

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que Siembra

VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
GUANARE – ESTADO PORTUGUESA

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE
COBRANZA DEL CLAP DE LA COLONIA PARTE BAJA, GUANARE,
ESTADO PORTUGUESA**

AUTORA: Adriana Cedrés CI: 19187129

TUTOR METODOLÓGICO: MSc. Rosa Gelves Vargas

TUTOR ACADÉMICO: Msc. Egdda Curvelo Sánchez

Guanare, Mayo 202

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que Siembra

VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
GUANARE – ESTADO PORTUGUESA

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE
COBRANZA DEL CLAP DE LA COLONIA PARTE BAJA, GUANARE,
ESTADO PORTUGUESA**

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

AUTORA: Adriana Cedrés CI: 19187129

TUTOR METODOLÓGICO: MSc. Rosa Gelves Vargas

TUTOR ACADÉMICO: Msc. Egdda Curvelo Sánchez

Guanare, Mayo 2022

DEDICATORIA

Primeramente este trabajo va de grado va dedicado a Dios todopoderoso, por permitirme los conocimientos necesarios para alcanzar esta meta.

A mi abuela Juana Díaz donde quiera que este, por darme las fuerzas necesarias para seguir siempre adelante y no permitir que decaiga.

A la Magister y Contadora Pública Morelvis Márquez por ser un pilar fundamental con su gran conocimiento y una ayuda idónea para lograr cumplir esta meta.

A esta casa de estudio la UNELLEZ, por permitir obtener la mejor formación académica.

A mis profesores que fueron de motivación y apoyo durante el proceso de aprendizaje, brindando su apoyo, amistad y sus conocimientos.

A mis familiares, amigos y todas aquellas personas que de alguna u otra manera contribuyeron para lograr alcanzar este triunfo.

RECONOCIMIENTO

Primeramente a Dios por darnos la salud y la vida durante el camino de formación académica.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ, por abrigarnos en sus instalaciones y darnos los espacios físicos para el intercambio de conocimientos.

A todos los profesores que dieron su aporte significativo en nuestra formación.

A las tutoras Académica y Metodológica por servir de guía, motivación y apoyo en la realización de nuestro trabajo de grado.

A todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron dándome su apoyo para alcanzar este logro.

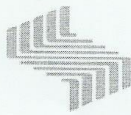
APROBACIÓN DEL TUTOR ACADEMICO

Yo, **Prof. Egdda Curvelo Sánchez**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-12895257**, en mi carácter de tutor académico del Trabajo Especial de Grado presentado por la bachiller: **Adriana Marisela Cedrés Parada**, titular de la Cedula de Identidad N° **V-19187129**, como requisito para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública, titulado: “ **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA DEL CLAP DE LA COLONIA PARTE BAJA, GUANARE, ESTADO PORTUGUESA**” considero que dicho trabajo reúne todos los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Guanare, a los (6) seis días del mes de mayo de Dos Mil Veintidós (2022).

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Egdda Curvelo Sánchez', is written over a horizontal line.

Pr Prof. Egdda Curvelo Sánchez
CI N° V-12895257



La universidad que siembra

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ

Vicerrectorado de Producción Agrícola

ACTA FINAL

Hoy, 19 de Mayo de 2022, siendo las 9:45 am, reunidos en la Jefatura Programa Ciencias Sociales, de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" Guanare. Los Profesores: Egda Curvelo, C.I. N° 12.895.257 (Tutor Académico), Ciria Landaeta C.I. N° 11401393; Orlando Montero C.I. N° 1354330 (Jurados Principales), para evaluar la presentación del Trabajo de Aplicación titulado: "ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA DEL CLAP DE LA COLONIA PARTE BAJA, GUANARE, ESTADO PORTUGUESA"

Presentada como requisito final para optar al Título de Licenciado (a) en Contaduría Pública.
Por el (los) Bachiller (es):

1.- Cedres P. Adriana M.

C.I. N° 19.187.129

El Tutor (a) dio la apertura al acto refiriéndose a las "Normas para la presentación del 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 dio inicio al 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:

Autores	Nota 30% (Tutor Metodológico)	Nota 45%	Nota 25%	Total 100%	Escala 1 - 5 (Nota Definitiva)
1	20%	45%	25%	90%	4,92
2					
3					

En fe de lo expuesto, firma los integrantes del Jurado.

Observaciones _____

PROF. (A) _____
C.I. N° _____
JURADO PRINCIPAL

PROF. (A) _____
C.I. N° 13531330
JURADO PRINCIPAL

PROF. (A) _____
C.I. N° 12895257
TUTOR ACADÉMICO





La universidad que siembra

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

INSTRUMENTO PARA EVALUAR TRABAJOS DE APLICACIÓN
DE LA LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

1.- Apellidos CEDRES Nombres ADRIANA C.I. 19.187.129
2.- Apellidos _____ Nombres _____ C.I. _____
3.- Apellidos _____ Nombres _____ C.I. _____

Título ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION DE COBENJEA DEL CLAP DE LA COLONIA PARTE BAJA GUANARE ESTADO PORTUGUESA.

JURADO: FIRMA (1): _____ FIRMA(2): _____ FIRMA(3): _____

ASPECTO GENERAL	PUNTAJE A EVALUAR (15%)	JURADO 1 (tutor)	JURADO 2	JURADO 3	TOTAL 45%
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4	4	4	4	12%
MARCO TEÓRICO	3	3	3	3	9%
MARCO METODOLÓGICO	2	2	2	2	6%
PROPUESTA	3	3	3	3	9%
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	1	1	1	1	3%
ASPECTOS FORMALES	2	2	2	2	6%
	15%	15%	15%	15%	45%

PRESENTACIÓN Y DEFENSA ORAL (25%)

ASPECTOS A EVALUAR	PUNTAJE A EVALUAR	PUNTAJE OBTENIDO									TOTAL 25%			
		AUTOR (A) 1 <u>Cedres</u>			AUTOR (A) 2			AUTOR (A) 3						
		JURADOS	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1 Apertura adecuada para la captación de atención del público	1	1	1	1										
2 Claridad, desenvolvitura, precisión y concreción de la exposición oral	1	1	1	1										
3 Fluidez y coherencia en el desarrollo de las ideas durante la exposición	1	1	1	1										
4 Tono de voz adecuado al auditorio	1	1	1	1										
5 Acilidad de prestancia en apariencia personal y modales ante el Jurado, por la importancia del acto	1	1	1	1										
6 Dominio, comprensión y seguridad del tema investigado	1	1	1	1										
7 Utilización adecuada y calidad del material de apoyo audiovisual o gráfico presentado.	1	1	1	1										
8 Capacidad de síntesis en el cierre de la exposición y exactitud en la interpretación de las preguntas del jurado y seguridad de las respuestas.	1,33	1,33	1,33	1,33										
SUB-TOTAL		8,33	8,33	8,33										
TOTAL	8,33%	25%												

JURADOS EVALUADORES:

PROF. (A) [Firma]
C.I. N° 12895297
(TUTOR (A))

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

PROF. (A) [Firma]
C.I. N° 12521387
JURADO PRINCIPAL



INDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	p.p v
INDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
EL PROBLEMA.....	3
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Justificación de la Investigación.....	7
Alcance del estudio.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO	
Antecedentes.....	10
Bases Teóricas.....	16
Bases Legales.....	29
Sistema de Variables.....	32
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
Postura Ontoepistemológica.....	34
Tipo de investigación.....	35
Diseño de Investigación.....	36
Fase I. Diagnóstico.....	37
Población y Muestra.....	38
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	38
Validez y Confiabilidad.....	39
Descripción del procedimiento de recolección de información.....	40
CAPÍTULO IV. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Análisis e Interpretación de los Resultados.....	41
Conclusiones del Diagnostico.....	40
Fase II:.....	51
CAPÍTULO V. DISEÑO DE LA PROPUESTA	
Presentación.....	54
Justificación de la Propuesta.....	55
Fundamentación teórica de la Propuesta.....	55
Objetivos de la Propuesta.....	56

Estructura de la Propuesta.....	57
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	65
ANEXO A. CUESTIONARIO.....	66
ANEXO B. FORMATO DE VALIDACIÓN.....	67
ANEXO C. PRUEBA DE CONFIABILIDAD.....	70

INDICE DE TABLAS

Tablas	p.p
1. Operacionalización de la Variable.....	32
2. Variable: Estrategias. Dimensión: Tipos. Indicadores: control interno, Objetivos e Importancia.....	41
3. Variable: Control interno. Dimensión: Componentes (Según COSO I). Indicadores. Ambiente de control. Evaluación de riesgo. Actividad de control. Información y Comunicación. Monitoreo.....	43
4. Variable: Gestión de Cobranza. Dimensión: Procedimientos: Control de cobranza. Gestión preventiva. Políticas Negociación.....	46
5. Análisis de Costo.....	52
6. Profesional a Contratar.....	
7. Acciones teórico prácticas para el control interno.....	58
8. Acciones teórico prácticas para el proceso de inducción sobre las estrategias de control interno.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras		p.p.
1	Dimensión: Control interno.Indicadores: Control interno, Objetivos e Importancia.	42
2	Dimensión: Componentes (según COSO I). Indicadores. Ambiente de control. Evaluación de riesgo. Actividad de control .Información y comunicación. Monitoreo.	44
3	Dimensión: Procedimientos: Control de cobranza. Gestión preventiva. Políticas. Negociación.	46

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que Siembra

VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
GUANARE – ESTADO PORTUGUESA

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA DEL CLAP DE LA COLONIA PARTE BAJA, GUANARE, ESTADO PORTUGUESA

Autor: Adriana Cedrés CI: 19187129

Tutor: Prof. Rosa Gelves Vargas

Fecha: Mayo, 2022

RESUMEN

Este estudio se planteó proponer un modelo de control interno para optimizar la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, Estado Portuguesa. La investigación se encuentra enmarcada en el paradigma positivista y enfoque cuantitativo, se orienta en un estudio de campo en la modalidad de Proyecto Factible, desarrollado en tres fases: a) Diagnostico, b) Factibilidad y c) Diseño de la Propuesta. La población objeto de estudio la conformaron los veintidós integrantes de la organización donde se realiza el estudio y para la muestra se toma el 100% de los consultados. La técnica utilizada para recolectar la información fue una encuesta y el instrumento un cuestionario de 14 preguntas cerradas en escalamiento de Licker con tres alternativas de respuestaspolicotómicas: (Siempre, Algunas Veces, Nunca), relacionados directamente con las variables. A tal efecto, se aplicó una prueba piloto a 8 miembros de la junta comunal de la colonia parte Baja de Guanare, por considerarse que estas personas con la realidad del estudio, al manejar información relacionada directamente con el funcionamiento del CLAP. Al realizar los cálculos correspondientes se obtuvo un coeficiente 0,98 por lo tanto el instrumento se considera altamente confiable para recolectar la información deseada en el estudio, conforme, a los objetivos propuestos en el capítulo I. Los datos fueron procesados estadísticamente con la distribución de frecuencia porcentual. Entre los resultados destaca la ausencia de organización en cuanto a la Gestión de Cobranza, carencia de conocimientos sobre control interno y lo relacionado a políticas contables. Por ello se propone un plan de acción para optimizar la gestión de cobranza del CLAP y mejorar control interno de las actividades dentro de la organización.

Descriptores: Control Interno, Gestión de Cobranza, Estrategias.

INTRODUCCION

La importancia de tener un adecuado control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, estos controles internos se implementan para ayudar a identificar y evitar riesgos no reconocidos o sorpresas que se presenten en el día a día, y que puedan afectar negativamente a la Institución, además de ayudar a conseguir las metas de desempeño y rentabilidad, asegurando razonablemente una actuación confiable para la toma de decisiones al momento de llevar a cabo las actividades administrativas.

Para tal efecto, el presente trabajo Propone un modelo de control interno para optimizar la gestión de cobranza. En tal sentido, Tiene como objetivo Proponer un modelo de control interno para optimizar la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, Estado Portuguesa. Se plantearon como objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual en cuanto a control interno para la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, estado Portuguesa. Determinar la factibilidad técnica, operativa y financiera de la aplicación de un modelo de control interno para optimizar la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, estado Portuguesa. Diseñar un modelo de control interno para optimizar la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, estado Portuguesa. Como resultado del estudio, se identificó el riesgo y deficiencias en el proceso de gestión de cobranzas por parte de los integrantes de la organización, esto debido a que no se cuenta con un sistema de control interno, generando además que este sea deficiente.

