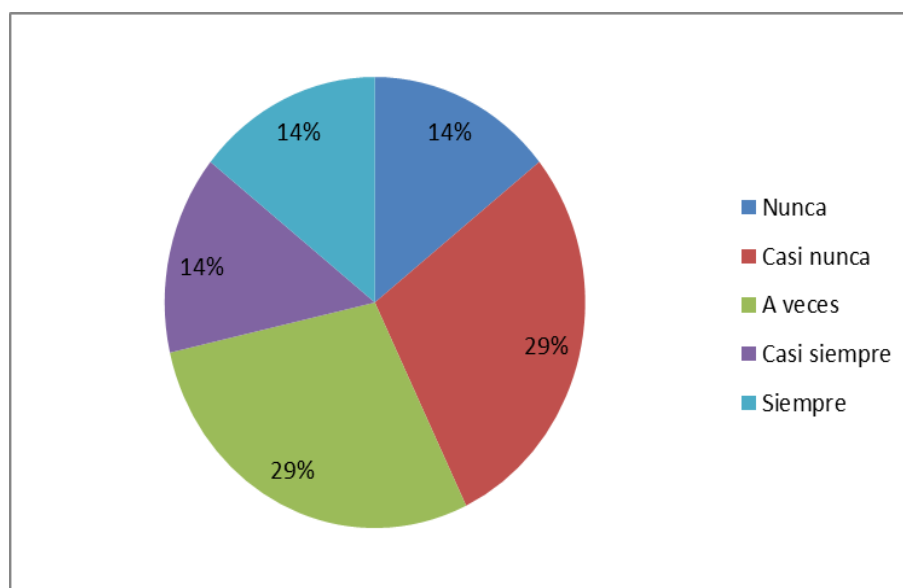
Análisis: De acuerdo a las respuestas del ítem N° 11, el 29% de encuestados consideraron que nunca lleva un proceso de facturación acorde a los créditos acordados, mientras que el 14% afirmó que casi nunca de igual manera, el 14% afirmó que a veces lo realizan, el 29% dice que casi siempre, por último el 14% considero que siempre la empresa lleva una facturación cónsona con los créditos acordados. Ante el resultado de las respuestas es evidente que existen debilidades en el proceso de facturación. Al respecto Castillo (2007) define el proceso de facturación “como todos los pasos que deben seguirse para generar un documento denominado factura donde se respalda la realización de una operación económica, que por lo general se trata de una compra o venta de un bien o producto” (p.1). En concordancia con el autor, sin factura no se tiene la información real de las ventas al contado o a crédito, por ende este proceso es elemental para llevar un registro y seguimiento de las cobranzas.

Cuadro 14.- ¿Los pagos de las cuentas se realizan en las fechas convenidas en la factura?

Alternativas	Población	%
Nunca	1	14
Casi nunca	2	29
A veces	2	29
Casi Siempre	1	14
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N° 12.- ¿Los pagos de las cuentas se realizan en las fechas convenidas en la factura?



Análisis: Las respuestas del ítem Nro 12 en cuanto a los pagos de las cuentas el 29% afirmó que casi nunca se realizan a las fechas acordadas, pero el 29% contestó que a veces cumplen con las fechas, una representación del 14% informó que casi siempre lo hacen, del mismo modo el 14%, objeto que siempre cumplen a las fechas, a diferencia un 14%

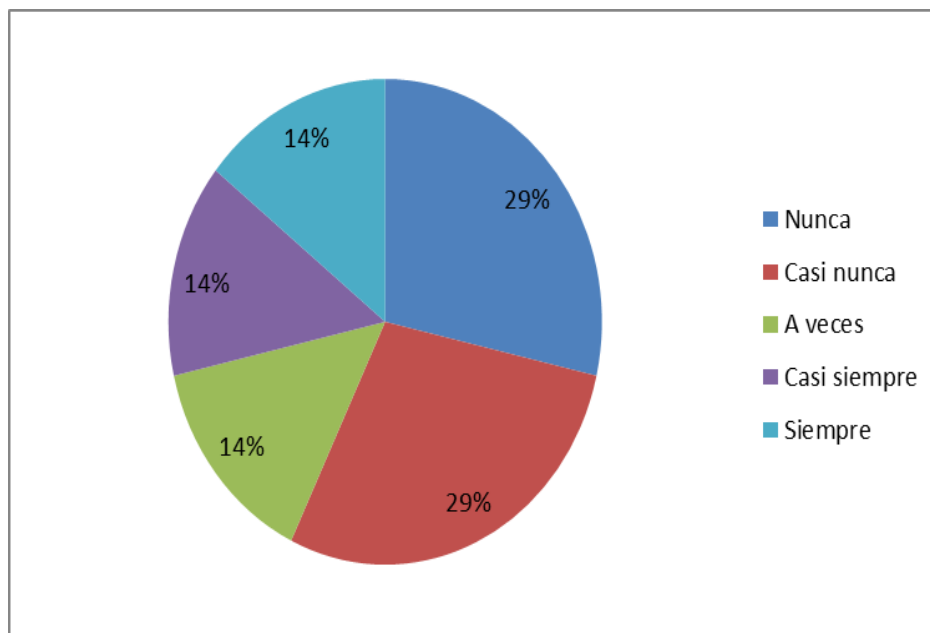
expreso que nunca; por tanto es evidente que no se tiene claridad ni seguimiento en las fechas convenidas en la facturación a crédito, lo cual influye considerablemente en el rendimiento económico en la empresa. Por su parte Sánchez (2019), enfatiza que “el pago es el cumplimiento parcial o total de un compromiso o deuda realizado con anterioridad a la fecha prevista para dicha liquidación” (p.1). En atención a lo señalado por el autor, si no hay cumplimiento de los compromisos a las fechas acordadas, no se está llevando a cabo el proceso de cobranza efectivamente.

Cuadro 15.- ¿Los registros individuales de las cuentas por cliente se llevan de manera organizada, que no obstaculice los cobros?

Alternativas	Población	%
Nunca	2	29
Casi nunca	2	29
A veces	1	14
Casi Siempre	1	14
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N° 13.- ¿Los registros individuales de las cuentas por cliente se llevan de manera organizada, que no obstaculice los cobros?



