

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**



**DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS  
CUENTAS POR COBRAR CASO: FERIA DE LAS HORTALIZAS  
FLOR DEL CAMPO, C.A. UBICADA EN ANACO,  
ESTADO ANZOÁTEGUI.**

Realizado por:

Br. Aray P., Celeste del Valle C

C.I: 25.994.849

Br. Marcano R., Alejandra de J

C.I: 26.853.657

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

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, Marzo 2022

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**



**DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS  
CUENTAS POR COBRAR CASO: FERIA DE LAS HORTALIZAS  
FLOR DEL CAMPO, C.A. UBICADA EN ANACO,  
ESTADO ANZOÁTEGUI.**

**Asesor:**

---

**Lcda. Morffe, Tairi  
Tutor Académico.**

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

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, Marzo de 2022

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**



**DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS  
CUENTAS POR COBRAR CASO: FERIA DE LAS HORTALIZAS  
FLOR DEL CAMPO, C.A. UBICADA EN ANACO,  
ESTADO ANZOÁTEGUI.**

El Jurado hace constar que ha asignado a esta tesis la calificación de:

**APROBADO**

---

**Lcda. Nahirelys Martínez**  
Jurado Principal

---

**Lcda. Evelyn Pinto**  
Jurado Principal

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

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, Marzo 2022

## 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**

Primeramente quiero agradecer a Dios, por guiarme y por brindarme sabiduría, amor y paciencia. A mis padres José Javier Aray y Inés de Aray, que siempre estuvieron aquí apoyándome y motivándome para seguir adelante. A mis hermanos Carlos Díaz, Carla Díaz, Nieves Díaz, Ángela Marín y parte de mi familia, que gracias a ellos logre finalizar con la realización del mismo. A los profesores que me brindaron su apoyo a lo largo de la carrera como fueron Nahirelys Martínez, Evelyn Pinto, Yenileth Medina, Belmarys González, José Jesús, Mabel Ovalles, Carmen Martínez, Amilkar Tenias, entre otros. Y a nuestra tutora Tairi Morffe, quien nos dio todos sus conocimientos para el diseño de la presente investigación.

*Celeste Aray*

*¡Gracias!*

## **DEDICATORIA**

Principalmente quiero dedicar este trabajo a Dios Todopoderoso, por haber estado conmigo en todo momento, por guiar mis pasos e iluminar mi camino para el logro y el éxito de mis metas. A mis seres queridos ya difuntos como son mi Abuelo Horacio Marcano, mi Abuela Carmen Marcano, mi Tía Berenice Marcano, que aunque no estén conmigo físicamente me ayudan y me guían desde el cielo. A mi madre Carmen Marcano, y demás familiares por todo su apoyo, paciencia y el amor que me han dado. A mis compañeros de clase, por compartir muchos momentos agradables juntos. A cada uno de los profesores que nos brindaron su apoyo y conocimientos a lo largo de este camino como son: Nahirelys Martínez, Evelyn Pinto, Yenileth Medina, Belmarys González, José Jesús, Mabel Ovalles, Carmen Martínez, Amilkar Tenias, entre otros que fueron pilares fundamentales. Finalmente dedico este trabajo de grado a mi tutora Tairi Morffe, quien nos dio su sabiduría para la elaboración total de este estudio.

*Alejandra Marcano*

*¡Gracias a todos!*

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento, principalmente a Dios Todopoderoso, por iluminarnos y fortalecer nuestro espíritu para emprender este camino hacia el éxito. Agradecemos a la Universidad de Oriente Extensión Cantaura, junto con nuestros profesores, quienes con su dedicación y enseñanza, nos ayudaron a obtener todo los conocimientos necesarios para realizar en nuestros estudios. Agradecidos de nuestra tutora Tairi Morffe, por todo el apoyo brindado, por su calidad humana, por instruirnos y guiarnos a realizar este trabajo de grado que hoy tuvimos el inmenso placer de defender con propiedad y con base, con entereza y firmeza.

Queremos agradecer a nuestros compañeros de estudio, que son más que eso son nuestros amigos, hermanos, con quienes hemos convivido desde los comienzos de nuestra carrera en esta Institución, compartiendo alegrías y penas, desayunos, chistes malos, fiestas, peleas, trabajos, juegos. Agradecemos a todas aquellas personas, amigos, y familiares que nos dieron palabras de aliento, para demostrarnos que somos capaces de lograr todo lo que nos proponemos en el día a día. Finalmente queremos dar gracias a todas aquellas personas que de una u otra manera nos dieron apoyo durante el desarrollo del trabajo de grado.

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



**DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS  
POR COBRAR CASO: FERIA DE LAS HORTALIZAS FLOR DEL CAMPO,  
C.A. UBICADA EN ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI.**

**Tutor Académico:**

**Lcda. Morffe, Tairi.**

**Realizado por:**

**Br. Aray, Celeste**

**Br. Marcano, Alejandra**

Cantaura, Marzo de 2022.

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo principal “Diseñar manual de control interno para el departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A. ubicada en anaco, Estado Anzoátegui.”, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, debido a que plantea una medida viable a un inconveniente práctico se establece en una exploración de nivel descriptivo. La población y la muestra quedó compuesta por cuatro (4) personas del departamento de Cuentas por Cobrar. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada con un cuestionario construido por 10 ítems con respuestas dicotómicas (Escala sí - no). El instrumento fue validado mediante un juicio de expertos. Una vez empleada las técnicas e instrumentos de recolección de información se procedió a presentar el análisis e interpretación de los resultados logrados mediante tablas de frecuencia y gráficos de torta, así como su respectiva interpretación, cuyos datos permitieron concluir que en la Empresa “Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.”, aunque se han definido políticas para la autorización de créditos, y todo el personal tiene conocimiento de las mismas, éstas no son cumplidas cabalmente en el departamento, lo que reduce la calidad y eficiencia de los procesos que en éste se llevan, debido a que no lleva un estricto control de los documentos y condiciones del cliente para la autorización de créditos, adicional a esto no se efectúan análisis de vencimiento y aún en condiciones de clientes morosos reciben los créditos a riesgo de cuentas incobrables.

**Palabras Clave:** Manual, Control, Segregación de Funciones, Cuentas por Cobrar.

## ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICAS .....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
CAPÍTULO I.....	19
EL PROBLEMA.....	19
1.1. Planteamiento del problema.....	19
1.2. Objetivos de la investigación .....	22
1.2.1. Objetivo general .....	22
1.2.2. Objetivos específicos .....	22
1.3 Justificación de la investigación .....	23
1.4 Sistema de variables .....	24
1.4.1 Definición operacional.....	24
1.4.2 Definición conceptual.....	25
CAPÍTULO II.....	28
MARCO TEÓRICO .....	28
2.1 Antecedentes de la investigación .....	28

2.2 Bases teóricas.....	30
2.2.1 Control interno .....	30
2.2.1.1 Objetivo del control interno.....	31
2.2.1.2 Requisitos de un buen control interno.....	32
2.2.1.3 Tipos de control interno.....	34
2.2.1.3.1 Control interno administrativo.....	34
2.2.1.3.2 Control interno contable .....	35
2.2.1.4 Sistema de control interno .....	35
2.2.1.5 Componentes del control interno.....	36
2.2.2 Activos .....	38
2.2.2.1 Activos corrientes .....	39
2.2.2.2 Cuentas por cobrar .....	39
2.2.3 Cuentas por cobrar y control interno.....	40
2.2.4 Origen de las cuentas por cobrar .....	41
2.2.5 Ventajas de registrar en cuentas por cobrar.....	42
2.2.6 Objetivo de la administración de las cuentas por cobrar.....	43
2.2.7 Cobranza.....	44
2.2.8 Ventas a crédito .....	45
2.2.9 Políticas de crédito y cobranza.....	45
2.2.10 Contabilidad .....	46
2.2.11. Registros contables.....	46
2.2.12. Procedimientos contables.....	47
2.2.13. Asientos contables.....	47

2.2.14. Manual de procedimientos.....	47
2.3 Bases legales .....	48
2.3.1 Norma Internacional de Auditoría (NIA N° 06). Evaluación de Riesgo y Control Interno. ....	48
2.3.2 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), Gaceta oficial extraordinaria N° 5.908 en fecha 19 de febrero de (2009). ....	50
2.3.3 Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela (CC). Gaceta Oficial Extraordinaria N. ° 475 del 21 de Diciembre de 1955	50
CAPÍTULO III.....	53
MARCO METODOLÓGICO .....	53
3.1. Tipo de investigación.....	53
3.2. Diseño de la investigación .....	54
3.2.1. Diseño de campo .....	54
3.2.2. Diseño documental.....	55
3.3. Población y muestra.....	55
3.3.1. La Población.....	55
3.3.2. La Muestra.....	57
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	57
3.4.1. Técnicas de recolección de datos .....	57
3.4.1.1 Observación directa .....	58
3.4.1.2 Revisión documental .....	58
3.4.1.3 Encuesta.....	59
3.4.2. Instrumento de recolección de datos .....	59
3.4.2.1 Guía de observación .....	60

3.4.2.2 Fuente documental.....	60
3.4.2.3 Cuestionario.....	60
3.5.    Técnica de análisis y procesamiento de datos .....	61
3.5.1    Estadística descriptiva .....	62
3.5.2    Diagrama de flujo.....	62
CAPÍTULO IV.....	63
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	63
4.1.    Aspectos generales de la empresa.....	63
4.1.1.    Breve reseña histórica de la organización .....	63
4.1.2.    Ubicación geografía.....	64
4.1.3.    Misión de la organización .....	64
4.1.4.    Visión de la organización.....	64
4.1.5.    Estructura organizativa.....	65
4.2.    Presentación de los Resultados.....	65
4.2.1.    Describir los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A. ....	65
4.2.2.    Identificar ventajas y desventajas del procedimiento del sistema de control interno por el cual opera el departamento cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.....	68
4.2.3.    Proponer alternativas que optimizan el control interno para el funcionamiento del departamento cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A. ....	79
CAPITULO V .....	82

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
5.1. Conclusiones .....	82
5.2. Recomendaciones .....	83
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	85
HOJAS DE METADATOS .....	87

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	25
Tabla 2 Conceptualización de las variables .....	26
Tabla 3 Características y Distribución de la Población .....	56
Tabla 4 Descripción del procedimiento .....	66
Tabla No 5. Existencia de un control interno en el área .....	68
Tabla No 6. Existencia de un sistema computarizado.....	69
Tabla No 7. Existencia de control de depósito.....	70
Tabla No 8. Existencia de políticas y procedimientos .....	71
Tabla No 9. Existencia de segregación de funciones.....	73
Tabla No 10. Sistema de cuentas por cobrar integrado con módulo de caja y banco.	74
Tabla No 11. Control interno de cheques devueltos .....	75
Tabla No 12. Registros contables realizados oportunamente .....	76
Tabla No 13. Análisis del saldo para las cuentas por cobrar .....	77
Tabla No 14. Análisis de las conciliaciones bancarias .....	78

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico N°1: Existencia de un control interno en el área .....	69
Gráfico N°2: Existencia de un sistema computarizado.....	70
Gráfico N°3: Existencia de control de depósito.....	71
Gráfico N°4: Existencia de políticas y procedimientos .....	72
Gráfico N°5: Existencia de segregación de funciones .....	73
Gráfico N°6: Sistema de cuentas por cobrar integrado con módulo de caja y banco .	74
Gráfico N°7: Control interno de cheques devueltos. ....	75
Gráfico N°8: Registro contables realizado oportunamente.....	76
Gráfico N°9: Análisis del saldo para las cuentas por cobrar.....	77
Gráfico N°10: Análisis de las conciliaciones bancarias.....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura Organizativa .....	65
Figura 2 Flujograma de procedimiento.....	67

## INTRODUCCIÓN

Los cambios que se han derivado en el entorno empresarial, han obligado a las organizaciones, a desenvolver habilidades de control que permitan obtener resultados favorables en el avance de sus operaciones. Desde este punto de vista la administración de las empresas, deben establecer medidas de control interno que permitan mayor eficiencia y rentabilidad a la organización.

El tiempo ha demostrado la importancia que presenta el control interno dentro del área administrativa y contable de las empresas principalmente para el área de cuentas por cobrar, ya que este le permite obtener información veraz, oportuna y totalmente confiable. De tal manera, que en los actuales momentos el control de existencia de los registros y cualquier operación de la empresa es un aspecto obligatorio para que el área de cuentas por cobrar tenga un control de manera exitosa.

En este sentido se hace fundamental que las empresas modernas, sobre todo en una economía tan inestable como la venezolana, se establezcan manuales para el mejoramiento y el control contable de las cuentas por cobrar, que propicien la eficiencia de los trámites en general y administrativas, y que genere el fortalecimiento institucional de la empresa.

De acuerdo a esto la presente investigación se estudió, un Manual para el Control Interno para el Departamento de Cuentas por Cobrar del Caso “Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.”, ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui. En el mismo se examinaron las distintas fuentes de información sobre el tema, se empleó la técnica de instrumento de recolección de datos, basado en una entrevista no estructurada y el cuestionario.

