

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



**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
LAS CUENTAS POR COBRAR, CASO: UNIDAD EDUCATIVA
PRIVADA MARÍA RECONCILIADORA DE BETANIA, S.A
ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI.
II PERIODO 2020**

Realizado por:

Br. Andrea C. Figuera O.
Br. Adrián A. Ramírez

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito
parcial 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**



**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
LAS CUENTAS POR COBRAR, CASO: UNIDAD EDUCATIVA
PRIVADA MARÍA RECONCILIADORA DE BETANIA,S.A
ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI.
II PERIODO 2020**

Asesor:

**Msc. Tenías, Amilkar.
Tutor Académico**

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como
requisito parcial 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**



**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
LAS CUENTAS POR COBRAR, CASO: UNIDAD EDUCATIVA
PRIVADA MARÍA RECONCILIADORA DE BETANIA, S.A
ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI.
II PERIODO 2020**

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

APROBADO

**Msc. Evelyn Pinto Lcdo.
Jurado Principal**

**José Jesús Rojas
Jurado Principal**

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

LICENCIADO(A) EN CONTADURÍA PÚBLICA

Cantaura, marzo de 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 a Dios le dedico este logro que ha sido mi fiel y leal compañero en esta aventura, siempre ha estado conmigo en todo momento, encaminándome, dándome fuerza y dejándome grandes enseñanzas para la vida. Gracias por colocar en mi camino buenas personas que contribuyeron en mi crecimiento personal.

Queridos padres, Maira Otero y Alexander Figuera, por brindarme comprensión, amor, enseñanza y educación, herramientas esenciales para mi formación y mi vida. A mi hermana Camila Figuera y a mi abuelo Jesús María Otero, espero que estén orgullosos de este logro.

A mi numerosa familia que Dios me otorgó en diversos tiempos, Flia. González Sosa, son mi apoyo incondicional, Flia. Lira Guilarte, mi fuente de amor, Flia. Perales Díaz, mi segunda casa.

Mis amistades que han formado parte de esta aventura y que han sido un gran apoyo para mí, los quiero mucho, Kelly Piñeiro, Stephen Gómez, Diana Lira, Oscar Iguaros, Gre Cary Torres, Adrián Ramírez, Nelson Marcano Verónica Muñoz, Luis Flores, Daniela Betancourt, María Figueredo y Jailin Perales, considero valioso cada momento compartido con ustedes.

Y por último a mis profesores, que fueron y son esenciales en mi formación académica, las pacientes respuestas explicadas detalladamente son de admirar, la determinación y el amor que le colocan a su trabajo es algo que me llena de orgullo. Siempre dando lo mejor de ustedes a pesar de la circunstancia país se mantuvieron con nosotros.

Figuera Andrea

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, ese amigo silencioso que siempre está con nosotros, sé que en cada momento ha estado allí conmigo, en sus distintas formas y maneras, cuidándome, dándome fuerzas para seguir, mostrándome el camino del bien y desarrollando el plan que tiene para mi vida.

María Ramírez, madre amada, esto es para ti, tu incondicional apoyo y toda la fé y confianza que depositaste en mí están dando sus frutos, esto es el inicio de muchos logros con los cuáles deseo llenarte de orgullo y alegría.

A Ángel Ramírez y Marvelia de Ramírez, mis abuelos, han sido como padres para mí. Deseo de corazón abuelo que donde esté, observe y se sienta orgulloso, hasta sus últimos días estuvo preguntándome cuanto tiempo me faltaba para terminar.

Para mis demás familiares (tíos, tías, primos), la armonía y principios existentes en la familia han sido importantes para ayudarnos y mantenernos unidos en distintas situaciones, he sentido su apoyo y han jugado un papel importante para mí en este camino.

Y por supuesto, a mis amigos y compañeros de estudio, Andrea Figuera, quien además es mi pareja de tesis, Verónica Muñoz, Greary Jiménez, Luis José Flores, Daniela Betancourt, Oscar Iguaros. Fueron mi principal equipo de estudio, de verdad que el tiempo con ustedes y el apoyo que nos brindamos fue único. Siempre los recordaré, los quiero.

Ramírez Adrián

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios por tus bendiciones, por darme la sabiduría necesaria en esta trayectoria y hacer de mí una persona de bien. Gracias por tu amor y comprensión.

Mami a ti te agradezco todo lo que he logrado, has estado para mí en cada progreso de mi vida, me alientas a la superación académica y personal, gracias por esperarme con ansias en la casa, gracias por cada sacrificio que hiciste para que pudiese estar donde estoy, eres mi admiración. Padre, gracias por apoyarme cuando te necesité, reconozco que das lo mejor de ti a tu manera y lo valoro, por ello este logro te lo dedico. Sin la ayuda de ustedes considero que el camino se me hubiese tornado un poco difícil, los amo.

A mi hermana Camila, gracias por ser mi compañera y ayudarme con los trabajos que tenía pendiente y por quedarte conmigo hasta altas horas de la noche, espero ser un gran ejemplo para ti. Cuentas con mi apoyo incondicional herma. Mayling Sosa, gracias por aportar conocimiento valioso, dedicar parte de su tiempo y estar para mí cuando he necesitado ayuda.

Querido amigo Stephen Gómez, gracias por tu paciencia y tiempo, me acogiste cuando creía que el problema no tenía solución y de una manera paciente me la mostraste, los momentos y conversaciones que tuvimos me hicieron ver las cosas desde otra perspectiva, agradezco tu rudeza y cautela, aprendí de ellas, conocerte es una de las mejores cosas que me ha ocurrido.

Gracias a mi tutor, Amilkar Tenías, por la inmensa paciencia y dedicación que tiene, fue un privilegio ver sus clases de Auditoria, Costos y Especiales, Tammy Ramírez, nunca había visto una persona con tanto amor por lo que hace, a pesar de que las clases eran extensas se preocupaba de que todos entendiéramos el contenido, inició con nosotros una nueva etapa y ahora es testigo de la culminación de ella. Martha Ramos, agradezco su exigencia, nos enseñó el arte del análisis, admiro mucho su firmeza y destreza. Belmarys Gonzáles, fue esa figura de madre protectora, consejera, amiga y servidora de Dios, sus palabras matutinas me llenaban de alegría y esperanza el corazón. Laurinas Rojas, un placer realizar servicio comunitario con usted. Antonio Zamora, José Rojas, TairiMorffe, Evcia bello, Carmen Martínez y Mabel Ovalles. Estoy agradecida con la formación académica que me brindaron, mis respetos.