En este contexto, la Contabilidad como ciencia ha ido desarrollando progresivamente importantes herramientas administrativas que tienen como propósito esencial facilitar a los responsables la información que necesitan para conocer en cualquier momento el movimiento real de su inventario, a la vez que les orienta en cuanto al camino que debe seguir su organización, si se llegaron a detectar fallas en las operaciones básicas de control, tomando

en cuenta de ellas depende en gran medida la estabilidad financiera y operativa de la empresa.

A tal efecto, el presente estudio de metodología se desarrollo bajo la modalidad de Proyecto Factible, estructurándose en los siguientes capítulos:

Capítulo I: en el se expone el planteamiento del problema, la descripción del objeto de estudio, los objetivos, justificación, alcances.

Capítulo II: en ella se describe de manera específica el marco teórico, los antecedentes, bases teóricas, bases legales, sistema de variables, Operacionalización de la variable, definición de términos básicos.

Capítulo III, este comprende la metodología, el mismo se desarrolla mediante el enfoque, tipo de la investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento, además, de la técnica de procesamiento de datos, validez y confiabilidad. Capítulo IV, en este se describe la presentación y análisis de los resultados. Capítulo V, presentación de la propuesta, objetivos, justificación, fundamentación, y la estructura de la propuesta.

Capítulo VI, Para culminar se estructura las Conclusiones y recomendaciones que se enfocaron mediante el desarrollo de la investigación, además también se presentan las referencias bibliográficas y anexos que sustentan el estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

EI PROBLEMA

Actualmente las organizaciones y empresas a nivel mundial están reconociendo la importancia de establecer la implementación de control interno como una estrategia indispensable para la estructura administrativa y contable de cualquier organización, ya que permite evaluar la contribución económica de las diferentes actividades que se realizan, y así ayudar a facilitar el proceso de decisión en la gestión gerencial. Cabe destacar que la responsabilidad del establecimiento y desarrollo de los procesos de control interno recae no solo sobre las directivas de la organización sino sobre todas las personas que forman parte de ella; solo de esta manera se puede garantizar que el proceder sea coherente con los objetivos de la empresa (Auditores Internos, 2007). En este sentido, Ballarin (2007) afirma: que “El proceso de control, se interrelaciona con otros aspectos organizativos, formales y no formales. Entre estos aspectos se pueden señalar principalmente la estrategia, la estructura organizativa, las personas, la cultura organizativa y el entorno” (p.329).

En concordancia con lo expuesto por el autor, se destaca el control interno como una herramienta que busca implementar estrategias, permitiendo una estructura solida de los procesos de gestión organizativa, tomando en consideración al personal y el entorno donde se desarrollan los conocimientos para alcanzar los objetivos previstos. Es por eso que, las estrategias de control interno son proceso ejecutado por todos los niveles jerárquicos y el personal de la empresa para asegurar la ejecución de las operaciones en forma eficiente, efectiva, actualizada, ágil y oportuna de los bienes que posee la empresa en sus diferentes departamentos y para ello se ha determinado, manuales y procedimientos que se deben llevar a cabo en el control de los bienes que se posee.

Cabe destacar que en Venezuela, en los últimos años, como consecuencia de los problemas de corrupción y fraudes detectados en las entidades, que han involucrado incluso corporaciones internacionales, se ha fortalecido e implementado la aplicación del control interno como una estrategia para el logro de los objetivos. Al respecto Rojas (2010, p.2), sostiene que el control interno es "... el sistema integrado de organización: enfocado así, permite a la organización funcionar y ejercer adecuadamente el proceso de gestión"... lo cual destaca la importancia del control interno no solamente para los procesos financieros sino para toda la organización en general.

Es así entonces, como el control interno se considera un soporte administrativo esencial para cualquier organización, y la legislación venezolana lo orienta a garantizar el logro de los objetivos de cada institución pública y del Estado en su conjunto, fundamentado en el cumplimiento de los principios que deben regir a la administración pública, en especial, los de eficacia, eficiencia, moralidad, economía, calidad y transparencia, permitiendo el cumplimiento de las normas establecidas en las actividades contables y financieras, para garantizar la necesaria confiabilidad de la información.

Así mismo, cabe mencionar que las organizaciones que aplique controles internos en sus operaciones, podrá conocer con seguridad la situación real de las mismas, debido a la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión, además es importante tener un buen sistema de control interno en las empresas debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. (Chacón, 2002).

En ámbito local, estas consideraciones resultan pertinentes para el análisis de las incidencias que presentan las organizaciones en cuanto a la implementación de control interno para llevar a cabo la gestión de cobranza en las empresas, organizaciones y asociaciones. Tal es el caso del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, estado Portuguesa, que actualmente está presentando una problemática en la gestión de cobranza, puesto que esta organización no cuenta con los conocimientos necesarios de control interno y todos los procesos que ella conlleva para que se cumplan los objetivos planificados, además no cuenta con políticas de gestión administrativa lo cual hace que todas las actividades que se ejecutan sean más complejas, tal como lo sustenta Chiavenato (2006), la gestión administrativa es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible.

Cabe mencionar que los miembros del CLAP no poseen información y conocimientos sobre un control interno administrativo que le permita realizar los planes de organización, establecer métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones y la lealtad a las políticas gerenciales, ya que la gestión de cobranza que se está implementando no es eficiente, puesto que no se tiene una estrategia adecuada al entorno y las necesidades efectivas, lo cual conlleva a la inexistencia de un control y registro de las actividades.

En razón de esto, se determinó que el CLAP de la Colonia parte Baja, requiere de una sinceración, pero no cuentan con los medios para hacer los registros oportunos, también requieren del diseño de un modelo a seguir de control interno, además de la capacitación a través de talleres sobre el modelo de control interno que permita facilitar las actividades de gestión de cobranza. También se pretende evaluar cada uno de los procesos de manera permanente para la transformación y crecimiento de la organización, permitiéndole a la dirección de la misma medir y comprobar la eficiencia de

su gestión en cuanto al logro de los objetivos trazados, aportando un nivel de seguridad prudente para la consecución de los mismos.

Como consecuencia de las necesidades planteadas en el CLAP de la Colonia parte Baja, se tienen las siguientes problemáticas.

- ✓ No existe un registro y control adecuado de las familias por cada jefe de calle.
- ✓ No existen un control y registro para suspensión y reingreso de los beneficiarios de las bolsas CLAP.
- ✓ No cuentan con un modelo de control y registró para el ingreso de nuevas familias beneficiadas.
- ✓ No poseen herramientas de contribuyan a mejorar la práctica en el área de cobranza, con las cuales puedan aumentar la calidad y eficiencia en el proceso.

De allí que se estima la necesidad de implementar estrategias que permita mejorar los procesos para la gestión de cobranza del CLAP, mediante la creación de un modelo de control interno que solvente de manera eficiente, eficaz, rápida y oportuna dichos problemas, estableciendo operaciones y tácticas que originen resultados favorables. La meta principal se centra en buscar soluciones para auxiliar al área de cobranzas y elaborar un eficiente modo de gestión de cobro.

Es por ello que surgen las siguientes interrogantes de la investigación:

1. ¿Cuál es la situación actual en cuanto a control interno para la gestión de cobranzas del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, estado Portuguesa?
2. ¿Es factible desde el punto de vista técnico, operativo y financiero la aplicación de un modelo de Control Interno para la gestión de

cobranzas del CLAP de la Colonia parte Baja de Guanare, estado Portuguesa?

3. ¿Qué estrategias de control interno se requieren para la optimización de la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja de Guanare, estado Portuguesa?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un modelo de control interno para optimizar la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, estado Portuguesa.

Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual en cuanto a control interno para la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, Estado Portuguesa.
- ✓ Determinar la factibilidad técnica, operativa y financiera de la aplicación de un modelo de control interno para optimizar la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, Estado Portuguesa.
- ✓ Diseñar un modelo de control interno para optimizar la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, Estado Portuguesa.

Justificación de la Investigación:

La aplicación de estrategias de control interno para la optimización gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, estado Portuguesa, surge por la necesidad de ofrecer a esta organización un modelo de control interno que permita mejorarlos procesos para la gestión de cobranza , así como también su estructura administrativa y contable , ya que permite evaluar la contribución económica de la actividad que se realiza

y también facilitar el proceso de decisión en la gestión de cobranza permitiendo un mejor desempeño en las actividades, ya que esta desconoce las herramientas necesarias para llevar el control interno que se requiere.

Desde la perspectiva social, la aplicación de esta propuesta permitirá a la organización CLAP de la Colonia parte baja de Guanare adquirir los conocimientos necesarios para llevar a cabo el control interno y así poder poseer los medios para realizar los registros oportunos, además de facilitar el control interno a través del modelo COSO I en las actividades de cobranza y al mismo tiempo que sirva de modelo para los CLAP de otras comunidades que puedan implementar dichas estrategias.

En cuanto al valor teórico que generará esta propuesta están las herramientas contables sobre control interno, adquiridas durante toda la carrera de contaduría pública, que van a permitir solventar la problemática presentada en el CLAP de la Colonia parte Baja, en cuanto a la gestión de cobranza, mediante la implementación de estrategias de control interno que permita optimizar la gestión de todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración.

En lo concerniente a las implicaciones prácticas, esta propuesta pretende generar fluidez en el proceso de cobranza en la organización CLAP de la Colonia parte baja, de manera rápida y oportuna en un momento determinado, El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

En lo que se refiere al ámbito político, este se fundamenta en el segundo Objetivo histórico, nacional, estratégico y general de la Ley del Plan de la Patria 2019-2025 el cual se sustenta en “Continuar construyendo el socialismo bolivariano del siglo XXI, en Venezuela, como alternativa al

sistema destructivo y salvaje del capitalismo y con ello asegurar la mayor suma de felicidad posible, la mayor suma de seguridad social y la mayor suma de estabilidad política para nuestro pueblo” (p.17).

En razón de lo antes señalado, el Plan de la Patria respalda nuestra investigación porque busca la transformación de las bases económicas y materiales de las comunidades para la transformación de un modelo económico productivo incluyente, eficiente y justo, rescatando las fuerzas productivas, a efectos de satisfacer las necesidades de nuestra población y además Impulsar nuevas formas de organización que pongan al servicio de la sociedad los medios de producción y estimulen la generación de un modelo productivo sustentable, enmarcado en nuevas estrategias que permitan garantizar la participación del pueblo, aumentando su nivel de conciencia y participación activa en la economía, para afrontar cualquier escenario que se origine como consecuencia de la guerra económica.

En cuanto al ámbito académico, la línea de investigación de la UNELLEZ en la que se ubica este proyecto factible de “Estrategias de Control interno para la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, Portuguesa” es la seguridad y soberanía alimentaria, fundamentada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas (ONU). En esta investigación se pretende implementar un modelo estratégico de control interno que mejore la gestión de cobranza de la organización CLAP, de tal manera que se puedan adecuar los procesos, su estructura y los servicios para dar respuestas a las necesidades que se presenten.

Alcance del Estudio:

El alcance de esta investigación es proponer estrategias de control interno para la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, estado Portuguesa, basadas en el diagnóstico de la situación actual que presenta la misma; para ello se determinará la factibilidad técnica,

operativa y financiera del modelo propuesto y se desarrollará entre el tercer cuatrimestre del año 2021 y el primero del año 2022 y sus resultados servirán de punto de referencia o punto de partida para la realización de nuevas investigaciones, por lo cual, además de significar un avance importante para la formación académica y profesional de la autora, representará una oportunidad de optimización de la gestión de cobranza para el CLAP de la Colonia pare Baja, Guanare, a su vez, es un antecedente bibliográfico de realce para estudiantes, docentes, demás investigadores y público en general.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los criterios expresados por Hernández, Fernández y Baptista (2014), el marco teórico o perspectiva teórica, es el “Paso de investigación que consiste en sustentar teóricamente el estudio, una vez que ya se ha planteado el problema de investigación.” (p. 60). En tal sentido, en este apartado del estudio, se relacionan los estudios previos o antecedentes ligados a la investigación, así como también los sustantivos teóricos contenidos en o inherentes al objetivo general del trabajo que se adelanta y los documentos legales que le sirven de fundamento.

Antecedentes

Los antecedentes de la investigación reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones. En opinión de Tamayo (2012), “Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado constituye los antecedentes del problema” (p.149). Entre las ventajas que ofrecen los antecedentes al investigador está

que le sirven de guía, además de permitirle hacer comparaciones y tener ideas sobre el tratamiento que se dio al problema en esa oportunidad.