El estudio reunió características de proyecto factible, ya que se planteó una medida viable a un problema práctico para satisfacer las necesidades y expectativas de Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., en materia de control para el área de cuentas por cobrar.

Es de señalar, que este trabajo de grado se estructuró en cinco (5) capítulos, los cuales se detallan a continuación:

**Capítulo I (El problema):** Contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento de problema, los objetivos de la investigación y las razones básicas que llevaron a las investigadoras a programar el estudio descrito en la justificación.

**Capítulo II (Marco teórico):** Describe los antecedentes de la investigación, seguidamente se presentó la fundamentación teórica y la operacionalización de las variables.

**Capítulo III (Marco metodológico):** Presenta el tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez del instrumento.

**Capítulo IV (Presentación y análisis de los resultados):** Abarca una breve descripción de la organización objeto de estudio, además se plasman los resultados alcanzados durante el proceso de la investigación, y los análisis derivados de estos.

**Capítulo V (Conclusiones y recomendaciones):** Comprende las conclusiones y recomendaciones a las cuales se obtuvieron una vez examinados y descifrados los resultados de la investigación.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1.Planteamiento del problema

A lo largo de la vida, el ser humano se ve envuelto en una serie de organizaciones, ya sean formales o informales, que tienen como propósito conseguir una meta en común, a través de diversos planes establecidos. Es en ese momento cuando nace el sentido de la administración, es decir, aquel proceso que llevan a cabo los miembros de una organización para lograr captar sus objetivos. La administración en sentido formal, es aquella que se realiza en una empresa.

Posee cuatros funciones específicas que son: Planificación, Organización, Dirección y Control; estas en conjuntos se conocen como proceso administrativo y se puede definir como las diversas funciones que se deben realizar para que se logren los objetivos con la óptima utilización de los recursos.

A nivel mundial las cuentas por cobrar son de gran importancia para las empresas, debido a que la mayor parte de las ventas que realizan las empresas o negocios en la actualidad son efectuados a crédito y en muchos casos amparadas por facturas, las cuales ya se sabe que están registradas desde el punto de vista de la contabilidad.

Según **Brito, J. (2001)** señala que: “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios” (p 337). Las cuentas por cobrar son derechos de cobro que posee una entidad sobre terceros hasta una fecha determinada, pertenecen a los activos circulantes, cuando el plazo de cobro es menor

de un año, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje traslado y colocación con los clientes.

Antiguamente, los propietarios de las empresas, entidades, incluyendo gobiernos, personas naturales o jurídicas responsabilizaban a los contadores o a los encargados de llevar la contabilidad de todo lo relativo al control interno, es decir, que las diferentes instancias direccionales se desentendían, generalmente hablando, de dicho control. Esa visión, que algunos han tildado de incorrecta, que se tenía del sistema de control interno desde los siglos XIV hasta varias décadas del siglo XX ha ido evolucionando dentro del marco de la administración y control.

En la actualidad, existen los manuales de control interno, en el marco internacional presentan un panorama muy disparejo. Dada la importancia del sistema coso, una sigla cuyo nombre completo es **“Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas”** y su objetivo primordial, es guiar a los gerentes, a los directores y comité de auditoría (control) que anhelan perfeccionar su comprensión acerca de su control interno y su efectividad. coso, es una iniciativa del sector privado (EEUU) establecida en 1985 por asociaciones profesionales contables y financieros.

En los Estados Unidos en el año 1986, el sector privado había desarrollado diversos métodos de control, sin embargo, la superación de estos había sido parcial, ya que en algunas organizaciones la aplicación de estos permitía superiores resultados empresariales, pero al aplicarlos a otras entidades los resultados no eran los mismos.

La industria venezolana ha asumido el desafío de trazarse cambios estructurales y sistemáticos profundos en todas y en cada una de las áreas organizacionales trayendo esto como resultado el perjuicio y la desvalorización de su capital. Por tal

razón hoy día, muchas de las empresas venezolanas acarrear consecuencias gracias a los grandes cambios que han tenido los sectores económicos ya que se han visto en la necesidad de adecuarse a las condiciones predominantes del país.

La desaparición de muchas de las empresas que no han tenido éxito en este transcurso de adaptación la cual se deriva de la falta de conocimientos a la hora gerencial. Los procesos administrativos son la esencia que da vida a las organizaciones, algunas de las empresas que cerraron sus puertas lo hicieron por falta de conocimiento sobre el control interno en las áreas administrativas y gerenciales, descontroles internos en el departamento de cobranza que trae como secuelas retraso en el cobro y en la contabilidad de la empresa.

En el caso de Venezuela, los métodos de control, han adquirido gran aprobación, tanto en las grandes, medianas y pequeñas industrias, tanto privadas como gubernamentales. Por supuesto, en Venezuela, como un país petrolero la inversión extranjera siempre ha sido uno de los beneficios para su avance e incremento económico.

Muchas, de esas grandes empresas, la mayoría de origen extranjero, traen consigo políticas de control que se han expandido a través de toda la actividad administrativa y financiera por las cuales se rigen la mayoría de las organizaciones de este país. Dentro de la realidad se puede observar que, en el plano laboral, aún existen innumerables insuficiencias en los procedimientos administrativos y de control interno de muchas empresas, sobre todo en aquellas de índole gubernamental.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, en la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui, dedicada a la venta a crédito de hortalizas, se presenta una circunstancia administrativa en el área cuentas por cobrar, cabe destacar que no existen los manuales y políticas necesarias para

desempeñar cada una de las funciones de manera eficiente, y así tener control sobre la gestión de cobranza debido a que se genera retraso del mismo, como el cobro de las facturas emitidas a los clientes. En consecuencia, la no aplicación de estos manuales y políticas en las cuentas por cobrar representa un grave problema para la empresa, ya que impide que se obtenga a tiempo los ingresos correspondientes.

Ante estas circunstancias, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los procedimientos aplicados para el control interno de las cuentas por cobrar en el departamento de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.?

¿Qué desviaciones presenta el manejo de las cuentas por cobrar en el departamento al no poseer manual de control interno en la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.?

¿Cuáles serían los elementos para optimizar el registro y control de las cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo general**

Diseñar manual de control interno para el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A. ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

Describir los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.

Identificar ventajas y desventajas del procedimiento del sistema de control interno por el cual opera el departamento cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.

Proponer alternativas que optimizan el control interno para el funcionamiento del Departamento Cuentas por Cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.

### **1.3 Justificación de la investigación**

El manual de control interno se orienta a evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para certificar que los objetivos y planes de la empresa se están llevando a cabo. En todas las organizaciones empresariales es primordial contar con sistemas de control interno, con la intención de reforzar la credibilidad de las operaciones y resguardar los activos, cabe destacar, que las cuentas por cobrar representan uno de los activos más importantes para el crecimiento financiero de las compañías, el cual se genera con el intercambio de mercancía por una forma de pago que se realiza a futuro.

En consecuencia, la situación económica actual de Venezuela obliga a las entidades a emplear el circulante de una forma mucho más rápida, gracias a la constante pérdida de su valor. En este sentido, se planteó la necesidad de ejecutar el presente estudio con la intención de evaluar y fortalecer los procedimientos de control interno, aplicados a las cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.

Debido a que la organización está registrando pérdidas constantes de recursos financieros, y dada la importancia de estas para el crecimiento de la asociación y su subsistencia en este ambiente económico hiperinflacionario, es necesario realizar evaluaciones constantes que permitan comprobar si se está desempeñando con las pautas y políticas definidas.

Para la Universidad de Oriente Extensión Cantaura (UDO), representa un gran aporte significativo, gracias a que maneja y desenvuelve instrumentos que puedan en un futuro contribuir con la situación económica actual y otras líneas de investigación destinadas a estas áreas, o relacionadas con el control interno en otros aspectos de las organizaciones ya sea inventarios, cuentas por pagar, ingresos u egresos, entre otros temas, además de brindar numerosas matices para el establecimiento de antecedentes y la configuración de aspectos metodológicos y teóricos para otras investigaciones de índoles similares.

#### **1.4 Sistema de variables**

Para el autor **Fidias, A. (2016)**, la “variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios, y que es, objeto de análisis, manipulación, medición y control de una investigación” (p.57).

Es importante señalar que el autor se refiere a la variable, como aquellos aspectos principales que surgen en un trabajo de investigación, que le van dando cuerpo, principalmente son el objeto de estudio de la misma, donde el investigador emprende y orienta su esfuerzo y sus conocimientos para un óptimo progreso de los objetivos.

##### **1.4.1 Definición operacional**

Para la autora **Balestrini, M. (2006)**, la definición operacional “implica seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable en estudio.” (p.114)

Esta definición señala los instrumentos a través de los cuales serán medidas las variables en cuestión, (como se obtendrá la información), a través de los indicadores (espacio u ambiente de donde se obtendrá la información) seleccionados por los investigadores acorde con el tipo y diseño de la investigación.

**Tabla 1 Operacionalización de las variables**

<b>Objetivo General:</b> Diseñar un manual para optimizar el control interno en el departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., ubicada en Anaco Estado Anzoátegui.		
<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>
Procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.	Administrativo · Contable.	Procedimientos Registros contables administrativo
Ventajas y desventajas del procedimiento del sistema de control interno por el cual opera el departamento cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.	Administrativo · Contable.	Procedimientos Registros contables administrativo
Alternativas que optimizan el control interno que mejore el funcionamiento del Departamento Cuentas por Cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.	Administrativo · Contable.	Supervisión y control Adaptabilidad Capacitación y Adiestramiento

#### 1.4.2 Definición conceptual

De acuerdo con la autora **Balestrini, M. (2006)**, la definición conceptual:

Se encuentra estrechamente relacionada con el cuerpo teórico en el cual está contenida la hipótesis en cuestión a la variable en estudio. En esta etapa del

proceso de operacionalización de las variables, se establece específicamente el significado que ha de otorgarse a un determinado término dentro de la investigación (p.114).

Es la conceptualización de las variables, lo que consiste en definir a través de diversos autores los principales elementos que las integran. Esta acción brinda una visión más clara de la situación a estudiar y permite que el investigador analice las variables a través de los diversos enfoques que la agrupa.

**Tabla 2 Conceptualización de las variables**

<b>O Objetivo General:</b> Diseñar un manual para optimizar el control interno en el departamento de Cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., ubicada en Anaco Estado Átégui.			
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variab le</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Fuentes</b>
Describir los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.	Procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar del Departamento de cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.	Según Melinkoff, R. (2006), “los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores” (p.129).	Bibliográfica.
Identificar ventajas y Desventajas del procedimiento del sistema de control interno por el cual opera el departamento cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.	. Ventajas y desventajas del procedimiento del sistema de control interno por el cual opera el departamento cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A	Según Gaitán, R. (2006) “el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos”. (p.19).	Bibliográfica.

**Tabla 2 continuación**

<b>Objetivo General: Diseñar un manual para optimizar el control interno en el departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., ubicada en Anaco Estado Anzoátegui.</b>			
<b>Objetivos</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Fuentes</b>
<b>Específicos</b>		<b>Conceptual</b>	
<b>Proponer alternativas que optimizan el control interno para el funcionamiento del Departamento Cuentas por Cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.</b>	<b>Alternativas que optimizan el control interno que mejore el funcionamiento del Departamento Cuentas por Cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.</b>	<b>Según Sepas y Colmenares (2004) “La optimización es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad” (p.2).</b>	<b>Bibliográfica.</b>

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

De acuerdo con el autor Fidias, A. (2006), “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. (p.106). Es por ello, que dentro de este estudio se describen brevemente tres trabajos de investigación en los cuales sus autores plantean propuestas vinculadas a los métodos de controles administrativos, estrategias o lineamientos para el mejoramiento operativo de las cuentas por cobrar.

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

En este mismo sentido **Supo, J. (2015)** los define como, “Los antecedentes investigativos son estudios desarrollados dentro de nuestra línea de investigación, ubicados en el mismo nivel investigativo o por debajo de él”. (p. 29).

Los autores **Dicuru, Linares y Villegas (2016)**, presentaron su trabajo de grado titulado “**Propuesta de procedimientos de Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.,**” para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, ante la Universidad de Carabobo, su objetivo principal fue proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de crédito y cobranza. La metodología estuvo compuesta por un diseño de investigación no experimental de campo, encajada en un tipo descriptiva. Se aplicó un instrumento como el cuestionario, constituido por alternativas de respuestas dicotómicas. Se concluyó que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se

envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes, lo que ha permitido el colapso que actualmente vive la empresa en este tema. Este antecedente guarda una estrecha relación con esta investigación dado que su propuesta consiste en lineamientos que optimicen el control interno dentro del departamento de cobranza de una empresa. Como se puede evidenciar, dentro de este antecedente se analizan y plantean estrategias para un mejor funcionamiento al departamento, tal cual como se plantea dentro de este trabajo de investigación.