Adrián, querido amigo y compañero de tesis, gracias por ser parte de este recorrido, me has brindado la más pura, leal y hermosa amistad. Siempre ayudándome en todo lo que está a tu disposición, diferentes formas de ser pero encontramos el equilibrio, te quiero.

Agradezco las amistades que hice durante estos años, y aun la conservamos Oscar y Greary, hermanos de la vida, Verónica, María Figueredo y Luis Flores, piezas elementales en mi etapa universitaria. Gracias por su comprensión, cariño y ayuda incondicional, días grises pero a su lado se tornaban alegres y aclaraba poco a poco con sus ocurrencias.

A mi casa de estudio, la más alta del Oriente del país, privilegiada de que me abrieras las puertas para adentrarme al hermoso mundo universitario, me llevo lindos recuerdos, maduré con el pasar del tiempo, aprendí a discernir lo bueno y lo malo, mi estadía en tu estructura y el

recorrido por los pasillos ha llegado a su fin, no obstante te llevaré con orgullo en mi corazón. Gracias mi linda UDO.

Figuera Andrea

AGRADECIMIENTO

A Dios, por todo, lo bueno y lo malo, de cada situación y experiencia vivida he disfrutado y aprendido, para ir acercándome cada vez más a mi mejor versión. Confío en los designios que tienes para mí, agradezco las veces que estuviste conmigo, incluso cuando no te noté, y fue un placer haber sido su instrumento cada vez que ayudé a alguien cuando me necesitó.

A mi madre, por todo su esfuerzo, sacrificio, paciencia, resiliencia, fortaleza y amor dedicados a mi crecimiento y educación. Sin la confianza y apoyo que me has dado las cosas hubiesen sido mucho más complicadas. Sé que al principio para ti no fue fácil sacarme adelante por tu cuenta, pero eximiste con creces la prueba que Dios te puso Madre. TE AMO.

A mis abuelos, Ángel Ramírez y Marvelia de Ramírez, los pilares fundamentales de mi familia, han hecho un trabajo maravilloso, dejando valores y principios sólidos en la misma, y siendo siempre un ejemplo a seguir. Recordaré cada una de sus enseñanzas, y valoro el amor, afecto y apoyo que me brindaron en distintos momentos.

Quiero agradecer a mis demás familiares, que de algún u otro modo aportaron su granito de arena en esta etapa de mi vida, en especial a Tía Maye, Tía Mayra, Tío Julio, Tío Rafael, Tío Carlos, Tío Ricardo, y a mis primos: David y Jesús.

A los amigos que me encontré en este camino: Andrea, Daniela, Greary, Luis, Oscar y Verónica. Para mí es importante formar parte de este grupo tan increíble y genial, de cada uno aprendí, disfruté los momentos que

compartimos, son lo máximo, espero mantener el contacto con ustedes en el futuro, agradezco a Dios que se hayan cruzado en mi camino, fue un honor, un placer coincidir con ustedes.

Quiero agradecer especialmente:

Andrea, mi amiga y pareja de tesis, eres una persona importante en mi vida, tu carisma, alegría, tus ocurrencias, fue una de las mejores cosas en este camino, pasé tiempo de calidad contigo, valoro tu cariño, la confianza que me diste, tu sinceridad, tu apoyo, las cosas que compartiste conmigo, te quiero Andree. Sigue siendo tú, no permitas que las malas situaciones apaguen tu luz, sin darte cuenta iluminas más de lo que te imaginas.

Y a Verónica, apreciada amiga, has sido vital para mí en este camino, agradezco tu ayuda en todo momento, siento gran admiración por ti, tu disciplina, eres de esas personas que motivan a ser mejor y hacer las cosas como deben ser, valoro la amistad y confianza que alimentamos en estos años, te quiero Vero.

También quiero agradecer a muchos otros amigos que me encontré en el camino, y que por un breve período, o en momentos específicos de este trayecto, me brindaron su apoyo e hicieron mis días de universidad más disfrutables, algunos de ellos: Gilbert Rivas, Daniela Martínez, Lujdiana Contreras, Yamila Cabrera, Stephen Gómez, Aleyram Rodríguez, Pito y Edgardo.

A mi tutor, Tenías Amilkar, un profesional y ser humano increíble, admirable, valoro la dedicación y esfuerzo que ha puesto para darnos la mejor asesoría posible, reconozco también lo importante que es como

profesor en la casa más alta del oriente del país, sinceramente aprecio su compromiso y seriedad en lo que hace, y le agradezco por los conocimientos obtenidos en las materias que vi con usted

Quiero agradecer también a Tammy Ramírez, quien nos adentró en la materia fuerte de nuestra carrera y dejó una base sólida, su dedicación, amor y paciencia en lo que hace es algo destacable.

A la profesora Belmarys, una persona muy humana y gran profesional, es alguien que llena de esperanza a cualquiera que se cruce con ella. Gracias por los conocimientos, las enseñanzas y la paciencia que nos dió, y por hacerme formar parte de “Creando Soñadores por Venezuela”.

Y a todos los demás profesores que contribuyeron en mi educación, motivándome, inspirándome y dándome experiencias para ser un mejor profesional y una mejor persona, por mencionar algunos: Maigualida Romero, Randy Navarro, Milángela Pérez, Antonio Zamora, Tairi Morffe, Evelyn Pinto, Carmen Martínez, Gladys Urbáez, Nardy Guzmán, Mabel Ovalles, Martha Ramos y José Marchelli.

Y por último, quiero agradecer a esta casa de estudio, la UNIVERSIDAD DE ORIENTE, y todo el personal que labora en la misma, es un placer pertenecer a ella y poder decir con orgullo... SOY UDISTA!

Ramírez Adrián

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



**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
LAS CUENTAS POR COBRAR, CASO: UNIDAD EDUCATIVA
PRIVADA MARÍA RECONCILIADORA DE BETANIA, S.A
ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI.
II PERIODO 2020**

Tutor Académico:
Msc. Tenías, Amilkar.

Realizado por:
Br. Figuera O Andrea C.
Br. Ramírez Adrián A.

Cantaura, marzo de 2022.

RESUMEN

La investigación titulada: Evaluación del sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui. II período 2021, plantea como objetivo general: Evaluar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, formulando objetivos específicos donde se describe la situación actual que presenta la empresa en cuestión. De igual manera se identificaron las irregularidades que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar en dicha institución, y por último se proponen alternativas que permitan optimizar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar. En lo que respecta a la metodología, el investigador adoptó un tipo de investigación de naturaleza descriptiva con diseño de campo, basándose a la vez en técnicas de recolección de datos como la encuesta y el análisis documental. Concluyendo que, la empresa no posee un control de lapsos de pagos para los diferentes clientes a los que se le presta el servicio educativo y como recomendación implementar estrategias de cobranzas para mantener un seguimiento a los deudores mediante medios, tanto electrónicos, telefónicos y visitas personales.