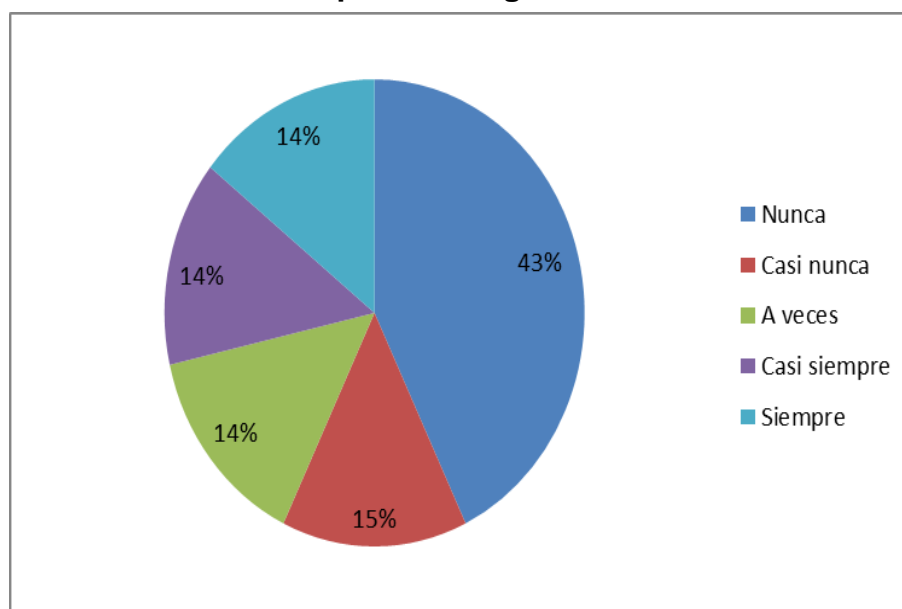
Análisis: El 29% de los encuestados manifestaron que nunca llevan registros individuales de las cuentas por clientes, el 29% dice que casi nunca, el 14% expresaron que casi siempre llevan los registro individuales y el 14% refirió que nunca llevan las cuentas por clientes. Por ende este resultado evidencia la ausencia de un control interno eficiente en las cobranzas. Para Pérez (2014), los registros de cuentas “son los procesos que debe seguir la empresa para cobrar los créditos que les ha otorgado a sus clientes, de acuerdo a las condiciones y necesidades de la situación en que se desarrollan las operaciones” (p.40). cabe destacar que si no se llevan registros de cobros por clientes de manera individual, no se tendrán claro los pagos y los cobros recibidos.

Cuadro 16.- ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de cobranza normados en su proceso organizacional?

Alternativas	Población	%
Nunca	3	43
Casi nunca	1	15
A veces	1	14
Casi Siempre	1	14
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N°14.- ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de cobranza normados en su proceso organizacional?



Análisis: El 43% de los encuestados expresó que nunca han contado con políticas y procedimientos de cobranzas, un 15% afirmó que casi nunca, pero el 14% infirió que a veces, mientras el 14% consideró que casi siempre y el 14% restante contestó siempre. Por lo que Cobra, (2018) define las políticas de cobranzas como “procedimientos que sigue la empresa para

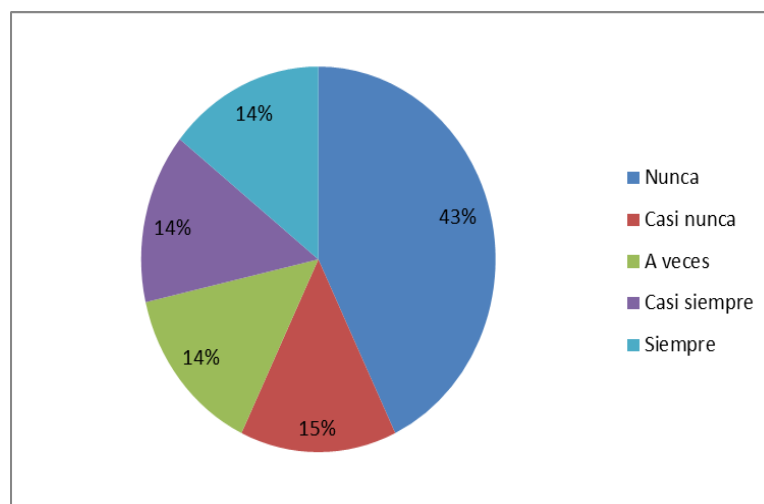
cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero” (p.1). Es evidente que la empresa no toma en consideración criterios de cobranza dentro de su proceso organizacional.

Cuadro 17.- ¿Se emplean estrategias idóneas como comunicaciones por escrito, entrevistas personales, avisos vía telefónica y correo para realizar cobranza de facturaciones vencidas?

Alternativas	Población	%
Nunca	3	43
Casi nunca	1	15
A veces	1	14
Casi Siempre	1	14
Siempre	1	14
Total	7	100

Fuente: González y Rodríguez (2022)

Grafico N° 15.- ¿Se emplean estrategias idóneas como comunicaciones por escrito, entrevistas personales, avisos vía telefónica y correo para realizar cobranza de facturaciones vencidas?



Análisis: En atención a las respuestas del ítem Nro 15, el 43% consideró que nunca emplean estrategias idóneas de comunicación por escrito, entrevistas ni vía telefónica, el 15% afirmó casi nunca utilizan las estrategias de comunicación, el 14% considero que a veces, mientras el 14% respondió casi siempre y el restante 14% infirió que siempre. Por consiguiente la mayor parte de los encuestados advierte que no se emplean estrategias idóneas para realizar una efectiva y eficiente cobranza. Estrategias de cobranza según Morales Morales (2014) la define como “la parte primordial en el área de cobro porque va a permitir través de la utilización de estas técnicas tener un recaudo optimo el cual genera que haya una eficiencia en lo asignado y que esto es beneficioso para la entidad” (p.146); el autor también hace mención a que estas estrategias son las pautas para recaudar y brindar estabilidad económica pues gracias a las labores y destrezas que realiza el personal capacitado permiten lograr los objetivos que la entidad se ha propuesto.

Conclusiones del Diagnóstico

Los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta a la población especificada anteriormente fueron los siguientes: en relación al ítem 1 se conoció que en la empresa Vimeca no se consideran los principios de integridad y valores éticos, un aspecto importante que para Svara (2014) “los principios éticos son una necesidad que se ve influida y motivada por directrices éticas, el entorno en la toma de decisiones junto con la dinámica ética son el medio que inspira a líderes y empleados” (p.12), a tales efectos los principios deberían ser la base y punto de partida para cualquier empresa pues se enlazan con los objetivos organizacionales.