Los autores **García y Martínez (2018)**, realizaron un trabajo de grado, titulado **“Diseño de un manual de procedimientos para las cuentas por cobrar en la empresa M&O Grupo Contable, C.A ubicada en Anaco estado Anzoátegui”** el cual fue presentado en la Universidad de Oriente para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública. Esta investigación tiene como propósito diseño manual que permita mejorar el proceso de cuentas por cobrar dentro de la empresa “M&O grupo contable, C.A”. Como resultado se obtuvo que la empresa “M&O grupo contable, C.A” presenta debilidades a nivel de cobranza y cuentas a crédito. El trabajo estuvo apoyado en una investigación de tipo descriptiva, enfocada bajo la modalidad de proyecto factible y una metodología investigación de campo. La relación que guarda este antecedente con el presente trabajo es que se describe la importancia del sistema del control interno en el desarrollo de las operaciones contables.

En este mismo sentido **Gonzales y Tablante (2016)**, desarrollaron un trabajo de grado, que lleva por título: **“Evaluación del Control de las Cuentas por Cobrar de la Inversiones y Servicios Salazar Garelli, C.A”**, ubicado en Anaco, estado Anzoátegui, presentado en la Universidad de Oriente, para optar por la Licenciatura

en Contaduría Pública, el objetivo de esta investigación es, evaluar el control interno de las cuentas por cobrar de la institución y detallar las fallas en dicho sistema. La investigación es de nivel descriptivo con diseño de campo, y utiliza como técnicas y herramientas de recolección de datos la observación directa, entrevista y la revisión documental. La conclusión que se consiguió fue que dicha compañía no contaba con un sistema de control sistematizado y por lo tanto no se manejaba de forma organizada. Dicho antecedente guarda relación con la presente investigación ya que se encargan de describir, diagnosticar y sugerir medidas para el mejoramiento económico de las sociedades seleccionadas como objeto de estudio.

## **2.2 Bases teóricas**

Las bases teóricas representan el soporte estructurado y ordenado de los conceptos que reforzaran el problema planteado generalmente relacionados de forma directa o indirecta, además busca esclarecer y dar una mayor comprensión de los términos empleados en áreas de optimizar el desarrollo de los objetivos y establecer una mejor comprensión de la investigación.

### **2.2.1 Control interno**

De acuerdo con el autor **Estupiñan, R. (2006)**, 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 entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (p.35).

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

### **2.2.1.1 Objetivo del control interno**

Interpretando al autor **Catácora, F. (1997)**, el principal objetivo del control interno es resguardar, asegurar y verificar los activos de la organización, para que pueda funcionar de manera coherente, cumpliendo a cabalidad con las líneas definidas para su ejecución y así alcanzar las metas u objetivos propuestos.

Objetivo del Control Interno recae en tres objetivos esenciales, Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede alegar que se conoce el significado de Control Interno. Asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es una debilidad de Control Interno. Los objetivos de Control Interno son los siguientes:

#### **Suficiencia y confiabilidad de la información financiera**

Este objetivo se encarga de captar las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones. Esta investigación tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

#### **Efectividad y eficiencia de las operaciones**

Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

### **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables**

Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los integrantes de la organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone.

#### **2.2.1.2 Requisitos de un buen control interno**

Existen una serie de requisitos que han de seguirse secuencialmente para garantizar una correcta implementación del control interno. Son las siguientes:

- ✓ **Crear conocimiento del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación**

Antes de comenzar con la implementación del sistema de control interno, es importante preparar el terreno. Esta preparación consiste en comunicar a las personas qué se quiere hacer y saber transmitir la importancia del control y sus beneficios para la organización e incluso para cada persona individualmente.

- ✓ **Recabar información**

Una vez hemos introducido los conocimientos del control, entre los miembros de la organización, llega el momento de recolectar datos. En esta fase debe intervenir activamente todo el personal, coordinados por un responsable designado, ya sea externo o interno, procedente del área de estrategia de la organización.

✓ **Clasificar la información obtenida**

Ya que el responsable, ha reunido toda la información necesaria a través de alguna de las vías mencionadas, es el momento de digitalizar y clasificar la misma de la forma más ordenada posible para facilitar su consulta y correcta interpretación.

✓ **Diagnosticar**

En esta fase, ya se dispone de la información necesaria para realizar un diagnóstico del estado de múltiples aspectos de la gestión: el cumplimiento de los objetivos, los roles y sus funciones, las políticas, entre otras actividades.

✓ **Revisar los procedimientos**

Bajo la normativa legal, la óptica de calidad total, los parámetros de reingeniería y directrices administrativas, se hace una revisión exhaustiva de los procedimientos con el fin de hacerlos más eficientes. Se suprimen pasos no necesarios, se centralizan procesos repetidos y se abren vías de comunicación.

✓ **Evaluar el control interno y de gestión**

Se ha de establecer una manera de evaluar el sistema de control interno entre todos los miembros de la organización. Cada uno de ellos debe aportar su visión e

involucrarse, comprometiéndose a someterse a un continuo autocontrol que favorezca la mejora continua.

✓ **Implementar, hacer seguimiento y ajustar**

En esta parte del proceso ya el sistema de control interno ya está diseñado. Ha llegado el momento de que los responsables se hagan cargo de implementarlo en cada una de las áreas y garantizar su cumplimiento. El responsable en cuestión deberá hacer un seguimiento continuo junto con el apoyo de la auditoría interna. También es la ocasión tomar acciones correctivas necesarias y hacer ajustes finales.

### **2.2.1.3 Tipos de control interno**

Según el autor **Estupiñan, R. (2006)**, la clasificación que abarca el control interno se ubica en dos grupos “control interno administrativo y control interno contable” (p.23).

#### **2.2.1.3.1 Control interno administrativo**

Es el plan de organización que adopta cada sociedad, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar mediante el establecimiento adecuado el logro de los siguientes objetivos:

- a) Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- b) Coordinar sus funciones.
- c) Asegurarse de que se estén logrando los objetivos establecidos.
- d) Mantener una ejecución eficiente.

- e) Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas

Para comprobar el logro de los objetivos la administración establece:

- a) El control del medio ambiente o ambiente de control.
- b) El control de evaluación del riesgo.
- c) El control y sus actividades.
- d) El control del sistema de información y comunicación.

#### **2.2.1.3.2 Control interno contable**

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información surge el control contable con los siguientes objetivos:

- a. Que todas las operaciones se registren; oportunamente por el importe correcto, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable en el que se llevan a cabo con el objeto de permitir la elaboración de estados financieros y mantener el control contable sobre los activos.
- b. Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuencia y apropiación correctiva.

#### **2.2.1.4 Sistema de control interno**

Para los autores **Hornngren, C., Foster, G., y Datar, S. (2007)**, definen al sistema de control como “un medio para recopilar y utilizar información a fin de ayudar y coordinar las decisiones de planeación y de control dentro de una organización y de guiar la conducta de sus gerentes y empleados” (p.9).

Los sistemas de control son estructuras compuestas por una serie de métodos que buscan captar información de los diferentes ordenamientos administrativos y contables que se utilizan en la organización, con la intención de inspeccionar el funcionamiento de las diversas áreas, evitar desviaciones y detectar debilidades.

#### **2.2.1.5 Componentes del control interno**

Según lo define el autor **Estupiñan, R. (2006)**, “el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos” (p.42).

##### **✓ Ambiente de control**

Consiste en el establecimiento de un ambiente que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

En el ambiente de control:

- a. Se estructuran las actividades del negocio;
- b. Se asigna autoridad y responsabilidad;
- c. Se organiza y desarrolla la gente;

- d. Se comparten y comunican los valores y creencias;
- e. El personal toma consciencia de la importancia del control.

✓ **Evaluación de riesgo**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

Toda entidad afronta una variedad de inseguridades provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identificar y analizar los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- a. Salvaguardar sus bienes y recursos;
- b. Mantener ventaja ante la competencia;
- c. Incrementar y mantener su solidez financiera;
- d. Mantener su crecimiento.

✓ **Actividades de control**

Son aquellas que realizan la dirección y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades determinadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

### ✓ **Sistemas de información y comunicación**

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información, los cuales facilitan el desarrollo de las operaciones organizacionales.

#### a. Controles generales

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

#### b. Controles de aplicación

Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

### **2.2.2 Activos**

Para el autor **Gómez, F. (2008)**, los activos son “propiedades que posee la empresa y que se les puede asignar algún valor monetario. Tales propiedades pueden estar representadas en bienes materiales o no, derechos de usufructo, de goce o de participación” (p.8).

Los activos son los bienes y derechos que posee la organización y que está utilizando para alcanzar algún beneficio económico a futuro, los activos suelen ser el respaldo financiero más significativos, por tal sentido la mayoría de los procesos de control están destinados a su resguardo y protección. Los activos pueden clasificarse en; fijos, corrientes, tangibles e intangibles, entre otros.

#### **2.2.2.1 Activos corrientes**

Según lo señala **Gómez, F. (2008)**, los activos corrientes son:

Aquellos que están bajo el dominio de la organización pero que todavía no se han convertido en efectivo, o no están disponibles en un determinado momento. Un ejemplo de estos son las cuentas por cobrar, las cuales son instrumentos financieros de ventas a crédito (p.9).

El activo corriente, también se conoce como activo circulante o activo líquido, es el activo de una asociación que puede hacerse líquido (convertirse en dinero), en menos de doce meses. Como, por ejemplo, el dinero del banco, las existencias, y las inversiones financieras.

#### **2.2.2.2 Cuentas por cobrar**

**Chillida, (1999)**, manifiesta que las Cuentas por Cobrar, son las ventas del ejercicio todavía pendientes al cobro. Cabe señalar que éstas son activos relativamente líquidos que generalmente se convierten en efectivo en un espacio de treinta (30) a sesenta (60) días (p.110).

En este sentido se toma en consideración la antigüedad de cuentas por cobrar, la cual consiste en el análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo

de clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento. Este análisis se utiliza como auxiliar en la determinación de saldos vencidos y de dudosa recuperación.

En este caso las cuentas por cobrar son de importancia para la feria de hortalizas “flor del campo” pues representan los derechos que ella tiene sobre los clientes con el fin de obtener beneficios ya sea mediante mercancías o servicios que tenga la empresa y sean vendidos.

Con este método, la empresa que registre las cuentas por cobrar, obtiene un inventario sobre dichos derechos que obtiene y logra beneficiar a los clientes ofreciendo nuevos métodos de pago, tales como créditos y otras formas beneficiando al cliente, y por ende, a la empresa.

### **2.2.3 Cuentas por cobrar y control interno**

La inclusión de la modalidad del crédito aplicado por las empresas para satisfacer las exigencias de los clientes que solicitan este tipo de condición para realizar compras de bienes o servicios, obliga a la gerencia a controlarlo por la relación con las operaciones que tiene que ver con las cuentas por cobrar.

Al respecto el autor Brito, J. (2006), reseña:

Las cuentas por cobrar es sólo un elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de ingresos, en el que están íntimamente relacionadas las operaciones de ventas; despacho; facturación; créditos y cobranzas; cuentas por cobrar y caja (p.93).

#### **2.2.4 Origen de las cuentas por cobrar**

Atendiendo a su origen, se pueden formar dos grupos de Cuentas por Cobrar:

- ✓ A cargo de clientes.
- ✓ A cargo de otros deudores.

Dentro del primer grupo se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma.

En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia, las cuentas a cargo de compañías tenedoras, subsidiarias, afiliadas y asociadas deben presentarse en renglón por separado dentro del grupo cuentas por cobrar, debido a que frecuentemente tienen características especiales en cuanto a su exigibilidad.

La administración de las Cuentas por Cobrar es parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto sistematizar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, a través de un manejo óptimo de variables como políticas de crédito concedido a clientes y estrategia de cobros.

Este plan se implementó en la contabilidad debido a que cada vez se necesitan nuevas formas de atraer clientes nuevos y conservar con los que ya se cuentan. Manejando las cuentas por cobrar se toma un camino seguro ante el éxito y eficiencia, y aunque las condiciones para un crédito varían según la empresa, la mayoría de las entidades ofrecen créditos y condiciones similares.

### 2.2.5 Ventajas de registrar en cuentas por cobrar

Según **Quintanar (2007)** Por la índole de sus operaciones, algunas empresas tienen necesidad de expedir recibos para el cobro de determinados renglones de ingreso. Entre ellos se encuentran:

El cobro de rentas a los usuarios de bienes inmuebles o muebles.

El cobro de servicios prestados, como por ejemplo: reparación en talleres, de auto transportes y otras máquinas; suministro de energía eléctrica; suministro de servicio telefónico; cobro de fletes y pasajes a grandes embarcadores; anuncios en la prensa; prestación de servicios profesionales, entre otros.

Cobro periódico de intereses sobre inversión de capitales a largo plazo.

De esta necesidad ha nacido la Cuenta por Cobrar, que es un documento más completo que el simple recibo y cuyas características y ventajas son:

A través de ella se contabiliza el ingreso devengado, con oportunidad, creándose paralelamente el activo correspondiente.

Se controla la entrada de fondos previamente, pues el documento es una orden de cobro al cajero.