Palabras claves: Evaluación, Control Interno, Cuentas por cobrar

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN	xiii
ÍNDICE GENERAL	xiv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xix
ÍNDICE DE FIGURAS	xx
ÍNDICE DE GRÀFICOS.....	xxi
ÍNDICE DE FLUJOGRAMA.....	xxii
INTRODUCCIÓN.....	xxiii
CAPÍTULO I	26
EL PROBLEMA	26
1.1. Planteamiento del problema.....	26
1.2. Objetivos de la investigación	31
1.2.1. Objetivo general	31
1.2.2. Objetivos específicos	31
1.3. Justificación e importancia de la investigación	32
1.4. Sistema de variables	33
1.4.1 Definición conceptual	34

1.4.2 Definición operacional	35
CAPÍTULO II.....	37
MARCO TEÓRICO.....	37
2.1. Antecedentes de la investigación	37
2.2. Bases teóricas	40
2.2.1. Administración.....	40
2.2.1.1 Características de la administración	40
2.2.1.2. Importancia de la administración	41
2.2.2. Definición cuentas por cobrar.....	42
2.2.2.1. Clasificación	43
2.2.2.2. Administración de cuentas por cobrar	45
2.2.2.3. Objetivos de la auditoría de cuentas por cobrar	45
2.2.2.4. Cuentas incobrables.....	45
2.2.3. Control interno.....	46
2.2.3.1 Elementos de control interno	47
2.2.3.2. Procedimientos de control interno	49
2.2.3.3. Control interno administrativo	51
2.2.3.4. Control interno contable.....	52
2.2.4. Procedimientos.....	52
2.2.4.1. Objetivos de los procedimientos.....	53
2.2.4.2. Importancia de los procedimientos	53
2.2.4.3. Características de los procedimientos.....	53
2.2.4.4. Beneficios de los procedimientos	54
2.2.4.5. Procedimientos administrativos	54
2.2.4.6. Importancia de los procedimientos administrativos	55
2.2.5. Otras definiciones.....	55
2.2.5.1. Cliente	55

2.2.5.2. Contabilidad	56
2.2.5.3. Documentos por cobrar	56
2.2.5.4. Facturas	56
2.2.5.5. Manual de procedimientos	57
2.2.5.6. Procedimientos contables	57
2.2.5.7. Registro contable.....	57
2.2.5.8. Organización	58
2.3. Bases legales	58
2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (CRBV). Gaceta Oficial Extraordinaria, N° 5.908 en Fecha 19 de febrero de (2009)	58
2.3.2. Código Civil, Gaceta N° 2.990 Extraordinaria del 26 de Julio de 1982.	59
2.3.3. Código de Comercio (Gaceta oficial Extraordinaria, N°475) en fecha 26 de julio de 1955.....	60
2.3.4. Ley de Impuesto Sobre la Renta (2007).....	61
2.3.5 Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos Gaceta Oficial Extraordinario N° 2.818 fecha 1 de julio de 1.981.....	62
CAPÍTULO III.....	63
MARCO METODOLÓGICO	63
3.1. Tipo de investigación.....	63
3.2. Diseño de la investigación.....	64
3.2.1. Investigación documental.....	64
3.3. Población y muestra	65
3.3.1. Población.....	65
3.3.2. Muestra	65

3.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	66
3.4.1.	Técnicas de recolección de datos	66
3.4.1.1.	Observación directa.....	66
3.4.1.2.	Encuesta	67
3.4.1.3.	Revisión documental	67
3.4.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	68
3.4.2.1.	Lista de cotejo y guía de observación	69
3.4.2.2.	Cuestionario	69
3.5.	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	70
3.5.1.	Estadística descriptiva.....	71
3.5.2.	Diagrama de flujo	71
CAPÍTULO IV		72
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....		72
4.1.	Aspectos básicos e importantes de la empresa	72
4.1.1.	Breve reseña histórica de la organización.....	72
4.1.2.	Misión.....	73
4.1.3	Visión	73
4.1.4	Ubicación geográfica	74
4.1.5.	Estructura organizativa.....	75
4.2.	Describir la situación actual que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A., Anaco, Estado Anzoátegui.....	75
4.3.	Identificar las irregularidades que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A., Anaco, Estado Anzoátegui.....	78

4.4. Proponer alternativas que permitan optimizar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A., Anaco, Estado Anzoátegui	90
CAPÍTULO V	92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
5.1. Conclusiones.....	92
5.2. Recomendaciones.....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	95
HOJAS DE METADATOS	99

ÍNDICE DETABLAS

Tabla 1 Conceptualización de variables	34
Tabla 2 Operacionalización de las variables	35
Tabla 3 Población.....	65
Tabla 4 Manual de Procedimientos	79
Tabla 5 Registro	80
Tabla 6 Créditos	81
Tabla 7 Control Interno.....	82
Tabla 8 Facturas Pendientes.....	83
Tabla 9 Control para identificar y registrar transferencias	84
Tabla 10 Análisis de saldos.....	85
Tabla 11 Planificación y Organización.....	86
Tabla 12 Vencimiento y Mensualidades	87
Tabla 13 Montos pendientes por cancelar.....	88
Tabla 14 Movimientos Contables	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama	75
----------------------------	----

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Manual de Procedimientos.....	79
Gráfico 2 Registro.....	80
Gráfico 3 Créditos.....	81
Gráfico 4 Control Interno	82
Gráfico 5 Facturas Pendientes	83
Gráfico 6 Control para identificar y registrar transferencias.....	84
Gráfico 7 Análisis de saldos	85
Gráfico 8 Planificación y Organización	86
Gráfico 9 Vencimiento de mensualidades	87
Gráfico 10 Montos pendientes por cancelar	88
Gráfico 11 Movimientos contables.....	89

ÌNDICE DE FLUJOGRAMA

Flujograma 1 Fases de cuentas por cobrar	78
--	----

INTRODUCCIÓN

En el ámbito empresarial gran parte de las empresas a modo de fidelizar clientes recurren al otorgamiento de créditos, lo que origina las cuentas por cobrar, otras entidades como las instituciones educativas, también presentan estas cuentas en su contabilidad, dichas cuentas son adquiridas por la demora en el pago por parte de los padres y/o representantes. Las cuentas por cobrar son un derecho exigible que posee la empresa, todas las organizaciones deben asegurar una buena gestión de cobro para estas cuentas, debido a que puede ocasionar reducción en las ganancias o problemas de liquidez, los cuales le dificultan o impiden cumplir sus compromisos a corto plazo.