En el ámbito internacional, Arteaga y Mosquera (2020) presentó ante la Universidad ICESI, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (Colombia) su trabajo de pregrado titulado “Control Interno en el proceso de cobranza en Cooperativa Multiactiva el Roble”, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública y Finanzas Internacionales. Su objetivo principal se basó en ayudar a la entidad Cooperativa Multiactiva El Roble a incorporar el análisis académico dentro de su empresa y crear un punto de vista externo que sirva como una ayuda en el proceso y cobro de sus obligaciones. En cuanto a su metodología, el estudio se enmarcó en un paradigma cualitativo, asumiendo la estructura de estudio de caso, con nivel descriptivo, su diseño es de campo con apoyo documental. La población y muestra estuvo conformada por 13 empleados. Para la recolección de datos, se utilizó como técnica la entrevista combinando como instrumento el cuestionario.

Entre las conclusiones más resaltantes a las que llegan las autoras Arteaga y Mosquera (ob. Cit), destacan que la cooperativa en general tiene un adecuado manejo del control interno y en cuanto al área de investigación tiene una buena gestión de cobro. Sin embargo, luego del análisis y el trabajo de campo realizado, la información suministrada dentro del área de cobranza presenta carencias que impiden el buen desarrollo del control interno y tener claridad de todo el proceso realizado. Dentro de la empresa se presenta poca rotación de las actividades y al mismo tiempo, la mayoría de los empleados llevan más de diez años trabajando en la cooperativa, lo que afecta el clima organizacional y el buen desarrollo de sus actividades, puesto que los trabajadores no se sienten a gusto con su ambiente de trabajo. Desde nuestro punto de vista académico, consideramos que las

propuestas que hemos hecho ayudaran a mejorar el proceso de cobranza y el clima organizacional dentro de la misma, generando eficiencia en los procesos y fortaleciendo su control interno. Todo esto, con el fin de contribuir al crecimiento organizacional y que la empresa se anticipe a posibles riesgos.

Por ello recomendaron mejoras al proceso de cobranza que se lleva a cabo en la cooperativa, dejando a su disposición una gestión académica con la intención que se tenga en cuenta como una mejora en su proceso. A juicio de la investigadora, tanto la temática tratada como los hallazgos realizados por Arteaga y Mosquera se relacionan estrechamente con el estudio en desarrollo, a la vez que sus aportes teóricos le sirven de referencia, que representan parámetros que pueden orientarle hacia la correcta conducción de esta investigación.

En el mismo orden de ideas, Coronel (2019) en su tesis de maestría ante la Universidad Andina Simón Bolívar de Quito (Ecuador) llamada “Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle”, para optar al título de Magister en Finanzas y Gestión de Riesgos. Se planteó como objetivo diseñar un modelo para la gestión de cobranza extrajudicial en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, para la recuperación de la cartera de crédito de consumo vencida. El estudio de la investigación está enmarcado en un modelo positivista, dentro del análisis descriptivo al mismo tiempo exploratorio, el método de investigación será de análisis cuantitativo. En cuanto a las técnicas e instrumento de recolección de información son de naturaleza secundaria, debido a que la investigación se sustentó en la información que mantienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y en el Banco Central del Ecuador, y a la información que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle en su base de datos y en sus respectivos manuales operativos y administrativos.

Concluye Coronel (ob. Cit), que el sector de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, se encuentra en un proceso de debilitamiento patrimonial, debido a las abultadas pérdidas que debe afrontar por el incumplimiento de las obligaciones de sus asociados, incidido básicamente por un inadecuado esquema de gestión de cobranzas. La cooperativa Alianza del Valle no tiene procedimientos de control para el seguimiento y evaluación de la efectividad de cada uno de los canales de cobranza, por lo que la mayor parte de la morosidad corresponde a cartera vencida de mayor maduración. En tal sentido, recomienda que las cooperativas establezcan una metodología de costeo basado en actividades, y de esta manera asegurar una tarifa adecuada para la gestión de cobranzas, con un nuevo esquema en el que se considere, además de los días de atraso, el monto expuesto, y de esta forma aplicar gestiones más efectivas, además debe contemplar e impulsar en sus planes operativos la capacitación en educación financiera para sus socios, ya que de esta forma podrán conocer de sus obligaciones y de las consecuencias de sus actos. Cabe destacar, que la investigación desarrollada por Coronel guarda estrecha relación con la temática y los objetivos establecidos para la presente investigación, aportándole además a la autora relevantes insumos teóricos que de una u otra forma facilitan el análisis descriptivo que le ocupa.

En el ámbito nacional, Bolívar (2017) presentó su tesis de maestría ante la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (Venezuela) titulada “Estrategias de control interno para la optimización de la gestión en la dirección de administración del instituto de infraestructura del estado apure (INFREA)” para obtener el grado de Magister Scientiarum en Administración, Mención Gerencia General. Su objetivo se basó en proponer estrategias de control interno para la optimización de la gestión en la Dirección de Administración del instituto de infraestructura del Estado Apure (INFREA). Desde el punto de vista metodológico, se enmarcó modelo positivista, con un tipo de investigación de nivel descriptivo, su

diseño es de campo no experimental en la modalidad de proyecto factible, en cuanto a la población, los individuos que se estudiaron estuvo conformados por 13 funcionarios de INFREA, no se calculó muestra debido a que la población es pequeña y se puede acceder a toda. La técnica empleada fue la encuesta, expresada en un cuestionario contentivo de 22 ítems con opciones de respuesta de sí y no.

Como conclusión del mismo, Bolívar (ob. Cit) sostiene que se evidenció la no existencia un manual de normas y procedimientos, no hay registro y control de los bienes muebles e inmuebles, el personal no tiene conocimiento el personal sobre la normativa para el manejo presupuestario, tampoco se verifica la legalidad de los documentos presentados como soportes. En cuanto al control de obras, no se aplica la Ley de licitación de obras, si llevan un expediente por obra, registro y control de las obras y de sus pagos. En relación al control contable, si llevan los libros contables y realizan conciliaciones bancarias y se elabora Balance general. En tal sentido, recomienda implementar un modelo de normas y procedimientos que faciliten el registro control de los bienes. En relación a lo señalado en la investigación se evidencia la relación de este trabajo con los objetivos que persigue la tesis de la autora.

Asimismo, Castillo (2016), presentó su tesis de maestría en la Universidad de Carabobo (Venezuela), titulada "Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa Distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, estado Yaracuy" para optar al grado de Magíster en Administración de Empresa. Su objetivo general se fundamentó en diseñar estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa Distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, Estado Yaracuy. Desde el punto de vista metodológico se enmarcó en un paradigma positivista, con un carácter descriptivo, y un modelo cuantitativo, su modalidad es un proyecto factible. En cuanto a la población, estuvo conformada por nueve (9) personas y muestra por ser finita fue la misma

población. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y como instrumento un cuestionario diseñado para veinte (14) ítems con preguntas de alternativas de selección múltiple: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces Casi Nunca y Nunca. También se utilizó la técnica conocida como Matriz FODA.

Concluye Castillo (ob. Cit), que esta empresa no cuenta con las debidas estrategias para el control interno financiero en esta organización además no se utilizan técnicas de control interno lo cual está afectando seriamente los procesos de gestión financiera en la empresa, no existe sistematicidad en cuanto a la planeación, valoración, ejecución y monitoreo y por consiguiente ello influye negativamente en el control interno. De igual manera se recomendó, en relación a los mecanismos de control interno, que se revisen las pautas para que sean aplicados con la sistematicidad requerida y ello deberá fundamentarse en una sólida base técnica que unido a la utilización de indicadores de gestión posibilite el cumplimiento de los objetivos financieros previstos para la organización.

En el ámbito local, Montilla (2018), presentó su tesis de grado en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales (Guanare), para obtener el título de Licenciada en Contaduría Pública, titulada “Estrategias para el control de inventario de mercancía en Yessika Boutique C.A”. Su objetivo general se fundamentó en valorar la implementación de estrategias para el control del inventario de la mercancía Yessika Boutique C.A ubicada en el municipio Guanare estado Portuguesa. En cuanto a la metodología empleada se utilizó La presente investigación se orienta a valorar estrategias para el control de inventario de mercancía en la tienda Yessika Boutique, se enmarca en una investigación de tipo proyecto de aplicación, apoyada en una investigación de campo con diseño descriptivo, debido a que trata de describir la realidad o la situación actual en cuanto al control de inventario, con una población conformada por dos (2) personas: la

dueña de la tienda y la empleada. Dada estas necesidades, se aplicaron varias técnicas de investigación y recolección de información como, la observación directa, entrevistas estructurada que dieron como resultado la nueva propuesta y donde se diseñó un cuestionario basado en una nueva estructura con quince (15) preguntas con características de respuestas policotómicas con la modalidad escala Likert, tomando en cuenta la operacionalización de la variable. El instrumento fue validado a través del juicio de expertos. Conformado por un metodólogo y dos licenciados en Contaduría Pública. De los resultados se realizó el monitoreo de las actividades de con el fin de lograr un nivel moderado. El estudio permitió concluir que el proceso de control de inventario se percibe en una forma de moderado nivel, razón por la cual se estableció como recomendaciones acciones de formación y capacitación, actualización de medios de registro. Este trabajo sustenta esta investigación en las bases teóricas y en la metodología empleada.

Bases teóricas

Según lo expresado por Arias (2012),” Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado. (p. 107). Sobre la base de este planteamiento, en este apartado se expone en detalle cada uno de los componentes teóricos del control interno de inventario de mercancía, seleccionados para el estudio en progreso.

Estrategia

Las estrategias a tomar deben ser identificadas de forma adecuada y elegir “alguna” simplemente para dar una solución que va a resultar momentánea lo cual puede potencializar un problema en sí una estrategia es considerada como un plan de esta forma será posible delimitar una situación

en particular e inclusive establecer una prospectiva sobre acontecimientos que se puedan presentar. Una estrategia debe ser considerada como un plan que sea consolidado, plenamente claro de esta forma será posible que los objetivos de una organización lleguen a su consecución en sí es un trabajo en conjunto (Martínez, 2012). Resumiendo, una estrategia debe de ser analizada concienzudamente porque de esta dependerá dar una solución e inclusive anticipar situaciones que no sean adecuadas para la empresa es una forma de minimizar los posibles riesgos.

Según Serna (2000: p.32) la estrategia “son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos”. De acuerdo con lo dicho anteriormente una estrategia es un plan de acción, mediante el cual una empresa busca alcanzar sus objetivos. La misma permite concretar y ejecutar los proyectos de la empresa para lograr de la mejor manera posible el éxito, pues responde a la interrogante sobre cómo hacer realidad cada uno de los objetivos propuestos.

El control

De acuerdo con Catacora, F. (1996), “es la función administrativa por el cual el administrador evalúa y corrige el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurarse que los objetivos y planes de la empresa se están llevando a cabo de forma prevista” (p. 259).

Control interno

Desde la perspectiva de Hampton (ob. cit.) el control interno consiste en “vigilar el proceso, basándose en los objetivos y normas obtenidos en la

planeación” (p. 24). Esto significa que el control como mecanismo administrativo y financiero permite a las organizaciones la aplicación de correctivos de acuerdo con los resultados de su actividad. En ese sentido, Catácora (2006) expresa que el control interno:

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (p. 238).

De acuerdo con este planteamiento, se comprende la importancia del control interno en las organizaciones, ya que el mismo permite un mayor nivel de confiabilidad acerca del funcionamiento y resultados de los sistemas administrativos de las mismas, como plantea Leonard (2000, p.33), quien asegura: "los controles son en realidad una tarea de comprobación para estar seguros que todo se encuentra en orden.", por lo que el propósito del control interno puede definirse, finalmente, parafraseando a Meigs y Larsen (2004), como la promoción de la operación, esto es, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficacia y eficiencia de la organización, en lo cual resulta fundamental tener en cuenta los recursos, resultados y procesos.

Desde el punto de vista de (Gaitán, 2015), afirma que esta “Diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

1. Eficacia y eficiencia de las operaciones.
2. Fiabilidad de la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes y normas aplicables” (p. 27).

Por tanto, el control interno en una organización tiene como objetivo ayudar al funcionamiento eficiente de la misma, el cual es definido por el informe The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission II (COSO, 2013) como: “es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento” (p, 1). 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 la operaciones de la empresa con el fin de lograr el cumplimiento de la misión objetivos y metas de la organización.

Objetivos del control interno

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (Estupiñan, 2015, p. 62).

Estos objetivos están claramente definidos, todo lo que conlleva establecer un control interno, este es el claro reflejo de lo que debe de promover y existir en cualquier empresa cuyo fin en mantener una seguridad razonable sobre el manejo y distribución de sus recursos y sobre todo fortalecer y mantener la confianza sobre sus registros contables información que es tomada en consideración al momento de tomar una decisión por parte de las autoridades de la empresa que dirigen es importante que esta siempre esté actualizada y disponible según los requerimientos internos.