En la mayoría de los casos se evita el llevar cuenta personal a los deudores.

La Cuenta por Cobrar es necesariamente personal.

El sistema de Cuentas por Cobrar se emplea con ventaja absoluta y elimina las cuentas personales especialmente en aquellos casos en que se prestan servicios a clientes no regulares.

Uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas en el entorno actual de los negocios es contar con la suficiente liquidez para poder cumplir con sus compromisos de pagos de manera regular a la vez que se logra crecer la rentabilidad y tener un uso eficiente de los recursos de la empresa. En esta ocasión nos vamos a enfocar en las cuentas por cobrar o cartera de clientes, factores clave en una empresa ya que su eficiente y óptima gestión está muy relacionada a la salud financiera de tu organización, así mismo se convierte en una herramienta muy valiosa que tienen los administradores para maximizar el valor de la empresa por medio de su capital de trabajo.

### **2.2.6 Objetivo de la administración de las cuentas por cobrar**

Según lo planteado por González (2007) con respecto al objetivo que se persigue a la administración de las Cuentas por Cobrar. Debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo-beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración (p.24).

Las finanzas han evolucionado de manera notable como respuesta a la escasez de recursos con que cuentan los administradores para llevar a cabo las operaciones de la empresa, siendo el capital de trabajo uno de sus recursos más importantes al cual debe poner atención y buscar maximizar su aprovechamiento, y el cual está muy relacionado con las partidas del activo circulante y el pasivo circulante, principalmente el efectivo, el inventario, las cuentas por pagar y por cobrar.

Las cuentas por cobrar son importantes ya que representan para la empresa activos exigibles, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados. Así mismo son un factor crucial para mantener un flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa. Generalmente en la empresa la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión muy importante ya que representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

### **2.2.7 Cobranza**

La acción de exigir derechos ganados a una persona por prestación de servicios o venta de productos y se orienta a la asesoría financiera, pues el emisor tiene una de sus tareas enseñar al consumidor como manejar sus deudas y a preparar presupuestos que les permiten obtener el pago de sus préstamos. Al respecto Hernández (2004) define la cobranza como:

El objetivo principal de la cobranza es mantener al corriente los saldos de los clientes e ingresos, el flujo de efectivo a la empresa, contar con base de datos actualizados para un mejor control de información aplicada a cobros y además se debe llevar un control estadístico examinar el desarrollo de los clientes (p. 205).

La cobranza es parte fundamental de la operación de la empresa, con ella se garantiza el flujo de efectivo, sin embargo no es una tarea fácil, sino que requiere estrategia, mucho seguimiento y recursos humanos, tecnológicos y económicos con el fin de acortar los tiempos de pago de parte de los clientes.

Automatizar el proceso de seguimiento a cartera de clientes y cobranza será de gran utilidad para la empresa al reducir el riesgo de perder de vista cuentas

importantes que se tienen que cobrar o no realizar actividad en el momento oportuno debido al extenso papeleo o múltiples archivos electrónicos.

### **2.2.8 Ventas a crédito**

Las ventas a crédito se pueden definir como, herramientas de préstamo empleados por las empresas, con la intención de incrementar su margen de utilidad y productividad, además de ampliar su mercado y mantener un mayor dominio sobre la clientela. Las ventas a créditos van ligadas con las cuentas por cobrar y el departamento de crédito y cobranza. Las organizaciones que emplean las ventas a crédito, definen políticas de crédito y cobranza para una mayor comprensión y mejor control sobre los ingresos y las partidas.

### **2.2.9 Políticas de crédito y cobranza**

Las ventas a crédito que realiza una empresa puede adoptar varias modalidades, formalidades y términos, lo que debe responder a un plan cuidadosamente estudiado, de acuerdo con las mejores conveniencias financieras de la empresa, con relación a su mercado de compradores y en competencia con otras empresas que ofrecen el mismo producto. Las políticas de crédito y los procedimientos de cobranzas mejoran la utilidad neta, reduciendo la cancelación de cuentas por incobrables e incrementando el flujo de efectivo y mejorando la relación con sus clientes.

Para **Van, y Wachowicz, (2002)** las Políticas de Crédito y Cobranza son:

Uno de los factores más importantes que influyen en las Cuentas por Cobrar de una empresa. Los directivos pueden variar el nivel de Cuentas por Cobrar y mantener el equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo. Reducir los estándares de crédito puede estimular la demanda, lo que, a su vez, debe traducirse en mayores ventas y

utilidades. No obstante, implica un costo mantener las cuentas adicionales por cobrar, además de un riesgo mayor de pérdidas por cuentas incobrables (p. 254).

### **2.2.10 Contabilidad**

De acuerdo a lo destacado por el autor **Brito, J. (2001)**, define la contabilidad como:

La contabilidad es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afecten, con el objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica (p.271).

La contabilidad es la ciencia que se encarga de estructura, ordenar y procesar toda la información cuantitativa de una empresa, con la misión de medir su rentabilidad. Se apoya en una gama de instrumentos definidas por diversos entes nacionales e internacionales para obtener una sincronización entre las organizaciones involucradas en el proceso económico.

### **2.2.11. Registros contables**

Según el autor **Catácora, F. (2007)**, lo define como “el registro destinado a asentar consecutivamente cualquier clase de transacción que afecta o puede afectar; transformar o modificar el patrimonio de la empresa, con indicadores de los detalles esenciales que pueden necesitarse como consulta posterior” (p.213).

Los registros contables son todas las anotaciones orientadas en la revisión y control de las transacciones de una empresa, lo que permite reconocer oportunamente la posición financiera actual. La importancia de este tipo de registros es tal, que son requeridos para fines fiscales, cumplimiento de responsabilidades legales y para el desarrollo de las supervisiones financieras.

#### **2.2.12. Procedimientos contables**

Según el autor **Catácora, F. (2009)**, define los procedimientos contables “son todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad” (p.210).

Son todas las actividades que ejecutan los empleados del departamento de contabilidad, que están soportados por diferentes conocimientos y teoría de la profesión contable.

#### **2.2.13. Asientos contables**

Los asientos contables son los registros cronológicos, de todas las actividades e información financiera que se causa en las organizaciones, ya sea por la realización de un giro u objeto del negocio o por el cumplimiento de obligaciones contraídas con diversos entes u organismos públicos, privados o mixtos, cabe resaltar que estas se realizan en el libro diario.

#### **2.2.14. Manual de procedimientos**

Para el autor **Martínez, J. (2005)**, los manuales de procedimientos “constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y

secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización” (p.56).

El manual de procedimientos, es una herramienta indispensable para la implementación del sistema de control interno, en este se deben incluir todas las actividades a realizar y establecer las responsabilidades de los funcionarios implicados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### **2.3 Bases legales**

Los basamentos legales complementan el marco referencial, puesto que sus documentos sirven de soporte para la investigación. A continuación, se describe y correlaciona algunos de los más pertinentes a este estudio.

#### **2.3.1 Norma Internacional de Auditoría (NIA N° 06). Evaluación de Riesgo y Control Interno.**

La NIA N° 6 en su sección 400, se trata de la apreciación de riesgo y control interno, en donde suministra lineamientos para conseguir una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre los riesgos de auditoría y sus componentes, suficientes para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo.

Es conveniente, mencionar algunos términos y lineamientos importantes para el profesional contable, además mostrar una tendencial fiel y adecuada con la misión de fortalecer los procedimientos descritos, señalados y seleccionados en la presente investigación:

**Riesgo de auditoría:** Significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

**Riesgo inherente:** Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo.

**Riesgo de control:** Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de control interno.

**Riesgo de detección:** Riesgo que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

El propósito de esta norma es proporcionar pautas referidas a la obtención de una comprensión y prueba del sistema de control interno, la evaluación del riesgo inherente y de control y la utilización de estas evaluaciones para diseñar procedimientos sustantivos que el auditor utilizará para reducir el riesgo de detección a niveles aceptables.

### **2.3.2 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), Gaceta oficial extraordinaria N° 5.908 en fecha 19 de febrero de (2009).**

#### **✓ Artículo N° 112:**

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

El Estado venezolano es garante de la creación y conformación de nuevas unidades de producción, asegurando la libertad social, el derecho al trabajo, la justa distribución de las riquezas, y estructurando planes de protección y crecimiento industrial que garanticen el desarrollo óptimo de las organizaciones empresariales. En síntesis, el Estado venezolano es descentralizado y busca diversificar la economía y el desarrollo social de la nación a través de la generación de riquezas y su justa distribución, sin dañar el patrimonio ni los bienes nacionales.

### **2.3.3 Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela (CC). Gaceta Oficial Extraordinaria N. ° 475 del 21 de Diciembre de 1955**

#### **✓ Artículo N° 1:**

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

✓ **Artículo N° 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 N° 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.

El presente código es una de las normas fundamentales que rigen las operaciones y registros contables y administrativos de una organización, y de personas naturales no comerciantes pero involucradas en actos de comercio. Por

consiguiente, cada empresa sin importar su actividad, giro u oficio debe expresar una contabilidad fidedigna que contenga los libros señalados en esta norma, y cumpliendo los diferentes preceptos aquí definidos.

Dada las condiciones socioeconómicas de la nación y el proceso hiperinflacionario por el cual está pasando, algunas organizaciones se han dado a la tarea de estructurar o reestructurar políticas de control interno aplicas a los diferentes procedimientos administrativos y contables con la misión de resguardar al máximo sus activos y evitar descapitalizaciones que puedan ocasionar posibles cierre o cese de operaciones. En este sentido, el presente estudio haciendo énfasis en las Leyes y Normas citadas con anterioridad busca solventar a través de la innovación una serie de dificultades que está presentando la empresa; Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., con respecto al manejo y respectivo control de las cuentas por cobrar, de acuerdo con las condiciones económicas de la nación y sin pasar por alto los lineamientos y políticas definidas tanto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Código de Comercio, y Normas Internacionales en materia contable.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Según **Fidias, A. (2006)**, la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “como” se realizará el estudio para responder al problema planteado (p.110).

Todo trabajo de investigación debe tener bien especificado la metodología pues a través de ella se fijan las fases o etapas por las que atraviesa el estudio. Ubicar el tipo y diseño de investigación permite puntualizar eficazmente los lineamientos por los cuales se rige u orienta el estudio.

#### **3.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación ayudará a determinar cuáles serán los pasos a seguir para el estudio de la investigación, de igual manera conocer las técnicas y métodos que se necesiten emplear para el mismo, en general determina todo el enfoque de la investigación influyendo el instrumento, y hasta la manera de cómo se analiza los datos recaudados.

Así mismo, el autor **Fidias, A. (2006)**, señala que la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (p.24).

Es por ello, que el presente estudio se enmarcó en un tipo de investigación descriptiva, puesto que se trabajó con base en circunstancias en las realidades de hecho, que surgieron en la organización como resultado de la situación que están presentando los procedimientos del control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el departamento, de acuerdo a las normativas y lineamientos implementados por la empresa, para verificar la confiabilidad y la certeza razonable de la información que manejan actualmente.

### **3.2. Diseño de la investigación**

Según la autora **Balestrini, M. (2006)**, establece que el diseño de investigación se define como “el plan global de la investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correctas técnicas de recolección de datos a utilizar, análisis previos y objetivos. El diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma” (p.131).

El diseño de la investigación implica como se obtiene la información y cuáles son los instrumentos utilizados para captarla, de esta forma el presente estudio se apoyó en los siguientes diseños:

#### **3.2.1. Diseño de campo**

De acuerdo con el autor **Behar, D. (2008)**, la información que soporta el diseño de campo se encuentra en “informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental” (p.21).

El siguiente diseño permitió a las investigadoras captar y recopilar la mayor cantidad de la información posible, gracias a que se hicieron varias visitas a la organización; “Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.”, indagando directamente en el lugar donde acurren los hechos en el departamento, se emplearon técnicas como revisión documental, encuesta y observación directa, direccionadas por un cuestionario de fácil interpretación compuesto por diez (10) preguntas, herramientas que facilitaron la agrupación de los datos, consiguiendo una investigación limpia y acorde con el estudio.

### **3.2.2. Diseño documental**

Para el autor **Behar, D. (2008)**, “este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie” (p.20).

Como complemento del diseño de campo, se empleó el diseño documental el cual permitió reforzar el progreso teórico, para el análisis de la información presentada por otros investigadores, a través de los antecedentes seleccionados y una gama de consultas hechas a otros textos coherentes con la investigación.

## **3.3. Población y muestra**

### **3.3.1. La Población**

Constituye el objeto de la investigación, siendo el centro de la misma y de ella se extrae la información requerida para el estudio respectivo, es decir el conjunto de individuos, objetos, entre otros, que siendo sometidos al estudio, poseen características comunes para proporcionar los datos, siendo susceptibles de los resultados alcanzados.

En este sentido, **Fidias, A. (2006)**, explica que población “es cualquier conjunto de elementos de los se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características”. (p.110.)

En el presente trabajo de grado la población estará conformada por los 04 empleados del área de cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A, ubicada en Anaco Estado Anzoátegui.