Seguidamente en el ítem 2, los resultados demostraron que no hay una realidad clara de los parámetros para evaluar las tareas de supervisión, siendo este punto una debilidad clara que evidencia el poco o nulo monitoreo

de las áreas de trabajo en la empresa. En este sentido Chávez (2018) enfatiza que los parámetros “se usan para medir el desempeño operacional mediante indicadores, es una herramienta muy importante que permite interpretar rápidamente lo que sucede en la empresa” (p.33). Bajo este enfoque al no establecerse supervisión de las tareas es evidente que existe un desorden administrativo.

En cuanto al ítem 3 relacionado a la estructura organizativa de la empresa según los encuestados en su mayoría afirman que nunca se alinean a los objetivos de la estructura, lo que se evidencia que el mayor porcentaje radica en la ausencia en el desfase de los objetivos lo cual desde el punto de vista administrativo estos deben estar alineados a estructura organizativa así como a su misión y visión para lograr los mismos.

Por su parte el ítem 4, en cuanto la valoración de riesgo afirma que nunca siguen la valoración de riesgos permanentes, no pudiendo afrontar de la mejor manera cualquier eventualidad que no vaya con los objetivos planteados, lo que indica que la empresa debe ser más cuidadosa en el área de riesgos para evitar eventos adversos en las operaciones, en este orden de ideas, Okon (2004), advierte que “ la valoración de riesgo es el primer paso en el proceso para analizar los peligros. Los riesgos no pueden ser evaluados antes que los mismos estén identificados y descritos de manera comprensible” (p.13).

En cuanto al ítem 5 referente a la gestión de los riesgos como parte de la consecución de las metas y objetivos, se evidenció que la empresa no toma en cuenta la gestión de riesgo para afrontar de la mejor manera cualquier eventualidad que no vaya con los objetivos planteados, de acuerdo a este aspecto Chiavenato (2017) define a gestión de riesgo como “un proceso afectado por la junta directiva, administración y personal de una entidad, aplicado en el establecimiento de la estrategia a lo largo de la organización, diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad” (p.18).

En este orden de ideas, en el ítems 6 y 7 relacionado a las actividades preventivas y correctivas, se evidenció que esta práctica no es recurrente, es decir no se llevan a cabo actividades que protejan los activos de la organización en operaciones administraciones y financieras, lo que puede acarrear consecuencias desfavorables a futuro en el rendimiento e inversión de los activos pues las ventas y las cobranzas representan el corazón de una empresa.

De igual forma, el ítem 8 en el ámbito comunicacional tanto interna como externa se evidencia la ausencia de comunicación e información entre los empleados, clientes y socios de la empresa, siendo un aspecto de gran importancia, la cual permitirá informar el rendimiento económico de la organización, y no solo informar sino discutir y dar conocer la realidad de la situación de la empresa. En concordancia con Baranda (2018) “la información interna es la que proviene desde adentro de la empresa, la información es cosechada en la organización y regularmente está destinada para sus colaboradores de cualquier nivel jerárquico, esto con diversas finalidades, como puede ser ayudar a la toma de decisiones” (p.6).

Seguidamente el ítem 9, relacionado con el adecuado nivel de fuentes externas que apoyen la gestión de la empresa, dio a conocer la poca gestión y asesoramiento externo que se debe tener especialmente en el área financiera. Al respecto, Baranda (2018) expresa “que la fuente de información externa es la que viene desde afuera de la empresa, ya sea por diversos medios o es la que genera la organización, pero va dirigida hacia el exterior” (p.6). el autor hace mención a la comunicación y asesoramiento continuo que debe existir para lograr una buena vinculación entre la gestión interna y externa en función de las operaciones normales de la empresa.

Por su parte el ítem 10, enfocado en la realización de evaluaciones periódicas para monitorear las operaciones demostró la necesidad del control interno de la empresa. Pues según Charry y Rodríguez (2013) afirman que “el monitoreo y control es una necesidad de cada proyecto para

lograr resultados exitosos. Debe hacerse de forma regular y consistente, y debe monitorear la diferencia entre lo planificado y lo real” (p.223), siendo evidente que este aspecto no es considerado en la empresa y es fundamental para lograr los objetivos especialmente en términos financieros.

En cuanto a los pagos y los registros, el resultados de los encuestados señalar que en ambas actividades casi nunca cumplían con lo estipulado en las fechas acordadas, porque se puede deducir que el rendimiento económico va en descenso dado que, es la base fundamental para que la empresa pueda obtener un rendimiento económico conforme a las metas y objetivos propuesto por la organización y en tiempo determinado. En consecuencia los registros de las cuentas s según las políticas casi nunca están organiza lo que obstaculizan los cobros a las fechas fijadas con los clientes, de igual modo, la organización nunca cumplen con las políticas y procedimientos de cobranzas lo que implica un desequilibrio en las cuentas por cobrar de dicha empresa.

La empresa Vimeca según ítem 11, relacionado al proceso de facturación cónsona con los créditos acordados, demostró debilidades en el proceso de facturación puesto que no se está realizando debidamente. Al respecto Castillo (2007) define el proceso de facturación “como todos los pasos que deben seguirse para general un documento denominado factura donde se respalda la realización de una operación económica, que por lo general se trata de una compra o venta de un bien o producto” (p.1). En concordancia con el autor, sin factura no se tiene la información real de las ventas al contado o a crédito, por ende este proceso es elemental para llevar un registro y seguimiento de las cobranzas.

Con relación al ítem 12 referido a si los pagos se realizan en las fechas acordadas, es evidente que no se tiene claridad ni seguimiento en las fechas convenidas en la facturación a crédito, lo cual influye considerablemente en el rendimiento económico en la empresa. Al no existir cumplimiento de los

compromisos en las fechas pactadas, no se está llevando a cabo el proceso de cobranza efectivamente.

En cuanto al ítem 13, con relación a los registros de las cuentas según la política de cobranza, se conoció la ausencia de un control interno eficiente en las cobranzas puesto que no hay criterios establecidos para llevar a cabo este proceso de manera organizada.

Asimismo en el ítem 14 relacionado a las políticas y procedimientos de cobranzas, se ratificó que la empresa no cuenta con estas normas pues no se tienen definidas estas políticas de cobranzas como procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. Por tanto, es evidente que la empresa no toma en consideración criterios de cobranza dentro de su proceso organizacional.

