

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
THJ25 SERVICIOS SUMINISTRO E INSTALACIONES,
C.A. CANTAURA. ESTADO ANZOÁTEGUI
PERIODO II SEMESTRE 2019

Autor(es):

Sifontes, Daniela

Pérez, Joselyn

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito
para optar al Título de:

LICENCIADO(A) EN CONTADURÍA PÚBLICA

Cantaura, julio 2021

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
THJ25 SERVICIOS SUMINISTRO E INSTALACIONES,
C.A. CANTAURA. ESTADO ANZOÁTEGUI
PERIODO II SEMESTRE 2019

Prof. Amilkar Tenias
Tutor Académico

Cantaura, julio 2021

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
THJ25 SERVICIOS SUMINISTRO E INSTALACIONES,
C.A. CANTAURA. ESTADO ANZOÁTEGUI
PERIODO II SEMESTRE 2019

El jurado hace constar que asignó a esta tesis la calificación de:

APROBADO

Lcda. Bello, Euvia

Jurado Principal

Lcda. Ramírez, Tammy

Jurado Principal

Lcdo. TeníasAmilkar

Tutor Académico

Cantaura, julio 2021

RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajos de Grado:
“Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo quien lo participará al Consejo Universitario.”



DEDICATORIA

Gracias a Dios por su infinita misericordia y permitirme vivir este momento tan anhelado.

A mis dos grandes motivadores, mis padres: Héctor Sifontes y Sonia Rojas por apoyarme en cada decisión y meta trazada.

A mis hermanas Jhoanny y Annybeth por sus consejos.

No ha sido nada sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo; lo complicado de esta meta se ha notado menos. Les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

Gracias por creer en mí.

Daniela Sifontes

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo o que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos.

Inmensas Gracias.

Joselyn Pérez

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios, por darme el don de la perseverancia para alcanzar mi gran meta.

A la Universidad de Oriente que me abrió sus puertas para ser mejor persona y profesional.

A mis profesores que son personas de mucha sabiduría y se esforzaron por ayudarme a llegar a este punto, en especial a TairiMorffe por siempre estar ahí dándome ánimos y aconsejándome. Al profesor Amilkar Tenias mi tutor, muchas gracias por su ayuda, apoyo y motivación.

A mi familia por ser mi estímulo constante. Papi y mami gracias totales por enseñarme el valor del trabajo, son mi mayor orgullo.

A todos Gracias.

Daniela Sifontes

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen vida en la Casa Más alta del Oriente del país, UDO ExtensiónCantaura por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso de aprendizaje dentro de esta maravillosa Institución.

A mis profesores en especial a Belmarys González y Mabel Ovalles quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Profesor Amilkar Tenias, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento y enseñanza permitió el desarrollo de este trabajo.

Gracias....

Joselyn Pérez

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	ix
INDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
RESUMEN	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I	19
EL PROBLEMA	19
1.1 Planteamiento Del Problema	19
1.1.1 Interrogantes de la Investigación	23
1.2 Objetivos de la Investigación	23
1.2.1 Objetivo General	23
1.2.2 Objetivos Específicos	23
1.3 Justificación de la Investigación	24
1.4 Sistema de Variables	25
1.4.1 Definición Conceptual de las Variables	25
1.4.2 Operacionalización de la Variable	27
CAPÍTULO II	28
MARCO TEÓRICO	28
2.1 Antecedentes de la Investigación	28
2.2 Bases Teóricas	30
2.2.1 La Contabilidad	30

2.2.2 Contabilidad Financiera y Administrativa	32
2.2.3 Control	32
2.2.4 Tipos de Control.....	33
2.2.5 Fuentes de Control.....	34
2.2.6 Etapas de Control	35
2.2.7 Control Interno	35
2.2.8 Componentes de Control Interno	36
2.2.9 Principios y Normativas del Control Interno	43
2.2.10 Plan de cuentas de la empresa.....	45
2.2.11 Las cuentas por cobrar	46
2.2.12 Proceso y Ciclo de las Cuentas por Cobrar	51
2.2.13 Procedimientos contables para el manejo de las cuentas por cobrar.....	54
2.3 Bases Legales	58
2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (Gaceta Oficial N° 5.908. Extraordinario de Fecha de Febrero de 2009).	58
2.3.2 Código de Comercio (CC). Gaceta Extraordinaria N° 475, 21 de Diciembre de 1955.....	59
2.3.3 Código Civil. Gaceta Extraordinaria N° 2.990, 26 de Julio de 1982	62
2.3.4 Normas internacionales de Información financiera (NIIF)	63
2.3.5 Normas internacionales de Información financiera (NIIF) para pequeñas y medianas empresas (Pymes).....	64

2.3.6 Cuentas por cobrar en las Normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas.....	65
2.3.7 Medición inicial de las Cuentas por cobrar en las Normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas	67
2.3.8 Baja en cuenta de las Cuentas por cobrar de acuerdo con las Normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas.....	68
CAPÍTULO III.....	70
MARCO METODOLÓGICO	70
3.1 Tipo de Investigación.....	70
3.2 Diseño de la Investigación.....	71
3.3 Población y Muestra	72
3.3.1 Población	72
3.3.2 Muestra	73
3.4 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información.....	73
3.4.1 Técnicas de Recolección de Datos.....	74
3.4.1.1 Observación Directa	74
3.4.1.2 Encuesta	74
3.4.1.3 Revisión Documental.....	74
3.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos.....	75
3.5 Procesamiento de Datos y Análisis de la Información	75
CAPÍTULO IV	76
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	76
4.1 Identificación de la organización.....	77
4.1.1 Misión de la Empresa.....	77

4.1.2	Visión de la Empresa	78
4.1.3	Estructura organizativa de la Empresa	78
4.2	Presentación de los resultados.....	78
4.2.1	Describir los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.	78
4.2.2	Determinar las debilidades en los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.....	80
4.2.3	Proponer acciones que permitan optimizar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.....	91
CAPÍTULO V		95
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		95
5.1	Conclusiones	95
5.2	Recomendaciones.....	96
BIBLIOGRAFÍA.....		98

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición Conceptual de la Variable.	26
Tabla 2. Operacionalización de las variables.....	27
Tabla 3. Registro de la venta.	52
Tabla 4. Registro de la devolución.....	52
Tabla 5. Registro del cobro de saldo.	52
Tabla 6. Cargo y crédito de las cuentas por cobrar.	53
Tabla 7. Cargo y crédito de las cuentas provisión para cuentas incobrables o cuentas malas.....	54
Tabla 8. Registro de la venta.	55
Tabla 9. Registro de la devolución.....	56
Tabla 10. Registro del cobro de saldo.	56
Tabla 11. Cargo y crédito de las cuentas por cobrar.	57
Tabla 12. Cargo y crédito de las cuentas provisión para cuentas incobrables o cuentas malas.....	57
Tabla 13. Cargos y Cantidad de Personas.	73
Tabla 14. Establecimiento de políticas y procedimientos.....	81
Tabla 15. Normas y procedimientos por escrito para las cuentas por cobrar	82
Tabla 16. Cumplimiento de objetivos de desempeño	83
Tabla 17. Segregación de funciones.....	84
Tabla 18. Supervisión continua en el departamento de cuentas por cobrar .	85
Tabla 19. Sistemas de Información que produzcan reportes	86
Tabla 20. Adecuado proceso de cobranza	87
Tabla 21. Medidas correctivas	88
Tabla 22. Evaluaciones periódicas en el proceso de cuentas por cobrar	89
Tabla 23. Motivación y capacitación al personal.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1. Establecimiento de políticas y procedimientos	81
Grafico 2. Normas y procedimientos por escrito para las cuentas por cobrar.	82
Grafico 3. Cumplimiento de objetivos de desempeño.....	83
Grafico 4. Segregación de funciones.....	84
Grafico 5. Supervisión continúa en el departamento de cuentas por cobrar.	85
Grafico 6. Sistemas de Información que produzcan reportes.	86
Grafico 7. Adecuado proceso de cobranza.....	87
Grafico 8. Medidas correctivas.....	88
Grafico 9. Evaluaciones periódicas en el proceso de cuentas por cobrar.....	89
Grafico 10. Motivación y capacitación al personal.	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Definición de la contabilidad en forma gráfica. Fuente: Catacora. (1998, p.8).....	31
Figura 2. Cuentas por Cobrar Mercancías. Fuente: Pérez y Sifontes (2021).	49
Figura 3. Cuentas por Cobrar Servicio. Fuente: Pérez y Sifontes. (2021). ...	49
Figura 4. Cuentas por Cobrar no provenientes de ventas o servicios. Fuente: Pérez y Sifontes (2021).	50
Figura 5. Estructura Organizativa. Fuente: La Empresa (2021).....	78

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
INTERNOAPLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
THJ25 SERVICIOS SUMINISTRO E INSTALACIONES,C.A. CANTAURA.
ESTADO ANZOÁTEGUIPERIODO II SEMESTRE 2019**

Tutor:

Lcdo. Tenías Amilkar

Autor(es):

Sifontes, Daniela

Pérez, Joselyn

Fecha: Julio 2021

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Analizar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A. Cantaura. Estado Anzoátegui, durante el II Semestre 2019. La información para el desarrollo de la investigación se obtuvo a través de un diseño de campo, documental, acompañado de un tipo de investigación descriptiva. Documental porque se consultaron diferentes citas bibliográficas para obtener el soporte teórico de la investigación, de campo porque los datos se obtuvieron directamente del ambiente donde se presenta la problemática, descriptiva porque se identificaron las características del universo objeto de estudio para posteriormente analizarse. En el proceso investigativo se emplearon como técnicas para recolección de los datos: observación directa y encuesta. Permitiendo concluir que la organización presenta una problemática en cuanto al control de las cuentas por cobrar, con procedimientos desactualizados, líneas de mando inadecuadas, políticas contables no apropiadas, funciones no definidas claramente, lo que está generando una pérdida significativa de recursos financieros, que pueden ocasionar el colapso de la empresa y el debilitamiento de la estructura organizativa, comprometiendo así, su existencia para los próximos años.

Palabras Claves: Cuentas por cobrar, Control interno, Procedimientos.

INTRODUCCIÓN

Una empresa es una actividad de emprendimiento que exige a sus dueños gran cantidad de tiempo y recursos. En economías con problemas estructurales como la venezolana, la inflación, genera presiones adicionales en cuanto al uso y aprovechamiento de los mismos.

En este orden de ideas, todas las organizaciones, están en la obligación de optimizar el uso del recurso financiero ya que, de no hacerlo, pudieran correr el riesgo de no tener liquidez y eventualmente perder su rentabilidad. Desde esta perspectiva, uno de los aspectos que debe ser gestionado de manera adecuada son las Cuentas por Cobrar, parte del activo de la empresa en el que se registran y clasifican todas las operaciones que implican el otorgamiento de créditos a terceros.

Es normal que en las empresas que prestan servicios o comercian bienes, muchas de sus operaciones sean a crédito. Pero en un contexto de hiperinflación como el que atraviesa la República Bolivariana de Venezuela en pleno año 2019, el otorgamiento y gestión del crédito, pasa por la valoración del riesgo, el registro oportuno de la deuda y el seguimiento de la misma. Se busca minimizar la pérdida por concepto de cuentas incobrables con las negativas consecuencia para las organizaciones.

En el presente proyecto de grado, se establecerán los lineamientos a seguir para el análisis de los procedimientos llevados a cabo por el área de contabilidad en las Cuentas por Cobrar de la empresa THJ25 Servicios, Suministros e Instalaciones, C.A, el mismo estará integrado por las siguientes secciones:

CAPÍTULO I. Planteamiento del problema: En este capítulo se expone el problema, las preguntas guías de la investigación, el objetivo general y el específico, así como la justificación y el sistema de variables.

CAPÍTULO II. Marco Teórico: El cual comprende los antecedentes, las bases teóricas, las bases legales.

CAPÍTULO III. Marco Metodológico: En este capítulo se desarrolla todo lo relacionado con el aspecto metodológico, tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para el procesamiento de la información.

CAPITULO IV. Análisis y presentación de resultados. Abarcó la descripción de la institución objeto de estudio, además del análisis y la interpretación de los resultados.

CAPÍTULO V. Conclusiones y recomendaciones. En él se muestran las conclusiones y las recomendaciones una vez analizada e interpretada la problemática y los resultados de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento Del Problema

El contexto de los negocios en el siglo XXI, es complejo. Las empresas, independientemente de su estructura de capital, enfrentan muchos retos, entre estos, una competencia más agresiva, el desplazamiento de actividades de manufactura a otras regiones, prestar servicios a clientes más exigentes, internalización de operaciones y el desafío de ingresar de manera exitosa en la economía digital.

El Fondo Monetario Internacional (FMI), expresa en su portal web, de acuerdo a La Economía Mundial, octubre de 2019, lo siguiente:

La economía mundial se encuentra en una desaceleración sincronizada y, una vez más hemos recortado la proyección de crecimiento para 2019, a 3%, el ritmo más lento desde la crisis financiera internacional. El crecimiento sigue viéndose debilitado por las crecientes barreras comerciales y la agudización de las tensiones geopolíticas. Estimamos que las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China reducirán acumulativamente el nivel del PIB mundial en un 0,8% para 2020. El crecimiento se ve frenado por factores específicos de cada país en varias economías de mercados emergentes, y por fuerzas estructurales, como el bajo aumento de la productividad y el envejecimiento demográfico en las economías avanzadas...

En este orden de ideas, la economía mundial se ve afectada por los bajos niveles de productividad, sobre todo para el cuarto trimestre del año 2019, es por ello que se espera muchos inconvenientes en relación con las medidas proteccionistas y monetarias que ejecutan algunos países para el año 2020. En consecuencia, la gestión de los negocios debe hacer un mayor

esfuerzo por gestionar de manera adecuada los recursos disponibles con el objetivo de, por una parte, mantener las operaciones de manera exitosa y, por la otra, generar dividendos a los accionistas, a la par que se realiza un aporte positivo a la sociedad.

En este sentido, el pronóstico para la República Bolivariana de Venezuela no es nada alentador. A este respecto, el FMI (2019), afirma:

En su reporte trimestral de Perspectivas de la Economía Mundial, el Fondo asegura que “la profunda crisis humanitaria y la implosión económica en Venezuela continúa teniendo un impacto devastador”. En el informe, el FMI hace una corrección de uno de los principales indicadores: el de la inflación. La proyección para finales de 2019 es de 200.000%, pero en 2020 volverá a subir a 500.000%...

De acuerdo con esta información, la economía venezolana durante el año 2020, seguirá experimentando un fuerte desequilibrio en lo económico que incide en los niveles de precio, tipo de cambio y las políticas salariales. Todo esto, genera un panorama bastante complicado para las empresas que se mantienen operativas, en caso de que una organización de capital privado continúe operando en Venezuela, enfrenta muchos obstáculos, entre ellos:

- 1) Alta variación en los precios, lo que afecta su estructura de costos.
- 2) Dificultad para acceder a materia prima de calidad y en cantidad suficiente.
- 3) Falta de claridad en las políticas laborales.
- 4) Problemas para contar con los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para la marcha normal de las operaciones.