**Tabla 3 Características y Distribución de la Población**

<b>Posición</b>	<b>Rango</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Localidad</b>
Jefe de Administración	Gerente	0	Interno
Tesorera	Encargada de Caja	1	Interno
Auxiliar de Ventas	Empleada	0	Interno
Auxiliar de Cobranza	Empleada	1	Externo
Total		<b>0</b>	
		<b>4</b>	

**Fuente: Aray, C. y Marcano, A. (2021)**

Cabe señalar, que si bien es cierto que la población debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo; también se puede establecer que la muestra representa a un subgrupo de la población, objeto del estudio y que se extrae cuando no es posible medir a cada una de las unidades de dicha población.

En virtud de que la población en este estudio fue de reducidas dimensiones (N=4), las investigadoras decidieron trabajar con el 100% de la población. Es oportuno mencionar, que en este caso no es necesario aplicar ningún procedimiento muestral, ya que cuando una población es reducida se toma en su totalidad para el estudio.

### **3.3.2. La Muestra**

Según lo define el autor **Fidias, A. (2006)**, “Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra” (p.83).

Suele ser definida como un subgrupo de la población. Dentro de este trabajo de investigación la muestra va a estar representada por el número total de la población, es decir los 04 empleados del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A, ubicada en Anaco Estado Anzoátegui.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas para la recolección de datos juegan un papel fundamental dentro de la investigación. **Según Fidias, A. (2006)**, las técnicas de recolección de datos “son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades: oral o escrita (cuestionario), la entrevista, el análisis documental, análisis de contenido, entre otros” (p.111).

Es necesario aplicar las técnicas que ayuden a conocer y confirmar la realidad observada, con sus necesidades e intereses, y que de forma eficaz permita ubicar la realidad objetiva del problema que afecta la vida social del individuo o comunidad. Asimismo, promover un conocimiento deseado por los actores claves para describir el funcionamiento de manera espontánea. Entre las técnicas de recolección de datos que se utilizaran en la presente investigación se encuentran las siguientes:

### **3.4.1.1 Observación directa**

De acuerdo con el autor **Fidias, A. (2006)**, expresa que la observación directa “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p.69).

La observación directa es un método en el cual se observa con precisión al sujeto de estudio, para así lograr tomar información y registrarla para su posterior análisis. Esta es una técnica fundamental en todos los procesos de investigación, puesto que en ella las investigadoras podrán obtener mayor número de datos para cumplir el problema planteado.

Esta particularidad de recolección de información dará a las investigadoras la destreza de percibir la situación del objeto de estudio, observando el desarrollo de las actividades en el departamento de cuentas por cobrar de la sociedad Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., mediante algunas visitas, permitiendo entrar en contacto con la realidad de los hechos.

### **3.4.1.2 Revisión documental**

Según el autor **Fidias, A. (2006)**, explica que la revisión documental “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos” (p.27).

La revisión documental es una habilidad asegurada en un proceso de investigación de principios fundamentales como trabajos de antecedentes, ya sea impresa, audiovisual o electrónica; mediante ella se aumenta la representación del problema y se entrega la teoría indagando y examinando lo investigado en relación al tema de estudio. Se selección información a través de las búsquedas en diversas fuentes bibliográficas que pudiese facilitar y completar la investigación, buscado dar un soporte a la misma.

#### **3.4.1.3 Encuesta**

Según lo planteado por el autor **Fidias, A. (2006)**, la encuesta se define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular” (p.72).

Mediante las encuestas se concilia reunir una serie de datos, a través de un examen planteado para un número determinado de personas, que se encuentren inmersas el tema de estudio, con la finalidad de obtener resultados o información que pueda servir de apoyo a la investigación. Esta además es de utilidad para determinar el grupo de personas que se encuentra más afectado.

#### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Según lo define el autor **Fidias, A. (2006)**, los instrumentos “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplos; fichas, grabadores, guías de entrevistas, lista de cotejo, escalas de actitudes u opinión, grabador, cámara fotográfica o de video, entre otros” (p.111).

Un instrumento es llevado a cabo por unas preguntas precisas sobre el tema que se aplican a unos autores claves para obtener datos y resultados en beneficios del

investigador. Los instrumentos de recolección de información que se utilizaron en el presente estudio son:

#### **3.4.2.1 Guía de observación**

La guía de observación, es un documento que nos permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. En esta guía se apuntaron los aspectos calificados de mayor importancia para dar solución a la problemática planteada en la investigación.

#### **3.4.2.2 Fuente documental**

Según **Fidias, A. (2006)**, La fuente documental se define como “es el soporte material (papel, madera, tela, cinta magnética) o formato digital en el que se registra y conserva una información” (p.27).

Fueron instrumentos de gran utilidad que se utilizaron para ir investigando, transcribiendo, guardando e imprimiendo todo lo referente al tema de estudio, entre estos instrumentos encontramos: pendrive, internet, computadora, impresoras, fichas, texto, entre otros instrumentos de mucha importancia.

#### **3.4.2.3 Cuestionario**

No cabe duda que el cuestionario es muy utilizado por investigadores así como por estudiantes que desean obtener algún título a través de un trabajo de investigación. Según **Fidias, A. (2006)**, los cuestionarios “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p.74).

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios en el proceso de alcance de los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El mismo permite ajustar e integrar el proceso de recopilación de datos. Un diseño mal construido e inadecuado conlleva a recoger información incompleta y datos no precisos. Por esta razón el cuestionario es en definitiva un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir.

En el cuestionario se plantean una serie de preguntas fijas e invariables que pueden ser abiertas o cerradas, con el objetivo de que los entrevistados respondan de forma independiente y según un juicio propio, que será considerado y estudiado por el entrevistador al momento de revisarse; las preguntas deben mantener un orden sistemático para todos individuos que forman parte del estudio. El cuestionario demostrado conto con 10 preguntas de cómoda interpretación, las cuales fueron formuladas a la población objeto de estudio. Las preguntas estuvieron compuestas por series cerradas de respuestas (SI-NO-NO SABE).

### **3.5. Técnica de análisis y procesamiento de datos**

Según **Fidias, A. (2006)**, las técnicas de análisis y de procesamiento de datos lo explica cómo “en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación, si fuera el caso. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis-síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados” (p.111).

Por ser una indagación abordada por el enfoque cuantitativo, es necesaria la utilización de métodos matemáticos y estadísticos que permitirán medir los resultados de la técnica que se aplicará, así mismo, una vez procesado los resultados, se

utilizaran tablas de frecuencia y gráficos de torta acompañados éstos de su respectiva explicación; de manera tal que los resultados de la investigación puedan reflejar claramente el cumplimiento de los objetivos.

### **3.5.1 Estadística descriptiva**

Tienen por objetivo primordial describir y analizar las características de un conjunto de datos, obteniéndose de esa manera conclusiones sobre las características de dicho conjunto y sobre las relaciones existentes con otras poblaciones, a fin de compararlas. La estadística descriptiva es el instrumento que se empleó para el procesamiento de los datos, permitiendo presentar la información de forma sistemática y coherente, suministrando la comprensión entre los diversos usuarios.

### **3.5.2 Diagrama de flujo**

Según el autor **Behar, D. (2008)**, “es una representación pictórica de los pasos en proceso. Útil para determinar cómo funciona realmente el proceso para producir un resultado.” (p.70)

El flujograma se utilizó como herramienta que permitieron describir los procedimientos empleados por la organización para el resguardo y comprobación de los activos, mediante la esquematización, para una mejor comprensión de la información presentada.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo se da a conocer los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, en concordancia con las fases metodológicas diseñadas. En el mismo se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos y a los resultados que persigue la investigación: manual de control interno para el departamento de cuentas por cobrar, para efectos de la investigación se presenta mediante la técnica del análisis, la cual **Balestrini (2006)** la define como:

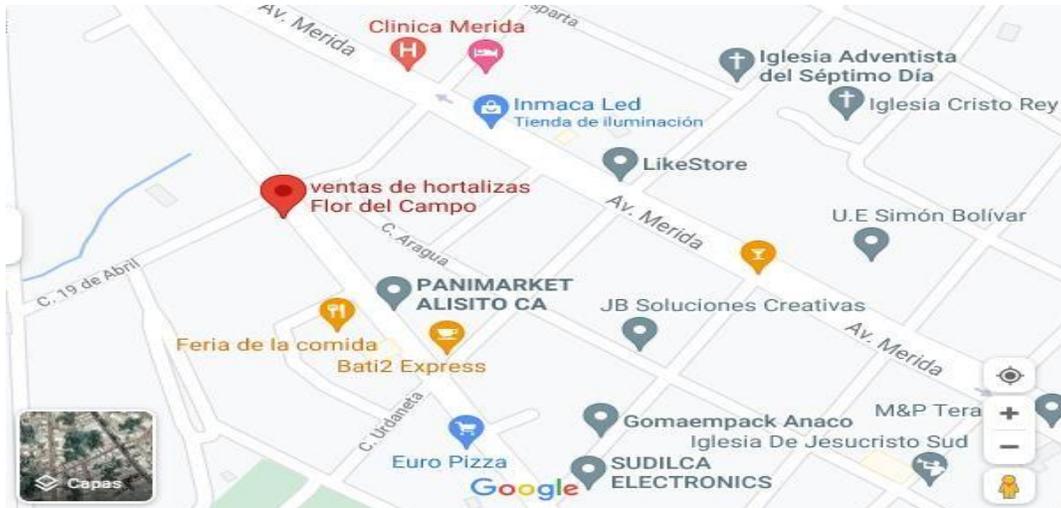
El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, es de reducir los datos de manera comprensible para poder interpretarlo (p.169).

#### **4.1. Aspectos generales de la empresa**

##### **4.1.1. Breve reseña histórica de la organización**

La empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., es una organización, dedicada a la venta y distribución de hortalizas. Esta empresa inicio sus actividades en el año (2011), con un total de diez (10) trabajadores. En ese momento debido a la situación de la economía nacional y a las constantes regulaciones del Estado sólo venden productos de primera necesidad no regulados. Cuentan con cuatro (4) trabajadores distribuidos dos (2), en el área productiva y dos (2) en el área contable.

### 4.1.2. Ubicación geográfica



**Fuente: Google Maps. (2021)**

La empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., se encuentra en la Avenida Portuguesa con calle 19 de abril, limitando: por la izquierda con la Comercializadora Kriollos, C.A. y al frente de la Floristería Happy Flower.

### 4.1.3. Misión de la organización

La primordial misión de esta organización es brindar una adecuada atención a la clientela, otorgándoles productos de calidad a precios accesibles y con las mejores facilidades de pago.

### 4.1.4. Visión de la organización

Buscar del reconocimiento a nivel nacional y regional, además de la excelencia en las hortalizas que ofrece a sus clientes, teniendo como norte satisfacer sus expectativas, generando confianza en la entrega de productos con la calidad de primera requerida en el tiempo y costo competitivo.

#### 4.1.5. Estructura organizativa

Figura 1 Estructura Organizativa.



Fuente: La Organización (2021).

#### 4.2. Presentación de los Resultados

##### 4.2.1. Describir los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.

Se utilizó como herramienta la observación directa y con apoyo del instrumento diagrama de flujo, se lograron identificar y detallar los procedimientos de control interno empleados a las cuentas por cobrar en el departamento de la organización; Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., a continuación, se presentan los datos obtenidos durante la investigación.

**Tabla 4 Descripción del procedimiento**

Procedimientos	Departamentos
<p>1. El cliente plasma la solicitud del crédito de forma escrita, suministrando cierta información requerida por la organización.</p> <p>2. El vendedor revisa información y de cumplir con los requerimientos de la organización procesa factura y envía al departamento de contabilidad toda la información para su Posterior análisis.</p>	<p>Compra-Venta</p>
<p>3. El personal de departamento de contabilidad fábrica o ubica expediente del cliente, realiza los respectivos análisis y presenta informe a administración.</p>	<p>Departamento de Contabilidad</p>
<p>4. La administración presenta informe a presidencia.</p> <p>5. Presidencia firma la solicitud de crédito, y se procede a enviar nuevamente al departamento de compra-venta para la entrega de mercancía.</p>	<p>Administ ración</p> <p>Presidenc ia</p>

6. Se recibe la solicitud de aprobación, se procede al despacho de la mercancía, se le entrega factura al cliente y se le entrega copia del contrato con las condiciones de pago (Tiempo y Forma).