Finalmente los resultados del ítem 15 demostraron que en la empresa no se emplean estrategias idóneas para realizar una efectiva y eficiente cobranza, que según Morales Morales (2014) es “la parte primordial en el área de cobro porque va a permitir través de la utilización de estas técnicas tener un recaudo óptimo el cual genera que haya una eficiencia en lo asignado y que esto es beneficioso para la entidad” (p.146); con ello es notable que no se pueden lograr los objetivos organizaciones si no se cuenta con estas herramientas de control interno. Ante este resultado la organización debe plantearse estrategias idóneas que den resultados enmarcados en la eficacia y la eficiencia que requiere cualquier empresa.

FASE II ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Para precisar la factibilidad del proyecto, es necesario efectuar un estudio técnico describiendo los aspectos operativos: equipos, instalaciones e instrumentos, así como los recursos financieros, requeridos para el diseño de la propuesta y un estudio donde se considere la pertinencia socio- educativa de la misma. Según Méndez (2020) la factibilidad “es el tratamiento

pragmático y accionario de la propuesta que se plantea con el objeto de dar unidad, coherencia y consistencia a los postulados y principios de los que parte el investigador” (p.75). En ella se desglosa, desarrolla, analiza y define el asunto o problema de estudio desde determinado punto de vista, con base en datos acumulados en el transcurso de la investigación. Para darle respaldo a la propuesta, se describirán a continuación la factibilidad técnica y financiera

ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico está orientado en describir la organización de la propuesta, la cual se estructura bajo el diseño de un plan de control Interno de cuentas por cobrar, bajo la estrategia metodológica de talleres (Mesas de Trabajo y una dinámica de interacción grupal. El proyecto está en capacidad de atender a 07 empleados de la Empresa Asociativa VIMECA del municipio Guanarito estado portuguesa, con la finalidad de lograr la evaluación de los procedimientos de control interno para el proceso de cuentas por cobrar. Los trabajadores tendrán la oportunidad de ser valorados en todas las temáticas relacionadas con los procedimientos y componentes básicos del control interno (ambiente de control, evaluación de los riesgos, actividad de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo), todos relacionados con la gestión de cobranza (facturación, registros) y la recuperación de las cuentas (políticas y estrategias de cobranza), utilizando como estrategia metodológica diez (10) sesiones de trabajo en un tiempo de dos (2) horas.

Para la ejecución del proyecto se cuenta con todos los recursos humanos y los recursos materiales requeridos, teniendo presente que la evaluación se puede formalizar a través del de la Empresa Asociativa VIMECA, los recursos necesarios que permitirá desarrollar y culminar el producto o servicio final de la propuesta, están amparados bajo un proceso de autogestión de la empresa. Los recursos humanos lo conformarán un

especialista en el área de contabilidad y control interno, los trabajadores del departamento administrativo, Así como, las autoras del proyecto. En relación a los recursos materiales, su disponibilidad estará sujeta, como se dijo antes, a un mecanismo de financiamiento particular de la organización. En el proceso de transformación se emplearán actividades tales como: discusiones socializadas, análisis, producciones escritas, plenarias, mesas de trabajo entre otros, sobre temáticas previamente seleccionadas. Allí serán evaluadas las destrezas, habilidades prácticas y herramientas estratégicas sobre los procedimientos de control interno para la optimización de las cuentas por cobrar en estudio.

Para el desarrollo de la propuesta se cuenta con las instalaciones o infraestructura de la Empresa Asociativa VIMECA, la cual tiene una sala de reuniones con espacio suficiente y adecuada ventilación e iluminación, así como un mobiliario dispuesto para la facilitación de las sesiones de trabajo y la realización de mesas redonda. En relación a los equipos o materiales, se dispone de todo lo necesario para el desarrollo de cada encuentro. En la parte tecnológica cuenta con equipos actualizados que pueden facilitar el trabajo y llevar el control de las cuentas por cobrar, es por ello que su factibilidad es de 100% y productivo para el rendimiento económico de la Empresa, de tal manera el plan de control de las cuentas por cobrar, está amparado en todos estos componentes técnicos mencionados anteriormente. Para la ejecución se sugiere consultar la bibliografía adaptada a cada sesión de trabajo, desarrollar cada uno de los contenidos indicados en el plan de acción y consideración de las estrategias e incluir otras si lo consideran pertinente, siempre que se logren los objetivos previstos.

ESTUDIO FINANCIERO

En lo económico, la propuesta cuenta con el aval de la Empresa Asociativa VIMECA, Para ello, se realizó un análisis de costo. El análisis de

costo, se refiere al acceso de los recursos financieros o presupuesto requerido para la ejecución y/o desarrollo de la propuesta.

Cuadro n° 18 **Análisis de Costos**

Descripción	Costo Bs.
Material Impreso para los talleres	25,00
Láminas de Rotafolios	10,00
Resma de papel carta (1)	25,00
Fotocopias	5,00
Marcadores (10)	15,00
CD con información de temática	20,00
Distintivos	15,00
Refrigerio	70,00
Video Beam	-----
Otros	20,00
Total Bolívares	205,00

Fuente: González y Rodríguez (2022)

CAPITULO IV

LA PROPUESTA

Título:

Plan de control interno de cuentas por cobrar de la empresa asociativa VIMECA del municipio Guanarito estado Portuguesa.

FASE. III DISEÑO DE LA PROPUESTA

Es en la etapa se constituyen y se establecen las acciones o estrategias a considerar para solucionar la problemática o realidad encontrada en la fase diagnostica, en tal sentido, se crean los medios, estrategias, actividades y operatividad necesaria para la elaboración de un plan organizado que dé respuesta a las unidades de análisis y objetivos de la investigación.

Palella y Martins (2012c): exponen que “implica plantear y fundamentar teóricamente la propuesta y establecer, tanto el procedimiento metodológico como las actividades y recursos necesarios para su ejecución” (pág. 22). Se plantea una alternativa de solución a las necesidades y problemáticas, con relación del modelo, objetivos, métodos, acciones y recursos.

PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

La propuesta de la investigación está orientada a diseñar un plan de control interno de cuentas por cobrar para el fortalecimiento de las actividades financieras en la Empresa Asociativa VIMECA del Municipio

Guanarito, Estado Portuguesa. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2016), define la propuesta como el documento inicial de un trabajo de investigación en el cuál se expone la viabilidad de la investigación mediante la aplicación de un plan de acción. Es un documento borrador, pero base del trabajo investigativo. (p.89).