Algunas empresas optan por tener una provisión en caso de que determinadas cuentas se vuelvan incobrables o no sean pagadas, y así mitigar el impacto económico negativo que pueden generar. Es cierto que una provisión ayuda a subsanar las pérdidas que dejan algunas cuentas por cobrar, pero la aplicación de una buena gestión de cobranza es una mejor herramienta para las organizaciones. Es importante que la gestión de cobranza cuente con los procedimientos adecuados, es por ello que la empresa no solo debe prestar atención a las cuentas por cobrar, sino también, a los procedimientos de los que dispone la organización para la gestión de cobro de dichas cuentas.

En Venezuela, la hiperinflación causa que día a día la moneda se devalúe, por lo que no resulta atractivo para ninguna empresa mantener cuentas por cobrar, sin embargo, muchas se valen de estas para atraer y fidelizar clientes, por su parte, otras no se escapan del retraso de los clientes

en el pago de determinados bienes y servicios. Siendo la gestión de cobranza el proceso con el cual cuentan las organizaciones para asegurar el pago de las cuentas por cobrar, es importante que este se evalúe para determinar su eficiencia y de ser necesario cambiar los procedimientos aplicados.

Ahora bien, es preciso conocer cómo estará estructurada la siguiente investigación:

CAPÍTULO I: Planteamiento del Problema: Está conformado por el planteamiento del problema, las interrogantes de la investigación, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación e importancia de la investigación y su sistema de variables.

CAPITULO II: Marco Teórico: Señala los antecedentes, así como las bases teóricas y legales que sirvieron de soporte a la investigación.

CAPITULO III: Marco Metodológico: Este capítulo contiene el tipo y diseño de la investigación, así como la población y muestra, también presenta las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección, procesamiento y análisis de los datos.

CAPÍTULO IV: Resultados de la Investigación: Está constituido por el análisis e interpretación de los resultados además de una breve descripción de la organización objeto de estudio; reseña histórica, misión, visión y estructura organizativa.

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones: En este capítulo se emiten conclusiones y recomendaciones sobre el estudio de la investigación

realizada, en donde se muestra las impresiones de los investigadores respecto a los objetivos específicos planteados y las posibles recomendaciones que puedan mejorar la problemática existente. Posteriormente se reflejan las Referencias Bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.

Desde los inicios de la humanidad el hombre ha buscado la manera de guardar memorias, llevar cuentas, y dejar constancia de sus actividades económicas. Lo ha hecho de distintas maneras y valiéndose de diferentes herramientas y recursos. Desde hace 3.000 años el hombre empieza a perfeccionar los signos y símbolos pasando de jeroglíficos egipcios y escritura babilónica al primer alfabeto fenicio, luego al alfabeto griego y por último al abecedario latino. El hombre recurrió a símbolos y elementos gráficos que primero se convirtieron en jeroglíficos y más tarde en nuestra sistematizada contabilidad con rubros y cuentas.

Por tal motivo, en la actualidad, dentro de lo que son los sistemas de información empresarial, la contabilidad se erige como uno de los sistemas más notables y eficaces para dar a conocer los diversos ámbitos de la información de las unidades de producción o empresas. La unidad básica de la contabilidad son las cuentas en las que se reflejan todos los movimientos de ingresos y egresos de las finanzas de cualquier organización. Es vital llevar un registro de las operaciones que realiza una entidad y sobre todo de las referentes a cuentas por cobrar, las cuales representan un posible ingreso o una probable pérdida para las empresas. Es preciso mencionar que el término por cobrar, significa la promesa del cliente de pagar en una determinada fecha, con dinero, el importe que fue cargado por el préstamo de un servicio.

Hoy día las cuentas por cobrar o créditos son claves en el desarrollo de entidades financieras. En los últimos años se ha observado una tendencia por parte de las empresas de financiar las ventas a través del crédito. Esto se realiza con el fin de atraer a un segmento específico del recurso monetario total requerido para la compra inmediata del producto o servicio, por lo que se inclinan a pagar el importe del mismo en lo que comúnmente llamamos “cómodas mensualidades”.

Por otro lado, las instituciones educativas adquieren cuentas por cobrar, pero por la morosidad de los padres y/o representantes en el pago de las mensualidades, debido a esto parte del éxito de estas depende de la aplicación de un buen control interno a dichas cuentas, para lograr un eficiente manejo en el cobro de las mismas.

Según Sotomayor, A. (2002), el control interno:

Es un plan integral de organización que involucra a métodos y Procedimientos que debidamente entrelazados son aprobados y adoptados por las organizaciones a efecto de salvaguardar su patrimonio, obtener información oportuna veraz y confiable y alentar la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones. (p 13).

La definición de Sotomayor nos deja claro que el control interno busca la eficiencia, eficacia y calidad en las operaciones, por lo que un control interno de las cuentas por cobrar es una herramienta útil para asegurar el pago a tiempo de dichas cuentas y así evitar retrasos o impagos por parte de los clientes, lo que puede ocasionar pérdidas económicas a la organización, la cual podría ser muy significativa si no se gestiona adecuadamente el cobro de estas cuentas. Sotomayor, A. (2002) define las cuentas por cobrar como:

“un activo recuperable, un derecho que existe a favor de la organización”. (p. 99). Este derecho debe ser exigido por las empresas, utilizando las mejores estrategias y medios que disponga para ello, de lo contrario estas cuentas que son definidas como recuperables, podrían convertirse en irrecuperables.

Al mencionar a las cuentas por cobrar es preciso hablar de la “estimación de cuentas incobrables”, la cual nace como una consecuencia de la falta de atención a este rubro, contemplando que ciertas porciones de las cuentas por cobrar no se hacen efectivas, dicha estimación se hace para mitigar el impacto que pueden tener estas cuentas incobrables en la institución. El no recuperar las mismas conlleva un riesgo para la empresa, ya que ésta requiere contar con dicho ingreso en su totalidad y en el momento oportuno para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

Por lo anterior, queda claro que contar con un control interno de calidad para las cuentas por cobrar, resulta imprescindible en las organizaciones, es por ello, que constantemente se deben analizar, estudiar y evaluar los procedimientos del mismo, implementados por las empresas, con el objetivo de determinar que estos sean adecuados y efectivos, así como para comprobar que se estén implementando adecuadamente por el personal. Realizar evaluaciones a los procesos de cobro de las cuentas por cobrar permite identificar las irregularidades que presente el proceso y así corregirlas a tiempo.