Compra-Venta

Fuente: La Organización (2021)

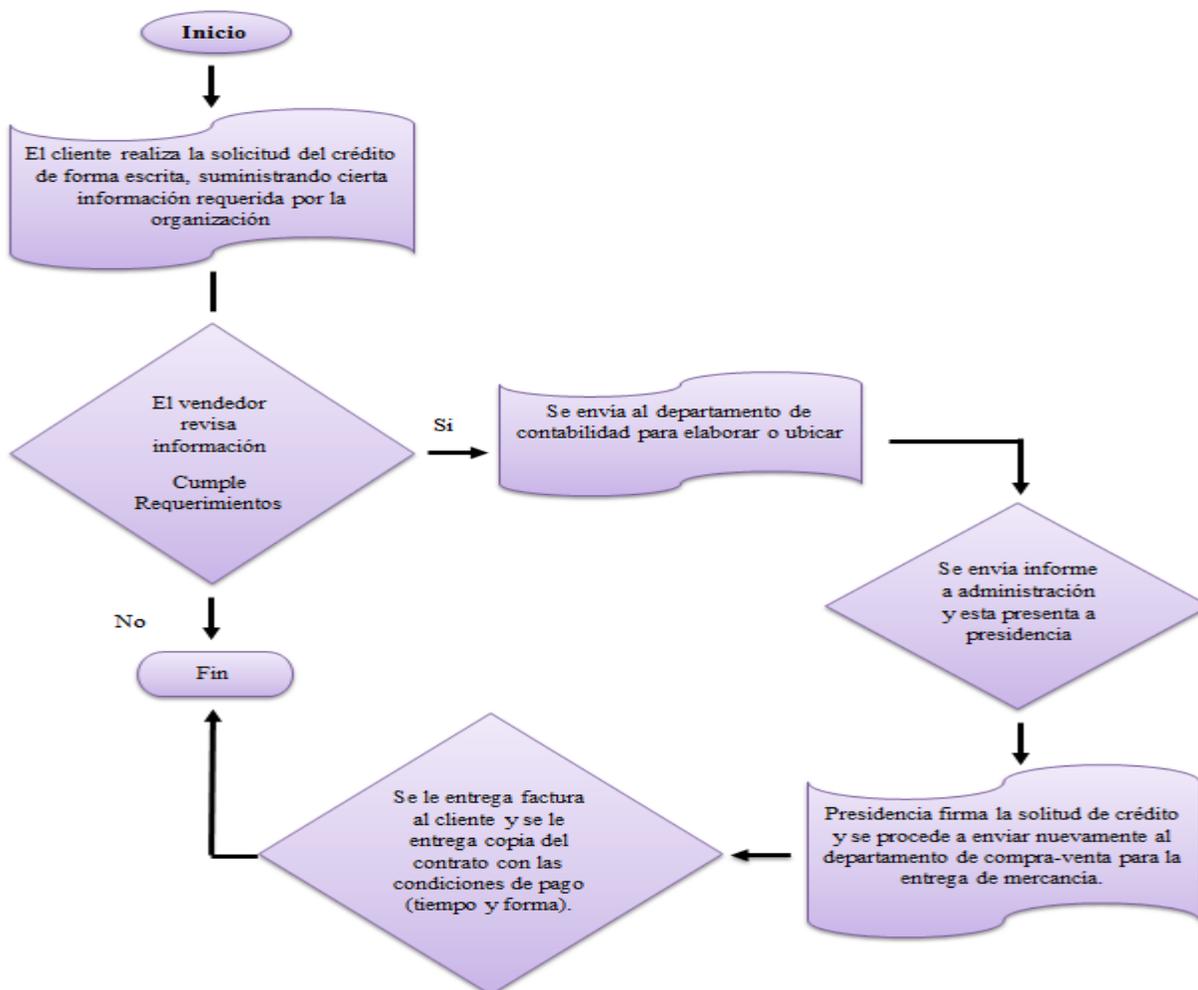


Figura 1 Flujograma de procedimiento

**4.2.2. Identificar ventajas y desventajas del procedimiento del sistema de control interno por el cual opera el departamento cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.**

Se utilizó como herramienta la encuesta, apoyado del instrumento de guía de observación, la cual fue aplicada a la población de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A. se ejecutó la identificación y el conocimiento de las ventajas y desventajas existentes en dicha entidad.

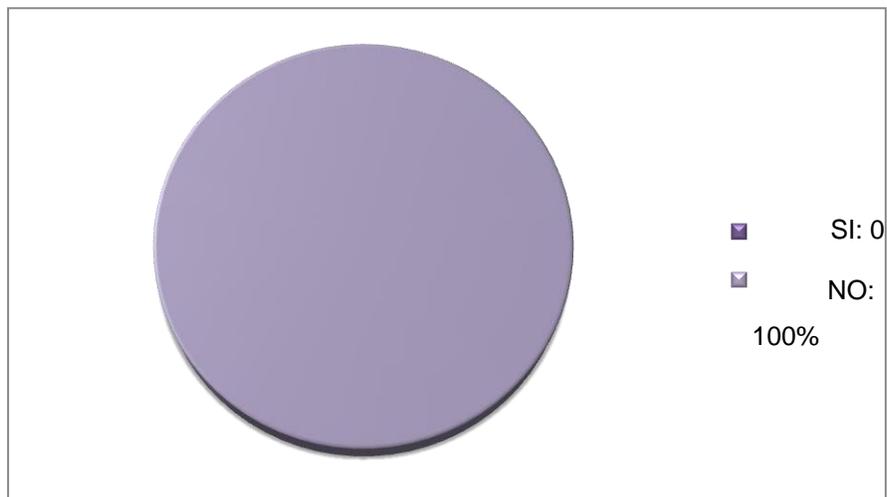
**Tabla No 5. Existencia de un control interno en el área.**

---

**Ítem No 1.** ¿Existe en la empresa un sistema de control interno para el desarrollo de sus operaciones en el área de cuentas por cobrar?

<b>Alternativas.</b>	<b>Frecuencias.</b>	<b>Porcentajes.</b>
<b>Si</b>	0	0%
<b>No</b>	4	100%
<b>Total.</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

---

**Gráfico N°1: Existencia de un control interno en el área.**

**Fuentes: Datos obtenidos de la encuesta.**

**Análisis,** se observa que el 100% de los encuestados coincide que en la empresa, no existe sistema de control interno establecido para el desarrollo de sus operaciones. Con los resultados obtenidos se evidencio que el personal involucrado en el área no sigue ningún manual específico al realizar sus actividades, lo cual constituye un aspecto negativo para dicho proceso.

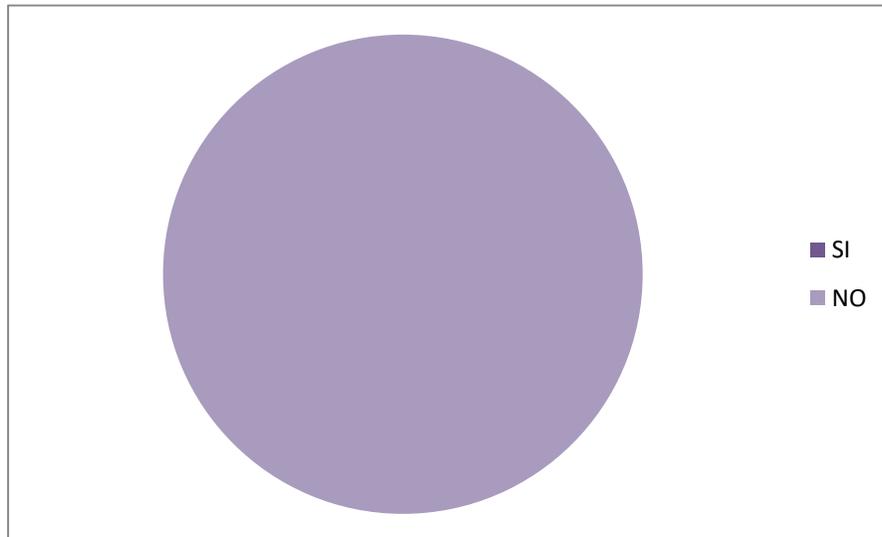
**Tabla No 6. Existencia de un sistema computarizado.**


---

**Ítem No 2.** ¿Existe en la empresa un sistema computarizado que permita llevar el registro y control eficiente de las cuentas por cobrar?

Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	0	0%
No	4	100%
<b>Total.</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

---

**Gráfico N°2: Existencia de un sistema computarizado.**

**Fuentes: Datos obtenidos de la encuesta.**

**Análisis;** el 100% de los encuestados respondió de manera negativamente, ya que no existe un sistema para cuentas por cobrar que puede adoptar los requerimientos de registro.

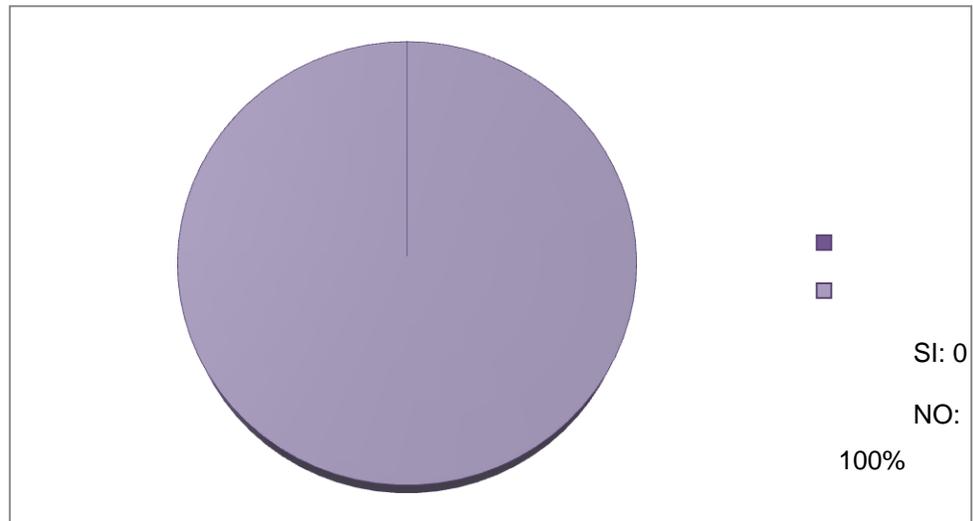
**Tabla No 7. Existencia de control de depósito.**


---

**Ítem No 3.** ¿La organización posee control de los depósitos ingresados en el sistema?

Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	0	0%
No	4	100%
<b>Total.</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

---

**Gráfico N°3: Existencia de control de depósito.**

**Fuentes: Datos obtenidos de la encuesta.**

**Análisis;** se observó que el 100% de los encuestados considera que la empresa no posee actualmente unas políticas y manuales para el control de depósitos ingresados al sistema. Según dicha información se pudo determinar una desventaja en el control interno ya que dichas políticas no se encuentran bien concretadas.

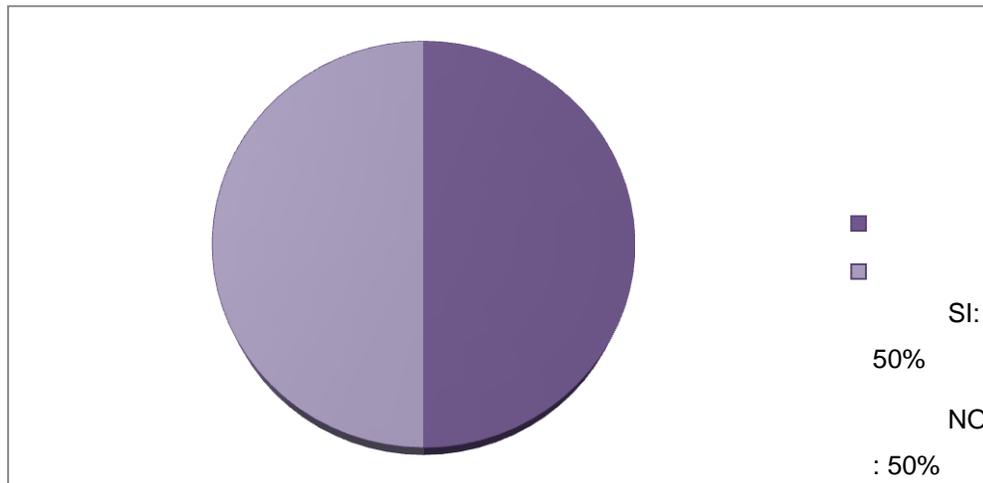
**Tabla No 8. Existencia de políticas y procedimientos.**


---

**Ítem No 4.** ¿Conoce usted sobre las normas, políticas y procedimientos relacionados con el control interno del proceso de cuentas por cobrar?

Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	2	50%
No	2	50%
<b>Total.</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

---

**Gráfico N°4: Existencia de políticas y procedimientos.**

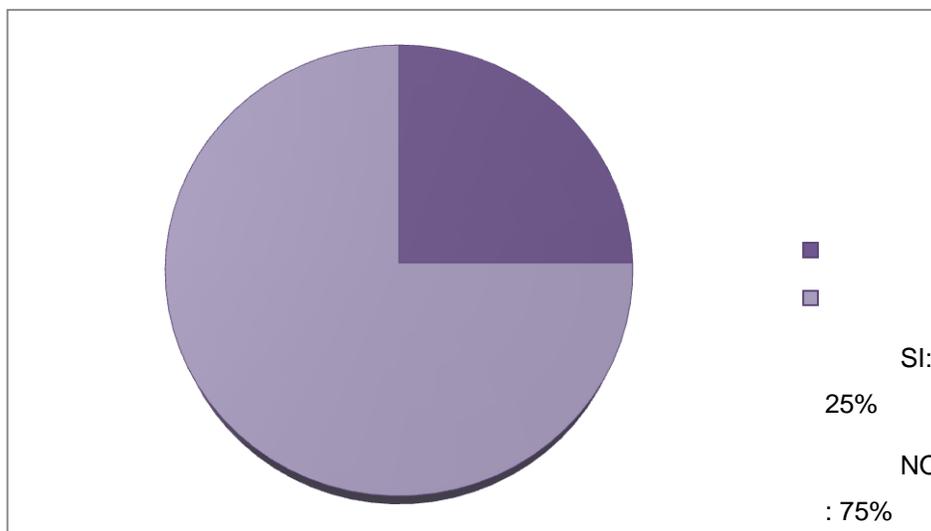
**Fuentes: Datos obtenidos de la encuesta.**

**Análisis;** el 50% de los empleados encuestados confirmaron que solo conocen la parte administrativa, el otro 50% de los empleados encuestados respondió que no conocen ni han recibido adiestramiento acerca de las normas y procedimientos relacionados en con el proceso en la parte contable. 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 el interés de la empresa y asegurar que las transacciones del área se realicen de manera eficiente y oportuna.

**Tabla No 9. Existencia de segregación de funciones.**

**Ítem No 5.** ¿Existe una adecuada segregación de funciones entre Aprobación y registro en el departamento de finanzas en cuanto a las cuentas por cobrar?

Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	1	25%
No	3	75%
<b>Total.</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N°5: Existencia de segregación de funciones.**

**Fuentes: Datos obtenidos de la encuesta.**

**Análisis;** este ítem muestra que el 75% de los encuestados considera que la segregación de funciones en el departamento no se encuentra bien definida puesto

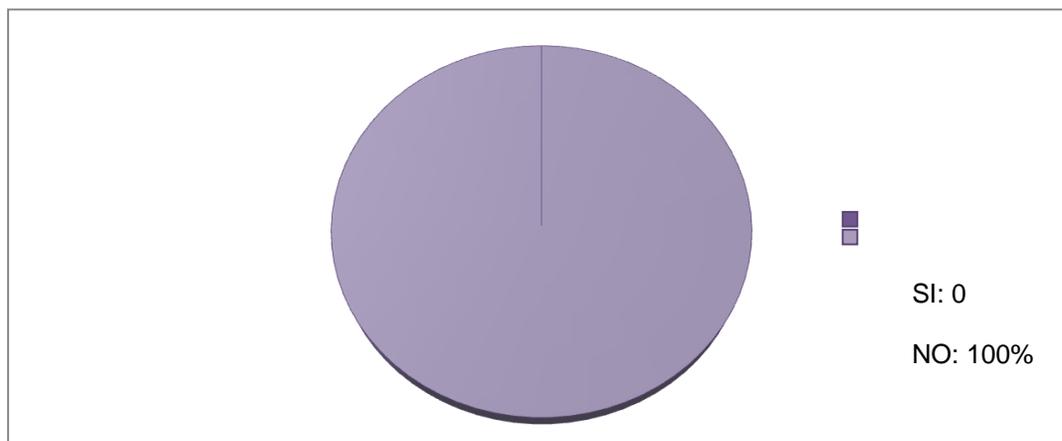
que hay funciones contables que deben ser llevadas por otro usuario externo, mientras que el 25% la considera adecuada.

**Tabla No 10. Sistema de cuentas por cobrar integrado con módulo de caja y banco.**

**Ítem No 6.** ¿La empresa cuenta con un sistema el cual es utilizado en el área de cuentas por cobrar, el cual se encuentra integrado el sistema de caja y banco?

Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	0	0%
No	4	100%
<b>Total.</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N°6: Sistema de cuentas por cobrar integrado con módulo de caja y banco.**



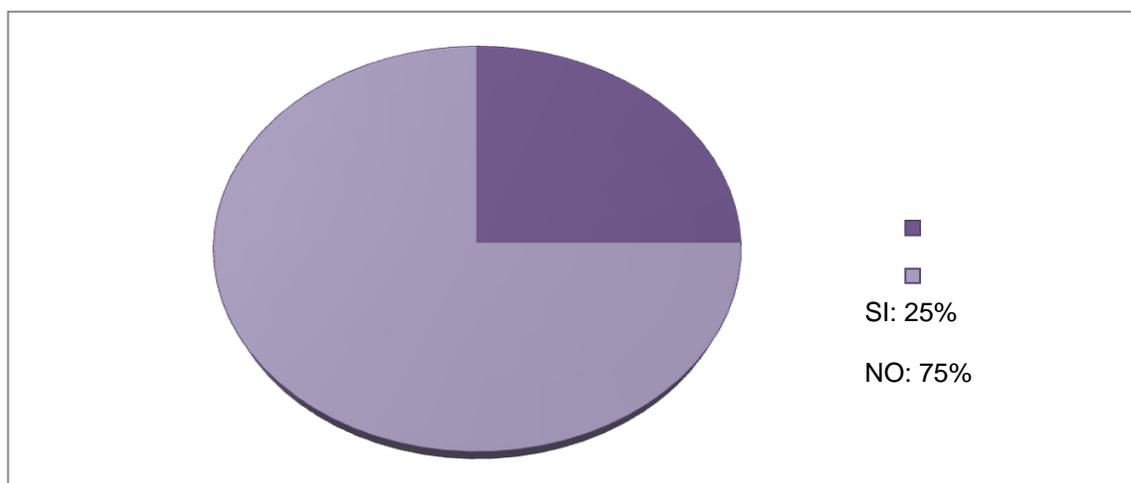
**Fuentes: Datos obtenidos de la encuesta.**

**Análisis;** el 100% de los encuestados respondió negativamente, ya que los registros no están integrados con un sistema de caja y banco, puesto que no existe el módulo de caja y banco que el control de las cuentas por cobrar no presenta una efectividad en cuanto a los registros realizados en el sistema.

**Tabla No 11. Control interno de cheques devueltos.**

<b>Ítem No 7. ¿Existe algún control interno para llevar a cabo el registro e Identificación de los cheques devueltos?</b>			
<b>Alternativas.</b>	<b>Frecuencias.</b>	<b>Porcentajes.</b>	
<b>Si</b>	1	25%	
<b>No</b>	3	75%	
<b>Total.</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	

**Gráfico N°7: Control interno de cheques devueltos.**



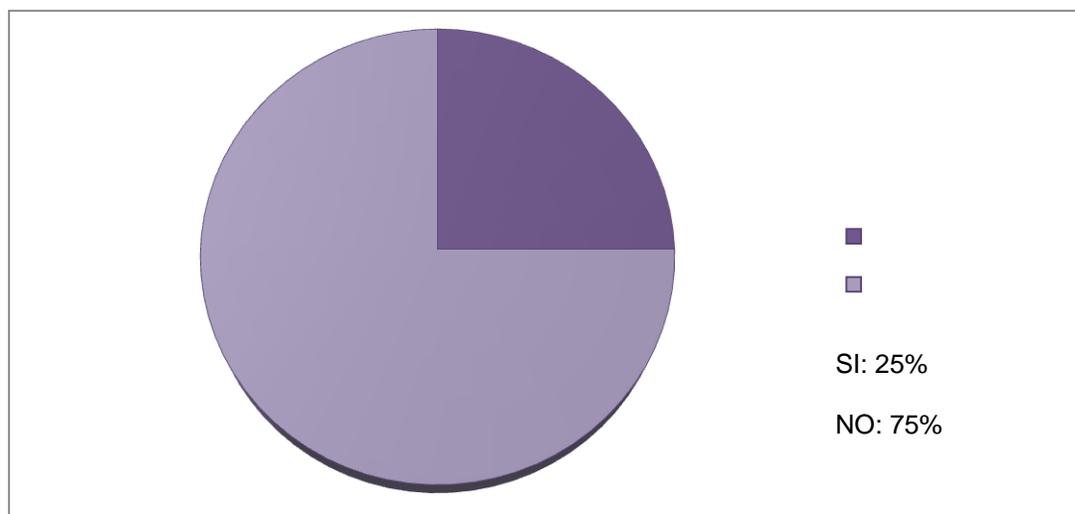
**Fuentes: Datos obtenidos de la encuesta.**

**Análisis;** se observa que el 75% de los encuestados, considera que la empresa no posee actualmente un control para identificar a quien corresponde los cheques devueltos además que es un proceso que es llevado manualmente por cliente en un programa de Microsoft Excel, mientras que el 25% de los encuestados dice que si existe. Según dicha información se pudo determinar, que presenta debilidad puesto que dichos pagos no son recuperados de inmediato.

**Tabla No 12. Registros contables realizados oportunamente.**

<b>Ítem N° 8. ¿Los registros contables de los servicios prestados por Contador externo son presentados oportunamente?</b>		
<b>Alternativas.</b>	<b>Frecuencias.</b>	<b>Porcentajes.</b>
<b>Si</b>	1	25%
<b>No</b>	3	75%
<b>Total.</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N°8: Registro contables realizado oportunamente.**



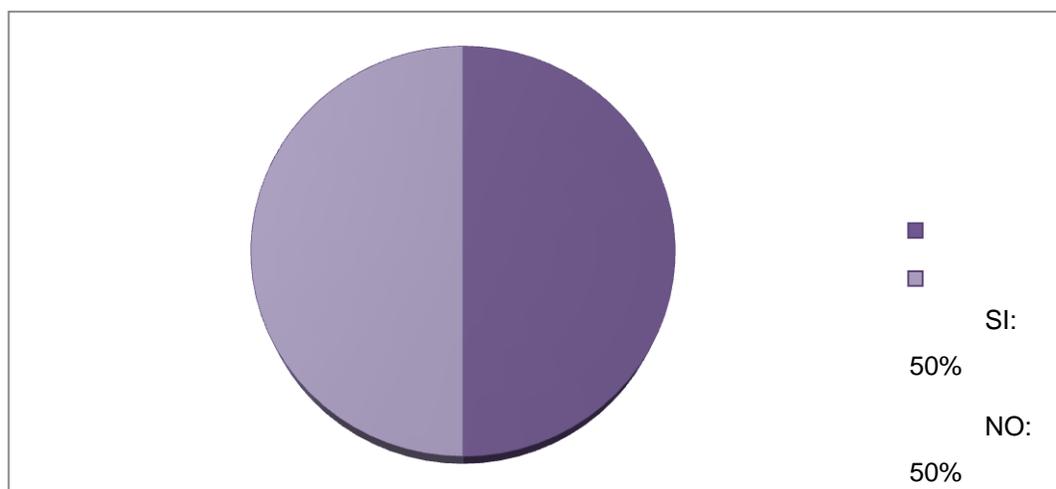
**Fuentes: Datos obtenidos de la encuesta.**

**Análisis;** el 75% de los encuestados responde de manera negativa ya que la información es presentada con meses después, debido a esto se originan retrasos en la consolidación de la información lo que impide la corrección oportuna y toma de decisiones y el 25% de los encuestados responde de manera positiva.

**Tabla No 13. Análisis del saldo para las cuentas por cobrar.**

<b>Ítem No 9. ¿Frecuentemente se realizan análisis del saldo para las cuentas por cobrar?</b>			
<b>Alternativas.</b>	<b>Frecuencias.</b>	<b>Porcentajes.</b>	
<b>Si</b>	2	50%	
<b>No</b>	2	50%	
<b>Total.</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	

**Gráfico N°9: Análisis del saldo para las cuentas por cobrar**



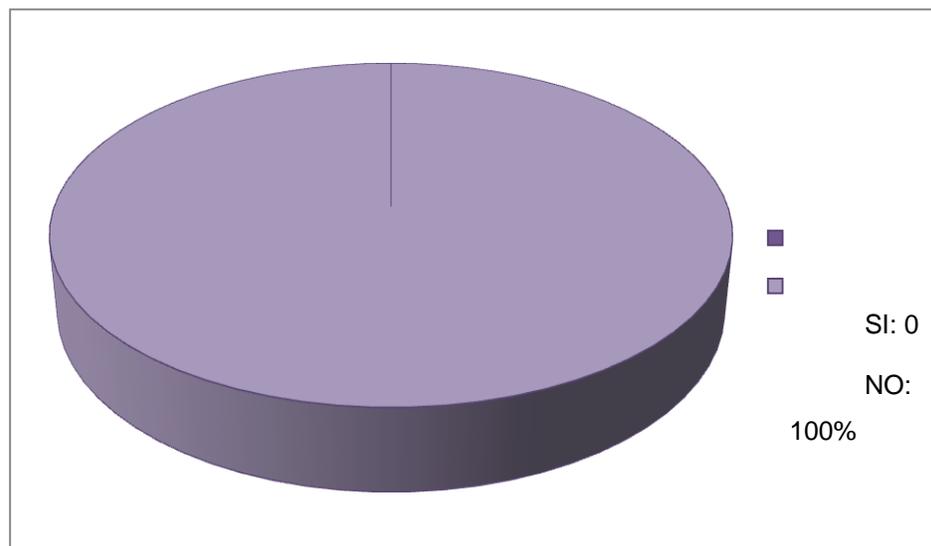
**Fuentes: Datos obtenidos de la encuesta.**

**Análisis;** el 50% de los encuestados indica que la empresa no realiza análisis de los saldos de las cuentas por cobrar frecuentemente, mientras el otro 50% afirma que si se realizan dichos análisis. Esto implica una desventaja de control a nivel contable, ya que la compañía debe revisar sus estados de saldos de las cuentas por cobrar para así determinar el status de los clientes.