Sin embargo, también es cierto que las épocas de crisis permiten el surgimiento de nuevos emprendimientos o que las empresas operativas

logren un mejor posicionamiento en el mercado y hacerse de una cuota más grande de clientes. Pero lo anterior, no será posible si las organizaciones no cuentan con estrategias claras, explícitas y las desarrollan de manera apropiada; a través de una correcta gestión administrativa y contable de sus operaciones.

Desde esta perspectiva uno de los aspectos que debe ser gestionado correctamente son los bienes y derechos, estos son los activos. En el contexto que se describió en los párrafos anteriores, destacan las cuentas por cobrar, señala Fred (2003) que “Las cuentas por cobrar representan el crédito que la empresa otorga a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de las operaciones de un negocio al entregárseles productos o servicios derivados de una venta” (p.56). Estas cuentas, implican que la empresa realiza una inversión y al otorgar el crédito no recupera ese dinero de inmediato. En consecuencia, si las cuentas por cobrar no tienen un control óptimo, la empresa pudiera incluso llegar a estar sin liquidez, comprometer la solvencia e incluso, a mediano y largo plazo, no garantizar la rentabilidad de la organización.

Por consiguiente, las organizaciones deben disponer de controles internos, los cuales siempre se buscan sean rigurosos ya que ayudan a llevar de mejor manera la ejecución de las distintas tareas o actividades, puesto que son pautas que permiten no solo tomar decisiones acertadas sino que toman en cuenta factores como tiempo y esfuerzo, permitiendo de esta manera obtener resultados favorables y acertados.

El control interno es definido por Perdomo, A. (2004) como un “plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta para obtener

información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia en sus operaciones” (p. 66).

En relación a lo anterior, las organizaciones recurren al control interno como la base donde fundamentan sus operaciones; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas para el logro de los objetivos propuestos, ya que direcciona de manera ordenada y eficiente los pasos a seguir para el alcance de los mismos.

En Venezuela con el paso del tiempo muchos son los emprendedores que han incursionado en el área comercial, uno de ellos es la empresa **THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A**, ubicada en la ciudad de Cantaura, Estado Anzoátegui, que en el año 2014 un grupo de profesionales decidieron conformarla, es una empresa dedicada a la prestación de servicios múltiples. Desde esa fecha, han crecido hasta alcanzar una cartera de más de 20 clientes, integrados por grandes y medianas organizaciones, tales como Petróleos de Venezuela, Algodonera Central Almaca y varias empresas mixtas..

Sin embargo, actualmente la empresa **THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A** presenta un bajo nivel económico debido a ciertas debilidades en el departamento de cuentas por cobrar en cuanto al control interno, ya que no se aplican los procedimientos adecuados que de manera razonable suministre información del estado de sus cuentas por cobrar, no posee estrategias para asignación de crédito a sus clientes y no existe un control ordenado de los registros y soportes.

Por lo antes expuesto, se hace necesario un análisis de los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar de la

empresa, que permitan llevar con eficiencia y eficacia todo lo referente a las cuentas, con el fin de evitar que la empresa tome decisiones desacertadas que no puedan ser corregidas y por ende ocasionar la posible quiebra y cierre de la misma.

1.1.1 Interrogantes de la Investigación

¿Cuáles son los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.?

¿Cuáles son las debilidades que se presentan en los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.?

¿Qué acciones se deben implementar para optimizar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Analizar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A. Cantaura. Estado Anzoátegui, durante el II Semestre 2019.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Describir los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.

- Determinar las debilidades en los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.
- Proponer acciones que permitan optimizar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

En el actual contexto socio económico de la República Bolivariana de Venezuela, todas las acciones orientadas a maximizar los recursos financieros de las empresas, se justifica porque pueden servir de ejemplo para otras. En el caso particular de esta investigación, el análisis de los procedimientos relacionados con las Cuentas por Cobrar, permiten contar con criterios claros y precisos, para el manejo de tan importante cuenta del activo. En este sentido, un mal manejo de este aspecto puede conducir a que el aspecto económico de una organización se vea seriamente perjudicado, comprometiendo la viabilidad en el tiempo por carencia de dinero y falta de liquidez.

Para las investigadoras, la investigación permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos en los diversos cursos que comprende el plan de estudios de la Licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad de Oriente.

Para la Universidad de Oriente, esta investigación constituye la oportunidad de generar investigaciones aplicadas a la realidad empresarial venezolana en contextos hiperinflacionarios. A este respecto, también facilita la conexión entre la academia y las empresas.

A la sociedad en conjunto, esta investigación representa un esfuerzo significativo en la búsqueda de respuestas que permitan hacer frente a la actual situación socio económica. En este sentido, es necesario el estudio científico de los problemas con el objetivo de generar soluciones con apego a una metodología que permita la verificación de las soluciones viables.

1.4 Sistema de Variables

Para Arias, F. (2006), “una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p.55).

De acuerdo a la definición anterior el sistema de variables es el conjunto de elementos que integran el estudio en cuestión, son susceptibles a sufrir cambios en determinados momentos de la investigación para obtener un análisis mucho más amplio de la situación.

1.4.1 Definición Conceptual de las Variables

Según Hernández, R y Fernández, C. (2012) “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.162).

Tabla 1. Definición Conceptual de la Variable.

Objetivo específico	Variable	Definición	Fuente
<p>Describir los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.</p>	<p>Procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Suministro e Instalaciones, C.A.</p>	<p>Secuencia definida, paso a paso, de actividades o acciones (con puntos de inicio y fin definidos) que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea. Kootz (2012, p.248).</p>	<p>Bibliográfica</p>
<p>Determinar las debilidades en los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.</p>	<p>Debilidades en los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Suministro e Instalaciones, C.A.</p>	<p>Debilidades: Aspectos a lo interno de la empresa en el que el desempeño es malo o deficiente. Natera. (2012, p.42).</p>	<p>Bibliográfica</p>
<p>Proponer acciones que permitan optimizar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.</p>	<p>Acciones que permitan optimizar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Suministro e Instalaciones, C.A.</p>	<p>El control interno es el seguimiento de los procedimientos administrativos que se necesitan efectuar para saber si son acordes a los estatutos de la organización. Fernández (2003, p. 20),</p>	<p>Bibliográfica</p>

Fuente: Pérez y Sifontes(2021).

1.4.2 Operacionalización de la Variable

Según Hernández, R y Fernández, C. (2012). “Los términos o variables de la hipótesis deben ser observables y medibles, así como la relación planteada entre ellos, o sea, tener referentes en la realidad” (p.165).

Tabla 2. Operacionalización de las variables.

Variable	Dimensión	Fuente
Procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicio, Suministro e Instalaciones, C.A.	Contable Administrativa Gerencial	Registros Contables Reportes Contables Procesos Administrativos
Debilidades en los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.	Contable Administrativa Gerencial	Control Interno Procesos Administrativos Procesos Contables
Acciones que permitan optimizar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.	Contable Administrativa Gerencial Estratégica	Supervisión Control Evaluación

Fuente: Pérez y Sifontes(2021).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se exponen los elementos que constituyen el Marco Teórico o referencial de la investigación. Se muestran los antecedentes, investigaciones previas que abordan el tema de manera directa o se relacionan con el mismo. También las Bases Teóricas, Institucionales y Legales del estudio.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación surgen con la ubicación de las fuentes documentales relativas al tema que se quiere investigar.

Tamayo, M. (2004) define los antecedentes como el proceso que “consiste en el análisis de investigaciones iguales o similares relacionadas en nuestro campo de estudio”. (p.99). En ese sentido se presentan los siguientes antecedentes que fundamentarán la investigación.

Dicuru, Linares y Villegas (2016), para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo realizaron el trabajo de grado, **“Propuesta de procedimientos de control interno en el área de Cuentas por cobrar de la empresa Naturalflores, C.A.”**. Establecieron como objetivo proponer procedimientos de control interno para el manejo adecuado de las cuentas por cobrar, a través de una investigación de diseño no experimental y bajo la modalidad de proyecto factible, llegaron a la conclusión de que la empresa no dispone de las bases correctas para controlar esas cuentas, no investigaban las desviaciones en las políticas y los gerentes no contaban con información suficiente y oportuna de las

mismas. La Propuesta consistió en establecer el ambiente y actividades de control, información y comunicación, valoración de riesgos y monitoreo.

Goyoy Oliveros(2014), también para optar al grado de licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, realizaron el trabajo de grado **“Lineamientos de Control en las Cuentas por Cobrar de la Empresa DIMO, C.A.”**;enmarcado en la modalidad proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, establecieron como objetivo general proponer lineamientos de control interno para el departamento de cuentas por cobrar. Llegaron a la conclusión de que, a pesar de haber definido políticas para el otorgamiento de créditos y todo el personal tenía conocimiento de las mismas, no eran acatadas a cabalidad, lo que disminuía la calidad y eficiencia de los procesos, básicamente porque no había control sobre los documentos y condiciones para el otorgamiento de los créditos.

Murillo (2013)para optar a grado de licenciada en Contaduría Pública en la Universidad Rafael Urdaneta realizo el trabajo de grado **“Auditoria interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del Municipio Maracaibo”**.Estableció como objetivo general, analizar la auditoria interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar; y con base en una investigación de tipo analítica descriptiva, con diseño no experimental transeccional descriptivo de campo, determinó que si bien se establecían los objetivos estratégicos de la auditoría, se presentaban fallas en la articulación de las políticas contables, en especial lo relacionado con la determinación de la posible pérdida para establecer el monto de la provisión de cuentas incobrables.

Los antecedentes considerados, ayudaron de sustento a la investigación porque guardan relación con el tema de las cuentas por cobrar

desde diversas perspectivas (el control interno y la auditoría). Al respecto, los tres trabajos recopilaron los datos con base en instrumentos tipo encuesta que sirvieron a las tesis de guía para la estructuración del propio, el cual será la base para la obtención de los datos requeridos para el análisis.

2.2 Bases Teóricas

Arias F, (1999) expresa que las bases teóricas “comprenden un conjunto de conceptos y proporciones que constituye un punto de vista determinado dirigido a explicar el fenómeno o el problema planteado” (p. 41).

A continuación se describirá la teoría empleada para el desarrollo de la investigación:

2.2.1 La Contabilidad

Brito (2001) establece que la contabilidad “es la actividad mediante la cual se registran, clasifican y resumen en términos cuantitativos, las transacciones que realiza una entidad económica, permitiendo así el análisis e interpretación de los cambios y resultados obtenidos con miras a la toma de decisiones” (p. 2).

En relación con el tema **Catacora (1998)** se apoya en la Declaración de Principios de Contabilidad N° O, emitida por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela que define a la contabilidad en los términos siguientes:

La contabilidad debe ser considerada tanto como una actividad de servicio, como un sistema de información y una disciplina descriptiva y analítica. Cualquiera de las acepciones o descripciones que se adopte de la contabilidad debe contener las cuatro bases que la definen: 1) La naturaleza económica de la información, 2) medida y

comunicada referente a 3) entidades económicas de cualquier nivel organizativo, presentada a 4) personas interesadas en formular juicios basados en la información y tomar decisiones sirviéndose de dicha información. (p. 8)

Agrega **Catacora (1998)** que, con base en esa definición, el estudio de la contabilidad puede ser abordado en tres planos “actividad de servicio, sistema de información y disciplina descriptiva y analítica” (p. 8). En este orden de ideas, la contabilidad efectivamente es una actividad de servicio que busca generar información de calidad que pueda ser utilizada para la toma de decisiones por parte de la gerencia de las empresas.

Como sistema de información, porque en tiempo real, las operaciones deben ser registradas, para luego ser procesadas y contar con información veraz, exacta y precisa acerca de la posición económica y financiera de la organización. Y, por último, lo descriptivo y analítico porque con base en la información se puede describir la situación para su posterior análisis. De acuerdo con lo expuesto por este autor, la contabilidad vista en forma gráfica, implica la recolección de la información, luego la clasificación y el registro de acuerdo con la teoría del cargo y el abono.

Posteriormente, la emisión de los estados financieros y, por último, con base en la información, el conocimiento y la experiencia de los gerentes, la toma de decisiones.

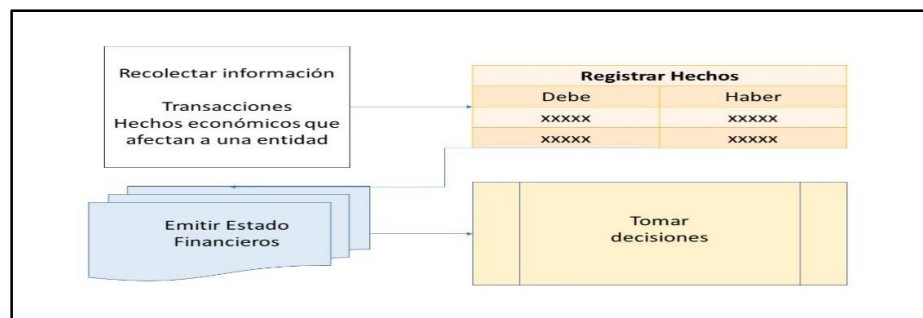


Figura 1. Definición de la contabilidad en forma gráfica. Fuente: Catacora. (1998, p.8).

2.2.2 Contabilidad Financiera y Administrativa

Kieso y Weygant (2006) establecen que la contabilidad se divide en contabilidad financiera y administrativa. La Primera “es el proceso que culmina con la elaboración de los estados financieros relacionados con la empresa completa para uso de personas interesadas, tanto internas como externas” (p. 5). Mientras que la segunda, “es el proceso de identificación, medición, acumulación, análisis, elaboración, interpretación y comunicación de la información financiera que usa internamente la gerencia para planear, evaluar y controlar los recursos de una organización y asegurar el uso y registro apropiado de dichos recursos”. (*Idem*).

De acuerdo con el alcance de esta investigación, la segunda definición de **Kieso y Weygant** es la más apropiada, ya que se trata de analizar las cuentas por cobrar para que la gerencia cuente con elementos suficientes para optimizar el uso de los recursos de la empresa.

2.2.3 Control

El control es un proceso administrativo muy ligado con la planeación, es la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente. Es la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

Es un proceso llevado a cabo por la junta directiva, la gerencia y otros miembros del personal de una organización que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos

previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones que enmarcan la actuación administrativa.

Es aplicable a todas las organizaciones, sin embargo las pequeñas y medianas empresas pueden implementarlo en forma diferente a las grandes, es decir, el sistema de Control Interno difiere por ente y tamaño, cultura y filosofía de la administración, por lo que en una entidad generalmente se percibirá de manera distinta al de otra.

2.2.4 Tipos de Control

Control de gestión: Se refiere a la evaluación de las actividades administrativas que se realizan en los distintos niveles. Se focaliza en los niveles superiores y medios de la organización. Puede incluir elementos de largo plazo, como la estrategia de inversiones o los procesos de planificación.