Importancia del control interno

La importancia que tiene el control interno en las empresas, se basa en el compromiso que se adquiere; mientras más grande sea la empresa mayor será el número de procesos a controlar porque si este no existe o es deficiente tarde o temprano se evidenciarán errores o fraudes que afectaran a la organización es ahí donde el control interno se torna complejo es por esta razón es que su desarrollo e implementación debe estar enfocado cuidadosamente y no tomado a la ligera para dar una solución que resulte superficial para salir del paso como se suele decir popularmente. Pero, nada es infalible siempre existirá un punto vulnerable por más precavido que se procure ser al momento de implementarlo por ello es necesario que exista un control permanente sobre el mismo para detectar posibles debilidades que deban de ser corregidas.

Cabe mencionar que en 1992 posterior al informe COSO se generó un mayor interés por mejorar el manejo de los recursos públicos y privados en vista de incalculables escándalos sobre fraude además de una crisis financiera, siendo así que la importancia del control interno radica en proporcionar una tranquilidad de todos quienes forman parte de una organización (Estupiñan, 2015). El poco o nulo control genera que los errores o fraudes se conviertan en algo común, el control interno que se implemente debe ser plenamente concebido para brindar esa anhelada tranquilidad pese a la carencia de vigilancia de parte de sus autoridades esto es un trabajo en conjunto.

Modelos

Son construcciones mentales que permiten una aproximación a la realidad de un fenómeno, distinguiendo sus características para facilitar su comprensión. El término modelo, en consecuencia, tiene una amplia gama de usos en las ciencias y puede referirse a casi cualquier cosa, desde una maqueta hasta un conjunto de ideas abstractas Achinstein (1967).

COSO I

Se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones.

Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ♠ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ♠ Fiabilidad de la información financiera
- ♠ Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables. Informe COSO (2013).

En concordancia con esta definición, se analiza que:

- Es un proceso
- No constituye un acontecimiento o tarea aislada.
- Se trata de un conjunto de acciones coordinadas para lograr un fin (no es un fin en sí mismo).
- Esta serie de acciones se extiende por todos los niveles y actividades de una organización
- CI es parte de los procesos básicos de planificación, ejecución y supervisión
- No es un elemento añadido a las actividades del ente como algunos autores piensan. No se debe ver como una carga impuesta e inevitable, sino como un proceso entrelazado con el resto de las actividades de la entidad.
- Los CI son más efectivos cuando se incorporan a la infraestructura de una entidad:

- Los CI deben ser incorporados, no añadidos.
- La incorporación de controles influye directamente en la capacidad de conseguir los objetivos que persigue la entidad, además de apoyar las iniciativas de calidad.
- Los controles permiten que las empresas sean más ágiles y competitivas: repercuten en la contención de costos y en los tiempos de repuesta.

Componentes del control interno. Tomado de Informe COSO II (2013)

Ambiente de control

De acuerdo al informe COSOII (2013) “es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización(p.14). El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada. Es el primer componente y la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control, incluyen, la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

Según el informe COSO II, se rige por unos principios ellos son:

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos: se da ejemplo, se establecen estándares de conducta, se evalúan estos estándares y se tratan los desvíos
2. El directorio demuestra independencia de la gerencia y vigila el desarrollo y funcionamiento del control interno.

3. La gerencia establece con la vigilancia del directorio, estructuras, línea de reporte y una apropiada asignación de autoridad y responsabilidad para el logro de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para reclutar, desarrollar y retener personal competente en función de los objetivos, es decir, establecer políticas, evaluar competencias.
5. La organización tiene responsables por las actividades de control interno en función de los objetivos: exige rendición de cuentas, establece medidas de rendimiento, incentivos, recompensas, evalúa las medidas y evalúa el rendimiento y las recompensas.

Evaluación de riesgo

Este constituye el segundo componente, según Gil (2015),

Involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados. Asimismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. Para lo anterior, es indispensable primeramente el establecimiento de objetivos tanto a nivel global como al de las actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean 28 identificados y analizados los factores de riesgos que amenazan su oportuno cumplimiento(p.40).

De acuerdo a lo aquí planteado, el control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes evaluándose la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a los niveles de la organización (internos y externos) como de la actividad. Por ello, toda entidad debe hacer frente

a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse.

Los principios de la evaluación de riesgo según el Informe COSO II

(2013) son los siguientes:

1. La organización define objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados con objetivos operacionales, financieros externos, no financieros e internos.
2. La organización identifica riesgos para el logro de sus objetivos y los analiza como base para determinar cómo deben ser administrados; analiza factores internos y externos.
3. La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.
4. La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente el sistema de control interno: cambios en el modelo de negocio, de liderazgo y en el contexto.

Actividades de control

Las Actividades de Control, según el Informe COSOII (op.cit) “son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas administrativas para mitigar riesgos al logro de objetivos 29 sean llevadas a cabo”(p.46). Las Actividades de Control son realizadas a todos los niveles de la entidad y en varias etapas del proceso de negocio, y sobre el ambiente de tecnología. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Entre las actividades de control según Gómez y Tenesaca (2013), se encuentran las siguientes: revisiones de alto nivel, actividades administrativas, procesamiento de información, controles físicos, indicadores de desempeño, segregación de responsabilidades y políticas y

procedimientos. De ahí que, junto con la valoración de riesgo, la administración debe identificar y poner en ejecución acciones requeridas para manejar el riesgo.

Los principios de las actividades de control según Informe COSOII (2013), son:

1. La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación del riesgo en el logro de los objetivos a nivel aceptable.
2. La organización selecciona y desarrolla actividades sobre la tecnología para soportar el logro de los objetivos: vinculación del uso de la tecnología en los procesos del negocio, adquisición y mantenimiento de tecnología.
3. La organización implementa actividades de control a través de políticas.

Información y comunicación

Según Gómez y Tenesaca (2013), se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Asimismo, exponen que los sistemas informáticos producen informes que contienen información 30 operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones y la información externa de negocios. Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia de que las responsabilidades del control deben tomarse seriamente.

La Comunicación, permite al personal comprender las responsabilidades del Control Interno y su importancia para el logro de

los objetivos. Entre los principios de información y comunicación de acuerdo al Informe COSOII (2013), se observan los siguientes:

1. La organización obtiene, genera y utiliza información relevante y de calidad para soportar el funcionamiento del control interno. La información debe ser accesible, actualizada, suficiente, válida, correcta oportuna y verificable.
2. La organización comunica internamente información, incluidos objetivos y responsabilidades del control interno.
3. La organización comunica a terceros con respecto asuntos que afectan el funcionamiento del control interno.

Supervisión y monitoreo

Los sistemas de control interno, requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. Al respecto expresa Gómez y Tenesaca 31 (2013),” es el proceso que valora la calidad de desempeño del sistema en el tiempo” (p.47).

Los hallazgos son evaluados y las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados. Entre los principios de supervisión y monitoreo de acuerdo al Informe COSOII (2013), se señalan los siguientes:

1. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes de control interno estaban completos y funcionando.
2. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de tomar acciones correctivas, incluida la alta gerencia y el directorio si le corresponde.

Gestión de cobranza

Esta es una actividad en la que se conjuga la ciencia con el arte, y con la que se pretende recuperar el dinero prestado, o el pago de una cosa en buenos términos y sin que exista afectación de la relación comercial con el socio. Al respecto, la organización de Micro Finanzas Acción Internacional (2008, p. 21) señala que:

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

Es por ello que la estructura de un modelo de cobranzas no podría estar totalmente terminado si es que no se cuenta con un procedimiento de control, que regule e impida la desviación de las políticas establecidas, que establezca un sistema de monitoreo del cumplimiento de los acuerdos negociados, que salvaguarde la calidad de la información, pero sobre todo que se constituya en un apoyo en la implementación de estrategias proactivas para evitar los créditos morosos (Pérez Mata, 2012).

Procedimientos

Según Melinkoff,(1990), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral,

por medio del cual se garantiza la disminución de errores".(p. 28). Con respecto al análisis, un procedimiento es una secuencia de pasos repetible y determinista; es decir, una en que siempre se irán obteniendo los mismos conjuntos de valores de salida para los mismos conjuntos de valores de entrada.

Control de cobranza

Según Montaña (1993, Pág. 58), establece que un sistema de cobranza se define como el proceso administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha de vencimiento de las cuales dependen los ingresos para las empresas. Al respecto, se sostiene que básicamente es un control de pagos y cobros a la gestión de tareas administrativas y financieras de una empresa. Esto es básicamente prever, planificar, conciliar, reclamar y proyectar los flujos monetarios de efectivo que tiene una empresa.

Gestión preventiva

Es el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Políticas Contables

Las políticas contables, de acuerdo con las NIIF, son definidas en la NIC 8 como: Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y corrección de errores"... los principios específicos, bases, acuerdos reglas y procedimientos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros". Son los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros.

Negociación

“La negociación debe ser un proceso conjunto en el cual cada uno intenta lograr, a través de la persuasión, más de lo que podría obtener actuando por su propia cuenta” Fisher (2001).

Bases Legales

Las bases legales son leyes, reglamentos y normas necesarias en la investigación, por tanto, la fundamentación legal del presente estudio tiene como finalidad establecer los parámetros legales que deben cumplirse para las estrategias de control interno en la gestión de cobranza en el CLAP de la Colonia parte baja de Guanare.

Según la Constitución Bolivariana de Venezuela en su Artículo 265, establece que La Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas es un medio de participación en el ámbito local de carácter deliberativo, en la que todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a participar por sí mismos, y cuyas decisiones serán de carácter vinculante. En este sentido dicho artículo nos señala que la Asamblea de Ciudadanos es un medio de participación local voluntario en el que todos los ciudadanos tienen derecho a participar de manera independiente y las decisiones son vinculante.

Ley Constitucional del Comité Local de Abastecimiento y Producción, en su artículo 1 establece que “Esta Ley Constitucional tiene por objeto regular la constitución, organización y funcionamiento del Comité Local de Abastecimiento y Producción (CLAP), así como el reconocimiento de la organización de las instancias de agregación y participación y organizaciones de base del Poder Popular, para asegurar la producción, abastecimiento y distribución de los alimentos y productos, a fines de garantizar, la independencia, el bienestar social del Pueblo, la seguridad alimentaria y el desarrollo integral de la Nación”. En otras palabras se puede decir que el

presente artículo tiene por objeto regular la organización y administración de los CLAP, garantizando la independencia y el bienestar social de las personas, seguridad alimentaria y desarrollo integral nacional.

La Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, en su capítulo II del control interno; establece en su artículo 3° que control interno de cada organismo o entidad debe estar organizado en función de los conceptos, normas y principios establecidos legalmente, y que además deben ejecutarse las políticas, métodos y procedimientos a través del uso adecuado de los recursos financieros y humanos bajo la coordinación y control para que se cumplan los objetivos que se hayan planificado durante la gestión, resaltando el resguardo del patrimonio público, ser garante del presupuesto público y velar por la eficiencia de la gestión institucional.

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:

Se refiere al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses.

Dentro de este marco de análisis, cabe acotar, que con la reforma a la Ley Orgánica de Administración Financiera (2007), el sistema de control interno se organiza en esta Ley como un sistema integral e integrado a los procesos, bajo la responsabilidad de las máximas autoridades jerárquicas de los órganos y entes de la Administración Pública y se separan definitivamente las funciones de contabilidad y control Interno, estableciendo en su artículo 132, que 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 la Ley”.

Ley Orgánica de la Administración financiera del Sector Público (2010)

Esta Ley que rige la administración financiera y el sistema de control interno del sector público, en su artículo 132, establece: La Ley de Administración Financiera del Sector Público, es la que rige el sistema de control interno en el sector público y por lo tanto, establece las normas, procedimientos y principios para el manejo de los 37 ingresos y gastos como son: economía, eficiencia y eficacia, además, la y establece la responsabilidad de establecer un sistema de control interno apropiado a los objetivos de la institución, incluyendo el control previo y posterior.

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

Esta Ley dispone en su artículo 35, que: En función al análisis que corresponde a éste artículo se entiende que 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 con el fin de proteger sus recursos, confirmar la exactitud y veracidad de su información contable y administrativa, además señala, que es necesario mantener la eficiencia, economía y calidad como indicadores esenciales de gestión en la institución aplicando las políticas establecidas.

Declaración de Normas de Auditoría N° 4

Realizando una revisión sobre las bases normativas por las cuales se rige la presente investigación, se encuentra también la Declaración de Normas de Auditoría N° 4, en la Federación de Contadores Públicos de Venezuela (2005) la cual en su párrafo tres expresa lo siguiente:

En éste artículo se enuncia la total importancia para el Contador el conocer la manera cómo opera cada funcionario de la empresa, a fin de determinar si cada transacción realizada está apegada a las normas generalmente aceptadas.