Desde el año 2.013 Venezuela ha experimentado un aumento brusco de la inflación, para el año 2.015 fue de 180.9 %, siendo la más alta en el mundo y en la historia del país. Normalmente los activos están asociados a los ingresos y los pasivos a los gastos, por lo que es lógico pensar que tener cuentas por cobrar (activo) nos generara pronto una entrada de dinero

(ingreso). Debido a la hiperinflación esto ha cambiado en el país, pues cuando el pago no es recibido a tiempo el dinero se va devaluando al punto de que las empresas sufren pérdidas, a causa de la devaluación de la moneda, producto de la hiperinflación. Como solución a esta situación muchos establecimientos comerciales han optado por la fijación de precios en dólares.

Cabe destacar, que este fenómeno afecta a todos los estados y municipios del país; siendo las cuentas por cobrar un rubro tan importante para la obtención de dinero, se debe evaluar la eficiencia y correcta aplicación de los procedimientos para el cobro de estas cuentas. En la ciudad de Anaco está ubicada la Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, en el sector La Florida I de dicho municipio, este preste servicio educativo desde educación inicial hasta educación media.

Dicha institución presenta irregularidades en el sistema de control interno, específicamente en la gestión de cuentas por cobrar. Dentro de las problemáticas existentes tenemos: no se cancela al día el pago de la mensualidad, lo cual imposibilita el avance estructural que se desea finalizar, no posee un programa sistematizado sobre los cobros, mencionando también que éstos se realizan de manera informal vía telefónica sin realizar visitas personales a los clientes en mora.

Todo esto ha traído graves consecuencias a la organización, puesto que no cuenta con una provisión para cuentas incobrables, además de esto, la institución no tiene organizada la información contable sobre los deudores, y los libros están en manos del contador quien no ha plasmado tal información en los mismos. Al no tener un funcionamiento adecuado, los

resultados obtenidos no serán gratificantes, esto se debe a que no existe una liquidez que asegure la estabilidad y solidez de la institución.

La falta de liquidez impide o dificulta hacer mejoras en la calidad de los servicios ofrecidos, además la institución debe lidiar con el pago de los docentes sin disponer de gran parte de su capital. Es por ello que la problemática presentada trae como consecuencia retardo en el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa como, atraso en la cancelación de las nóminas de los empleados, pago de servicios como teléfono, agua, luz, entre otros.

Debido a estos inconvenientes, se debe evaluar que el sistema de control interno para las cuentas por cobrar sea acorde con las exigencias del departamento administrativo, como también establecer nuevas políticas de cobros de la totalidad de sus ingresos. Con el objeto de mejorar la situación de la Unidad Educativa María Reconciliadora de Betania de la ciudad de Anaco, se hace necesaria la evaluación del sistema de control interno para las cuentas por cobrar en dicha institución, con la finalidad de identificar las irregularidades que esta presenta en sus procedimientos, así como para verificar la eficiencia de la misma y si el personal la está llevando a cabo de la manera adecuada, todo esto con el objetivo de que dichas irregularidades puedan ser corregidas a tiempo y así solucionar los problemas que presenta la institución.

Por lo anterior, surgen las siguientes interrogantes:

- ❖ ¿Cómo se realiza el cobro de las cuentas por cobrar en el departamento administrativo de la Unidad Educativa Privada

María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, Estado Anzoátegui?

- ❖ ¿Cuáles serán las irregularidades que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar en el departamento administrativo de la Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui?

- ❖ ¿Cuáles serán las alternativas propuestas luego de evaluar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Evaluar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui.

1.2.2. Objetivos específicos

- ❖ Describir la situación actual que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui.

- ❖ Identificar las irregularidades que presenta el sistema de control interno para las cuentas por, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui.
- ❖ Proponer alternativas que permitan optimizar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

Las cuentas por cobrar constituyen un crédito que la empresa concede a sus clientes, de esta manera dichas cuentas representan para la empresa que concede el crédito un dinero que está pendiente de cobro por la prestación de sus servicios. Al no poseer un control adecuado y sistemático de las cuentas por cobrar que se generan en la Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, trae inconvenientes al departamento administrativo, ya que estas deudas se llevan de forma manual en diarios escritos por ellos mismo, esto se debe a que los libros contables no son vaciados en su debido momento y la institución no es poseedora de ellos.

Es importante que cuenten con un programa contable que lleve al día los ingresos y egresos que se percibe en dicha institución, donde se puedan vaciar los datos, matrícula, pagos, aportes y deudas que se generen en la institución, esto será de mucha ayuda para el departamento administrativo, ya que le permitirá tener al día y de manera ordenada y precisa la información que se requiera en un momento determinado.

Desde el punto de vista metodológico, la institución ofrecerá un antecedente a otros investigadores, proporcionando así un marco de referencia para futuras investigaciones y elaborar nuevos instrumentos que sean de utilidad a otras organizaciones e instituciones que presenten problemas similares en su sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el departamento administrativo.

Desde el punto de vista institucional, será de mucho beneficio esta investigación, ya que le proporciona un conocimiento más amplio de cómo se debe funcionar el sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar, facilitándole al departamento administrativo un buen control de los ingresos y egresos que se generan en la entidad, para que de este modo la institución asegure el cobro de las cuentas pendientes y así disponer del total de los ingresos devengados.

1.4. Sistema de variables

Según Arias (2016), la “variable es una característica, cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios, y que es, objeto de análisis, manipulación, medición y control de una investigación.” (p.57).

Las variables representan aquellos elementos en los cuales se descompuso el objeto de estudio y a través de los cuales se buscó alcanzar los objetivos mediante la separación de los términos, logrando un análisis más sencillo, sin perder la esencia del trabajo, evitando desviaciones y simplificando los pasos y acciones involucrados en el proceso, sin caer en ambigüedades y guiando la línea de la investigación para que esta no se pierda en criterios absurdos.

1.4.1 Definición conceptual

De acuerdo con Arias (2016), consiste en “establecer el significado de la variable, con base en la teoría y mediante el uso de otros términos.” (p.61)

La definición conceptual se basó en el otorgamiento de un concepto o significado de acuerdo algún autor o antecedente previo a la variable de la investigación, es decir a aquellos términos ya descompuestos o separados, descubriendo su esencia y encaminando el estudio en esa dirección. Esto permitió simplificar el trabajo u objeto investigativo estructurando el estudio sobre bases sólidas.

Tabla 1 Conceptualización de variables

Objetivo general: Evaluar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui.			
Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Fuentes
Describir la situación actual que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui.	Situación actual que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui.	Sotomayor, A (2002), define las cuentas por cobrar como: “un activo recuperable, un derecho que existe a favor de la organización.” (pág.99)	Bibliográfica.
Identificar las irregularidades que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui.	Irregularidades que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui.	Dicho con las palabras de Molina (2003), irregularidades suelen definirse como “la ejecución inapropiada, no ajustada a las normas de los pasos que agrupan un procedimiento.” (p.88)	Bibliográfica.