Control financiero: Tiene en cuenta información financiera y contable, como ciertos ratios financieros, para evaluar la capacidad de la organización de pagar sus deudas y disponer de fondos suficientes para financiar su actividad operativa.

Control de operaciones: Verifica que las actividades principales de la empresa se estén desarrollando de acuerdo a lo planeado. Se concentra en los niveles inferiores y medio de la organización, y en el corto plazo. Suele estar estandarizado, es decir, que las observaciones o mediciones se realizan periódicamente.

Control de calidad: Es un proceso integral que busca lograr que la actividad principal de la empresa cumpla con ciertos parámetros de calidad. No es sólo verificar la calidad del producto o servicio terminado, sino que también controla los procesos intermedios y las materias primas. Un aspecto importante del control de calidad es que también tiene en cuenta a las personas involucradas en la producción, dado que elementos como la capacitación, entrenamiento y el ambiente de trabajo impactan en la calidad.

2.2.5 Fuentes de Control

Es el inicio del proceso de evaluación de desempeño constituido por los individuos en la organización. El concepto de fuentes de control se define de la siguiente manera Según Hellriegel y Slocum.(2008) “Las fuentes de control básicas de toda organización son cuatro: grupos interesados, la organización misma, los grupos y los individuos” (p. 323)

El control de los grupos interesados: Se refiere a las presiones externas que recibe la empresa para que modifique ciertas conductas.

El control organizacional: Se refiere a las reglas y procedimientos formales, ya sean preventivos o correctivos de desviaciones de los planes y el cumplimiento de los objetivos deseados.

El control grupal: Se refiere a las reglas, normas, valores que comparten los miembros de un grupo y mantienen mediante premios y castigos.

El autocontrol individual: Consiste en los mecanismos orientadores que operan en un individuo o persona, ya sea en forma consciente o inconscientemente. La llamada Ética Profesional constituye un punto de partida muy importante para el autocontrol individual.

2.2.6 Etapas de Control

Las etapas del control, según Gracia y otros (2007), son las siguientes:

- Establecimiento de estándares: Es la primera etapa del control, que establece los estándares o criterios de evaluación o comparación. Un estándar es una norma o un criterio que sirve de base para la evaluación o comparación de alguna cosa.

- Evaluación del desempeño: Es la segunda etapa del control, que tiene como fin evaluar lo que se está haciendo.

- Comparación del desempeño con el estándar establecido: es la tercera etapa del control, que compara el desempeño con lo que fue establecido como estándar, para verificar si hay desvío o variación, esto es, algún error o falla con relación al desempeño esperado.

- Acción correctiva: Es la cuarta y última etapa del control que busca corregir el desempeño para adecuarlo al estándar esperado. La acción correctiva es siempre una medida de corrección y adecuación de algún desvío o variación con relación al estándar esperado. (p. 24)

2.2.7 Control Interno

El control interno se considera un elemento fundamental, ya sea para control administrativo o control contable, dirigido a la protección de los activos, velar por la exactitud y apego a las normas arrojando confiabilidad en datos contables, entre otras.

La Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2005), lo define como:

El plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia (p. 166).

Por su parte, Estupiñán y Cano (2003) respecto al control interno puntualizan lo siguiente:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la empresa se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (p. 15).

El control interno se define como el plan que adopta la organización y el conjunto de procedimientos que goza la empresa, con la finalidad de proteger sus activos, hacer confiables sus registros contables, y, a su vez, vigilar porque la empresa cumpla con las políticas establecidas por la gerencia.

Al hablarse de control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a los procesos básicos, como lo son planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se encuentran incorporadas a la infraestructura de la empresa, para influir en el cumplimiento de sus objetivos.

2.2.8 Componentes de Control Interno

Mantilla (2002) en su libro Control Interno Estructura Conceptual Integrada, explica que el Informe COSO, brinda el enfoque de una estructura común para comprender al control interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir

pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas, como en públicas. El concepto de control interno discurre por cinco componentes: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo.

Ambiente de Control: Este componente posee una influencia profunda en la manera como se estructura las actividades del negocio, la manera como se establecen los objetivos y se valoran los riesgos, no solamente es un diseño, sino también la manera de cómo se opera en la práctica. El ambiente de control establece políticas y procedimientos apropiados que incluyen a menudo un código de conducta escrito, el cual fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo. El ambiente de control establece la conciencia y la conducta con la cual se presenta los empleados de una entidad a través de factores como:

- **Integridad y Valores Éticos**: tiene como propósito establecer pronunciamientos relativos a los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la Organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece.
- **Competencia del Personal**: se refiere a los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente con sus tareas.
- **Consejo de Administración y/o comité de Auditoría**: debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuente con la experiencia,

dedicación e involucramiento necesario para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los Auditores Internos y Externos.

- Filosofía Administrativa y Estilo de Operación: los actores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros. Otros elementos que influyen en el ambiente de control se refieren a aspectos relacionados con: Estructura Organizativa, Delegación de Autoridad y Responsabilidad y Políticas de Recursos Humanos. El ambiente de control tienen gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se estiman los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la Entidad y su nivel de cultura administrativa.

Valoración de Riesgos: este segundo componente es relevante para la consecución de los objetivos formando una base para la determinación de cómo deben administrar los riesgos, todas las entidades, sin discriminación del tamaño de su estructura o clase de trabajo desarrollado, enfrentan riesgos en todos los niveles de la organización, los riesgos afectan a las entidades en su habilidad para desarrollarse por esta razón la administración debe determinar cuántos riesgos es prudente aceptar y se esfuerzan por mantenerlos controlados dentro de los estándares permitidos.

La administración define los objetivos con anterioridad para así poder valorar los riesgos de la entidad, lo cual les permite tomar acciones necesarias para controlarlos, los objetivos se pueden definir como una de las partes claves del proceso de administración, no es un componente del control interno, pero es un requisito importante para ser posible el control. La

definición de los objetivos puede ser un proceso altamente estructurado o informal, los objetivos a menudo están representado por la misión de la entidad y por la declaración de los valores, el conocimiento de las fortaleza y debilidades de la entidad y las oportunidades y amenazas, conducen hacia global, generalmente los planes estratégicos en la asignación de recurso y prioridades. Al igual que los factores de riesgos, las distintas circunstancias que se presenta en la entidad pueden afectar de forma potencial las operaciones de una empresa, tales condiciones pueden ser:

- Cambio en el ambiente de operación: un ambiente regulador o económico modificado puede dar como resultado incremento en las presiones competitivas y en lo significativo de los riesgos diferentes.
- Personal nuevo: que este no logre entender la cultura de la entidad o centrarse solamente en el desempeño de la exclusión de las actividades relacionada con el control, la alta rotación de personal, con ausencia de entrenamiento genera desastre.
- Crecimiento rápido: cuando las operaciones se expande significativa y rápidamente, los sistemas existentes pueden fortalecerse excesivamente hasta el punto de que los controles se averían o el caso de que se cambien los procesos los supervisores existentes pueden ser incapaces de mantener el control adecuado.
- Tecnología nueva: el caso de que se incorpore tecnologías nuevas en el proceso de producción o en los sistemas de información, existe una alta probabilidad de que los controles sean modificados.
- Líneas, productos y actividades nuevas: cuando una entidad incorpora nuevas líneas de negocios realiza transacciones con las cuales no está familiarizada, los controles existentes pueden no ser adecuados.

Actividades de control: son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas, tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad, si bien algunos controles se relacionan únicamente con un área, a menudo se sobreponen, dependiendo de la circunstancia, una actividad particular de control puede ayudar a satisfacer los objetivos de la entidad en más de una de las tres categorías, así los controles de operaciones pueden ayudar a asegurar información confiable, los controles de información financiera pueden servir para efectuar cumplimiento y así todo lo demás. Se han propuesto muchas descripciones de diferentes tipos de actividades de control, incluyendo controles preventivos, controles para detectar, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos, las actividades de control pueden ser descritas para objetivos de control especificado, las siguientes actividades de control comúnmente desempeñadas por el personal en varios niveles de la organización los cuales son:

- Revisión de alto nivel: las revisiones se realizan sobre el desempeño actual frente al presupuesto, pronósticos y periodos anteriores, las iniciativas principales se rastrean tales como arremetidas de mercado, mejoramiento de proceso de producción y programas para contener o reducir los costos a fin de medir la extensión en el cual los objetivos están siendo logrados.
- Funciones directivas o actividades administrativas: son funciones o actividades en la cual los administradores revisan los informes de desempeño de la entidad, cada administrador es responsable de su departamento y relaciona los resultados con las estadísticas económicas, para revisar si se están cumpliendo los objetivos.

- **Procesamiento de información:** se implementa una variedad de controles para verificar que estén completas y estén autorizada las transacciones, los datos que ingresan estén sujetos a chequeos o a cotejar con los archivos de control.
- **Controles físicos:** son los controles físicos de inventarios, equipos entre otros, los cuales se realizan periódicamente y son comparados con las cantidades presentadas en los registros.
- **Indicadores de desempeño:** Relaciona diferentes datos, operaciones o financiamientos, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones, sirve como una actividad de control.
- **Segregación de responsabilidades:** las responsabilidades se dividen o segregan entre diferentes empleados para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas. Las actividades de control implica dos elementos muy importantes por lo se integran las actividades de control, el establecimiento de políticas, la cual sirve como base para el segundo elemento, los procesamientos para llevar a cabo las políticas, muchas veces las políticas se comunican oralmente, las políticas no escritas pueden ser efectivas cuando corresponde a una práctica de largo tiempo establecido y bien entendidas. En organizaciones pequeñas donde los canales de comunicación son limitados en la parte administrativa, la interacción y supervisión del personal, los procedimientos no será útil si el mecanismo desempeñado está centrado en las condiciones bajo las cuales las políticas están dirigidas. Es importante tomar en cuenta el tamaño de la entidad. Con el fin de diagnosticar las actividades adecuado para cada organización y están ayudan a un eficaz funcionamiento del control interno.

- Información y comunicación: Los sistema de comunicación e información se interrelaciona entre si, con el fin de ayudar al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria que les permita, administrar y controlar las operaciones en la entidad, esta debe darse en un sentido amplio, que fluya de arriba hacia abajo, a largo y ancho de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de administración respecto a las responsabilidades de control que deben asumirse seriamente, ellos deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo de cómo sus actividades individuales se interrelacionan con el trabajo de los demás. Cada empresa debe capturar información pertinente, ya sea financiera o no financiera, con el fin de rencionar las actividades y los eventos tanto internos como externos, la información debe ser relevante, significativa y oportuna ya que esta ayuda a los controles de una organización. La información requiere en todos los niveles de una organización para operar la entidad y moverla hacia la consecución de los objetivos, en todas las categorías, operaciones e información financiera.
- Sistemas estratégicos e integrados: Los sistemas de información a menudo son parte integral de las actividades operacionales. Ello no solamente capturan la información necesaria en las tomas de decisiones, sino también son crecientemente diseñados para llevar a cabo las iniciativas estratégicas.
- Integración con las operaciones: el uso estratégico de los sistemas de información de muestra el cambio que ha ocurrido desde los sistemas únicamente financieros a los sistemas integrados en las operaciones de una organización. Esto sistemas ayudan a controlar el proceso de las entidades, siguiendo y registrando transacciones en

una base de tiempo real, incluyendo a menudo muchas de las operaciones de la organización en un ambiente de sistema integrado, complejo. Este sistema de información integrado ya que no está destinado solamente a las actividades financieras si no que toma en cuenta las operaciones en la entidad, permite la evaluación del control de calidad sobre los productos, la actualización de inventario, registro de clientes y distribución de los productos.

- **Calidad de la información:** La calidad de la información generada por el sistema afecta la habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas para la administración y el control de las actividades de la entidad. Los sistemas modernos proporcionan a menudo habilidad para preguntar en línea, de manera tal que está disponible información fresca para las respuestas.

2.2.9 Principios y Normativas del Control Interno

Para lograr establecer un eficaz sistema de control interno, se deberá tomaren cuenta previamente la organización de la entidad sobre la base de determinados principios, entre ellos los fundamentales son los siguientes:

División del Trabajo: en ningún caso una sola persona tendrá el control íntegro de una operación, para procesar cada tipo de transacción el control interno debe pasar por cuatro etapas separadas:

- Autorizada.
- Aprobada.
- Ejecutada
- Registrada.

De modo tal que garantice que los responsabilizados con la custodia de los medios y la elaboración de los documentos primarios no tengan autoridad

para aprobar los mismos y que ambos no tengan la función o posibilidad de efectuar anotaciones en los registros contables de esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra que trabaja independiente y que al mismo tiempo verifica la operación realizada posibilitando la detección de errores.

Fijación de Responsabilidad: garantizar que los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de los documentos pertinentes, permitan determinar en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo. Se deben proveer las funciones de cada área, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de la misma, teniendo en cuenta que la autoridad es delegable, no siendo así la responsabilidad.

Cargo y Descargo: debe garantizarse que todo recurso o servicio recibido o entregado sea registrado, o sea lograr que se contabilicen los cargos de todo lo que entra y descargos de todo lo que sale, lo cual servirá de evidencia documental que precise quién lo ejecutó, aprobó, registró y verificó. Debe quedar bien claro en qué forma y momento una cuenta recibe los créditos y los débitos, es por ello que toda anotación que no obedezca a las normas de una cuenta se debe investigar en detalle. La supervisión de las operaciones reflejadas en cada cuenta y subcuenta o análisis en forma sistemática, por personas independiente al que efectúa dichas anotaciones, permitirá observar si las operaciones registradas se corresponden con el contenido de cada cuenta. Resulta conveniente además aplicar la práctica de rotar a los trabajadores en sus distintos puestos de trabajos teniendo en cuenta sus conocimientos y nivel ocupacional, lo que limita los riesgos de la comisión de fraudes viabilizando su descubrimiento en caso de producirse

éstos y tiene además la ventaja de aumentar la eficiencia del trabajo al conseguir un entrenamiento más integral.

2.2.10 Plan de cuentas de la empresa

Con base en lo anterior, una empresa para un correcto manejo de su contabilidad, requiere entre otras cosas diseñar un apropiado plan de cuentas. En palabras de **Ruiz (2013)**:

El plan de cuentas puede ser definido como un catálogo o muestrario de cuentas, de forma ordenada, clasificada y codificada siguiendo un orden lógico, de acuerdo al tipo de empresa, operaciones y volumen de las mismas. Sin embargo, para elaborar un plan de cuentas existen reglas comunes que se deben respetar; en primer lugar deben definirse los grupos, siguiendo con los subgrupos, cuentas, subcuentas y auxiliares, de esta manera la codificación es uniforme y sistemática. Asimismo, para realizar correctamente un plan de cuentas deben sistematizarse de forma ordenada las cuentas, con una flexibilidad en la asignación de los códigos que permita que en el futuro se puedan incluir nuevas cuentas. A este respecto, los códigos de las cuentas pueden ser números, letras o una combinación de ambos. De igual manera, el plan de cuentas debe cumplir con varios requisitos, entre ellos: la homogeneidad, la integridad (tiene que presentar todas las cuentas necesarias), la sistematicidad (debe seguir un cierto orden) y la flexibilidad (tiene que permitir el agregado de nuevas cuentas). (p.2)

Con base en la información anterior, una empresa requiere cumplir con el equilibrio patrimonial en el manejo de sus recursos, para esto es necesario observar con estricto apego lo establecido en la contabilidad por partida doble.