Cabe destacar, que la investigación, se establece considerando los componentes del control interno, conformado por cinco elementos básicos: ambiente de control, evaluación de los riesgos, actividad de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo. Cada componente está a su vez conformado por determinada cantidad de normas mediante las cuales se verifican las acciones de control, en este caso de las cuentas por cobrar, por tanto, la propuesta de la investigación busca la optimización de éstos procesos, mediante la reorientación y realimentación de procedimientos formativos para el eficiente funcionamiento de las estructuras financieras que determinan el perfil de la empresa.

En este sentido, esta propuesta tiene como propósito, preservar la existencia y soporte financiero de la empresa, específicamente en las actividades y operaciones relacionados con los registros y facturación de las cuentas por cobrar, así como la recuperación de las mismas basadas en políticas y estrategias de cobranza, con la intencionalidad de apoyar su estabilidad crediticia contribuyendo con los resultados esperados, a través de la ejecución de un conjunto de métodos y procedimientos, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, los registros contables sean fidedignos y la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones requieren de herramientas que permitan estar atentos a la evolución de su entorno y las necesidades de responsabilidad. Para ello demandan procedimientos eficaces que identifiquen los elementos internos (debilidades y fortalezas) de la organización, con el propósito de sugerir la renovación de los elementos fallidos u obsoletos; que contribuyan a solventar problemas organizacionales y encontrar nuevos objetivos eficientes. En este sentido, el control interno juega un papel protagónico en el buen desempeño de las organizaciones, sean públicas o privadas, el control se convierte en el paso primordial, que permitirá detectar los problemas de la empresa, identificar las posibilidades de mejora.

De tal afirmación se infiere, que el control tiene por objetivo promover el acatamiento de las normas legales, salvaguardar los recursos, verificar la veracidad de la información financiera, contable y administrativa a fin de hacerla útil, confiable, oportuna, promover la eficiencia de las operaciones, estimular el acatamiento de las decisiones adaptadas y lograr el cumplimiento de planes, programas y presupuesto, en concordancia con las políticas prescritas y objetivos preestablecidos.

A lo anterior se une el nivel de responsabilidad de las organizaciones de evaluar el rendimiento de la gestión de las políticas crediticias y las cuentas por cobrar, es decir, vigilar que los resultados esperados se estén obteniendo de la manera más óptima posible, debiendo elegir siempre las acciones en función de los resultados esperados y de los medios que dispone.

Desde este contexto, una empresa, institución u organización, que no aplique controles internos adecuados para optimizar las cuentas por cobrar, corre el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se asumen

una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades. Dichos controles se deben establecer con el objeto de reducir el riesgo de pérdidas y en sus defectos prever las mismas. Tomando como referencia lo expuesto anteriormente, se enfatiza el diseño de un plan de control interno de cuentas por cobrar para el fortalecimiento de las actividades financieras en la Empresa Asociativa VIMECA del Municipio Guanarito, Estado Portuguesa.

FUNDAMENTACIÓN

La fundamentación es el proceso por el cual se soporta o se sostiene la propuesta desde el punto de vista teórico. En ese sentido está sustentado en los estudios de Robbins y Coulter (2015) relacionado con las concepciones de control interno. Igualmente, en las investigaciones de Jacomino (2011), Erazo et al (2019) y Mamani en lo concerniente a dimensiones o componentes del control interno. Respecto a cuentas por cobrar se sustenta en los estudios de Pérez (2014) y Jone y otros (2011) respectivamente.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo general

Diseñar un plan de control interno de cuentas por cobrar de la empresa asociativa VIMECA del municipio Guanarito estado Portuguesa.

Objetivos Específicos

Fomentar el procedimiento óptimo de componentes como: ambiente de control, información y comunicación en las operaciones financieras de gestiones de cobranza.

Dar a conocer la evaluación de los riesgos generados por el proceso de cuentas por cobrar, relacionadas con los registros y la facturación.

Promover las actividades de control interno relacionadas con estrategias y políticas de cobranza.

Conocer el proceso de supervisión y monitoreo sobre los procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar.

Cuadro N° 19. . Estructura de la propuesta

Plan de Acción.

Diseñar un plan de control interno de cuentas por cobrar de la empresa asociativa VIMECA del municipio Guanarito estado Portuguesa.

Objetivos Específicos	Estrategia	Actividades	Metas	Lapso	Costo	Recursos	Responsables
Fomentar el procedimiento óptimo de componentes como: ambiente de control, información y comunicación en las operaciones financieras de gestiones de cobranza	Taller	1.Taller relacionado con los procesos de comunicación e información, considerando los indicadores: - Fuentes internas y externas -Integridad y valores -Parámetros aplicados a las gestiones de cobranza - Realimentación. 2.Organización de mesas redonda para análisis de los procedimientos 3.Plenaria y Conclusiones	Lograr en un 70% la valoración del procedimiento optimo basado en el ambiente de control, información y comunicación para las operaciones financieras de gestiones de cobranza	Un encuentro 3 h c/u	10\$	Lápices, papelería, material bibliográfico, carpetas, marcadores, papel bond, refrigerio. Trabajadores de la empresa asociativa VIMECA	Estudiantes de Contaduría de la UNELLEZ

Objetivos Específicos	Estrategia	Actividades	Metas	Lapso	Costo	Recursos	Responsables
Dar a conocer la evaluación de los riesgos generados por el proceso de cuentas por cobrar, relacionada con los registros y la facturación.	Taller	<p>1. Formar en torno al proceso de evaluación de riesgos mediante una interacción grupal atendiendo a procedimientos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> --Valoración de riesgos -Gestión de riesgos de registros de cuentas por cobrar. -Proceso de facturación llevado a cabo por la empresa <p>2. Trabajo grupal para analizar los riesgos encontrados de las cuentas pendientes y estados de morosidad</p> <p>3. Consideraciones finales.</p> <p>4. Desarrollo de conclusiones.</p>	Lograr en un 80% la evaluación de los riesgos generados por el proceso de registros y la facturación de las cuentas por cobrar.	Tres encuentros 3 h c/u	30\$	Lápices, papelería, material bibliográfico, marcadores, papel bond, Refrigerio Computadora, Hojas Blancas, Formatos, Trabajadores de la empresa asociativa VIMECA	Estudiantes de Contaduría de la UNELLEZ