Proponer alternativas que permitan optimizar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui	alternativas que permitan optimizar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui	Según la Real Academia Española, (2019) una alternativa es aquella opción entre dos o más cosas, es cada una de las cosas entre las cuales se opta.	Bibliográfica.
---	--	---	----------------

Fuente: Figueray Ramírez (2021)

1.4.2 Definición operacional

Desde el punto de vista de Arias, (2006) la operacionalización de variables es como: “un proceso mediante el cual se transforma las variables de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores”. (p. 62)

La operacionalización de las variables consistió en seleccionar los instrumentos de medición y recolección de datos inherentes al diseño de la investigación, además de señalar los espacios de la entidad donde fueron aplicados.

Tabla 2 Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Situación actual que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui.	Administrativa Contable	Registro contables Procesos Administrativos Sistema

<p>Identificar las irregularidades que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui.</p>	<p>Administrativa Contable</p>	<p>Procesos Contables Procesos Administrativos Control Interno</p>
<p>Proponer alternativas que permitan optimizar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui</p>	<p>Administrativa contable</p>	<p>Supervisión y control Adaptabilidad Capacitación y Adiestramiento</p>

Fuente: Figuera y Ramírez(2021)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es aquel que está constituido por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y bases legales, según **Arias, F. (2006)**. “El marco teórico o marco referencial, es el producto de la revisión documental–bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar.”. (p.106).

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación están referidos a estudios realizados por otros autores relacionados con el trabajo actual, por lo cual se seleccionaron; de acuerdo con **Triana (2013)**, “los antecedentes sirven como aportes significativos generadores de ideas que contribuyan a una visión amplia de la problemática que se aborda en la realidad la cual se puede presentar en diferentes ambientes educativos y ser interpretadas para producir soluciones factibles” (p.37). Entre ellos se pueden mencionar los siguientes:

Chávez y Loconi. (2018). Presentaron su trabajo de investigación titulado: “**Evaluación de la Gestión de Cuentas por Cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de Créditos y Cobranzas en la empresa Ferronor Sac, 2015**”. Propuesta de mejora. Para optar por el título de: Licenciado en Contaduría Pública. El objetivo principal de esta investigación fue evaluar la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de la Empresa Ferronor SAC, ubicada en la ciudad de Chiclayo, para determinar

la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas durante el periodo 2015. Esta investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo y su diseño fue experimental. Entre las técnicas utilizadas tenemos: fichas de resumen, la observación, el cuestionario, la entrevista. Los autores de esta investigación concluyeron que la morosidad es producto del incumplimiento de los requisitos establecidos por la empresa. Por tal motivo recomendaron a la gerencia capacitar y actualizar a su personal, para que desempeñe eficientemente sus labores.

La relación que posee esta investigación con el caso de estudio, es que ambos trabajos buscan establecer planificación para hacer cumplir los objetivos y metas planteadas, donde las cuentas por cobrar son el tema central del desarrollo de la investigación.

Cedeño (2016). En su trabajo de grado “**Evaluación de la gestión de cobranza en el departamento administrativo de la empresa Servicios ROHAL C.A., Anaco Estado Anzoátegui**”. Para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente. La investigación contó con el siguiente objetivo: Evaluar la gestión de cobranza en el departamento administrativo de la empresa Servicios ROHAL C.A., Anaco Estado Anzoátegui. En lo que respecta a la metodología, el investigador adoptó un tipo de investigación de naturaleza descriptiva, con diseño de campo, basándose en técnicas de recolección de datos como la entrevista no estructurada, la observación directa y el análisis documental.

Se concluyó que, al no poseer una sistematización y adecuado control en las cobranzas de la empresa, esta retrasaría el cumplimiento de sus obligaciones, recomendando a su vez que esta organización implemente

programas computarizados con la finalidad de llevar un seguimiento en las facturas vencidas.

Tanto la presente investigación como la precitada guardan estrecha relación ya que proporciona información de cómo mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, así como tener control eficaz y eficiente en el manejo de las actividades a nivel de los registros de cobranzas.

González (2015). En su trabajo de grado titulado “**Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Inversiones y Servicios Salazar Garelli, C.A. ubicada en la ciudad de Anaco, Estado Anzoátegui**”. Para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente. La investigación contó con el siguiente objetivo principal: Evaluar el Control Interno de Inversiones y Servicios Salazar Garelli, C.A. La investigación estuvo enmarcada dentro de un estudio de campo y diseño documental bajo un nivel descriptivo.

Entre las conclusiones más destacadas se obtuvo que dicha organización presenta fallas al momento de llevar las cuentas por cobrar, esto se debe a que la contabilidad y desglose de cada una de las cuentas son llevadas de forma manual, siendo tediosa y desorganizada la realización de los estados financieros, se recomendó la implementación de programas computarizados que ayuden a mejorar los registros de las cuentas contables.

Los trabajos consultados sirvieron de aporte teórico para el desarrollo de la presente investigación, sobre su metodología en cuanto al enfoque de cada autor.

2.2. Bases teóricas

Según los investigadores, las bases teóricas de la investigación corresponden con los diferentes enfoques asociados al desarrollo de las variables con el fin de sustentar la información correspondiente al procedimiento de las cuentas por cobrar.

2.2.1. Administración

Según **Chiavenato, I (2006)**, “La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”. (p.10). Mientras se siga la estructura organizacional de una empresa o institución, su administración será eficaz, siempre y cuando se cumplan rigurosamente las políticas establecidas por los directivos. La administración permite aprovechar los recursos al máximo para asegurar el logro de las metas fijadas en un periodo determinado.

2.2.1.1 Características de la administración

Según **Galindo, L. (s.f.)** “La administración posee ciertas características inherentes que la diferencian de otras disciplinas:

- **Universalidad:** existe en cualquier grupo social y es susceptible a aplicarse en una empresa industrial.
- **Valor universal:** la administración resulta ser un medio para lograr un fin y no un fin en sí misma, mediante esta se busca obtener determinados resultados.