Y para esto, el plan de cuentas permite establecer, de acuerdo con la naturaleza de las operaciones de la organización, un plan de cuentas que

contemple aquellas partidas estrictamente necesarias para registrar y clasificar todas las actividades comerciales.

2.2.11 Las cuentas por cobrar

De acuerdo con el texto **Fundamentos de Contabilidad (1980)** de la Universidad Nacional Abierta de Venezuela, las cuentas y documentos por cobrar:

Son documentos que respaldan el saldo de las deudas de los clientes por la compra de mercancía o de la contratación de los servicios de la compañía. La diferencia entre las cuentas y documentos consiste en la documentación que ampara el derecho y no en la forma como se originó la deuda. Los documentos son instrumentos formales que incluyen la promesa de pagar una cantidad específica en una fecha dada, o a su presentación, por ejemplo, la Letra de Cambio, el Pagaré, etc.; mientras que las cuentas a cobrar están respaldadas sólo por alguna evidencia limitada de la deuda tal como la firma del cliente en la factura. (p. 215)

Las cuentas por cobrar pertenecen al activo y de acuerdo con **Kieso y Weygandt (2006)**, “el activo es el corazón de la empresa. Es el que genera los ingresos que a su vez generan los flujos de entrada de efectivo para pagar a los acreedores, a los empleados, recompensar a los dueños, reponer los bienes del activo y sostener el crecimiento de la compañía”. (p. 349).

En este orden de ideas, un activo permite generar una inversión, que se traduce en un ingreso que, a su vez, puede volver a ser reinvertido y la ganancia obtenida por el mismo utilizada para pagar gastos, cubrir costos y realizar otras inversiones orientadas al crecimiento de la empresa como un todo.

Por su parte, **Brito (2001)** expone que las cuentas por cobrar “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”. (p. 337). Al ser un derecho las cuentas por cobrar pertenecen al activo de una organización. En consecuencia, son exigibles que deben ser pagados al término del periodo pautado entre las partes.

Brito (2001, p.337, 338), establece que atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en:

1. Provenientes de ventas de bienes o servicios: Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente. Son comúnmente conocidas como cuentas por cobrar comerciales o cuentas por cobrar a clientes y deben ser presentadas en el balance general o estado de resultados, en el grupo de activo circulante o corriente. Excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual en la mayoría de los casos es de 12 meses. En caso de superar este tiempo, deben ser clasificadas fuera del activo circulante o corriente.
2. No provenientes de ventas a crédito: Este tipo de cuentas se refiere a derechos de la empresa originados por transacciones diferentes a la venta de bienes y servicios. Deben ser registradas en el activo circulante o corriente, siempre y cuando se espere su cobro dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa. Estas cuentas a su vez se clasifican en dos grupos:

a. Cuentas por cobrar no provenientes de ventas que se cobran en efectivo:

- Cuentas por cobrar a trabajadores.
- Intereses por cobrar.
- Alquileres por cobrar.
- Reclamaciones por cobrar a compañías de seguro.
- Reclamaciones por cobrar a proveedores.
- Reclamaciones judiciales por cobrar.
- Depósitos en garantía de cumplimiento de contratos.
- Regalías por cobrar.
- Cuentas por cobrar a los accionistas.
- Dividendos pasivos por cobrar.
- Dividendos por cobrar sobre inversiones.
- Cuentas por cobrar a compañías subsidiarias.

b. Cuentas por cobrar no provenientes de ventas que serán cobradas en bienes diferentes al efectivo.

- Reclamo a proveedores.
- Anticipo a proveedores.
- Derecho a cobrar por envases.
- Anticipo a contratistas.

En las siguientes figuras, se puede observar el comportamiento de las cuentas por cobrar. Independientemente de su naturaleza, representan recursos de la empresa que, si bien se integran a una mercancía o un servicio, la organización no le recibe de inmediato, sino después de un tiempo que, si se hace muy largo, puede generar que el dinero pierda valor o que no se logre recuperar, lo que se convierte en una pérdida.

Esta, dependiendo de la magnitud y la frecuencia, puede afectar la salud financiera a tal punto que la empresa sea inviable desde el punto de vista económico.

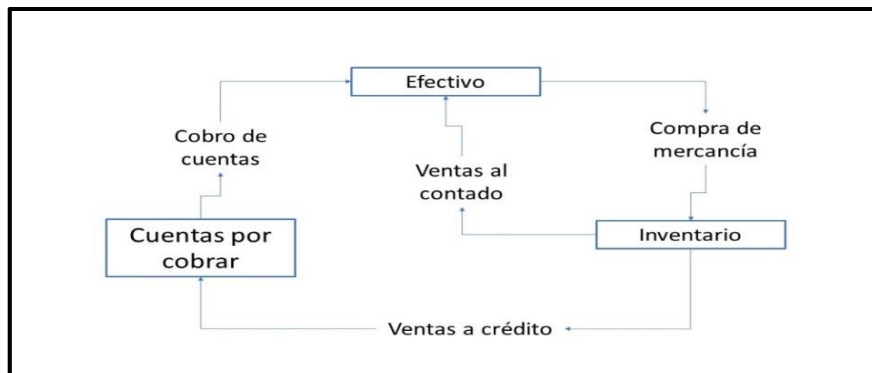


Figura 2. Cuentas por Cobrar Mercancías. Fuente: Pérez y Sifontes (2021).

En la Figura 2, se observa que la empresa puede comprar mercancía la cual aumenta el inventario. Se vende la mercancía. Si es al contado el efectivo ingresa a la empresa generando una ganancia. Si la venta es a crédito, se genera una cuenta por cobrar. Cuando se cobra, el dinero entra a la empresa y esa cuenta se extingue.

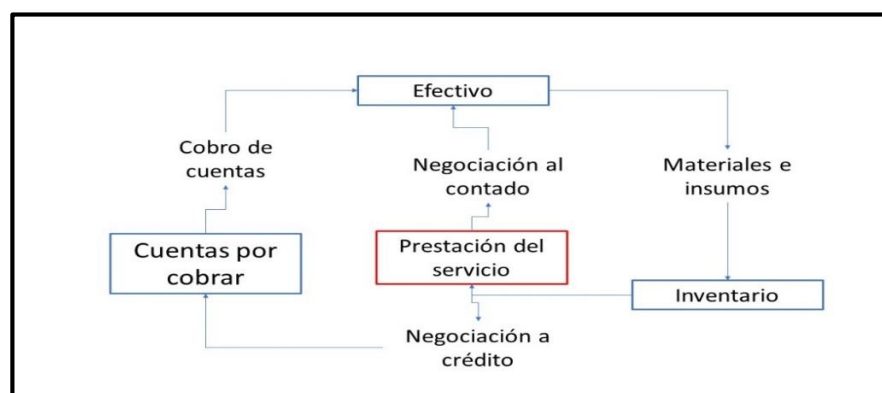


Figura 3. Cuentas por Cobrar Servicio. Fuente: Pérez y Sifontes. (2021).

En la Figura 3, se puede observar el ciclo de la Cuenta por Cobrar, por concepto de servicio. En este caso, la empresa adquiere materiales e

insumos que son parte de su inventario, pero los cuales a su vez se utilizan en la prestación del servicio.

Una vez prestado el servicio, si la negociación es al contado, el efectivo dinero, ingresa en las cuentas de la organización. En caso contrario, una negociación a crédito, se genera una cuenta por cobrar. Una vez se cobra la misma, el dinero ingresa y se extingue la cuenta por cobrar.

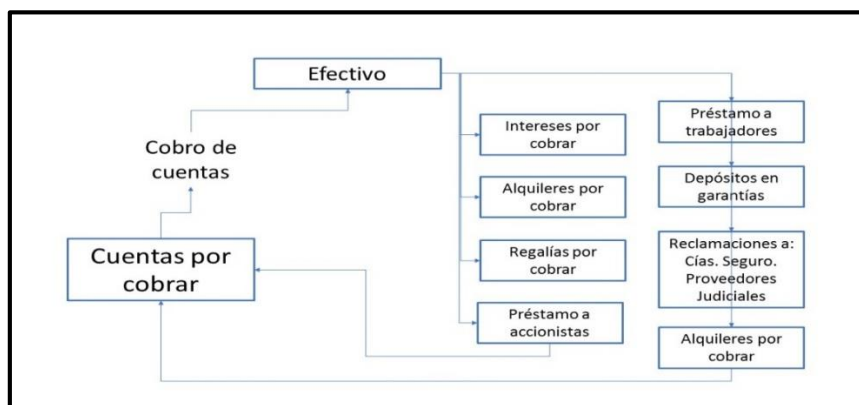


Figura 4. Cuentas por Cobrar no provenientes de ventas o servicios. Fuente: Pérez y Sifontes (2021).

En la Figura 4, se visualiza el comportamiento de las Cuentas por Cobrar no provenientes de ventas de mercancías o prestación de servicios. En este caso, la empresa como entidad económica realiza otras negociaciones que implican salida de dinero, en calidad de préstamos a trabajadores o accionistas. Pero también, otros ingresos tales como el proveniente de alquileres, depósitos en garantías, reclamaciones, regalías, venta de patentes, entre otros. En este caso, se efectúa la negociación, se establecen los términos, se genera la salida de dinero. Se genera la Cuenta por Cobrar.

Luego de que la misma sea efectivamente cobrada se genera el ingreso de efectivo y se extingue la cuenta.

En todos los casos descritos, las Cuentas por Cobrar implican un uso de activos de la organización y la promesa de un pago a futuro. Ese dinero mientras no esté en manos de la empresa, genera una obligación por parte de un tercero, que la organización jurídicamente, está en capacidad de reclamar al término del lapso de la negociación.

2.2.12 Proceso y Ciclo de las Cuentas por Cobrar

Brito (2001, pp.344-346) afirma que las transacciones que con más frecuencia afectan las cuentas por cobrar son:

1. Las ventas a crédito.
2. Las cobranzas.
3. Las devoluciones, rebajas y descuentos.

Con base en un ejemplo realizado por **Brito (2001)**, el cual se detalla a continuación se ejemplificarán los asientos contables:

La empresa **THJ25 SERVICIOS SUMINISTRO E INSTALACIONES, C.A.**; realizó las siguientes transacciones:

- a) Vendió mercancías al Cliente PetroAmérica por Bs. 100.000,00. Se emitió la factura 2030. Se le concedió un plazo de 30 días para pagar. Si la empresa cancela antes, se le concederá un descuento del 5 %.
- b) Pasados unos días, 4, el cliente PetroAmérica devolvió mercancía por un monto de Bs. 30.000,00 por encontrarse defectuosa. Se emitió nota de crédito, abonándose ese monto en cuenta.

c) Cinco días antes del vencimiento de la factura, el cliente PetroAmérica, canceló el saldo que debía mediante una transferencia bancaria.

En los Tabla 3, 4 y 5, se muestran los asientos que corresponden a cada una de esas transacciones.

Tabla 3. Registro de la venta.

Fecha	Descripción	Debe	Haber
	Cuentas por cobrar Ventas Venta mercancía a PetroAmérica, factura 2030. Condiciones 5/30.	100.000,00	100.000,00

Fuente: Adaptado Brito. (2001).

Tabla 4. Registro de la devolución.

Fecha	Descripción	Debe	Haber
	Devoluciones en ventas. Cuentas por cobrar. Devolución de PetroAmérica, sobre factura 2030. Nota de crédito S/n.	30.000,00	30.000,00

Fuente: Adaptado Brito. (2001).

Tabla 5. Registro del cobro de saldo.

Fecha	Descripción	Debe	Haber
	Banco. Descuento por pronto pago en venta. Cuentas por cobrar. Devolución de PetroAmérica, sobre factura 2030. Nota de crédito S/n.	66.500,00 3.500,00	70.000,00

Fuente: Adaptado Brito. (2001).

De acuerdo con el libro Fundamentos de Contabilidad (1980) de la Universidad Nacional Abierta de Venezuela, las Cuentas por Cobrar, son cuentas reales o llamadas también definitivas, ya que permanecerán a lo largo de la vida del negocio. Este tipo de cuenta, conforman el Balance General o el Estado de Situación, el cual comprenden los activos, el pasivo y el capital. Asociada a la cuenta, Cuentas por Cobrar, se tiene la denominada Provisión de Cuentas Incobrables o Cuentas Malas. La finalidad de la misma es generar una provisión en caso de que no se logre la recuperación del dinero involucrado en la transacción.

En cuentas T, Catacora (1998) establece los factores por los que debe se deben cargar y acreditar las cuentas por cobrar comerciales y la provisión para cuentas incobrables. (Ver tabla 4y 5).

Tabla 6. Cargo y crédito de las cuentas por cobrar.

Se carga por:	Se acredita por:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de la factura a crédito a los clientes por concepto de venta de bienes o servicios. 2. El valor de las notas de débito enviadas a los clientes. 3. El ajuste de las diferencias en cambio generadas por facturas denominadas en moneda extranjera. 4. La recuperación de cuentas por cobrar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las cobranzas realizadas a los clientes por las facturas emitidas. 2. El importe de las notas de crédito emitidas aplicadas a facturas específicas. 3. El valor de las cuentas que se consideran totalmente incobrables, luego de haber agotado el trámite para su cobro. 4. El ajuste de diferencias en cambio generadas por facturas en moneda extranjera.

Fuente:Catacora. (1998, p. 139).

Tabla 7. Cargo y crédito de las cuentas provisión para cuentas incobrables o cuentas malas.

Se carga por:	Se acredita por:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los ajustes derivados de análisis de incobrabilidad y que disminuyen el saldo estimado como incobrable. 2. El valor de las cuentas que se consideran totalmente incobrables, luego de haber agotado los trámites para su cobro. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor que razonablemente se estima como incobrable de la cartera de clientes. 2. Los ajustes que se deriven de análisis hechos a la cartera de clientes y que generan un aumento en el saldo estimado como incobrable. 3. El monto de las cuentas previamente dadas como incobrables cuando su monto sea significativo.

Fuente:Catacora. (1998, p. 139).

El manejo contable de las Cuentas por Cobrar, debe observar estrictamente lo establecido por la ciencia contable en cuanto a la teoría de la partida doble. Administrativamente, una cuenta por cobrar debe estar respaldada por una evaluación previa de la calidad del cliente y su capacidad de pago. Razonablemente no se puede dar crédito a cualquier persona natural o jurídica que lo solicite.