Sistema de Variables

En opinión de Arias (2012), la variable “es una característica o cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”. (p.30), en el caso de la presente investigación, las variables en estudio son: Estrategia, control interno y gestión de cobranza en el CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare. Al referirse a la Operacionalización de las variables, Arias (ob. Cit.) expone que: “este tecnicismo se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores.”(p. 62).

A tal efecto, en el siguiente cuadro se describen en detalle las variables, dimensiones e indicadores, para el logro del objetivo general del presente estudio.

Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Proponer un modelo de control interno para optimizar la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, estado Portuguesa.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Estrategias	Son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos. Sema (2000).	Son herramientas que permiten desarrollar los planes estratégicos para el logro de los objetivos. Cedrés (2022).	Tipos	Control interno Objetivos Importancia	1 2 3 y 4
Control interno	Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros.	Son procesos que permiten la fiabilidad de la gestión contable en las organizaciones para el logro de los objetivos establecidos. Cedrés (2022).	Componentes (según COSO I)	-Ambiente de control -Evaluación de riesgo -Actividad de control -Información y comunicación -Monitoreo	5 6 7 8 9
Gestión de Cobranza	Es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones. Pérez Mata, (2012).	Son las acciones efectivas que se emplean para la recuperación de los activos de una manera estratégica, donde no se vea afectada la relación con el cliente. Cedrés (2022).	Procedimientos	-Control de cobranza -Gestión preventiva -Políticas -Negociación.	10-11 12 13 14

Fuente: Cedres (2022)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Toda investigación científica, se asume como un “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado (o el objetivo) de ampliar su conocimiento” (Hernández y Mendoza, 2018: p.4). En consecuencia, se desarrolla en el marco de una metodología específica, ampliamente difundida y profundizada por reconocidos autores, que se han dedicado a la producción teórica de métodos, técnicas y estrategias a las que se atribuye validez procedimental. En este sentido, el presente estudio sigue el plan de trabajo técnico y la forma de abordaje de la problemática estudiada, según el rigor científico que implica la misma, por lo que a continuación se presentan los aspectos que definen la metodología del estudio:

Postura Ontoepistemológica

Basándose en los objetivos que persigue este estudio, la autora definió que su investigación se enmarca en el paradigma positivista, el cual según Hurtado (2010):

Se desarrolla en la perspectiva científica cuantitativa. algunas de sus características son: preferente utilización del método hipotético deductivo, estudio sobre muestras grandes de sujetos seleccionados por métodos de muestreo probabilístico, aplicación de test y medidas objetivas del comportamiento, la consideración del investigador como elemento externo al objeto que se investiga, aplicación de técnicas estadísticas en el análisis de datos, generalización de los resultados, entre otras. (p.57).

Tomando como base las características descritas en el texto anterior, tanto en la recolección como en la interpretación de la información, la investigadora asume un rol no participante y aplica las técnicas e

instrumentos propios de la investigación cuantitativa, para recolectar la información tanto bibliográfica como de las fuentes primarias que representan los miembros que forman parte de la organización CLAP de la Colonia parte Baja Guanare, estado Portuguesa, para luego reflexionar acerca de las características que presenta la aplicación de los procesos de control interno en esa dependencia y hasta qué punto puede influir su funcionamiento, en la gestión de cobranza mediante la implementación del modelo COSO de control interno que optimice la gestión de cobra.

Tipo de Investigación

En correspondencia con el paradigma seleccionado, la investigación es de naturaleza cuantitativa, por cuanto se utilizan métodos de recolección y análisis de datos que conducen a la representación porcentual de respuestas a las interrogantes que conforman el instrumento diseñado para tal efecto. Al respecto, Hernández y Mendoza (ob.cit). Señalan que “El proceso cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias o hipótesis (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población o fenómeno” (p. 12). Por consiguiente, el análisis de cada uno de los indicadores en los que se organizan las dimensiones establecidas para la Operacionalización de las variables, se realiza en base a los valores porcentuales de las tendencias de respuesta que se obtengan mediante el tratamiento estadístico de las respuestas.

Desde la perspectiva de Arias; una investigación descriptiva (2012), “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, Hernández y Mendoza (ob. cit.) añaden que “los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas,

grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (p. 108) Tomando en cuenta estos aspectos, en este estudio se “miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar.” Es por ello que el nivel de la investigación, se considera descriptivo.

En efecto, para lograr la finalidad establecida por la autora en el primer capítulo de la investigación, se estudia cada variable de manera independiente y se caracterizan los aspectos fundamentales que guardan relación con los objetivos específicos, para determinar su grado de incidencia en la problemática en estudio, con el propósito de facilitar su comprensión y delimitación conceptual.

Diseño de Investigación

El diseño de investigación se define en función de los objetivos establecidos en el estudio, por lo cual, siendo esta investigación de nivel descriptivo, su diseño es de campo no experimental, que según Balestrini (2006) “permite establecer una interacción entre los objetivos y la realidad de la situación de campo, observar y recolectar los datos directamente de la realidad, en su situación natural” (p. 132), con el propósito de facilitarle al investigador profundizar en la comprensión de los hallazgos encontrados con la aplicación de instrumentos y hacer una lectura veraz de la realidad objeto de estudio. A este respecto, puede decirse que una investigación es de campo, porque se está tomando información de la realidad y no de un material bibliográfico, se observa el ambiente donde se presume que está el problema y recolectan los datos que permitan establecer el problema existente y las recomendaciones necesarias.

En el mismo orden de ideas, Arias (2012) considera que la investigación de campo “Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente

de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental”. (Pág. 31) Por otro lado, se considera que el presente estudio reúne las características de una investigación explicativa, conforme a lo expuesto por Arias (ob. cit.) al señalar que “la investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto.” (p. 26)

Con respecto a la modalidad del estudio, al considerar los objetivos establecidos en el capítulo I, se determinó que la modalidad es Proyecto factible, definido por Arias (1997), citado por Romero, Brito y Bandrés (2011), como “una propuesta de acción para resolver un problema práctico o resolver una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización” (p. 12). En ese sentido, en esta investigación se propone la aplicación de un modelo de control interno para optimizar la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja Guanare, estado Portuguesa. Por lo tanto la investigación se desarrolla en tres (3) fases: diagnóstico, factibilidad y diseño.

Fase I. Estudio Diagnóstico

Población y Muestra

Población

Conforme a lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2010), autor previamente citado la población es: “un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 24). En consecuencia, conforme a lo expuesto en el Capítulo I, con respecto al planteamiento del problema, la población en este estudio está conformada por los veintidós (22) miembros, estructurado de la siguiente manera: una (1) jefa de comunidad, una (1) vocera de alimentación , una (1) vocera comunicadora,

una (1) fiscal , un representante de la U.V.C.H, un miembro de la F.F.M y 15 jefes que integran el CLAP de Colonia parte baja de Guanare, estado Portuguesa, durante el año 2021.

Muestra

Se toma como base la definición elaborada por Hernández y Mendoza (2018), el cual expresa que la muestra “es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población).” (p. 196), y el criterio de Ary y otros (2004) en cuanto a que “si la población es pequeña y finita no se aplica tratamiento maestra” (p.315), en este estudio se toma como muestra a la totalidad de la población, es decir, a los veintidós (22) miembros que integran el CLAP de Colonia parte baja de Guanare, estado Portuguesa.

Técnica e instrumentos de Recolección de Datos

De acuerdo a los objetivos formulados en esta investigación, se emplean algunos instrumentos y técnicas de recolección de información. Estos se ubican en dos formas esenciales, primero el análisis de contenido documental, el cual se hace ineludible para organizar toda la información que se maneja durante la investigación y establecer los límites de la formulación del problema, en segundo lugar, se emplea la técnica de la encuesta escrita, mediante el uso de un cuestionario, el cual se estructura en base a catorce (14) preguntas de alternativas múltiples: Siempre (S), Algunas Veces (AV) y Nunca (N).

En concordancia a lo escrito anteriormente y, citando a Arias (2012) define la encuesta como “la técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación a un tema particular” (p. 72). Esta puede ser oral, la cual se fundamenta en un interrogatorio cara a cara o por vía telefónica, entre otras, en la que el

encuestador pregunta y el encuestado responde, se realizan preguntas cortas y breves porque su duración es corta, la otra modalidad es la encuesta escrita y se realiza por medio de un cuestionario.

Asimismo, Hernández y Mendoza (ob. cit.) coincidiendo con el criterio de Bourke, Kirby y Doran, 2016, señalan que el cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (p. 260). En otras palabras, el cuestionario traduce los objetivos y las variables de la investigación en preguntas muy específicas, cuidadosamente preparadas, susceptibles a analizarse en relación con el problema.

En este estudio, se utiliza un cuestionario conformado por catorce (14) preguntas policotómicas, las cuales, conforme al siguiente criterio de Corral (2010) “son preguntas cuyas respuestas se dan a través de una escala preestablecida, ya sea elaborada por el investigador, una escala Likert u otra. (p. 158). Las alternativas de respuesta son del tipo de selección simple, descrita según Arias (2012) como: “de selección simple, cuando se ofrecen varias opciones, pero se escoge sólo una” (p. 74). En este caso cada ítem tiene tres alternativas de respuesta (Siempre, Algunas Veces y Nunca), siguiendo el criterio de Hernández y otros, (2014: 238), para determinar la frecuencia con la que ocurre una determinada circunstancia.

Validez y Confiabilidad

Validez

La validez del contenido del instrumento utilizado para la recolección de datos, se realizará mediante el juicio de expertos consultados, para lo cual se determinarán los ítems del cuestionario bajo los supuestos teóricos implícitos en la investigación, se requiere a tres expertos, uno en metodología y los otros dos, expertos en el área contable, para determinar si las dimensiones del instrumento son exhaustivas, seleccionando los ítems bajo una cuidadosa evolución en cuanto a: redacción, contenidos, pertinencia

con los objetivos de la investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.”(2000)

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se prescribe a través del método de consistencia interna Alfa de Cronbach por poseer más de dos alternativas, el cual según Hernández y otros, (ob. cit.), este coeficiente se define como el: “Grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 200). Este Coeficiente genera valores que van entre cero (0) y uno (1), lo que indica que a medida que el valor se vaya acercando cada vez más a uno (1), el instrumento tiene mayor confiabilidad.

La fórmula del Alfa de Cronbach es

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

Donde:

- a: es el coeficiente Alfa de Cronbach
- k: es el número de ítems del instrumento
- si²: es la varianza de cada ítem
- st²: es la varianza del instrumento

A tal efecto, se aplicó una prueba piloto a 8 miembros de la junta comunal de la colonia parte Baja de Guanare, por considerarse que estas personas con la realidad del estudio, al manejar información relacionada directamente con el funcionamiento del CLAP. Al realizar los cálculos correspondientes se obtuvo un coeficiente 0,98 por lo tanto el instrumento se considera altamente confiable para recolectar la información deseada en el estudio, conforme, a los objetivos propuestos en el capítulo I,

Descripción del procedimiento de recolección de información

Una vez validado el instrumento seleccionado, se procedió a aplicarlo a los sujetos que conforman la muestra en estudio. Es importante destacar que, siguiendo las recomendaciones de la UNELLEZ, en el contexto actual, la aplicación del instrumento se realizó de manera presencial, siguiendo los protocolos de bioseguridad, utilizando para ello el lugar donde como organización hacen vida activa.

A este respecto, de acuerdo a lo expuesto por González (2002), la etapa de análisis de datos, consiste en “descomponer el todo en sus partes, en recomponerlas, trascender su significado y observar a través de las técnicas y decidir si los resultados esperados se corresponden con los resultados obtenidos” (pág. 105). Los datos se tabularon manualmente y se presentan en cuadros estadísticos, graficados a su vez a través de Diagramas de barras. Una vez graficados los datos, se procedió al análisis porcentual de los indicadores, y a la síntesis e interpretación de los mismos, confrontando las tendencias de respuestas obtenidas, con la teoría citada en el Marco teórico de la investigación.