- **Unidad temporal:** la administración es un proceso dinámico en el que todas sus partes existen simultáneamente.
- **Amplitud de ejercicio:** se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización formal.
- **Especificidad:** tiene características propias que le proporcionan su carácter específico, es decir, no puede confundirse con otras disciplinas.
- **Interdisciplinaria:** la administración es a fin de todas aquellas ciencias y técnicas relacionadas con la eficiencia en el trabajo.
- **Flexibilidad:** los principios administrativos se adaptan a las necesidades propias de cada grupo social en donde se aplican.
(p. 4)

2.2.1.2. Importancia de la administración

Como dice **Reyes, A. (2007)**, lo siguiente:

La administración se da donde quiera que exista un organismo social, aunque lógicamente sea más necesario cuanto mayor y más complejo sea este.

Para las grandes empresas la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que, por su magnitud y complejidad, simplemente no podrían actuar si no fuera base de su administración sumamente técnica.

Para las empresas pequeñas y medianas también quizás su única posibilidad de competir con otras es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de sus elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, renglones en lo que, indiscutiblemente, son superadas por sus grandes competidoras.

Para los países que están desarrollándose, quizá uno de los requisitos sustanciales es mejorar la calidad de su administración, porque para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores, entre otros, son bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de coordinación de todos los elementos, la que viene a ser, por ello, como el punto de partida de ese desarrollo. (p. 16)

2.2.2. Definición cuentas por cobrar

Según **Romero, A. (2012)** “las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo” (p.169). Considerando lo anterior las cuentas por cobrar son derechos exigibles, es decir, que se puede ejercer acción legal en caso de que la otra parte no cumpla con la obligación, y por otro lado la tardanza en el pago genera intereses.

Como plantea **Chiavenato I. (2005)** que: “Las Cuentas por Cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios”. (Pág.23)

Desde el punto de vista de **Suarez y Mujica (2006) en su libro Fundamentos de la Contabilidad I** dice: “Las cuentas por cobrar se originan

cuando se realiza una venta a crédito y representan el monto total que adeudan los clientes por concepto de las actividades operativas propias de la empresa; están representadas por facturas. Aumentan por el debe y disminuyen por el haber. Su saldo es deudor". (pág. 14).

Asimismo, **Santillana (2001)** establece: El proceso relativo al grupo de cuentas por cobrar, consta de tres fases: creación de la cuenta por cobrar, Administración de las cuentas por cobrar y disponibilidad de las cuentas por cobrar. El objetivo específico de control interno en cada fase debe comprender el rango general de los asuntos involucrados y la identificación de los principales problemas de control. (p.80).

2.2.2.1. Clasificación

Desde el punto de vista de **Brito (1992)**, las cuentas por cobrar, de acuerdo a su origen, pueden ser clasificadas en:

- ❖ **Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios:** este grupo está conformado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una "Factura" por parte del cliente. Son comúnmente conocidas como "Cuentas Por Cobrar Comerciales" y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor al ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses.

❖ **Cuentas por cobrar que se originan por transacciones**

distintas: Aquellas para las cuales fue constituida la entidad, tales como préstamos a accionistas y a funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc., que son las no provenientes de ventas a crédito si los motivos no son de importancia, pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar. (p.15)

Por otro lado, **Horngrén, Harrison, Oliver (2010)**, señala que existen dos tipos principales de cuentas por cobrar:

- 1. Cuentas por cobrar:** sirven como una cuenta de control, porque resumen el total de todas las cuentas por cobrar de los clientes. Una cuenta de control es una cuenta del mayor general que resume las cuentas auxiliares relacionadas. Las compañías también llevan un mayor de cada cuenta por cobrar de cada cliente. Este mayor de clientes, también denominado mayor auxiliar o mayor subsidiario, contiene los detalles por cliente individual que se resumen en la cuenta de control. (p. 430)
- 2. Documentos por cobrar:** suelen tener un plazo más largo que las cuentas por cobrar. Los documentos por cobrar representan el derecho a recibir cierta cantidad de efectivo en el futuro, ya sea de un cliente o, de otra parte. En general los documentos por cobrar incluyen un cargo por intereses (p. 431)

2.2.2.2. Administración de cuentas por cobrar

Como plantea **Longenecker, (2012)** “que administrar las cuentas que no han sido cobradas de una empresa es importante para una recesión, sobre todo cuando los clientes tienen problemas para cumplir con los pagos de sus cuentas”. (p.35) Una adecuada administración en estas cuentas, le brinda facilidad de pago a los clientes y además las empresas o instituciones pueden sacar beneficio de esto a partir del cobro de intereses por demora o retrasos en el pago.

2.2.2.3. Objetivos de la auditoría de cuentas por cobrar

Para **Copeland, R. (2000)**: los objetivos de auditoría en las cuentas por cobrar son:

- ❖ Comprobar si las cuentas por cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas.
- ❖ Comprobar si los valores registrados son realizables en forma efectiva (cobrables en pesos).
- ❖ Comprobar si estos valores corresponden a transacciones y si no existen devoluciones descuentos o cualquier otro elemento que deba considerarse.

2.2.2.4. Cuentas incobrables

Según **Guajardo y Andrade (2017)**:

Están representadas por la mercancía o servicio que vendió algún negocio y no fue pagado por el cliente, estas cuentas incobrables se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables, en la sección de gastos generales / gastos de venta del estado de resultados. (p. 333)

2.2.3. Control interno

Como dice **Meléndez, J. (2016)** “es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. (p.22)

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

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

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

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

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

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

2.2.3.1 Elementos de control interno

Según **Meléndez, J. (2016)**, el control interno consta de cinco componentes integrados:

- ✚ **El entorno de control:** es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top “, con

respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad.

- ✚ **Evaluación de riesgos:** cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos.

- ✚ **Las actividades de control:** son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico.

- ✚ **Información y comunicación:** la información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se

difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad.

- ✚ **Actividades de supervisión:** las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. (p.47).

2.2.3.2. Procedimientos de control interno

Para que los elementos de control interno anteriormente descritos cumplan su función, es necesario establecer los procedimientos que permitan alcanzar tales objetivos. Estos procedimientos se refieren a:

a. **Planificación y Sistematización:** El control interno se verá fortalecido en la medida en que se planifique con anticipación todas las actividades y se cuenta con los procedimientos a seguir en cada actividad.

b. **Formas y Registros:** Junto con el manual de procedimientos, debe activarse la utilización de formularios procurando que, sin llegar a una proliferación exagerada sean los necesarios para alcanzar los objetivos tales como: facturas,

notas de despacho, recibos, notas de créditos, notas de débito, informes de recepción, etc.