2.2.13 Procedimientos contables para el manejo de las cuentas por cobrar.

Brito (2001, pp.344-346) afirma que las transacciones que con más frecuencia afectan las cuentas por cobrar son:

- 1.- Las ventas a crédito.
- 2.- Las cobranzas.
- 3.- Las devoluciones, rebajas y descuentos.

Con base en un ejemplo realizado por **Brito (2001)**, el cual se detalla a continuación se ejemplificarán los asientos contables:

La empresa **THJ25 SERVICIOS SUMINISTRO E INSTALACIONES, C.A.**; realizó las siguientes transacciones:

d) Vendió mercancías al Cliente PetroAmérica por Bs. 100.000,00. Se emitió la factura 2030. Se le concedió un plazo de 30 días para pagar. Si la empresa cancela antes, se le concederá un descuento del 5 %.

e) Pasados unos días, 4, el cliente PetroAmérica devolvió mercancía por un monto de Bs. 30.000,00 por encontrarse defectuosa. Se emitió nota de crédito, abonándose ese monto en cuenta.

f) Cinco días antes del vencimiento de la factura, el cliente PetroAmérica, canceló el saldo que debía mediante una transferencia bancaria.

En los Cuadros 6, 7 y 8, se muestran los asientos que corresponden a cada una de esas transacciones.

Tabla 8. Registro de la venta.

Fecha	Descripción	Debe	Haber
	Cuentas por cobrar Ventas Venta mercancía a PetroAmérica, factura 2030. Condiciones 5/30.	100.000,00	100.000,00

Fuente: Adaptado Brito. (2001).

Tabla 9. Registro de la devolución.

Fecha	Descripción	Debe	Haber
	Devoluciones en ventas. Cuentas por cobrar. Devolución de PetroAmérica, sobre factura 2030. Nota de crédito S/n.	30.000,00	30.000,00

Fuente: Adaptado Brito. (2001).

Tabla 10. Registro del cobro de saldo.

Fecha	Descripción	Debe	Haber
	Banco. Descuento por pronto pago en venta. Cuentas por cobrar. Devolución de PetroAmérica, sobre factura 2030. Nota de crédito S/n.	66.500,00 3.500,00	70.000,00

Fuente: Adaptado Brito. (2001).

De acuerdo con el libro Fundamentos de Contabilidad (1980) de la Universidad Nacional Abierta de Venezuela, las Cuentas por Cobrar, son cuentas reales o llamadas también definitivas, ya que permanecerán a lo largo de la vida del negocio. Este tipo de cuenta, conforman el Balance General o el Estado de Situación, el cual comprenden los activos, el pasivo y el capital. Asociada a la cuenta, Cuentas por Cobrar, se tiene la denominada Provisión de Cuentas Incobrables o Cuentas Malas. La finalidad de la misma es generar una provisión en caso de que no se logre la recuperación del dinero involucrado en la transacción.

En cuentas T, Catacora (1998) establece los factores por los que debe se deben cargar y acreditar las cuentas por cobrar comerciales y la provisión para cuentas incobrables. Ver Cuadros 2 y 3.

Tabla 11. Cargo y crédito de las cuentas por cobrar.

Se carga por:	Se acredita por:
5. El valor de la factura a crédito a los clientes por concepto de venta de bienes o servicios.	5. Las cobranzas realizadas a los clientes por las facturas emitidas.
6. El valor de las notas de débito enviadas a los clientes.	6. El importe de las notas de crédito emitidas aplicadas a facturas específicas.
7. El ajuste de las diferencias en cambio generadas por facturas denominadas en moneda extranjera.	7. El valor de las cuentas que se consideran totalmente incobrables, luego de haber agotado el trámite para su cobro.
8. La recuperación de cuentas por cobrar.	8. El ajuste de diferencias en cambio generadas por facturas en moneda extranjera.

Fuente:Catacora. (1998, p. 139).

Tabla 12. Cargo y crédito de las cuentas provisión para cuentas incobrables o cuentas malas.

Se carga por:	Se acredita por:
3. Los ajustes derivados de análisis de incobrabilidad y que disminuyen el saldo estimado como incobrable.	4. El valor que razonablemente se estima como incobrable de la cartera de clientes.
4. El valor de las cuentas que se consideran totalmente incobrables, luego de haber agotado los trámites para su cobro.	5. Los ajustes que se deriven de análisis hechos a la cartera de clientes y que generan un aumento en el saldo estimado como incobrable.
	6. El monto de las cuentas previamente dadas como incobrables cuando su monto sea significativo.

Fuente:Catacora. (1998, p. 139).

El manejo contable de las Cuentas por Cobrar, debe observar estrictamente lo establecido por la ciencia contable en cuanto a la teoría de la partida doble. Administrativamente, una cuenta por cobrar debe estar respaldada por una evaluación previa de la calidad del cliente y su capacidad de pago. Razonablemente no se puede dar crédito a cualquier persona natural o jurídica que lo solicite.

2.3 Bases Legales

Las bases legales son el sustento jurídico en el que se apoyan los investigadores para el abordaje oportuno del tema. El autor **Contreras H. (2013)**, expresó que “las bases legales son las disposiciones reglamentarias dictaminadas por la legislación de cada nación, en la que los investigadores se apoyan para desarrollar las distintas actividades que conforman el tema objeto de estudio. (p.122).

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (Gaceta Oficial N° 5.908. Extraordinario de Fecha de Febrero de 2009).

Artículo 112° de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece lo siguiente:

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país. (p. 84 y 85).

De acuerdo con este artículo, todas las personas pueden constituir empresas sin más limitaciones que la legalidad de la actividad que esperan ejecutar. En este orden de ideas, las organizaciones deben cumplir estrictamente con lo establecido en el marco jurídico venezolano.

Artículo 299º, de la Constitución Nacional, establece:

El régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los principios de justicia social, democracia, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad. El Estado, conjuntamente con la iniciativa privada, promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país, garantizando la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para lograr una justa distribución de la riqueza mediante una planificación estratégica democrática, participativa y de consulta abierta. (p. 215).

Con base en este importante artículo de la Constitución Nacional se reconoce la importancia de la iniciativa privada para la economía nacional y el rol que tienen las empresas en la generación de empleo. En este sentido, una empresa en marcha es garantía de aprovechamiento de recursos. De allí la importancia de un adecuado manejo del activo, y entre estos las cuentas por cobrar, los pasivos y el capital. La finalidad es mantener las operaciones y la rentabilidad.

2.3.2 Código de Comercio (CC). Gaceta ExtraordinariaN° 475, 21 de Diciembre de 1955

En relación con el tema de las Cuentas por Cobrar, el instrumento jurídico que norma todo lo relacionado con el aspecto comercial en la República Bolivariana de Venezuela, es el Código de Comercio.

De acuerdo con el **Artículo 1**, de este Código: El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes. En este sentido, las Cuentas por Cobrar se pueden generar por actos de comercio, pero también por operaciones internas. En todo caso, se debe cumplir lo establecido en esta norma jurídica.

Otros artículos que se relacionan con la gestión de las Cuentas por Cobrar, van del 32 al 41.

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

Artículo 33° El libro Diario y el de Inventarios no pueden ponerse en uso sin que hayan sido previamente presentados al Tribunal o Registrador Mercantil, en los lugares donde los haya, o al Juez ordinario de mayor categoría en la localidad donde no existan aquellos funcionarios, a fin de poner en el primer folio de cada libro nota de los que éste tuviere, fechada y firmada por el juez y su Secretario o por el Registrador Mercantil. Se estampará en todas las demás hojas el Sello de la oficina.

Artículo 34° En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día. No obstante, los

comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas.

Artículo 35° Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio. El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas. Se hará mención expresa de las fianzas otorgadas, así como de cualesquiera otras obligaciones contraídas bajo condición suspensiva con anotación de la respectiva contrapartida. Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes en su formación.

Artículo 36° Se prohíbe a los comerciantes: 1º Alterar en los asientos el orden y la fecha de las operaciones descritas. 2º Dejar blancos en el cuerpo de los asientos o a continuación de ellos. 3º Poner asientos al margen y hacer interlineaciones, raspaduras o enmendaduras. 4º Borrar los asientos o partes de ellos. 5º Arrancar hojas, alterar la encuadernación o foliatura y mutilar alguna parte de los libros.

Artículo 37° Los errores y omisiones que se cometieron al formar un asiento se salvarán en otro distinto, en la fecha en que se notare la falta.

Artículo 38° Los libros llevados con arreglo a los artículos anteriores podrán hacer prueba entre comerciantes por hechos de comercio. Respecto

a otra persona que no fuere comerciante, los asientos de los libros sólo harán fe contra su dueño; pero la otra parte no podrá aceptar lo favorable sin admitir también lo adverso que ellos contengan.

Artículo 39° Para que los libros auxiliares de contabilidad, llevados por los comerciantes, puedan ser aprovechados en juicio por éstos, han de reunir todos los requisitos que se prescriben con respecto de los libros necesarios.

Artículo 40° No se podrá hacer pesquisa de oficio por Tribunal ni autoridad alguna, para inquirir si los comerciantes llevan o no libros, o si éstos están o no arreglados a las prescripciones de este Código.

Artículo 41° Tampoco podrá acordarse de oficio ni a instancia de parte, la manifestación y examen general de los libros de comercio, sino en los casos de sucesión universal, comunidad de bienes, liquidación de sociedades legales o convencionales y quiebra o atraso.

En estos artículos, se establece la obligatoriedad de los Libros Mayor, Diario e Inventario y todo lo que en ellos se refleja, las cuentas, entre ellas, las cuentas por cobrar.

2.3.3 Código Civil. Gaceta Extraordinaria N° 2.990, 26 de Julio de 1982

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), también conocidas por sus siglas en inglés como *International Financial Reporting Standard* (IFRS), son normas contables adoptadas por el *International Accounting Standards Board* (IASB), que establece normas para la presentación de estados financieros entre diferentes países y ha proclamado más de 40 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC's). Aun cuando no son leyes de estricto cumplimiento muchos gobiernos han adoptado la estructura IASB.

Aunque el IASB publica estándares contables, carece de mecanismos de coerción. Sin embargo, muchos gobiernos nacionales requieren la información financiera conforme a sus estándares. Las normas IASB (NIC's y NIIF ó IFRS en inglés) y las normas U.S. GAPP están asemejando sus criterios con el tiempo.

Las Normas del IASB están diseñadas para ser aplicadas en los estados financieros con propósito de información general, así como en otra información financiera, de todas las entidades con ánimo de lucro. Los estados financieros con propósito de información general se dirigen a la satisfacción de las necesidades comunes de información de un amplio espectro de usuarios, por ejemplo, accionistas, acreedores, empleados y público en general. El objetivo de los estados financieros es suministrar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil para esos usuarios al tomar decisiones económicas.

2.3.4 Normas internacionales de Información financiera (NIIF)

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), también conocidas por sus siglas en inglés como *International Financial Reporting Standard* (IFRS), son normas contables adoptadas por el *International Accounting Standards Board* (IASB), que establece normas para la presentación de estados financieros entre diferentes países y ha proclamado más de 40 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC's). Aun cuando no son leyes de estricto cumplimiento muchos gobiernos han adoptado la estructura IASB.

Aunque el IASB publica estándares contables, carece de mecanismos de coerción. Sin embargo, muchos gobiernos nacionales requieren la

información financiera conforme a sus estándares. Las normas IASB (NIC's y NIIF ó IFRS en inglés) y las normas U.S. GAPP están asemejando sus criterios con el tiempo.

Las Normas del IASB están diseñadas para ser aplicadas en los estados financieros con propósito de información general, así como en otra información financiera, de todas las entidades con ánimo de lucro. Los estados financieros con propósito de información general se dirigen a la satisfacción de las necesidades comunes de información de un amplio espectro de usuarios, por ejemplo, accionistas, acreedores, empleados y público en general. El objetivo de los estados financieros es suministrar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil para esos usuarios al tomar decisiones económicas.

2.3.5 Normas internacionales de Información financiera (NIIF) para pequeñas y medianas empresas (Pymes)

El IASB desarrolla y emite una Norma separada que pretende que se aplique a los estados financieros con propósito de información general y otros tipos de información financiera de entidades que, en muchos países son conocidas por diferentes nombres como pequeñas y medianas entidades (PYMES), entidades privadas y entidades sin obligación pública de rendir cuentas. Esa Norma es la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES). La NIIF para las PYMES se basa en las NIIF completas con modificaciones para reflejar las necesidades de los usuarios de los estados financieros de las PYMES y consideraciones costo-beneficio.

De acuerdo con las NIIF's, las pequeñas y medianas entidades son entidades que: (a) no tienen obligación pública de rendir cuentas; y (b) publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Son ejemplos de usuarios externos los propietarios que no están implicados en la gestión del negocio, los acreedores actuales o potenciales y las agencias de calificación crediticia.

2.3.6 Cuentas por cobrar en las Normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas

De acuerdo con la Sección 4, de las NIIF para Pymes, las cuentas por cobrar se reflejan en el Estado de Situación Financiera (antes Balance General), son parte de la partida denominada Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar (4.2.b).

Según lo establecido por la Sección 11, las cuentas por cobrar son instrumentos financieros básicos. Se denominan instrumentos de deuda y se engloban con las cuentas, pagarés o préstamo por cobrar. Sin embargo para que sea contabilizado en la sección e instrumentos financieros básicos debe cumplir con las siguientes condiciones:

- (a) los rendimientos para el tenedor (el prestamista/acreedor) evaluados en la moneda en la que se denomina el instrumento de deuda son:
 - (i) un importe fijo;
 - (ii) una tasa fija de rendimiento sobre la vida del instrumento;
 - (iii) un rendimiento variable que a lo largo de la vida del instrumento, se iguala a la aplicación de una referencia única cotizada o una tasa de interés observable (tal como el LIBOR); o

(iv) alguna combinación de estas tasas fijas y variables, siempre que tanto la tasa fija como la variable sean positivas (por ejemplo, una permuta financiera de tasa de interés con una tasa fija positiva y una tasa variable negativa no cumpliría este criterio).

Para rendimientos de tasas de interés fijo y variable, el interés se calcula multiplicando la tasa para el periodo aplicable por el principal pendiente durante el periodo.

(b) no hay cláusulas contractuales que, por sus condiciones, pudieran dar lugar a que el tenedor (el prestamista/acreador) pierda el importe principal y cualquier interés atribuible al periodo corriente o a periodos anteriores. El hecho de que un instrumento de deuda esté subordinado a otros instrumentos de deuda no es un ejemplo de esta cláusula contractual.

(c) las cláusulas contractuales que permitan o requieran que el emisor (el deudor prestatario) pague anticipadamente un instrumento de deuda o permitan o requieran que el tenedor (el prestamista/acreador) lo devuelva al emisor (es decir, exigir el reembolso) antes de la fecha de vencimiento no están supeditadas a sucesos futuros distintos de los de proteger:

(i) al tenedor contra un cambio en el riesgo crediticio del emisor o del instrumento (por ejemplo, incumplimientos, rebajas crediticias o infracciones de cláusulas del préstamo), o de un cambio en el control del emisor; o

(ii) al tenedor o emisor contra cambios legales o fiscales relevantes.