**Tabla No 14. Análisis de las conciliaciones bancarias.**

<b>Ítem No 10. ¿Se realiza oportunamente las conciliaciones bancarias?</b>		
<b>Alternativas.</b>	<b>Frecuencias.</b>	<b>Porcentajes.</b>
<b>Si</b>	0	0%
<b>No</b>	4	100%
<b>Total.</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N°10: Análisis de las conciliaciones bancarias.**



**Fuentes: Datos obtenidos de la encuesta.**

**Análisis;** el 100% de los encuestados refleja que la empresa no posee actualmente, dentro de sus operaciones un sistema que permita la verificación, y análisis de las conciliaciones bancarias que logre optimizar los procesos contables y que disminuya la duplicidad de los registros.

#### **4.2.3. Proponer alternativas que optimizan el control interno para el funcionamiento del departamento cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.**

Para el desarrollo de este objetivo, se elaboró un Manual de procedimientos con la finalidad, de optimizar el sistema del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., tomando en cuenta sus debilidades, para encontrar una solución.

Optimizar las cuentas por cobrar de esta empresa no debe ser una tarea de una sola vez, sino que se recomienda que sea recurrente en constante revisión de sus políticas. Para facilitar estos procesos de mejora continua, la tecnología hoy en día siempre es uno de los mejores aliados. Debe Apoyarse la empresa en todos los recursos que este a su alcance con alternativas tales como:

##### **1. Establecer procesos de aprobación de crédito claros y concisos**

En ocasiones, en el afán de impulsar las ventas, se puede caer en malos hábitos de concesión de créditos, lo que termina por afectar severamente las finanzas de la empresa. No nos mal interpreten, es bueno brindar créditos a los clientes. Sin embargo, debe de existir un claro proceso para ello. Se deben establecer lineamientos claros acerca de cuándo y cómo otorgar estos beneficios, además de los límites correspondientes, así como definir los procesos de solicitud de los mismos.

## **2. Establecer procesos de facturación efectivos**

Los errores al capturar precios, nombres y conceptos pueden llegar a costar muy caro a tu empresa. Por un lado, significa una mayor inversión de tiempo y, por ende, de dinero; por otro, las molestias con tus clientes no se harán esperar. Por eso, contar un sistema de facturación eficaz resulta en una necesidad prioritaria.

Hoy día, cuentas con un gran número de herramientas que te permiten automatizar gran parte de los procesos de emisión de facturas y remisiones, reducir al mínimo los errores de captura y te ayudan a cumplir con tus obligaciones fiscales de una manera más sencilla.

Si quieres ir un paso más allá, no te limites a los programas típicos de facturación; un sistema de administración integral puede ser la solución que estás buscando para centralizar y simplificar todos los procesos de tu empresa.

## **3. Perfeccionar el proceso de aplicación de pagos**

Tan pronto como se reciba un pago, aplícalo. Además, por supuesto, de que debe de ser aplicado al cliente y factura correctos. Esto te permitirá saber en todo momento qué cuentas están al corriente y cuáles están vencidas. Al llevar un correcto registro de los pagos, te evitarás posibles disputas con clientes, nadie quiere lidiar con un cliente molesto por recibir una solicitud de pago que ya ha cubierto correctamente.

Una manera de optimizar este proceso es gestionando los métodos de pago que ofreces. Puedes limitar su cantidad para volverlos más manejables o, aún mejor, optar por opciones tecnológicas que te permitan registrar automáticamente el pago en la cuenta y cliente correspondientes.

#### **4. Optimizar el proceso de cobranza**

Todas las acciones anteriores sin duda harán que el cobrar sea una tarea más fácil y efectiva, además de menos dolorosa. Por un lado, cuando los pagos son aplicados correctamente, es mucho más sencillo determinar cuáles cuentas están en riesgo de incumplir con los pagos.

En primer lugar, definir procesos de cobranza que sean consistentes y metódicos. Además, es también recomendable establecer procesos para negociar planes de pago acordes a los objetivos generales de la compañía.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- ⇒ En la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., presenta una clara deficiencia en el proceso de cuentas por cobrar, se logró constatar una situación precaria en cuanto al manejo de las facturas, procesamiento de información tributaria- contable y desarrollo de actividades administrativas. Se percibieron documentos aglomerados, no emisión de facturas en ventas pequeñas, facturas y documentos fiscales pendientes de cobro vencidos y extraviados.
- ⇒ En la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., No cuentan con el sistema de control interno adecuado para manejar las cuentas por cobrar.
- ⇒ En la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., No se cuenta con plazos ni políticas de cobranza que se adapten a las necesidades de la empresa.
- ⇒ En la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., no cuenta con un manual de normas y procedimientos contables tributario, la mayoría de las actividades en estas áreas la realizan de forma verbal sin dejar registros, no se hace uso de las herramientas de la planificación, distribución equitativa de funciones, lo que ha llevado a la empresa a este estado tan deplorable en el cual se encuentra, causando pérdida de recursos financieros, ya sea por imposición de multas por parte de la administración tributaria o por facturas

concebidas a terceros (clientes) no cobradas.

## 5.2. Recomendaciones

Las autoras de la presente propuesta plantean las siguientes recomendaciones:

- ⇒ Implantar de manera inmediata lo establecido por el manual que optimicen el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., con esto reducirán las deficiencias y mejorar el desempeño en la organización. A través de la realización periódica de las conciliaciones bancarias, donde se identifique cada depósito del cliente y así eliminar la constante duplicidad de documentos.
- ⇒ Es necesario que se instale un sistema de control interno que tenga la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A., el cual debe estar integrado con cuentas por cobrar y banco, con la finalidad de imprimir el reporte y hacer el seguimiento correspondiente. Y de esta manera aplicar un control preventivo con el registro de las operaciones, donde el sistema me identifique cuando un depósito está registrado o no y que adicionalmente permita emitir reportes de disponibilidad en el banco exacto, y poder realizar reportes de cheque devueltos y así identificarlos.
- ⇒ Dar a conocer los procesos a todo el personal de la organización a donde se lleve a cabo la propuesta.
- ⇒ Promover los objetivos organizacionales para impulsar el trabajo en equipo.
- ⇒ Se deben realizar revisiones periódicas no mayores a 3 meses de los diferentes indicadores contables, y procedimientos administrativos, e incrementar nuevas

políticas de cobranza tales como la implementación de programas de cobro a los clientes, además de crear un espacio organizacional donde se plasmen los diferentes cambios en materia económica y contable, esto les permitirá a los trabajadores estar al día en los diversos temas económicos y así poder realizar sugerencias a la entidad.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

**Arias F. (2006).** El Proyecto de Investigación. Introducción a la Introducción a la metodología científica. (5° ed). Caracas: Episteme

**Arias F. (2016).** El Proyecto de Investigación. Introducción a la Introducción a la metodología científica. (7° ed). Caracas: Episteme.

**Balestrini, M. (2006).** *Cómo realizar un Proyecto de Investigación.* Caracas: Consultores Asociados.

**Behar, D. (2008).** Introducción a la metodología de la investigación. Shalom 2008.

**Brito, J. (2001).** Contabilidad Básica e Intermedia. Ediciones Centro de Contadores. Venezuela.

**Brito, J. (2006).** Contabilidad Básica 7ma (ed.) Editorial centro de contadores.

**Catácora, F. (1997).** Sistemas y Procedimientos Contables. Caracas: McGraw Hill.

**Catácora, F. (2007).** Contabilidad La Base para las Decisiones Gerenciales. Caracas: Red Contable Publicaciones.

**Catácora, F. (2009).** *Sistemas y Procedimientos Contables.* Caracas: Editorial Comunidad Virtual de Contadores F y A.

**Código de Comercio (CC).** *Gaceta Oficial* (Extraordinario N° 475) (21-12-1955)

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV).** *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, (Extraordinaria N° 5908.) (19-02-2009).

**Chillida, H. (1999).** Análisis e Interpretación de Balances. Caracas: Limusa.

**Estupiñan, R. (2006).** *Control Interno y Fraudes. (2° ed).* Bogotá: Ecoe Ediciones.

**García y Martínez (2018).** Diseño de un manual de procedimientos para las cuentas por cobrar en la empresa M&O Grupo Contable, C.A Anzoátegui. Venezuela.

**Gomez F (2008).** Análisis de Estados Financieros. Caracas: Frigor.

**Gonzales y Tablante (2016).** *Evaluación del control de las cuentas por cobrar de la Inversiones y servicios Salazar Garelli,C.A.* Universidad de Oriente. Anzoátegui.

**Martínez, J. (2005).** *Sistemas de Información Gerencial.* D.F. México: Prentice Hall.

**Norma Internacional de Auditoría (NIA N° 06).** **Evaluación de Riesgo y Control Interno.**

**Supo, J. (2015).** *Como empezar una tesis: Tu proyecto de investigación en un solo día.* Arequipa: Bioestadístico EIRL

## HOJAS DE METADATOS

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

<b>Título</b>	Diseño de un Manual de Control Interno para Las Cuentas por Cobrar Caso: Feria de las Hortalizas Flor del Campo, C.A. Ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui.
<b>Subtítulo</b>	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Aray Pérez, Celeste del Valle C.	<b>CV LAC</b>	25.994.849
	<b>e- mail</b>	celestearay16@gmail.com
	<b>e- mail</b>	
Marcano Rivas, Alejandra de Jesús	<b>CV LAC</b>	26.853.657
	<b>e- mail</b>	alejandram506@gmail.com
	<b>e- mail</b>	

Palabras o frases claves:

Manual
Control
Segregación de Funciones
Cuentas por Cobrar

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Contaduría

Resumen (abstract):

### RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal “Diseñar manual de control interno para el departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A. ubicada en anaco, Estado Anzoátegui.”, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, debido a que plantea una medida viable a un inconveniente práctico se establece en una exploración de nivel descriptivo. La población y la muestra quedó compuesta por cuatro (4) personas del departamento de Cuentas por Cobrar. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada con un cuestionario construido por 10 ítems con respuestas dicotómicas (Escala sí - no). El instrumento fue validado mediante un juicio de expertos. Una vez empleada las técnicas e instrumentos de recolección de información se procedió a presentar el análisis e interpretación de los resultados logrados mediante tablas de frecuencia y gráficos de torta, así como su respectiva interpretación, cuyos datos permitieron concluir que en la Empresa “Feria de Hortalizas Flor del Campo, C.A.”, aunque se han definido políticas para la autorización de créditos, y todo el personal tiene conocimiento de las mismas, éstas no son cumplidas cabalmente en el departamento, lo que reduce la calidad y eficiencia de los procesos que en éste se llevan, debido a que no lleva un estricto control de los documentos y condiciones del cliente para la autorización de créditos, adicional a esto no se efectúan análisis de vencimiento y aún en condiciones de clientes morosos reciben los créditos a riesgo de cuentas incobrables.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail										
<b>Lcda. Morffe, Tairi</b>	<b>ROL</b>	CA		AS	X	TU		JU			
	<b>CVLAC</b>	8.809.904									
	<b>e-mail</b>	tairimor@gmail.com									
	<b>e-mail</b>										
<b>Lcda. Nahirelys Martínez</b>	<b>ROL</b>	CA		AS		TU		JU	X		
	<b>CVLAC</b>	14.552.131									
	<b>e-mail</b>	bellorindejesus@hotmail.com									
	<b>e-mail</b>										
<b>Lcda. Evelyn Pinto</b>	<b>ROL</b>	CA		AS		TU		JU	X		
	<b>CVLAC</b>	12.075.654									
	<b>e-mail</b>	evepinto44@gmail.com									
	<b>e-mail</b>										

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2022	03	18

Lenguaje: SPA

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

Archivo(s):

<b>Nombre de archivo</b>	<b>Tipo MIME</b>
<b>PG-Tesis Celeste y Alejandra. Word</b>	<b>Application/word</b>

**Alcance:**

Espacial: UNIVERSAL

Temporal: INTEMPORAL

**Título o Grado asociado con el trabajo:**

**Licenciado en Contaduría Pública**

**Nivel Asociado con el Trabajo:**

**Licenciado**

**Área de Estudio:**

**Contaduría Pública**

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

**Universidad de Oriente**

## 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"**.

Leído 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.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA  
RECIBIDO POR *[Firma]*  
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,

*[Firma]*  
JUAN A. BOLANOS CUNVELO  
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 Telemática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

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

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009):** “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.

---

Aray, Celeste

---

Marcano, Alejandra

**AUTOR**

---

**Lcda. Morffe, Tairi**  
**TUTOR**