Objetivos Específicos	Estrategia	Actividades	Metas	Lapso	Costo	Recursos	Responsables
Promover las actividades de control interno relacionadas con estrategias y políticas de cobranza	Taller	<p>1. Taller la verificación de las actividades de control interno relacionadas con estrategias y políticas de cobranza.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades preventivas/detectivas - Actividades correctivas. - Estrategias de cobranza establecida por la empresa. - Estrategias de cobranza sugeridas. - Políticas de cobranza establecidas por la empresa. - Políticas de cobranza sugeridas <p>2. Mesa redonda para analizar las actividades de control interno de la empresa.</p> <p>3. Plenaria y disertaciones finales.</p> <p>4. Establecimiento de conclusiones.</p>	Lograr en un 80% la evaluación de las actividades de control interno del Recría Casa Blanca	Tres encuentros 3 h c/u	30\$	Lápices, papelería, Material, carpetas, Marcadores , Papel bond, leyes Refrigerio Computadora, Hojas Blancas Formatos Especialista en control interno, Trabajadores de la empresa asociativa VIMECA	Estudiantes de Contaduría de la UNELLEZ

Objetivos Específicos	Estrategia	Actividades	Metas	Lapso	Costo	Recursos	Responsables
Conocer proceso de supervisión y monitoreo sobre los procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar.	Taller	<p>1.Desarrollo de proceso de supervisión y monitoreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Flujo de información contable. -Listar errores de autorización, integridad y exactitud. -Identificar los controles existentes -Analizar la efectividad de los controles -Cumplimiento de los controles de la cuentas por cobrar. <p>2. Realimentación del proceso de supervisión incorporando posibles correcciones.</p>	Obtener en un 70% un impacto positivo en relación a los procesos de supervisión y monitoreo sobre los procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar.	<p>Dos encuentros</p> <p>3 h c/u</p>	20\$	<p>Hojas Blancas</p> <p>Formatos de Instrumento de evaluación</p> <p>Computadora, Hojas Blancas,</p> <p>Trabajadores de la empresa asociativa VIMECA</p>	Estudiantes de Contaduría de la UNELLEZ

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La empresa VIMECA del municipio Guanarito del estado Portuguesa, según el diagnóstico realizado a través de la encuesta aplicada a los empleados de dicha empresa, presentó debilidades en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar en las actividades financieras y económicas, evidenciado en las respuestas de los involucrados donde surgieron muchos elementos relacionados con la falta de criterios y principios para normar los procedimientos que rigen los procesos administrativos especialmente en el área de cobranzas, cuya ausencia de estrategias específicas representan una influencia negativa para el desarrollo económico y financiero, así como de recursos humanos y de los activos de la empresa.

Seguidamente se determinó la factibilidad técnica y financiera para conocer la viabilidad de dicho proyecto, debido a que la propuesta planteada se puede llevar a cabo para resolver el problema evidenciado, pues se cuenta con los recursos físicos y financieros así como la disposición del personal involucrado lo que conllevará en beneficios favorables para la empresa.

El trabajo se propuso diseñar un plan de control interno de cuentas por cobrar para el fortalecimiento de las actividades financieras en la Empresa Asociativa VIMECA del Municipio Guanarito, Estado Portuguesa, cuyas

actividades permitirán tanto a los dueños como al personal hacer un trabajo más confiable, basado en lineamientos y procedimientos que rigen el control Interno, con ello se pretende mejorar el rendimiento económico de la empresa, aplicando las políticas internas de la misma, y por ende lograr los objetivos y metas a corto y largo plazo.

Recomendaciones.

Es considerable y pertinente de acuerdo a lo sustentado en la investigación las siguientes recomendaciones:

Automatizar y estandarizar el manejo de las cuentas por cobrar, pudiéndose utilizar sistemas prácticos elaborados en Excel u otras aplicaciones y software. Es importante mantener un equilibrio entre los ingresos y egresos de la empresa, teniendo presente los procesos de registros, anotaciones y revisiones diarias de los libros de compras y ventas.

Velar por el cumplimiento de los plazos de pago acordados con los clientes de la empresa, acordando y recordando las políticas de financiamiento y cobro según facturación tanto en el personal a cargo como en los clientes.

Mantener una buena comunicación con los clientes de tal manera que se tenga información constante de los mismos y sea fácil su ubicación.

Revisar que los clientes cumplan sus compromisos adquiridos realizando seguimiento y monitoreo permanente.

Establecer alertas o recordatorio de pago tanto en los sistemas de facturación como en mecanismos manuales.

Elegir a los clientes en función del cumplimiento de los pagos de facturas, es decir, reconocer aquellos que han sido cumplidores y castigar a los que no han quedado bien con la empresa, con el simple hecho de no concederles más créditos.

Capacitar periódicamente al personal en las áreas de trabajo específicas, especialmente en el área de facturación y cobranzas.

BIBLIOGRAFIA

- Arias, F. (2016). El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración. Caracas: Epistemes C.A.
- Betancourt, D y Hernández, M (2017) Propuesta de lineamientos estratégicos de control interno para la mejora continua del departamento de cuentas por pagar en la empresa consorcio moda Baly, C.A [trabajo de grado presentado para optar al título de licenciados en contaduría pública Universidad Carabobo].<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/8012/bmarco.pdf?sequence=1>
- Ceder (2009). Análisis del Sistema de cuentas por cobrar utilizado en la empresa.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Código de Comercio (1955). Gaceta Oficial N° 475 Extraordinario, de fecha 21 de diciembre de 1955. Caracas, Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009). Gaceta Oficial N° 5.908 Extraordinario, de fecha 19 de febrero de 2009. Caracas, Venezuela.
- Declaración de Principios de Contabilidad (DPC) de aceptación General en Venezuela. (2002). Tomo I 5ta Edición. Caracas. Venezuela.
- Eltinger, K (2013). Introducción a la contabilidad. Editorial Mc Graw-Hill. España.
- Erazo, J. Espinoza, A. y Narváez, C. (2019). El control gubernamental a través de la auditoría de gestión bajo los ejes de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana. Cienciamatria, 5(1), 533-550. Ecuador (Artículo científico) <http://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/279>.