A partir de tales análisis, se procedió a elaborar las conclusiones del diagnóstico, insumo del cual se derivan las actividades incluidas en el plan de adiestramiento para el control interno de la Gestión de Cobranza, en el establecimiento objeto de estudio, siguiendo el esquema motivación, capacitación, adiestramiento y evaluación, es decir, señalando en cada uno de estos momentos de la propuesta las actividades que servirán para alcanzar el objetivo fundamental del trabajo de investigación, que no es otro que Proponer un modelo de control interno para optimizar la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare, Estado Portuguesa. Para su definitiva consolidación en la prestación de sus servicios a la comunidad en la que se encuentra inserta.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

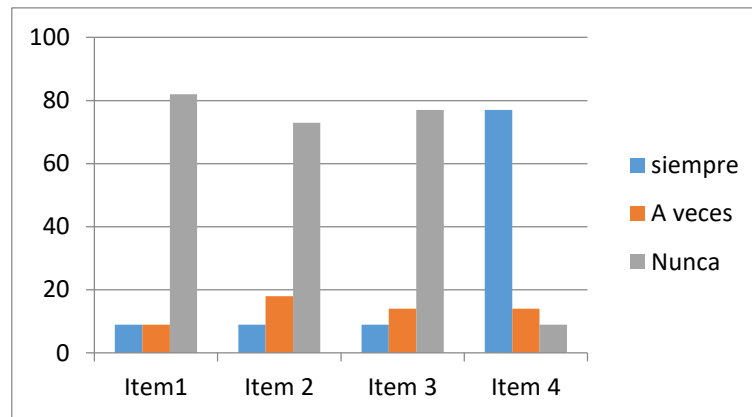
En este capítulo se analizan e interpretan los resultados obtenidos. En este sentido Hevia (2014), señala que “se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos, donde se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuestas a las interrogantes de la investigación”. (p. 46). Aquí se realiza la codificación y tabulación necesaria para comprender la situación que se estudia Proponer un modelo de control interno para optimizar la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, del municipio Guanare, Estado Portuguesa”. En esta fase se aplicó el cuestionario elaborado para la recolección de los datos directamente de la fuente primaria para evidenciar las necesidades existentes. Por tal razón, a partir de la distribución de frecuencia porcentual de los datos, se define su proyección en cuadros y gráficos.

Tabla 2

Variable: Estrategias. Dimensión: Tipos.Indicadores: Control interno, Objetivos e Importancia.

Ítems	S	F%	AV	F%	N	F%	Total	F%
1	2	9	2	9	18	82	22	100
2	2	9	4	18	16	73	22	100
3	2	9	3	14	17	77	22	100
4	17	77	3	14	2	9	22	100

Fuente: Cedres 2022



Fuente: Cedres 2022

Figura 1

Dimensión: Control interno. Indicadores: Control interno, Objetivos e Importancia.

En lo que respecta al ítem 1, ¿EL CLAP de la colonia parte baja realiza control interno para la Gestión de cobranza bajo las políticas contables? el 82% de los encuestados afirma que nunca lo hace, mientras que el 9 % señala que lo hace algunas veces y un 9 % responde que siempre lo hace. Esta tendencia de respuestas permite confirmar su inferencia inicial en cuanto a que en esta organización, no se realiza un adecuado control interno. A este respecto, conviene citar lo expuesto por Villegas y Pico (2015), al señalar que “El control interno se define como cualquier acción formada por la gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas sean cumplidos.” (pág. 87).

En lo correspondiente al ítem 2, ¿Los integrantes del CLAP de la Colonia parte baja cumplen con las actividades asignadas de acuerdo a los objetivos establecidos para el control interno?, el 73 % de la muestra señaló que nunca se cumplen, mientras que el 18% señaló que se hace algunas veces y solo el 9 % restante señaló que esto siempre sucede. De estas

respuestas puede inferirse que la referida organización carece de objetivos claros en cuanto a la aplicación de control interno, su propósito y su importancia. De manera similar a lo ocurrido con los ítems anteriores, en el N° 3, ¿EL CLAP de la colonia parte baja conoce la importancia de llevar un adecuado control de los interno? El 77% de la muestra admite que Nunca se conoce tal cosa, mientras que un 14 % de la muestra dice que Algunas Veces se conoce y el 9 % restante señala que Siempre se conoce este aspecto. En líneas generales es evidente, que no poseen conocimiento sobre el tema, lo que trae a colación lo indicado por los citados Villegas y Pico (2015), al afirmar que “La gerencia establece el control interno a través de la planeación, organización, dirección, ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas sean logradas” (pág. 87).

Con referencia al ítem N° 4, ¿Considera usted que es importante ejecutar de manera permanente el control interno para realizar una adecuada Gestión de cobranza? el 77 % de la muestra afirma que siempre lo considera importante, mientras que el 14 % dice que esto sucede algunas veces y un 9% restante no lo considera importante. Estas tendencias de respuesta coinciden con lo expuesto por (Lozano y Tenorio, 2015) que afirman que para la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un Sistema de Control Interno se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros. Por lo que se considera que todas las empresas deben tener un adecuado control interno, debido a que gracias a su correcta gestión también se puede evaluar la calidad de la tarea administrativa de la organización.

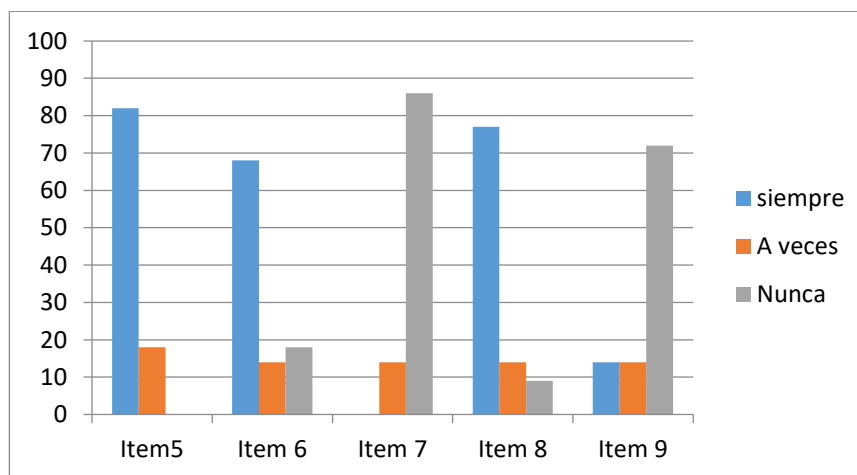
Tabla 3

Variable: Control interno. Dimensión: Componentes (según COSO I).

Indicadores. Ambiente de control. Evaluación de riesgo. Actividad de control. Información y comunicación. Monitoreo.

Ítems	S	F%	AV	F%	N	F%	Total	F%
5	18	82	4	18	0	0	22	100
6	15	68	3	14	4	18	22	100
7	0	0	3	14	19	86	22	100
8	17	77	3	14	2	9	22	100
9	3	14	3	14	16	72	22	100

Fuente: Cedres 2022



Fuente: Cedres 2022

Figura 2

Dimensión: Componentes (según COSO I). Indicadores. Ambiente de control. Evaluación de riesgo. Actividad de control. Información y comunicación. Monitoreo.

En lo que respecta al ítem N° 5, ¿Considera usted necesario mantener un ambiente de control interno dentro de la organización? 82 % de los encuestados afirma que siempre es necesario mantener el control interno, mientras que el 18 % restante señala que esto sucede algunas veces. De allí, la importancia de destacar Según (COSO II Y III, 2013) que el ambiente de control consiste en el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el control interno a través de la organización. De manera análoga, en el ítem 6 ¿Usted como organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos? , el gráfico revela que el 68 % de la muestra admite que siempre existe la posibilidad, mientras que el 14% señala que Algunas Veces sucede el fraude en la evaluación de riesgos, finalmente el 18 % restante afirma que nunca existe la posibilidad de fraude. En tal sentido, La realidad actual de las organizaciones requiere procesos ágiles y seguros, a través de controles que identifiquen claramente sus objetivos y aseguren que las posibles interferencias sean prevenidas (Días dos Santos, 2008). Los riesgos afectan la capacidad de una entidad de perdurar en el tiempo, competir exitosamente en el medio, mantener su imagen pública y la calidad de sus productos.

En lo concerniente al ítem 7 ¿EL CLAP de la colonia parte baja realiza actividades de control interno de forma permanente?, el 86 % de los encuestados admite que Nunca se realiza este control, y un 14 % restantes afirma que se ejecuta algunas veces. Es pertinente destacar lo de Lozano y Tenorio, 2015). que afirman que para la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un Sistema de Control Interno se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros .

Por su parte, en el ítem 8 ¿Cree usted que es necesario bajar información y comunicación de forma permanente sobre el control interno en la organización? la muestra asevera en un 77% que siempre es necesario mantenerse actualizados en lo referente a control interno, el 14 % indica que algunas veces esto se realiza y el 9 % restante opina que esto nunca se lleva a cabo. En lo concerniente al ítem 9 ¿Considera necesario la realización de monitoreo periódico dentro de la organización?, el 72% de los encuestados admite que esto nunca se hace, mientras que el 14 %, afirma que se hace algunas veces y el 14% restante considera que siempre se lleva a cabo. De manera que, Las actividades de monitoreo permanente, que usan información tanto directa como indirecta, son desarrollados en las actividades operativas normales y se repiten en la organización. Incluyen la dirección regular y las actividades de control interno. En tal sentido, supervisión y el monitoreo son herramientas de política que hacen parte del ambiente de las organizaciones. Ambos presentan un enfoque de mejora continua que a través de la evaluación, monitoreo y supervisión se encargan de la eficacia y eficiencia del Control Interno a partir del seguimiento; la supervisión identifica si las acciones realizadas en cada nivel del proceso llevan hacia otros niveles; mientras que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas directamente por diferentes estructuras de dirección dentro de la organización previniendo hechos que generen pérdidas o actividades costosas. (Vega y Nieves, 2016).

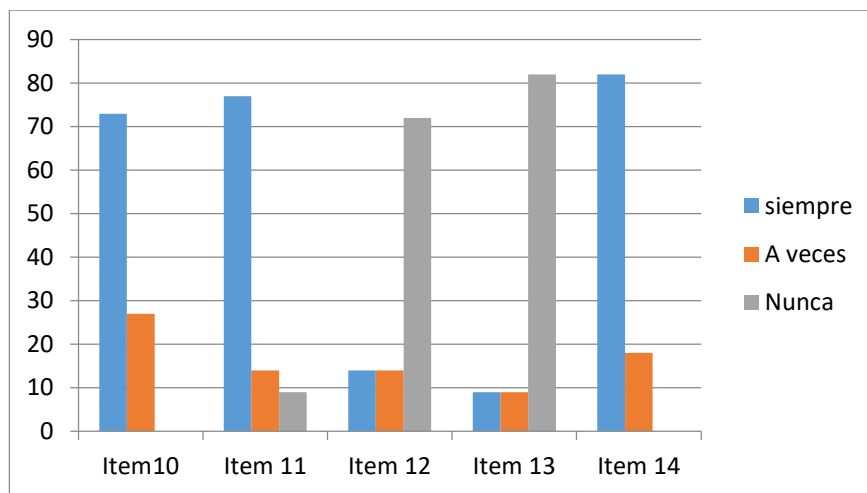
Tabla 4

Variable: Gestión de Cobranza. Dimensión: Procedimientos: Control de cobranza. Gestión preventiva. Políticas Negociación.

Ítems	S	F%	AV	F%	N	F%	Total	F%
10	16	73	6	27	0	0	22	100

11	17	77	3	14	2	9	22	100
12	3	14	3	14	16	72	22	100
13	2	9	2	9	18	82	22	100
14	18	82	4	18	0	0	22	100

Fuente: Cedres 2022



Fuente: Cedres 2022

Figura 3

Dimensión: Procedimientos: Control de cobranza. Gestión preventiva. Políticas. Negociación.

En lo concerniente al ítem 10 ¿La organización realiza con eficiencia la gestión de cobranza como actividad administrativa periódica?, el 73 % de los encuestados admite que siempre se hace de manera periódica, mientras que el 27 % restante señala que solo se hace algunas veces. En tal sentido, La coyuntura actual impone retos adicionales a las empresas en su proceso de cobranza. Hoy más que nunca deben considerar la realidad de quienes les adeudan para alcanzar acuerdos de pago que resulten efectivos para ambas partes y así conseguir el fin último: mejorar su liquidez. Es por esto que Parrales (2013) señala que la gestión de cobranza es el conjunto de

acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuadas hacia los clientes, para lograr la recuperación de los créditos, para ofrecerles alternativas de soluciones optimas para cada caso. De allí, la importancia de llevar una adecuada gestión de cobranza dentro de la organización. De igual manera en lo referente al ítem 11 ¿Cuando la organización ejecuta la gestión de cobranza toma en cuenta la realidad de la comunidad? el 77 % de la muestra asevera que siempre se hace correctamente, el 14 % indica que se hace algunas veces y el 9 % restante opina que esto nunca se hace de forma correcta. En lo concerniente a estas tendencias de respuesta, la gestión de cobranzas , según Parrales (2013), es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuada hacia los clientes, importante mantener contacto y comunicación para ofrecer alternativas de soluciones en cada caso.