(d) no existe un rendimiento condicional o una cláusula de reembolso excepto para el rendimiento de tasa variable descrito en (a) y para la cláusula de pago anticipado descrita en (c).

Las cuentas por cobrar son instrumentos financieros que satisfacen las condiciones descritas en los párrafos precedentes, ya que son cuentas de origen comercial.

2.3.7 Medición inicial de las Cuentas por cobrar en las Normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas

- Para un préstamo a largo plazo concedido a otra entidad, se reconoce una cuenta por cobrar al valor presente del importe por cobrar en efectivo (incluyendo los pagos por intereses y el reembolso del principal) de esa entidad.
- Para bienes vendidos a un cliente a crédito a corto plazo, se reconoce una cuenta por cobrar al importe sin descontar de la cuenta por cobrar en efectivo de esa entidad, que suele ser el precio de la factura.
- Para una partida vendida a un cliente con un crédito a dos años sin intereses, se reconoce una cuenta por cobrar al precio de venta en efectivo actual para esa partida. Si no se conoce el precio de venta en efectivo actual, se puede estimar como el valor presente de la cuenta por cobrar en efectivo descontado utilizando la tasa (o tasas) de interés de mercado prevaleciente para una cuenta por cobrar similar.

- Para una compra en efectivo de las acciones ordinarias de otra entidad, la inversión se reconoce al importe de efectivo pagado para adquirir las acciones.

2.3.8 Baja en cuenta de las Cuentas por cobrar de acuerdo con las Normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas

Una entidad dará de baja en cuentas un activo financiero solo cuando:

- (a) expiren o se liquiden los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero;
- (b) la entidad transfiera sustancialmente a terceros todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero;
- (c) la entidad, a pesar de haber conservado algunos riesgos y ventajas inherentes a la propiedad significativos, ha transferido el control del activo a otra parte, y éste tiene la capacidad práctica de vender el activo en su integridad a una tercera parte no relacionada y es capaz de ejercer esa capacidad unilateralmente y sin necesidad de imponer restricciones adicionales sobre la transferencia—en este caso, la entidad:
 - (i) dará de baja en cuentas el activo; y
 - (ii) reconocerá por separado cualesquiera derechos y obligaciones conservados o creados en la transferencia.

El importe en libros del activo transferido deberá distribuirse entre los derechos u obligaciones conservados y transferidos sobre la base de sus valores razonables relativos en la fecha de la transferencia. Los derechos y

obligaciones de nueva creación deberán medirse al valor razonable en esa fecha. Cualquier diferencia entre la contraprestación recibida y el importe reconocido y dado de baja en cuentas de acuerdo con este párrafo deberá ser reconocido en resultados en el periodo de la transferencia.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Toda investigación debe estar basada en un metodología, de allí parte todo el proceso investigativo a profundidad. Esta sección comprende el tipo de investigación, el diseño, población y muestra, así como las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos.

3.1 Tipo de Investigación

El nivel de investigación que se implementó es de tipo **Descriptivo**; ya que a través de éste nivel se podrá identificar las características del universo de investigación, es decir, se describirán cada uno de los componentes esenciales y conocimientos de las actividades y funciones que realizan los empleados de la administración de la empresa THJ25 Servicios, Suministros e Instalaciones, C.A, la cual es objeto de estudio. En virtud de una investigación descriptiva se detallarán los procedimientos administrativos y contables del departamento de cuantas por cobrar que realizó la empresa para el II semestre del año 2019, de esta forma evidenciar las fallas precisas en el control interno.

El tipo de investigación es descriptiva, porque de acuerdo con Fontaines, T (2012) se “busca establecer mediante un análisis detallado de la realidad estudiada, las características, frecuencias, composición, funcionamiento del objeto estudiado, sin realizar ningún tipo de modificación de la realidad inicial” (p. 126).

El estudio persigue examinar el trato que le dan en la organización objeto de estudio a una cuenta muy importante dentro de la estructura

contable como lo son las cuentas por cobrar, de manera descriptiva, esto es sin manipular la información asociada con su registro y control. En este sentido, no se realizarán simulaciones, sino que se revisarán los procedimientos y actividades asociados con esta cuenta.

3.2Diseño de la Investigación

Para Hurtado, J(2012), “el diseño se refiere a dónde y cuándo se recopila la información, así como la amplitud de la información a recopilar de modo que se pueda dar respuesta a la pregunta de investigación de la forma más idónea posible” (p. 155). Esta investigación tendrá un diseñodocumental y de campo. Aún, cuando muchas de las fuentes utilizadas son material escrito, libros, documentos en formato electrónico, es fundamental la información suministrada por las empresas de formación.

De acuerdo con el Manual de trabajos de grado, de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, se entiende por investigación documental:

El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor (p. 20).

Por otra parte, de acuerdo con el criterio de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), la investigación de campo:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son

recogidos en forma directa en la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. Sin embargo, se aceptan también estudios sobre datos censales o muestrales no recogidos por el estudiante, siempre y cuando se utilicen los registros originales con los datos no agregados; o cuando se trate de estudios que impliquen la construcción o uso de series históricas y, en general, la recolección y organización de datos publicados para su análisis mediante procedimientos estadísticos, modelos matemáticos, econométricos o de otro tipo. (p. 18).

La información base para el análisis, se obtuvo en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A. Los libros, tesis, artículos y otros estudios ofrecieron la base teórica y metodológica para el estudio. En este orden de ideas, analizar implica descomponer un todo en sus partes integrantes con la finalidad de comprender su funcionamiento. Lo que se busca es establecer las actividades que realizan en el manejo de las cuentas por cobrar y la forma como incide el manejo en la gestión financiera de la empresa.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

Hurtado, J (2012); establece que:

Se trabaja con la población cuando: La población es conocida y se puede identificar a cada uno de sus integrantes. La población además de ser conocida es accesible, es decir, es posible ubicar a todos los miembros (No vale la pena hacer un muestreo para poblaciones menores de 100 integrantes) La población es relativamente pequeña, de modo que pueda ser abarcada en el tiempo y con los recursos del investigador. (p. 148)

En el marco de esta investigación, todos los elementos que laboran en la organización en el manejo de las cuentas por cobrar son identificables y

ubicables. Al respecto, los integrantes de la Gerencia de Administración, a la cual está adscrito el Departamento de Contabilidad son los siguientes.

Tabla 13. Cargos y Cantidad de Personas.

Área	Cargo	Cantidad de Personas
Presidencia	Presidente	1
Gerencia de Administración	Gerente de Administración y Finanzas	1
Departamento de Contabilidad	Coordinador de Contabilidad	1
	Analista de Cuentas por Cobrar.	1
	Analista de Cuentas por Pagar	1
Total		5

Fuente: La Empresa. (2021).

3.3.2 Muestra

En esta investigación, con base en el criterio de Hurtado, expuesto anteriormente, se asume que la población (M) coincide con la muestra (m). Es decir, $M=m$; lo que permitirá trabajar con todos los elementos a efectos de obtener la información ya que se puede identificar y ubicar a todos los integrantes. Por otra parte, es accesible y puede ser abarcada en el tiempo y con los recursos disponibles por las investigadoras.

Lo afirmado en los párrafos precedentes, permite puntualizar que no hubo que realizar cálculos estadísticos para determinar la muestra. El criterio de selección no se basó en el azar. En conclusión, la población es no probabilística y coincide con la muestra.

3.4 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizarán en el desarrollo de la investigación, son explicados a continuación. Sin embargo, es importante señalar a que se refiere cada término, Hurtado, J(2012), señala que las técnicas “tienen que ver con los procedimientos

utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo. Estas pueden ser de revisión documental, observación, encuestas y técnicas sociométricas, entre otras". (p. 161)

Estas herramientas son un medio para la obtención de los datos, que al ser procesados adecuadamente permitirán la generación de información válida.

3.4.1 Técnicas de Recolección de Datos

3.4.1.1 Observación Directa

Parella y Martins (2006) dice que se habla de observación directa "cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar". (p. 129).

A través de la observación directa se conocerán de primera mano cómo son realizados los procedimientos de control interno que se aplican a las cuentas por cobrar.

3.4.1.2 Encuesta

Según Hurtado, J. (2000) "en la encuesta no se establece un diálogo con el entrevistado y el grado de interacción es menor" (p. 469).

Esta es una técnica de recopilación de datos breve y concreta, que permitió hacer un rápido estudio de la información obtenida del personal que labora en la Gerencia Administrativa de la empresa.

3.4.1.3 Revisión Documental

Para Hurtado, J (2008) "es una técnica en la cual se recurre la información escrita, ya sea bajo la toma de datos que pueden haber sido

producto de mediciones hechas por otros o como texto que en sí mismo constituyen los eventos de estudio” (p. 427).

Ésta técnica permitió obtener datos para generar información con base en fuentes documentales, implica la lectura, el análisis y la síntesis de lo recopilado en línea con los objetivos de investigación.

3.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Para Hurtado, J (2012) “los instrumentos representan la herramienta con la cual se van a recoger, filtrar y codificar la información, es decir, el con qué” (p. 161).

Los instrumentos a utilizar en la investigación serán:

- 1 Notas y apuntes, guía de entrevista, guía de observación, grabadoras, pen-driver; entre otros.
- 2 El cuestionario de acuerdo con Hurtado (2012) “corresponde a la técnica de encuesta. Consiste en un conjunto de preguntas relacionadas con el evento de estudio” (p. 165). Las preguntas del cuestionario se diseñaran a la escala de Likert, y tendrá un total de 10 preguntas.
- 3 Libros, tesis, textos online, entre otros.

3.5 Procesamiento de Datos y Análisis de la Información

Según Arias, F. (2012). “En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso.” (p.76).

El análisis de datos que se realizará en esta investigación, y dado que se trató de una investigación descriptiva, se aplicará el método estadístico descriptivo, a fin de resumir los datos obtenidos y facilitar su posterior interpretación.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo expone el análisis de los resultados obtenidos, luego de la aplicación del cuestionario a la muestra objeto del estudio en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A., localizada en Cantaura Edo. Anzoátegui. En el mismo se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos y a los resultados que persigue la investigación: el diagnóstico de la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar y la identificación de las debilidades y fortalezas del proceso de control interno del departamento de contabilidad de la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A., para luego diseñar procedimientos de control interno que le permitan a la empresa mejorar la gestión de crédito y cobranza.

En tal sentido, las respuestas se presentan en cuadros que muestran la frecuencia absoluta y frecuencia relativa (%) de éstas y en gráficos circulares. Posteriormente, para cada una de las preguntas, se hace un análisis cuantitativo a través de lo cual se logra identificar la situación actual en relación con la aplicación de políticas para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa antes señalada.

Según **Hurtado, J. (2000)**, “El propósito del análisis, es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos” (p.181).

El análisis es una herramienta que permite simplificar el contenido sin sobresaltar la importancia de este, presentando siempre una interpretación exacta y concreta. Por consiguiente, el análisis facilita los resultados y a su vez mejora la estructura de la recolección de datos, considerando el orden estipulado por las dimensiones e indicadores.

4.1 Identificación de la organización

La empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A. se encuentra ubicada en la calle Venezuela, Cantaura Edo. Anzoátegui. Esta empresa inicio sus actividades en el año 2014, con un total de (10) trabajadores. Es una organización constituida por profesionales y personal de alta calificación en el campo del mantenimiento industrial, enfocando esfuerzos hacia la optimización de servicios y la mejor disposición de nuestro personal para sus necesidades y exigencias requeridas, cubriendo todos los rubros: Limpieza y Mantenimiento Industrial, Jardinería y Mantenimientos de Áreas Verdes, Construcción y remodelaciones, Plomería, Electricidad, entre otros.

4.1.1 Misión de la Empresa

Es misión de THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A. es ofrecer y brindar una amplia gama de servicios industriales a domicilio, dando satisfacción a las necesidades de nuestros clientes más allá de sus requerimientos y expectativas, ofreciendo soluciones responsables de productos y servicios de alta calidad en tiempos oportunos para promover y garantizar resultados óptimos a la hora de elaborar nuestro trabajo.

4.1.2 Visión de la Empresa

Optimización del servicio ya que estamos conscientes de las crecientes necesidades de servicios de mantenimiento de sus clientes, generando soluciones de calidad y ahorros de costo, respaldada por nuestro equipo humano con el compromiso de mejora continua para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

4.1.3 Estructura organizativa de la Empresa

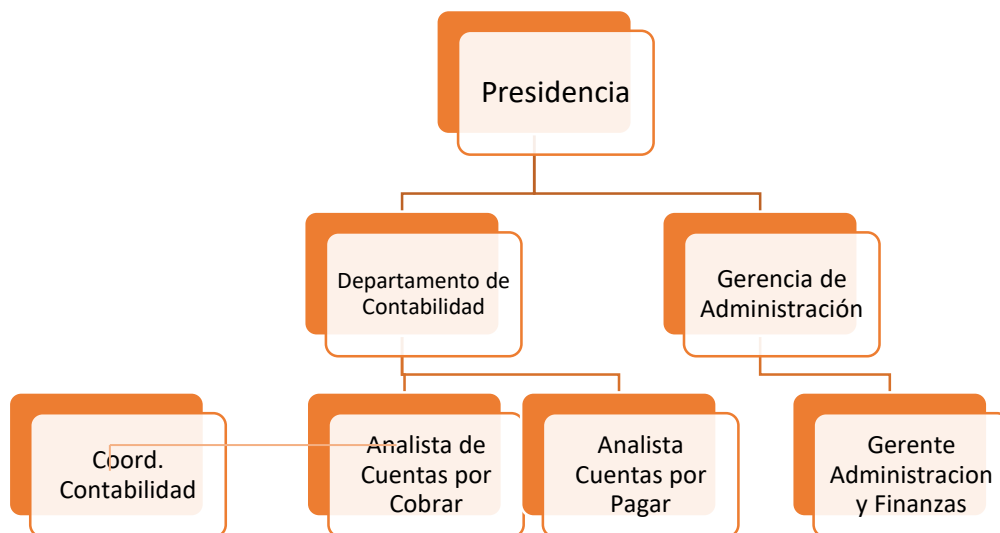


Figura 5. Estructura Organizativa. Fuente: La Empresa (2021)

4.2 Presentación de los resultados

4.2.1 Describir los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.

En la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A., se realizó un estudio exhaustivo elaborado a través de las técnicas de observación directa y entrevista y se pudo constatar de la situación actual del

proceso de control interno aplicado a las cuentas por cobrar, a continuación se presentan los datos obtenidos durante la investigación.

Procedimiento administrativo para el otorgamiento de crédito

La empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A. en aras de aumentar su cartera de clientes ofrece el otorgamiento de crédito, con el propósito de brindarles la mayor posibilidad de disfrutar sus servicios.

El otorgamiento de crédito inicia con la solicitud de la parte interesada a través del formato de solicitud de crédito, donde el cliente deberá suministrar la información requerida por la empresa. Una vez recibida dicha solicitud, se procede a la verificación y análisis de toda la información solicitada.