- Estupiñan, R. (2015). Control Interno y Fraudes. Análisis del Informe COSO I, II, III con base en los ciclos Transaccionales. Tercera Ed. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia. Disponible: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gcO4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=P15&dq=control+interno+componentes&ots=MEi2sCrulw&sig=mKUslZGadYf6EHhAfuQkWRpcU#v=onepage&q=control%20interno%20componente>
- Fidia A (2012) Proyecto de Investigación. 6ta edición.
- Galviz y Pedroza (2012) Sistema de políticas de crédito Implementado por la Gerencia de Servicios del Banco de Venezuela Municipio Maracaibo. Universidad del Zulia tesis publicada.
- Germán Bolívar (2017), Estrategias de control interno para la optimización de la Gestión en la dirección de administración del instituto de infraestructura del estado apure (INFREA).
- Gómez. F (2011), Sistemas y Procedimientos Contables. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- Jacomino, Y. (2011). Evaluación del sistema de control interno propuesto en la empresa productos lácteos Escambray. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (149). <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/.html>.
- Jiménez, C. y Fernández, Y. (2017). Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F. (Trabajo de Grado). http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o_procedimientos_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leiva, D y Soto, H (2016). Control Interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades. <https://www.cies.org.pe/es/>
- Mamani, W. (2018). Evaluación Del Proceso De Control Interno En Las Entidades Del Sector Público. Bolivia (tesis de maestría). Universidad

Mayor de San Andrés.

<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/21218>.

Nathaly Del Valle Mercado Toro (2018), Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL Barinas, Venezuela

http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/269/382 <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0091897/cap02.pdf>

Huacchillo Pardo, L. A., Ramos Farroñan, E. V., & Pulache Lozada, J. L. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 356-362.

Jones (2011). Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la Industria Petrolera. Zulia. Venezuela.

Ley 1060 de 2006. Por la cual se modifican las normas que regulan la impugnación de la paternidad y la maternidad. 26 de julio de 2006. D.O. No. 46341.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal Gaceta Oficial N° 37.347 de fecha 17 de diciembre de 2001 LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

Lic. Yuraysi Coba, Ing. Luis Argota (2017) Estudio de factibilidad económica del producto sistema automatizado cubano para el control de equipos médicos. Edición 24. Vol.6 –N°4. Diciembre 17-Marzo 18,46. <http://dx.doi.org/10.17993/3ctecno.2017.v6n4e24.46-63>

Lozano, G., y Tenorio, J. (2015). El sistema de control interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción. *Revista Accounting*, 1(1). http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/462/488

- Ortiz, L (2017). Lineamientos de control interno de inventario bajo las NIIF para PYMES pertenecientes al sector farmacéutico del estado Aragua. Venezuela. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo.
- Parella, S., & Martíns, F. (2012a,b,c). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la UPEL-FEDUPEL.
- Pérez (2010), Control interno: informe COSO. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Pérez (2014). Métodos de cuentas por cobrar. Universidad nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”. Puerto Ordaz. Venezuela.
- Pérez, P (2007). Los cinco componentes del Control Interno. Disponible:http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno.
- Ramos, F. (2017) Propuesta para la mejora del Control Interno en el área de Compra de la Empresa Distribuidora Ekama S.A ,2017. Universidad Norbert Wiener. Perú – Lima.
- Robbins, R y Coulter, M (2015) Administración (10ed). México. Pearson
- Rodríguez (2012) clasificación de las cuentas. Editorial CECOSA. Sexta Edición. México
- Rodríguez, R. y Vega, L. (2016) Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015. Tesis de Grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Rodríguez, E. (2016). Metodología de la investigación. Quinta Edición. México.
- Rodríguez, T. (2017). Programa de Régimen de Prestaciones Sociales para los Trabajadores de la Empresa Expresos Occidente C.A. Trabajo de Grado no publicado presentado ante la [Universidad Católica Andrés Bello Caracas Colombia].

- Rojas (2011), "Implementación de controles internos en los departamentos de cuentas por cobrar, caja chica y bancos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San Bartolomé, Responsabilidad Limitada". Universidad Panamericana. Guatemala.
- Solano Duran y Luisa Gladys, (2018), cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidación de la empresa mercantil S.A.C [trabajo de grado titulado Colombia].file:///F:/%C2%A0/T.%20aplicacioneva%20carpeta/CUENTAS%20POR%20COBAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%0EMPRESA%20MERCANTIL%20S.A.C.%20A%C3%91O%202018.pdf
- Tamayo y Tamayo (2015). El Proceso de la Investigación Científica. México. Editorial Limusa 4ª Edición
- UPEL (2017a,b,c). Instructivo de Lapso 2017-I y II. Sub-Dirección de Docencia. Caracas, Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador - Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio.
- Vélez, A. (2014) Auditoría Informática para la Gestión Tecnológica de las PyMES ubicadas en la Zona Industrial SOCO de La Victoria, Estado Aragua; estudio que fue presentado como requisito para optar al grado de Magister en Gerencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Manual de Trabajo de Grado. [Universidad Experimental de las Fuerzas Armadas]. Maracay. Venezuela.
- Villaseñor (2010) Guía Metodológica para anteproyectos contables de Investigación. Segunda Edición. FEDUPEL. Caracas.
- Villena, O. & Gerrero, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(9), 815-836. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094611>
- Whittington, R. y Kurt P. (2005). Principios de Auditoría. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México

ANEXOS

ANEXO A:
Instrumento de Recolección de la Información



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
UNELLEZ**

La Universidad Que Siembra

**VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
EXTENSION MUNICIPIO GUANARITO**

CUESTIONARIO

El presente cuestionario forma parte de una investigación como estudiante de Pregrado de la UNELLEZ extensión Guanarito, en la especialidad de Contaduría Pública, titulada: **PLAN DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ASOCIATIVA VIMECA DEL MUNICIPIO GUANARITO ESTADO PORTUGUESA**, de antemano se agradece el apoyo, al formular las respuestas con la mayor imparcialidad, para lo cual no es necesario que escriba su nombre, ni firmar el instrumento.

Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente cada ítem.
2. Marque con una equis (x) su respuesta.
3. No deje ninguna pregunta sin contestar.