Por su parte, en el ítem 12 ¿Al momento de llevar a cabo la actividad de cobranza la organización adopta gestiones preventivas a fin de lograr con éxito el objetivo propuesto?, el 72 % de la muestra asevera que nunca lo hace, mientras que el 14 % indica que lo hace algunas veces y el 14 % restante afirma que siempre se toman medidas. En este sentido, La gestión preventiva de las empresas se encuentra en constante cambio y adaptación, producto de las técnicas y elementos legales asociados a las demandas naturales del cuerpo laboral. De esta manera, se hace necesario adecuar las herramientas a nivel profesional para dar fuerza, pertinencia y aplicabilidad a la ejecución de estos procedimientos de cobranzas en la organización objeto de estudio.

Por su parte, en el ítem 13 ¿Como CLAP conocen lo relacionado a Políticas Contables para el control interno en una organización?, el 82 % de la muestra asevera que nunca han tenido conocimiento sobre políticas contables, mientras que el 9 % indica que algunas veces manejan es tipo de conocimiento y el 9 % restante manifiesta que siempre tienen conocimiento pertinente. En relación a las respuestas dadas, se puede afirmar que existe

el desconocimiento sobre políticas contables, siendo estos los principios, bases, acuerdos y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros .Normas Internacionales de Contabilidad 8 (2012). Por su parte Estupiñan (2012), expresa que una entidad cambiara una política contable, solo si el cambio es requerido por una norma. Finalmente, en el ítem 14 ¿Consideras necesario el proceso de negociación dentro de la organización?, el 82 % de la muestra asevera que esto siempre ocurre, mientras que el 18 % restante indica que esto ocurre algunas veces. Con relación a este aspecto, se observa que si se lleva a cabo el proceso de negociación. En tal sentido, La negociación debe ser un proceso conjunto en el cual cada uno intenta lograr, a través de la persuasión, más de lo que podría obtener actuando por su propia cuenta” Fisher (2001).

Conclusiones del Diagnóstico

Al analizar los resultados obtenidos con respecto a la variable Estrategia, las tendencias de respuesta obtenidas en los cuatros primeros ítems, permiten a la investigadora confirmar sus inferencias iniciales en cuanto a que el CLAP de la Colonia parte baja, Guanare, Estado Portuguesa, carece de objetivos claramente definidos en función del fortalecimiento del control interno, aun cuando la mayoría de sus integrantes reconoce la importancia de este tipo de control, toda vez que las funciones que realizan dentro de esta organización dependen directamente de la información que manejen para el momento .

Respecto a la variable Control Interno en la Organización, las respuestas obtenidas en los ítems 5 ,6,7,8 y 9 permiten evidenciar que en esta organización no se realiza este tipo de control, motivado al poco conocimiento que como grupo organizado poseen, las tareas que desempeñan sus miembros, rara vez se corresponden con la consolidación de los objetivos organizacionales referidos al control interno, lo que pudiera

indicar que, hasta la fecha, el CLAP de la Colonia parte baja de Guanare Estado Portuguesa, no ha sido informado acerca de la responsabilidad que tiene para esa dependencia establecer los lineamientos operativos necesarios para mantener el control interno, de forma óptima y por ende mejorar su actuación como organización dentro de la comunidad donde hace vida activa.

Por último, en cuanto a la variable Gestión de Cobranza, los resultados obtenidos en los ítems 7 al 14, se logro constatar que los integrantes del CLAP requieren que se le ofrezca una herramienta para hacer frente a la problemática suscitada con respecto a la consolidación de la gestión de cobranza y el manejo con lo relacionado con esta actividad , considerando como prioritario solucionar esta situación puesto que limita de manera significativa el proceso de control interno en la organización objeto de estudio, por lo cual requiere de la implementación de estrategias que permitan mejorar la gestión de cobranza del beneficio de la bolsa de comida a través del control interno.

Fase II. Estudio de Factibilidad

Para realizar la factibilidad de la propuesta, es importante determinar una serie de aspectos para considerar la posibilidad de aplicación, por ello Ramírez (2012), señala que representa “la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados” (p. 98). Aquí se analizan los criterios relacionados con el estudio de mercado, económico y pedagógico para razonar respecto a los eventos a desarrollar. En lo concerniente al aspecto metodológico, se considera que la presente propuesta es factible, porque se ajusta a lo expuesto en los siguientes requisitos:

Estudio Técnico

Son las acciones formativas basadas en políticas contables, para la optimización de la Gestión de Cobranza y control interno del CLAP de la Colonia parte baja, Guanare Portuguesa, tienen como fundamento los resultados obtenidos del diagnóstico, en los que se demuestra la importancia de tales funciones administrativas para la organización objeto de estudio.

Localización y Espacio Físico

Estas acciones formativas se ejecutaran en la Colonia parte Baja de Guanare Estado Portuguesa, específicamente en mi casa puesto que esta organización CLAP no cuenta con una estructura física donde se realicen las actividades relacionadas con su entidad.

Conclusiones del Estudio Técnico

Se determinó que esta organización requiere de estos conocimientos contables para que la ejecución de sus procesos y las acciones ejecutadas por cada uno de sus miembros estén basadas en normativas formales y legales, además se observó que ellos están en la mejor disposición de recibir dicha formación.

Estudio Financiero

Una vez precisado el capital financiero que se empleará para cubrir la totalidad del costo de la propuesta, se precisa que la misma no causará gastos económicos exorbitantes para la organización, por lo cual es evidente la factibilidad financiera. De igual forma, a partir del estudio financiero queda demostrado que la investigación es viable, puesto que el diseño genera bajos costos económicos y grandes beneficios al grupo objeto de estudio.

Tabla 5
Análisis de Costo

Recursos	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Materiales	Hojas de papel bond	10	1,6	16,00
	Lápices	2cajs	12,00	24,00
	Fotocopias	80	1,00	80,00
	Impresiones	10	2,00	20,00
	Total Materiales			140,00
Humanos	Facilitador	02	colaboradores	
	Total Humano			
Refrigerio	Café	½	20,00	10,00
	Vasos	1 paquete	7,00	7,00
	Azúcar	1	5,00	5,00
	Pan	20	0.55	11,00
	Queso blanco	½	24,00	12,00
	Agua	1 botellón	8,00	8,00
	Total Refrigerio			53,00
Audiovisual	Video beam		Colaboración	
	Total Audiovisual			
Total Aproximado				193,00

Fuente: Cedres 2022.

Tabla 6
Profesional a Contratar

Características del Recurso	Costo
Lcda. en Contaduría Publica	Colaboración

Fuente: Cedres 2022.

Conclusiones del Estudio Financiero

Como fuente de financiamiento, para la puesta en marcha de la propuesta presentada en la investigación, se sugiere los siguientes aportes: el equipo computarizado, video beam se solicitará la colaboración de la persona responsable de la investigación. Con relación al financiamiento de

los costos relativos al refrigerio, se solicitará a la colaboración de los integrantes de la localidad, mientras que el gasto de los facilitadores será gestionado a través de la colaboración de terceras personas.

CAPÍTULO V

FASE III

DISEÑO DE LA PROPUESTA

(Estrategias para mejorar la gestión de cobranza del CLAP de la colonia parte baja, Guanare, estado Portuguesa).

Presentación

A través de esta investigación, se plantea una propuesta originada del análisis de los resultados obtenidos, mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos, que se basa en diseñar estrategias para de control interno en la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte baja, Guanare, estado Portuguesa. Con este diseño se pretende optimizar el sistema de Cobranzas, para de esta forma eliminar el margen de riesgo y lograr las metas establecidas por la organización, mediante la aplicación de las normas de control interno adecuadas. Dichas estrategias, permitirán controlar los procesos y lograr los objetivos propuestos, además ofrecer a la empresa una serie de alternativas de control interno y permitirá mejorar el proceso utilizado para las cuentas por cobrar, con el fin de que las mismas alcancen las metas u objetivos preestablecidos.

. De acuerdo a la encuesta realizada y la observación directa, se detectó que en el área de cobranza actualmente no existe una gestión de cobro establecida que logre obtener el pago de las bolsas CLAP dentro del lapso correspondiente. También se pudo percibir que no se tienen claras las políticas de cobranza tanto en la organización como por parte de los habitantes de la Colonia.

Justificación de la Propuesta

La implementación de la presente propuesta, facilitará la promoción del control interno como estrategia enmarcada en procedimientos, técnicas y recursos para la mejora de la gestión de cobranza del CLAP de la colonia parte baja, Guanare, Estado Portuguesa., de igual manera facilitará los procesos de gestión propias de esta organización Con ello se beneficiará al personal que conforma la organización CLAP así como también a la cartera de beneficiarios en cuanto a los tramites de gestión a corto, mediano plazo.

Desde el punto de vista organizacional, las acciones formativas propuestas permitirán a la organización CLAP de la Colonia parte Baja de Guanare, la optimización del control interno como estrategia para mejorar la gestión de cobranza que se requiere en esta entidad. Según Cedres (2022), el control interno “Son procesos que permiten la fiabilidad de la gestión contable en las organizaciones para el logro de los objetivos establecidos. (s/n)

En la presente investigación se abordan teorías y aspectos de interés sustentados con diferentes autores, a fin de brindar sus aportes, así como el desarrollo de los tópicos en estudio. Es importante señalar que los autores consultados, fundamentan la importancia y la relevancia de implementar estrategias de control interno para la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte Baja, Guanare.

Fundamentación Teórica de la Propuesta

La propuesta presentada, se fundamenta en las bases teóricas actuales, recopiladas luego de realizar la revisión bibliografía y documental, orientada hacia la optimización del sistema de cobranzas utilizados en la organización objeto de estudio. En tal sentido, la mayor relevancia se establece en relación con el control interno de las actividades que generan el capital de trabajo, necesario para que esta se mantenga en marcha

ininterrumpidamente y lograr de esta forma cumplir con las metas establecidas por ella. Tal como mantenerse activa y competitiva dentro de la comunidad en la cual se desenvuelve. La propuesta tiene como intención aportar soluciones a los problemas detectados en los procesos del control interno y todo lo relativo a la gestión de cobranza. De manera que La descripción de la propuesta, se efectuó considerando los aspectos operacionales que desde las perspectivas administrativas y gerenciales deben realizarse para lograr la efectividad en el proceso. En tal sentido, la presente propuesta que lleva por título, Estrategias para mejorar la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte baja, Guanare, Estado Portuguesa. Se fundamenta en los aportes teóricos que conceptualizan al estudio.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General:

Promover el control interno como estrategia enmarcada en procedimientos, técnicas y recursos para la mejora de la gestión de cobranza del CLAP de la colonia parte baja, Guanare, Estado Portuguesa.

Objetivos Específicos

- Ofrecer información y comunicación a los miembros del CLAP, de la Colonia parte baja, Guanare, Estado Portuguesa sobre las estrategias para mejorar la gestión de cobranza, en cuanto a la importancia y ventajas del control interno.
- Capacitar a los miembros del CLAP, de la Colonia parte baja, Guanare, Estado Portuguesa, en un proceso de inducción para la aplicación efectiva de las estrategias sobre control interno y el proceso de la gestión de cobranza.

Estructura de la Propuesta

Las estrategias para mejorar la gestión de cobranza dirigidas al CLAP de la colonia parte baja, Guanare, estado Portuguesa, para el fortalecimiento del control interno dentro de la organización objeto de estudio, se estructura en dos fases importantes, siendo estas las que se describen a continuación:

- Fase I: ofrecer información sobre lo relacionado al control interno, a través de un esquema sistematizado de actividades.
- Fase II: Proceso de inducción para la aplicación de las estrategias diseñadas, con la ejecución de dos (02) talleres de modalidad teórico-práctica de seis (06) horas de duración cada uno, para un total de doce (12) horas de taller, centrados en el abordaje de aspectos necesarios para hacer eficiente la actuación de los integrantes del CLAP mencionado, en el tratamiento de las situaciones que se presentan al momento de desarrollar actividades administrativa.