Luego de ser verificada la información suministrada por el cliente, la empresa elabora la factura, se procede al despacho del servicio y se entrega copia del contrato con las condiciones de pago. Dichas condiciones son las siguientes:

- ✓ Plazo para la cancelación de la factura. Puede ser de un mínimo de 45 días y máximo 90 días, a partir de la recepción de la facturación, el cual se establece luego de haber comprobado la capacidad de pago de la empresa.
- ✓ El límite de crédito aprobado, el cual debe comprender por lo mínimo un servicio prestado a la empresa.

Procedimiento administrativo para el cobro de facturación

- Para el cobro de la facturación, se fundamenta en la información obtenida del resumen mensual donde se evidencian las facturas

canceladas con sus respectivos soportes de pago, y las facturas pendientes vencidas y próximas a vencerse.

- Vencido el periodo de crédito, el representante de la empresa se dirige hasta el cliente para realizar la respectiva cobranza.
- La empresa realiza un resumen mensual donde es plasmada toda la información de pago suministrada, dicho proceso finiquita cuando la empresa recibe los cheques de los clientes, y emite un recibo de pago al cliente.
- Los pagos deben de realizarse con cheques a nombre de la empresa, estos deben de ser entregados al personal encargado de las cuentas por cobrar.

4.2.2 Determinar las debilidades en los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.

A través de una encuesta aplicada en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A., se obtuvo una visión general sobre el problema que viene confrontando el departamento de cuentas por cobrar a nivel administrativo contable en cuanto al control interno, logrando así apreciar algunas de las causas que lo originan, las mismas se utilizaron como base para sugerir medidas correctivas para su pronta y efectiva solución. Los resultados serán presentados de esta manera: en primer lugar la pregunta, en segundo lugar las gráficas y en tercer lugar el análisis respectivo de la información suministrada. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

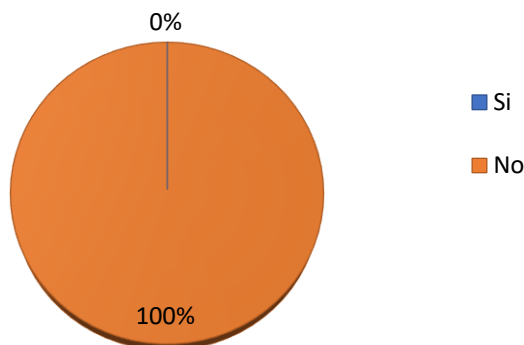
Tabla 14. Establecimiento de políticas y procedimientos

Ítem N°1. ¿Están establecidas las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar?		
Respuesta	Resultado	Frecuencia (%)
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Grafico 1. Establecimiento de políticas y procedimientos

Ítem N° 1. ¿Están establecidas las políticas y procedimientos de las cuentas por cobrar?



Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados niegan que estén establecidas las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar. Con este resultado se puede comprobar que en la empresa no se toma en cuenta la importancia de establecer políticas y procedimientos, las cuales tienen la capacidad de generar directrices que ayuden no solo a realizar las tareas de manera eficiente y eficaz sino ahorrar tiempo y dinero en su ejecución.

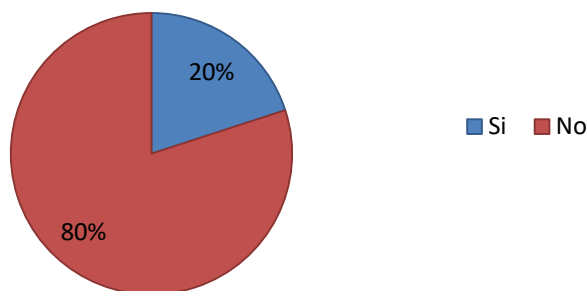
Tabla 15. Normas y procedimientos por escrito para las cuentas por cobrar

Ítem N° 2. ¿Existen normas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar por escrito?		
Respuesta	Resultado	Frecuencia (%)
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Grafico 2. Normas y procedimientos por escrito para las cuentas por cobrar.

Ítem N° 2. ¿Existen normas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar por escrito?



Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Análisis: De acuerdo a la información recolectada en el presente ítem el 80% de los encuestados manifestaron que no conocen ni han recibido adiestramiento acerca de normas y procedimientos relacionados con el proceso en la parte contable, el resto comprendido por 20%, expreso que si conocen de la existencia de normas y procedimientos relacionados con el control interno de las cuentas por cobrar, pero también comento que ninguna de estas es aplicado en la empresa. De este resultado surge la necesidad de

diseñar en forma coordinada y supervisada un sistema de control interno en el departamento estudiado, para así salvaguardar los intereses de la empresa y asegurar las transacciones de manera eficiente y oportuna.

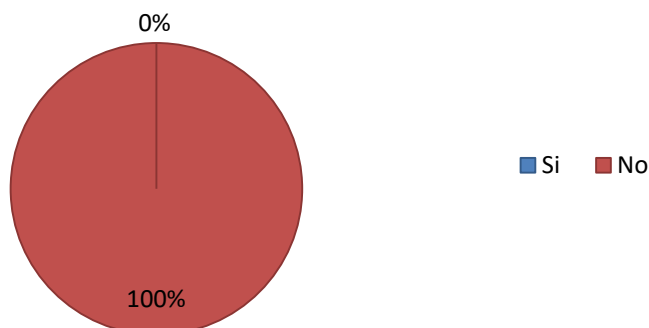
Tabla 16. Cumplimiento de objetivos de desempeño

Ítem N° 3. ¿Se cumplen los objetivos de desempeño en el departamento de cuentas por cobrar?		
Respuesta	Resultado	Frecuencia (%)
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Grafico 3. Cumplimiento de objetivos de desempeño.

Ítem N° 3. ¿Se cumplen los objetivos de desempeño en el departamento de cuentas por cobrar?



Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Análisis: Según lo señalado por los trabajadores en un 100%, en la empresa no se cumplen los objetivos de desempeño en el departamento de cuentas por cobrar. Se evidencia la falta de identificación y responsabilidad con los valores y cultura de la institución así como la capacidad del empleado para aportar y concretar ideas útiles y oportunas que permitan el mejoramiento continuo de los procesos, para alcanzar los objetivos establecidos.

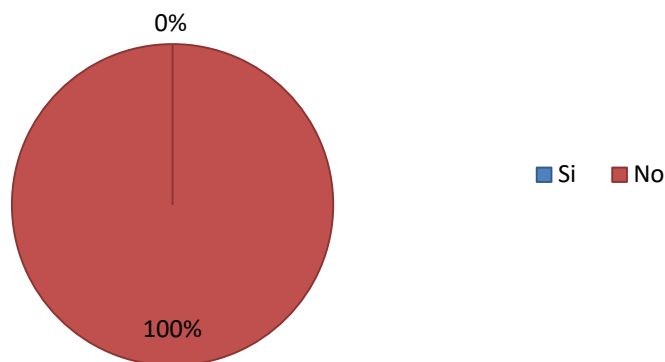
Tabla 17. Segregación de funciones

Ítem N° 4. ¿Están segregadas las funciones en el departamento de cuentas por cobrar?		
Respuesta	Resultado	Frecuencia (%)
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Grafico 4. Segregación de funciones.

Ítem N° 4. ¿Están segregadas las funciones en el departamento de cuentas por cobrar?



Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados certifican que no están segregadas las funciones en el departamento de cuentas por cobrar. El resultado de este ítem muestra claramente la falta absoluta de la segregación de funciones, ya sea por falta de delegación de funciones o por la inexistencia de un organigrama definido. La segregación de funciones es un control interno básico que busca asegurar que ninguna persona tenga la autoridad para ejecutar dos o más transacciones sensibles en conflicto que podrían afectar los estados financieros.

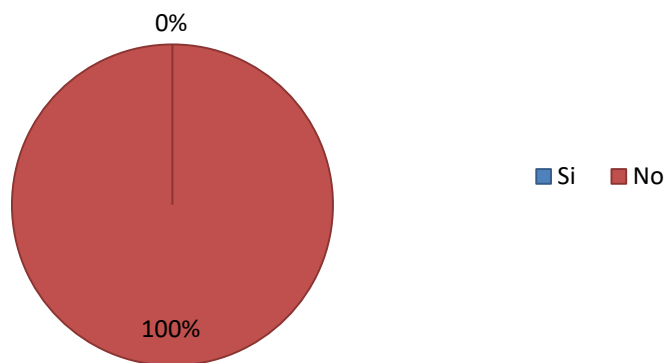
Tabla 18. Supervisión continúa en el departamento de cuentas por cobrar

Ítem N° 5. ¿Es continua la supervisión en el departamento de cuentas por cobrar?		
Respuesta	Resultado	Frecuencia (%)
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Pérez y Sifontes (2021).

Gráfico 5. Supervisión continúa en el departamento de cuentas por cobrar.

Ítem N° 5. ¿Es continua la supervisión en el departamento de cuentas por cobrar?



Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Análisis: Con relación al contenido del ítem, 100 por ciento respondió en forma negativa. Este resultado expresa que no existe un nivel acorde de supervisión en el personal de dicho departamento. Al respecto, hay que indicar que toda empresa debe realizar la supervisión de crédito, que no es más que una revisión constante de las cuentas por cobrar de una empresa, para comprobar si los clientes están pagando; igualmente será preciso investigar si se están llevando a cabo los controles necesarios.

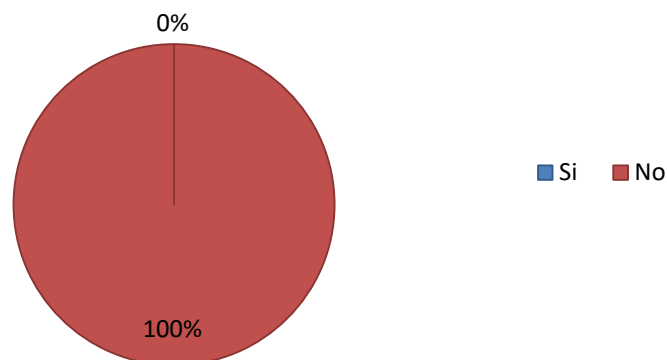
Tabla 19. Sistemas de Información que produzcan reportes

Ítem N° 6. ¿Existen sistemas de información en el departamento de cuentas por cobrar que produzcan reportes?		
Respuesta	Resultado	Frecuencia (%)
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Pérez y Sifontes (2021).

Grafico 6. Sistemas de Información que produzcan reportes.

Ítem N° 6. ¿Existen sistemas de información en el departamento de cuentas por cobrar que produzcan reportes?



Fuente:Pérez y Sifontes (2021)

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados respondieron que no existen sistemas de información que produzcan reportes, lo que manifiesta que la empresa no ha evaluado las ventajas de utilizar esta herramienta estratégica que se disponga de mayor y mejor información para los usuarios en tiempo real.

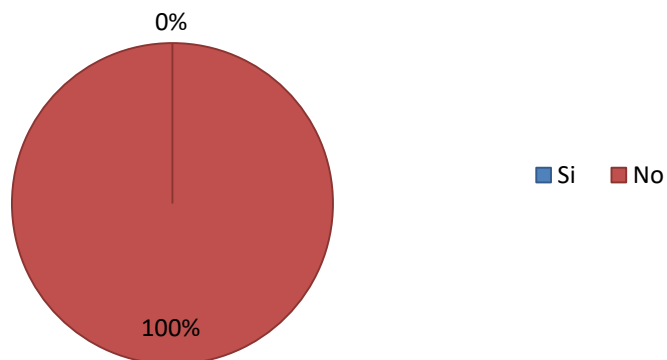
Tabla 20. Adecuado proceso de cobranza

Ítem N° 7. ¿El proceso de cobranza que se aplica actualmente es apropiado para el control de las cuentas por cobrar?		
Respuesta	Resultado	Frecuencia (%)
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Grafico 7. Adecuado proceso de cobranza.

Ítem N° 7. ¿El proceso de cobranza que se aplica actualmente es apropiado para el control de las cuentas por cobrar?



Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Análisis: Referente a los resultados obtenidos por los sujetos entrevistados, se observa que el 100% consideran que el proceso actualmente aplicado no es el apropiado.

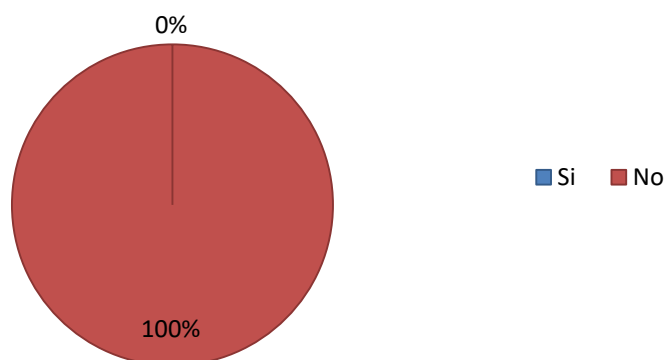
Tabla 21. Medidas correctivas

Ítem N° 8. ¿Se toman medidas correctivas?		
Respuesta	Resultado	Frecuencia (%)
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Grafico 8. Medidas correctivas.

Ítem N° 8. ¿Se toman medidas correctivas?



Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados niega que se tomen medidas correctivas. Es importante mencionar que una acción correctiva es una actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición. Al respecto hay que reconocer que la aplicación de dichas medidas correctivas podrá incluir cambios en los procedimientos para la mejora de la calidad en cualquier fase del ciclo de cuentas por cobrar.

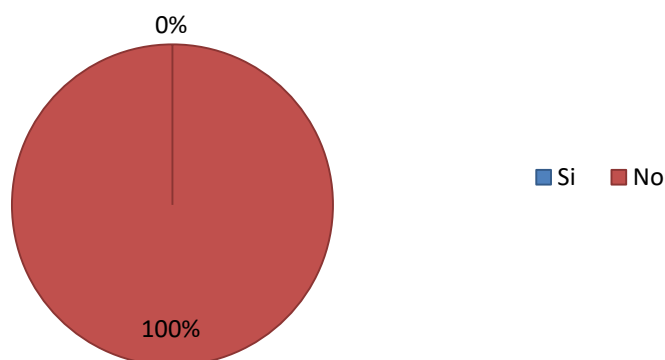
Tabla 22. Evaluaciones periódicas en el proceso de cuentas por cobrar

Ítem N° 9. ¿Son periódicas las evaluaciones en el proceso de cuentas por cobrar?		
Respuesta	Resultado	Frecuencia (%)
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Grafico 9. Evaluaciones periódicas en el proceso de cuentas por cobrar.

Ítem N° 9. ¿Son periódicas las evaluaciones en el proceso de cuentas por cobrar?



Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados respondieron que no. Los resultados obtenidos permiten determinar que no se realizan evaluaciones periódicas en el proceso de cuentas por cobrar. La importancia de efectuar dichas evaluaciones reside en verificar si el departamento está realizando una correcta ejecución de las actividades establecidas y así poder prevenir posibles errores y fraudes.