Leyenda: Marca con la (x) la respuesta: Nunca (N), Casi nunca (CN), A veces (AV), Casis siempre (CS) y siempre (S)

Las Investigadoras

CUESTIONARIO

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA				
		N	CN	AV	CS	S
	Variable: Control Interno					
	Dimensión: Ambiente de control					
01	¿La empresa Vimeca cuenta con los estándares de principios de integridad y valores éticos?					
02	¿La empresa establece parámetros para evaluar las tareas de supervisión ?					
03	¿La estructura organizativa de la empresa está alineada a sus objetivos?					
	Dimensión: Evaluación de los riesgos					
04	¿En la empresa se sigue una valoración de riesgos permanente para evitar eventos adversos en las operaciones?					
05	¿En la empresa Vimeca se gestionan los riesgos como parte de la consecución de las metas y objetivos organizacionales preestablecidas?					
	Dimensión: Actividades de control					
06	¿En la empresa se realizan actividades preventivas/detectivas para el control de los procesos organizacionales?					
07	¿En la organización se llevan a cabo actividades correctivas ante situaciones irregulares en las operaciones?					
	Dimensión: Información y comunicación					
08	¿Los niveles de comunicación e fuentes interna de la empresa son asertivos?.					
09	¿La empresa cuenta con adecuados niveles de fuentes externas que lo apoyen en sus gestiones?					
	Dimensión: Supervisión de control interno					
10	¿En la empresa se realizan evaluaciones periódicas y continuas para monitorear las operaciones?					
	Variable: Cuentas por cobrar	N	CN	AV	CS	S
	Dimensión: Gestión de cobranzas					
11	¿Se lleva en la empresa un proceso d facturación cónsonos con los créditos otorgados a los clientes?					
12	¿Los pagos de las cuentas se realizan en las fechas convenidas en la factura?					
13	¿Los registros individuales de las cuentas por cliente se llevan de manera organizada, que no obstaculice los cobros?					
	Dimensión: Recuperación de cuentas					
14	¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de cobranza normados en su proceso organizacional?					
15	¿Se emplean estrategias idóneas como comunicaciones por escrito, entrevistas personales, avisos vía telefónica y correo para realizar cobranza de facturaciones vencidas?					

Leyenda: Marca con la (x) la respuesta: Nunca (N), Casi nunca (CN), A veces (AV), Casis siempre (CS) y siempre (S)

ANEXO B

Hoja de validación /datos del especialista

HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: _____ RICO KERIN B. _____

Título de Pre-Grado: Lcda. _____ EN ADMINISTRACION _____

Título de Post-Grado: _____

Firma: _____ 

Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem

Ítem s	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1		X			X			X			X	
2	X											
3	X											
4	X											
5	X											
6	X											
7	X											
8		X			X			X			X	
9	X											
10	X											
11	X											
12		X			X			X			X	
13	X											
14	X											
15		X			X			X			X	

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Se agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones: 1 y 8 redactarlo de manera que arroje una sola respuesta, 12 redactarlo mejor, 15 redactarlo mejor

Aprobado _____ Aprobado con correcciones X No aprobado _____

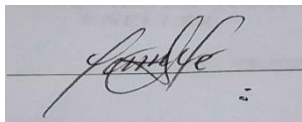
HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: CASTILLO LIMA YENNY KARINA

Título de Pre-Grado: Lcda. CONTADURIA PUBLICA

Título de Post-Grado: _____

Firma: _____



Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	x			x			x			x		
2	x			x			x			x		
3	x			x			x			x		
4	x			x			x			x		
5	x			x			x			x		
6	x			x			x			x		
7	x			x			x			x		
8	x			x			x			x		
9	x			x			x			x		
10	x			x			x			x		
11	x			x			x			x		
12	x			x			x			x		
13	x			x			x			x		
14	x			x			x			x		
15	x			x			x			x		

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Se agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones: _____

Aprobado **X** Aprobado con correcciones ___ No aprobado ___

HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: Barrios, Dorly

Título de Pre-Grado: Leda. Contaduría Pública

Título de Post-Grado: _____

Firma: [Firma] 15.779.640

Marque con una (x) debajo de las características que cumplen cada ítem:

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		
8	X			X			X			X		
9	X			X			X			X		
10	X			X			X			X		
11	X			X			X			X		
12	X			X			X			X		
13	X			X			X			X		
14	X			X			X			X		
15	X			X			X			X		

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Se agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones: _____

Aprobado Aprobado con correcciones No aprobado

HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: Pico R. Herin B.

Título de Pre-Grado: Leda. Leda en Administración

Título de Post-Grado: _____

Firma: [Firma manuscrita]

Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1		✓			✓			✓			✓	
2	✓			✓			✓			✓		
3	✓			✓			✓			✓		
4	✓			✓			✓			✓		
5	✓			✓			✓			✓		
6	✓			✓			✓			✓		
7	✓			✓			✓			✓		
8		✓			✓			✓		✓		
9	✓			✓			✓			✓		
10	✓			✓			✓			✓		
11	✓			✓			✓			✓		
12		✓			✓			✓		✓		
13	✓			✓			✓			✓		
14	✓			✓			✓			✓		
15		✓			✓			✓		✓		

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Se agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidades o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones: # 12 = Redactarlo mejor / 15 = Redactarlo mejor
1 y 8 Redactarlo de manera que arroje una sola respuesta

Aprobado Aprobado con correcciones No aprobado

HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

ÁMBITO INSTRUMENTO

Apellidos y Nombres: *Castillo Lima Jenny Karina*Título de Pre-Grado: Loda *Teda contadora pública*

Título de Post-Grado:

Firma: *Jenny Karina Castillo Lima*

Marque con una (x) debajo de las características que cumple cada ítem

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubiación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		
8	X			X			X			X		
9	X			X			X			X		
10	X			X			X			X		
11	X			X			X			X		
12	X			X			X			X		
13	X			X			X			X		
14	X			X			X			X		
15	X			X			X			X		

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Se agradece escribir cualquier comentario en torno a las totalidad o alguna parte específica del instrumento, forma o contenido que requiere ser mejorada, por favor hacerlo en las observaciones.

Observaciones: _____

Aprobado Aprobado con correcciones No aprobado

ANEXO C

Coeficiente de Alfa de Cronbach

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD (ALPHA DE CRONBACH)

Confiabilidad de Cronbach (SPSS VERSION 20)																	
EMPLEADOS	Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
	1	3	4	3	1	3	3	1	3	3	1	4	3	3	3	3	3
	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	5	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1
	7	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	1	1	1

FIABILIDAD

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011

/ESCALA('Lickert') TODO

/MODELO=ALFA.

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: Lickert

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Casos Válido	6	84,2
	Excluido	1	17,1
	Total	7	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

Estadísticas de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de Items
0,97	15

ANEXO D
Memoria fotográfica