Titulo

Estrategias para mejorar la gestión de cobranza del CLAP de la colonia parte baja, Guanare, estado Portuguesa



AUTORA: Adriana Cedrés CI: 19187129

Guanare, Mayo 2022

Tabla 7. Acciones teórico prácticas para el control interno

Objetivo Específico	Contenido	Estrategias Metodológicas	Actividades	Recursos	Tiempo de Ejecución
Ofrecer información y comunicación a los miembros del CLAP, de la Colonia parte baja, Guanare, Estado Portuguesa sobre las estrategias para mejorar la gestión de cobranza en cuanto a la importancia y ventajas del control interno.	<ul style="list-style-type: none"> -Control interno .Componentes del sistema de control interno -Ambiente de control interno -Evaluación de riesgos -Actividades de control -Información y comunicación -Supervisión o monitoreo 	<p>Taller:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definición -Objetivos -Finalidad -Importancia y elementos. -Discusión socializada <p>Socialización:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Análisis e Interpretación 	<ul style="list-style-type: none"> -Palabras de bienvenida a la jornada formativa. -Dinámica grupal de apertura. -Exposición del facilitador en cuanto a la importancia y los .Componentes del control interno. -Organización de grupos de trabajo para analizar material referente al control interno. -formulación de estrategias -Socialización de los aportes y conclusiones en cuanto a la temática desarrollada. -Ciclo de preguntas y respuestas sobre inquietudes y dudas de los participantes. -Refrigerio -Cierre por parte de la investigadora. 	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Facilitador -Investigadora -Integrantes del CLAP <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Páginas blancas -Lápices -Video beam -Fotocopias -Carpetas -Papel bond -Marcadores -Refrigerio 	6 horas

Tabla 8. Acciones teórico prácticas para el proceso de inducción sobre las estrategias de control interno.

Objetivo Específico	Contenido	Estrategias Metodológicas	Actividades	Recursos	Tiempo de Ejecución
<p>Capacitar a los miembros del CLAP, de la colonia parte baja, Guanare, Estado Portuguesa, en un proceso de inducción para la aplicación efectiva de las estrategias sobre control interno y el proceso de la gestión de cobranza.</p>	<p>-Fomentar la cooperación mutua.</p> <p>-Registro Anecdótico.</p> <p>-Seguimiento Permanente.</p> <p>-Proporcionar opciones de pago.</p> <p>-Cartelera informativa.</p>	<p>Taller:</p> <p>-Sobre las Estrategias</p> <p>-Discusión Socializada</p> <p>Socialización:</p> <p>-Formulación de las preguntas.</p> <p>-Aportes y conclusiones sobre el tema.</p>	<p>-Palabras de bienvenida a la jornada formativa.</p> <p>-Exposición del facilitador en cuanto a tipos de Estrategias.</p> <p>-Organización de grupos de trabajo para analizar material referente a los tipos de estrategias para su aplicación.</p> <p>-Ciclo de preguntas y respuestas en cuanto a las inquietudes.</p> <p>-Socialización de los aportes y conclusiones grupales en cuanto a la temática en estudio.</p> <p>-Refrigerio</p> <p>-Cierre por parte de la investigadora.</p>	<p>Humanos:</p> <p>-Facilitador</p> <p>-Investigadora</p> <p>-Integrantes del CLAP.</p> <p>Materiales:</p> <p>-Páginas blancas</p> <p>-Lápices</p> <p>-Video beam</p> <p>-Fotocopias</p> <p>-Carpetas</p> <p>-Papel bond</p> <p>-Marcadores</p> <p>-Refrigerio</p>	<p>6 horas</p>

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la investigación y de los objetivos que se plantearon en el estudio, se presentan las siguientes conclusiones:

En lo que concierne al primer objetivo, los resultados obtenidos permitieron evidenciar que las estrategias para mejorar la gestión de cobranza dirigidas al CLAP de la colonia parte baja, Guanare, Estado Portuguesa, para el fortalecimiento del control interno dentro de la organización objeto de estudio, carece de objetivos claramente definidos en función del control interno, razón por la cual, los directivos de la referida organización y demás integrantes, no llevan un registro de las actividades que realizan, sin contar con los conocimientos necesarios sobre lo que a políticas contables se refiere, adecuados para el cobro, la recepción y almacenamiento y entrega de las bolsas de alimentos como parte de las actividades administrativas que realizan en su momento.

Con respecto al segundo objetivo del estudio, el análisis técnico, operativo y financiero de factibilidad realizado, permite asegurar que las acciones formativas diseñadas en la propuesta son viables y los costos determinados pueden ser cubiertos sin ninguna dificultad tanto por gestión propia de la investigadora, como por la colaboración de los mismos integrantes de la organización objeto de estudio.

En cuanto al tercer y último objetivo, los resultados obtenidos tanto en el diagnóstico como en el estudio de factibilidad, llevaron a diseñar un plan de acción sobre Estrategias para mejorar la gestión de cobranza del CLAP de la Colonia parte baja, Guanare, Estado Portuguesa, enmarcado en las políticas contables, con la finalidad de optimizar el proceso.

Recomendaciones

Partiendo de las consideraciones anteriores, se estima conveniente:

-Por ello se propone dar continuidad al plan de acción para optimizar la gestión de cobranza del CLAP y mejorar control interno de las actividades dentro de la organización.

-Presentar a la Comunidad de la Colonia parte baja, Guanare Estado Portuguesa, los resultados del diagnóstico realizado en el CLAP , al igual que las diversas implicaciones negativas que tiene la carencia de un control interno en la citada entidad, para la consolidación de las actividades administrativas de esta organización, en lo que a gestión de cobranza se refiere.

-Promover la formación constante de los miembros del CLAP, de la colonia parte baja, Guanare, Estado Portuguesa, en materia contable y administrativa, como base para realizar una mejor labor dentro de su organización.

-Presentar la propuesta a la Dirección Regional del CLAP de manera que sea solicitada su implementación en el menor tiempo posible.

- Proponer la propuesta como marco referencial para la realización de nuevas investigaciones tanto en el ámbito de la contabilidad como de la administración de empresas en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (7^{ma}Edic.) Caracas: Epísteme.
- Ary, D., Jacobs, L. y Razavieh, A. (2004). *Introducción a la Investigación Pedagógica*. 6ta Edición. México: Interamericana.
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación*. 4ta edición. Caracas: BL Consultores y asociados.
- Berrocal, F (2016) *Análisis comparativo de tres métodos de valoración de puestos de trabajo*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/38833/1/T37653.pdf> [Consulta: enero 17, 2021]
- Catacora, F. (2011) *Contabilidad la base para las decisiones gerenciales*. Caracas: McGraw-Hill Interamericana de Venezuela
- García, L., Orozco, J., y Santamaría, M. (2018) *Estrategias de control interno del inventario de mercancía en Pinturas Negro Primero C.A., Guasdalito estado Apure*. Trabajo de Grado. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Venezuela.
- Gestión Empresarial. Sistema de Inventarios. Venezuela. [Blog en línea]. En https://actiweb.one/produccion-administrativa/sistema_de_inventario.html [Consulta: Junio 03, 2021].
- Gil, A. (2009). *Inventarios*. (P. E. Central, Ed.) El Cid Editor-apuntes. Recuperado el 12 de junio de 2019, de 79. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/reader.action?docID=3181325&query=inventarios>. [Consulta: febrero 5, 2021]
- González, A. (2002). *El Método de la Investigación Científica*. Caracas: Contexto Editores.
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 7ma Edición, Reimpresión 2014. México: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education, 714 p
- Hidalgo, G. y Betancourt, N. (2013) *Control interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital C.A., (PC ACTUAL), ubicada en Valencia estado Carabobo*. Trabajo de Grado. Universidad José Antonio Páez. Valencia, Venezuela.
- Hurtado, J. (2010). *El Proyecto de Investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación*. Séptima edición. Caracas: Quirón "

- Medina, G. (2013) *Procedimiento para el control interno del manejo del inventario en el departamento de costos de la empresa Dupont Performing Coatings de Venezuela, C.A.* Trabajo de Grado. Universidad José Antonio Páez. Valencia, Venezuela.
- Menou MJ. Measuring the impact of information on development. Ottawa: International Development Research Centre; 2004.
- Norma Internacional de Contabilidad N° 2 [NIC 2] Inventarios (2005) Disponible: https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/vigentes/nic/2_NIC.pdf. [Consulta: febrero 5, 2021]
- Pérez, E. (2010) *Diseño de un sistema de control interno en el área de inventarios de una empresa que se dedica a la venta de maquinaria, repuestos y materia prima para la industria alimenticia.* Trabajo de Grado. Universidad de San Carlos de Guatemala. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3617.pdf [Consulta: enero 13, 2021]
- Romero, J., Brito, J., y Bandres, A (2011) *El Proyecto Factible como propuesta de un modelo pedagógico.* Centro Educativo Formación, Actualización y Capacitación (CEFAC) Publicación electrónica. Disponible: <https://es.calameo.com/books/000844953594bbbc584e1> [Consulta: Noviembre 23, 2020]
- Tamayo, M (2012) *El proceso de la investigación científica.* 3era Edición. Caracas: Limusa
- Vargas, E. de. (2007) *La situación de enseñanza y aprendizaje como sistema de actividad: el alumno, el espacio de interacción y el profesor.* Revista Iberoamericana de Educación, (ISSN: 1681-5653). Disponible en: <https://rieoei.org/historico/deloslectores/1306Vargas.pdf> [Consulta: Noviembre 23, 2020]
- Venezuela (1955) Código de Comercio. *Gaceta Oficial extraordinaria N°475, del 21 de diciembre.*
- Venezuela (1970) Ley de Universidades. *Gaceta Oficial No. 1429, Extraordinario, del 8 de septiembre.*
- Venezuela (1999) Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.908(Extraordinario) ,19 de febrero.*
- Villalba, A. (2019) *Gestión de inventarios en la empresa “Tiendas Industriales Comerciales Ticsa” del cantón Pelileo*. Trabajo de Grado. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

ANEXOS

ANEXO A. CUESTIONARIO

Nº	ITEMS	CATEGORÍA		
		Siempre	Algunas Veces	Nunca
1	¿Cómo fue el desarrollo de la propuesta, en cuanto a las expectativas previstas por la organización?			
2	¿Los integrantes del CLAP de la colonia parte baja cumplen con las actividades asignadas de acuerdo a los objetivos establecidos para el control interno de inventarios?			
3	¿EL CLAP de la colonia parte baja conoce la importancia de llevar un adecuado control de los inventarios?			
4	¿Considera usted que es importante ejecutar de manera permanente el control de los inventarios para realizar una adecuada Gestión de cobranza?			
5	¿Considera usted necesario mantener un ambiente de control dentro de la organización?			
6	¿Usted como organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos?			
7	¿EL CLAP de la colonia parte baja realiza actividades de control de forma permanente?			
8	¿Cree usted que es necesario bajar información y comunicación de forma permanente sobre el control interno en la organización?			
9	¿Considera necesario la realización de monitoreo periódico dentro de la organización?			
10	¿La organización realiza con eficiencia la gestión de cobranza como actividad administrativa periódica?			
11	¿Cuando la organización ejecuta la gestión de cobranza toma en cuenta la realidad de la comunidad ?			
12	¿Al momento de llevar a cabo la actividad de cobranza la organización adopta gestiones preventivas a fin de lograr con éxito el objetivo propuesto?			
13	¿Como CLAP conocen lo relacionado a Políticas Contables para el control interno en una organización?			
14	¿Consideras necesario el proceso de negociacion dentro de la organización?			

Leyenda: S: Siempre

AV: Algunas Veces

N: Nunca

ANEXO B. FORMATO DE VALIDACION

HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: Morclvis MárquezC.I.v.: 15309122Título de Pre-Grado: Licda en Contaduría PúblicaTítulo de Post-Grado: Msc Orientación EducativaFecha: _____ Firma: [Firma]

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

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Claridad			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	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		

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

Se le 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 _____

VALIDACION N°2

HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: Wilmer Criollo AndradeC.I.v.: 20.479.325Título de Pre-Grado: Licenciado en Contaduría Pública

Título de Post-Grado: _____

Fecha: _____ Firma: [Firma]

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

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Claridad			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		

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

Se le 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 _____

VALIDACION N°3

HOJA DE VALIDACIÓN/DATOS DEL ESPECIALISTA

Apellidos y Nombres: Corvelo Sanchez EgdolaC.I.V.: 12.895.257Título de Pre-Grado: lic. AdministraciónTítulo de Post-Grado: MSc. Gerencia GeneralFecha: _____ Firma: [Firma]

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

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Claridad			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		

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

Se le 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

ANEXO C. PRUEBA DE CONFIABILIDAD

CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2
2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2
4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3
6	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2
7	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
8	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3
9	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2
10	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2

Varianza(i)	0,3222	0,3222	0,2667	0,2333	0,2333	0,2667	0,2778	0,2333	0,2333	0,2667	0,2333	0,2667	0,2667	0,2667
-------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Suamtoria de las Varianzas(i)	3,6889
-------------------------------	---------------

Varianza Total	0,2767
----------------	---------------

Coeficiente de Confiabilidad =	$\frac{14}{14 - 1}$	*	$\frac{3,6889 - 0,2767}{3,6889}$
--------------------------------	---------------------	---	----------------------------------

Coeficiente de Confiabilidad =	1,0769	0,92
--------------------------------	--------	------

Coeficiente Confiabilidad = 0,98 = 98,56%