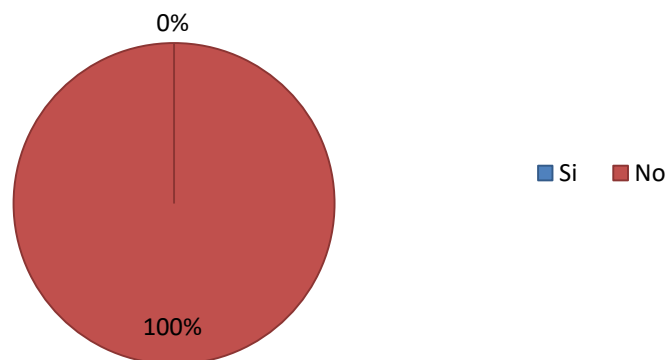
Tabla 23. Motivación y capacitación al personal

Ítem N° 10. ¿Se ha motivado y capacitado al personal para asumir mayor control de su trabajo?		
Respuesta	Resultado	Frecuencia (%)
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Grafico 10. Motivación y capacitación al personal.

Ítem N° 10. ¿Se ha motivado y capacitado al personal para asumir mayor control de su trabajo?



Fuente: Pérez y Sifontes (2021)

Análisis: De acuerdo con la encuesta realizada el 100 por ciento afirma que no se ha motivado y capacitado al personal para asumir mayor control de su trabajo. Las empresas son entes que por sí solas no pueden alcanzar sus objetivos ya que necesitan de capital humano para el logro de los mismos. La falta de motivación y adiestramiento se refleja en la pérdida del entusiasmo, el rendimiento se reduce y la calidad del trabajo que se realiza queda afectada y por tanto se empiezan a cometer ineficiencias por falta de atención hacia las tareas a realizar.

4.2.3 Proponer acciones que permitan optimizar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.

Toda empresa está constantemente en la búsqueda de mejorar, ser más productiva y crecer, esto conlleva a hacer ciertas modificaciones en sus procedimientos. La implementación de políticas y procedimientos es de gran importancia, puesto que permite asegurar y verificar que se cumplan con los procesos establecidos, para el adecuado desarrollo de las operaciones.

Al igual que la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A., existen organizaciones que tienen objetivos y metas que cumplir, para esto las mismas deben seguir procedimientos y procesos, es por ello que se propone establecer procedimientos para optimizar el control interno para las cuentas por cobrar de la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A., con éstos se busca apreciar la satisfacción de realizar una mejor gestión en el control interno de las cuentas por cobrar y de cierta manera desarrollar un trabajo de calidad que permita el logro de los objetivos.

En este orden de ideas, los procedimientos descritos además, de facilitar las operaciones permitirán conocer cuáles serán los compromisos de cada persona del área de cuentas por cobrar, a la vez de servir como guía secuencial de cómo debe ser realizado el trabajo. Una vez implementados, se comienza un proceso de cambios positivos logrando brindar un mejor nivel de competitividad a la organización, rapidez en los procesos y más importante aún, garantizar el cumplimiento de sus objetivos para una autogestión eficiente en el manejo del otorgamiento de crédito y proceso de facturación. De acuerdo a las operaciones y registro que se realicen en la empresa se obtendrán cambios significativos en cuanto al registro y operaciones en el

área de cuentas por cobrar, es decir, al realizar conciliaciones mensuales se disminuir el riesgo que actualmente se presenta por la duplicidad de registros u omisión de los mismos.

Las siguientes acciones buscan la eficacia en los procesos de registros de las cuentas por cobrar, el seguimiento adecuado de la información y servir como guía para el proceso de facturación y cobro, todo esto sin resultar ser hostil para los clientes, gratificando las buenas costumbres y evitando que los mismos adopten actitudes negativas.

- ✓ Cuando el cliente solicite el crédito, el encargado del departamento deberá solicitarle la siguiente información necesaria para el otorgamiento del crédito: copia de cédula de identidad vigente, registro de información fiscal, constancia de trabajo vigente, una (01) referencia bancaria con sello húmedo.
- ✓ El departamento de contabilidad en las cuentas por cobrar verifica los datos y documentos consignados por el cliente tomando como tiempo máximo de verificación de los mismos dos (02) días hábiles. Una vez comprobados los datos y los mismos son correctos, es autorizado el crédito a través del jefe del departamento y se notifica dicha decisión al cliente para que proceda a realizar el pedido del servicio.
- ✓ Optimización de políticas y créditos para la obtención de mayor número de clientes en la cual deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos al momento de tomar la decisión de crédito por parte de la alta gerencia y los jefes del departamento de cuentas por cobrar.

- ✓ Presentar periódicamente un informe de los estados de cuentas detallados de las cuentas por cobrar y enviarlo a las unidades responsables del ingreso (tesorería, cuentas por pagar, entre otros) de la empresa, en relación a esto se debe realizar las gestiones de cobro; dicha información debe estar diseñado en base a las fechas de vencimiento de las facturas y los días de retraso que hasta los momentos han acumulado.

- ✓ Todas las transacciones dentro del departamento deben ser realizadas en tres etapas: aprobación, ejecución y registros, debe ser realizado por individuos distintos. Esta segregación de funciones se hace con la finalidad de poder detectar errores involuntarios y para que ninguna persona se halle en posición de poder cometer un desfalco y ocultar su acción por medio de falsificación de documentos, sin confabularse con otros miembros del departamento.

- ✓ Resulta necesario que la empresa cuente con un sistema automatizado que le proporcione al departamento de cuentas por cobrar, un estado de clientes o análisis de vencimientos de cada uno de los clientes, a fin de determinar cuáles de los clientes presentan una morosidad mayor y a su vez aquellas facturas que se acerquen a su fecha de vencimiento, y así ejecutar acciones tendientes al cobro de las facturas respectivas.

- ✓ Establecer un proceso de técnicas de capacitación y aprendizaje para el desarrollo del personal con el fin de lograr una mejor calidad, eficiencia y productividad en la organización y a la vez fomenta el más alto compromiso en el personal.

- ✓ La empresa debe implementar evaluaciones a todo el personal involucrado en el proceso del departamento de crédito y cobranzas las cuales deben estar dirigidas entre otros a las opiniones recogidas por los clientes, asumido a esto la gerencia debe realizar revisiones periódicas a algunos trabajos efectuados por el departamento de cuentas por cobrar.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al término de la investigación y, sobre la base de los resultados obtenidos, se exponen las siguientes conclusiones:

- Las políticas contables aplicadas en la empresa THJ25Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A no son las apropiadas para este tipo de cuentas por cobrar ya que las funciones departamentales no están definidas con claridad lo que genera pérdidas en tiempo y dinero a la organización. Específicamente, las relacionadas con: (a) La verificación de las condiciones crediticias del cliente, (b) Políticas de cobro, (c) No se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, (d) No dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes.
- Los puntos críticos para una correcta aplicación de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar se centran en el registro de estas cuentas en formatos físico y digital y la actualización de cada una de estas de manera periódica. El registro de la información relacionada con las cuentas a crédito y la actualización de las mismas es desarrollada de manera deficiente.
- Falta de supervisión y de la planificación de las actividades del departamento contable ha ocasionado que éste no haya establecido el tiempo que una cuenta pasa a ser incobrable.

- Sobre la base de las debilidades observadas, se plantean cinco (5) estrategias financieras, las cuales son: (1) Organización de una oficina o departamento para el manejo de créditos y facturación, (2) Definición e implementación de políticas para el otorgamiento de créditos a clientes nuevos, (3) Establecimiento de condiciones de crédito adecuadas a las necesidades de la empresa THJ25Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A.,(4) Definición de políticas de cobro para el aseguramiento de la cancelación oportuna de las facturas y (4) Actualización periódica del estado de las cuentas por cobrar.

5.2 Recomendaciones

Las conclusiones antes expuestas, dan lugar a las siguientes recomendaciones:

- Se considera importante que la empresa establezca políticas y procedimientos concretos en el manejo de las cuentas por cobrar, sobre todo en proceso de: otorgamiento de crédito, facturación y cobro, así como también, definir las funciones de cada uno de los departamentos relacionados con las cuentas por cobrar para que se puedan registrar de manera oportuna y puedan ser manejadas con mayor claridad y eficiencia.
- Es importante llevar ordenadamente los registros de cada uno de los créditos que se apruebe, así como la actualización del estado de las cuentas por cobrar con la finalidad de que la empresa posea información reciente sobre las tasas de morosidad y posibilidad de cuentas incobrables, lo cual le permitirá tomar las decisiones adecuadas, de manera oportuna.
- Realizar supervisiones por tiempos más cortos a la información de los registros relacionados con las cuentas por cobrar para que se

pueda determinar la exactitud de la información contenida sobre dichas cuentas.

- Revisar, ajustar a las condiciones de la empresa e implementar las estrategias que aquí se presentan como una alternativa para la mejora en el manejo de las cuentas por cobrar.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F (2012).** Proyecto de Investigación. Caracas: Espíteme.
- Arias, F. (1999).** *El Proyecto de Investigación*. 3a ed. Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2006).** *Mitos y realidades en la elaboración de tesis y proyectos de investigación*. 3a ed. Caracas: Episteme.
- Balestrini, M. (2006).** Como se elabora el Proyecto de Investigación. Caracas: Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- Brito, J. (2001).** *Contabilidad básica e intermedia*. Caracas: Ediciones del Centro de Contadores.
- Catacora, F. (1998).** *Contabilidad*. Caracas: McGraw-Hill Interamericana de Venezuela.
- Código Civil.** Gaceta Extraordinaria N° 2.990, 26 de Julio de 1982.
- Código de Comercio.** Gaceta Oficial de Venezuela N° 475 Extraordinaria, diciembre 21, 1955.
- Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV).** Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.908 en fecha 19 de febrero de 2009.
- Dicuru, Linares y Villegas (2016).** *Propuesta de procedimientos de control interno en el área de Cuentas por cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.* Trabajo de grado Licenciatura en Contaduría Pública. Valencia. Universidad de Carabobo.
- Estupiñán Gaitán R. (2006). "Control Interno y Fraudes". 2a ed. Colombia, Bogota: Editorial: La Oveja Negra.
- Fondo Monetario Internacional. (2019).** *Perspectivas de la Economía Mundial. Octubre 2019*. Documento en formato digital. Disponible en: <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2019/09/24/world-economic-outlook-october-20189>. Consulta: 2019, Diciembre.
- Fontaines, T. (2012).** *Metodología de la Investigación*. Caracas: Júpiter Editores.
- Fred, R (2003).** Conceptos de Administración Estratégicas. 5ª Edición. McGraw. Hill, México.
- Goyo y Oliveros (2014)** **.Lineamientos de Control en las Cuentas por Cobrar de la Empresa DIMO, C.A.** Trabajo de grado Licenciatura en Contaduría Pública. Valencia. Universidad de Carabobo.
- Hernández, R, Fernández, C. Y Baptista, P. (2003).** *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

- Hurtado, J. (2000).** *El Proyecto de Investigación* (2da. ed.). Caracas: SYPAL
- Hurtado, J. (2012).** *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Ediciones Quirón.
- Kieso, D.; Weygandt, J. (2006).** *Contabilidad Intermedia*. México: Limusa Editores.
- Kootz, H. (2012).** *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. Decimocuarta Edición.
- Mantilla, S (2002).** "Control Interno Estructura Conceptual Integrada". Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Murillo (2013).** *Auditoria interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del Municipio Maracaibo*. Trabajo de grado Licenciatura en Contaduría Pública. Maracaibo. Universidad Rafael Urdaneta.
- Parella S.; Martins, F. (2006).** *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas. FEDEUPEL
- Tamayo y Tamayo, M. (2004).** *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Universidad Nacional Abierta.** (1980). *Fundamentos de Contabilidad*. Caracas: Ediciones de la Universidad Nacional Abierta.

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA THJ25 SERVICIOS SUMINISTRO E INSTALACIONES,C.A. CANTAURA. ESTADO ANZOÁTEGUIPERIODO II SEMESTRE 2019
SUBTÍTULO	

Autor (Es):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Sifontes, Daniela	VLAC: 24.229.293 E MAIL: Nielitasifontes@hotmail.com
Pérez, Joselyn	VLAC: 24.230.277 E MAIL: Josybetancourth@gmail.com

Palabras O Frases Claves:

cuentas
cobrar.
control
procedimientos
interno

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas Y Sublíneas De Investigación:

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias sociales y administrativas	Licenciatura en Contaduría Pública

Resumen (Abstract):

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Analizar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa THJ25 Servicios, Suministro e Instalaciones, C.A. Cantaura. Estado Anzoátegui, durante el II Semestre 2019. La información para el desarrollo de la investigación se obtuvo a través de un diseño de campo, documental, acompañado de un tipo de investigación descriptiva. Documental porque se consultaron diferentes citas bibliográficas para obtener el soporte teórico de la investigación, de campo porque los datos se obtuvieron directamente del ambiente donde se presenta la problemática, descriptiva porque se identificaron las características del universo objeto de estudio para posteriormente analizarse. En el proceso investigativo se emplearon como técnicas para recolección de los datos: observación directa y encuesta. Permitiendo concluir que la organización presenta una problemática en cuanto al control de las cuentas por cobrar, con procedimientos desactualizados, líneas de mando inadecuadas, políticas contables no apropiadas, funciones no definidas claramente, lo que está generando una pérdida significativa de recursos financieros, que pueden ocasionar el colapso de la empresa y el debilitamiento de la estructura organizativa, comprometiendo así, su existencia para los próximos años.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
Tenias., Amilkar			X		
	CVLAC:	13.539.701			
	E_MAIL	amilkartenias@hotmail.com			
	E_MAIL				
Bello, Evicia					X
	CVLAC:	12.073.939			
	E_MAIL	evy.e.bell@gmail.com			
	E_MAIL				
Ramírez, Tammy					X
	CVLAC:	9.816.611			
	E_MAIL	ramirezmt19@gmail.com			
	E_MAIL				
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

Fecha De Discusión Y Aprobación:

AÑO MES DIA

2021	07	21
------	----	----

Lenguaje. SPA

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
PG-SifontesDaniela,PérezJoselyn.docx	Aplication/word

Alcance

ESPACIAL:

(OPCIONAL)

TEMPORAL:

(OPCIONAL)

Título O Grado Asociado Con El Trabajo:

Licenciado En Contaduría Publica

Nivel Asociado Con El Trabajo:

Pregrado

Área De Estudio:

Departamento De Contaduría Pública

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad De Oriente – Núcleo De Anzoátegui / Extensión Centro -
Sur Cantaura

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009".

Letdo el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIDIDO POR *Mazley*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

Juan A. Bolanos Cunele
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Telesinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/marija

Apartado Correos 094 / Tel: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE GRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los Trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del consejo de núcleo respectivo, quien deberá participarlo al Consejo Universitario, para su autorización”

Autor(es):

Sifontes, Daniela
CI.24.229.293

Pérez, Joselyn
CI. 24.230.277

Prof. Amilkar Tenías
TUTOR