En cuanto al registro, es recomendable la utilización, en la medida posible, de equipos electrónicos, por la seguridad y prontitud con que se puede disponer información y resultados.

c. **Informes:** La efectividad del sistema del control interno deben medirse por los resultados prácticos que proporcionan. Las frecuentes elaboraciones de informes tales como balances, estados de resultados, de costos de producción, de ventas, de gastos, etc., en formas comparativas y el análisis de las variaciones obtenidas, son procedimientos que afianzan la confiabilidad del control interno.

d. **Factor Humano:** La idoneidad del factor humano con que cuenta la empresa, es fundamental para el buen funcionamiento del control interno. Los principales elementos que deben tenerse en cuenta con relación al factor humano son:

- ❖ **Selección y Entrenamiento:** La política que la empresa tenga para seleccionar el personal que contrata y los programas de entrenamiento que pongan en práctica, son fundamentales para lograr una mejor ejecución de las funciones asignadas.
- ❖ **Eficiencia:** Este elemento está íntimamente relacionado con el proceso de selección y entrenamiento. La

efectividad de un trabajo será tanto mayor, cuanto mejor esté preparado.

- ❖ **Moralidad y Honradez:** que posee un trabajador, es el más seguro pilar sobre el que descansa el control interno. Detectar el grado de fortaleza o debilidad que una persona posee en este aspecto no es fácil. Sin embargo, la realización de pruebas psicotécnicas al ser seleccionadas y, luego, la ejecución de un adecuado seguimiento de sus actuaciones, irán conformando una idea de lo que esa persona es en ese sentido.

- ❖ **Remuneración:** todo lo dicho debe estar completamente con una acertada política de promoción y remuneración del personal. Al ser reconocido su labor a través del mejoramiento de su remuneración, será un excelente estímulo para que se convierta en el mejor guardián de los intereses de la empresa.

2.2.3.3. Control interno administrativo

De acuerdo a lo expresado por Estupiñán, (2006), es el “plan de organización y ordenación que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales contables, para ayudar mediante el establecimiento adecuado el logro de los siguientes objetivos.” (p.23)

1. “Mantenerse informado de la situación de la empresa;
2. Coordinar sus funciones;
3. Asegurarse de que se estén logrando los objetivos establecidos;

4. Mantener una ejecución eficiente;
5. Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.” (p.23)

2.2.3.4. Control interno contable

Como expresa **Estupiñán, (2006)**, como “consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información surge el control contable con los siguientes objetivos.” (p.23)

- ❖ “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 preparación de estados financieros y mantener el control contable sobre los activos.” (p.23)
- ❖ “Todo lo contabilizado exista y que lo que exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuencia y apropiación correctiva.” (p.23)

2.2.4. Procedimientos

Como expresa **Melinkoff, R. (1990)**, "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". (p. 28)

Se definen que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

2.2.4.1. Objetivos de los procedimientos

Como señala **Gómez F. (1993)** que: " El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". (p.61).

2.2.4.2. Importancia de los procedimientos

El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

En este sentido **Biegler J. (1980)** " Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización". (p.54)

2.2.4.3. Características de los procedimientos

Para **Melinkoff, (op.cit)** las características de los procedimientos son:

- ❖ No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.

- ❖ Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.
- ❖ Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

2.2.4.4. Beneficios de los procedimientos

Tomando como referencia a **Melinkoff, (op.cit)** conceptualiza que: "El aumento del rendimiento laboral, permite adaptar las mejores soluciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización". (p.30)

Mientras que **Guedez, V. (1998)** expone que los beneficios consisten en:

- Aumento del rendimiento laboral.
- Permite adaptar las mejores soluciones a los problemas.
- Contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

2.2.4.5. Procedimientos administrativos

Según **Chiavenato, I.(2005)** Considera que los procedimientos administrativos: "Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas". (p. 99)

Desde otra perspectiva **Terry & Franklin(1993)** definen que los procedimientos administrativos son: "Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar" (p.32)

Ante lo relacionado en las citas del párrafo anterior se puede conceptualizar el procedimiento administrativo como un instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer cotidiano en donde ellos consignan, en forma metódica las operaciones de las funciones.

2.2.4.6. Importancia de los procedimientos administrativos

La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos:

- Establecen el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Promueven la eficiencia y la optimización.
- Fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

2.2.5. Otras definiciones

2.2.5.1. Cliente

Según **Montaño (1999)** señala que son aquellos entes u organizaciones que mantienen una relación comercial con otra persona; entre los clientes y la empresa hay acuerdos, convenios y contratos donde se especifica el servicio que se va a prestar, así como el crédito por el servicio prestado. (pág. 15)

2.2.5.2. Contabilidad

Desde la posición de **Brito (2001)**, define contabilidad como “una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica.” (p.271)

2.2.5.3. Documentos por cobrar

Los documentos por cobrar son cuentas por cobrar documentadas a través de letras, pagarés u otros documentos, proveniente exclusivamente de las operaciones comerciales. Esta cuenta debe mostrarse rebajada de las estimaciones de deudores incobrables por este concepto y por los intereses no devengados por la sociedad.

2.2.5.4. Facturas

Como plantea **Silva (1992)**, la factura es el formulario para relacionar una cuenta detallada que el vendedor entrega al comprador con la especificación de la mercancía negociada. (pág., 24).

Una factura es un documento que avala la compra-venta de un bien o el préstamo de un servicio, y más allá de amparar a los involucrados dando fe de que la transacción se llevó a cabo y de permitirle al contribuyente comprobar sus ingresos y egresos, es un documento clave en la declaración de impuestos ya que a través de ellas el fisco puede determinar la cantidad de impuesto devengado.

2.2.5.5. Manual de procedimientos

Para **Guedez (op.cit)** define que: son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; Además, facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones. (p. 90)

2.2.5.6. Procedimientos contables

Como expresa **Hernández (2013)**, que los procedimientos contables son “una serie de pasos que permite expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de una entidad u organización.” (p.46)

Los procedimientos contables son lineamientos que debe seguir el contador público para garantizar la legalidad e integridad de los datos que expresa al final de cada ejercicio económico, y de aquellos que componen los estados financieros. Esto le otorga mayor seguridad a la información presentada, y blinda la toma de decisiones. Generalmente se apoyan en el control interno contable.

2.2.5.7. Registro contable

Para el autor **Catácora (2007)**, “es el registro destinado a asentar consecutivamente cualquier clase de transacción que afecta o puede afectar; transformar o modificar el patrimonio de la empresa.” (p.213)

2.2.5.8. Organización

Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas.

En otras palabras, también se puede decir que una organización, es un grupo social compuesto por personas naturales, tareas y administraciones que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes, servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad

2.3. Bases legales

La presente investigación se sustenta legalmente bajo un conjunto de normas y leyes que se mencionaran a continuación: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Código Civil de Venezuela, el Código de comercio, Ley de Impuesto sobre la Renta y Ley Orgánica de Procedimiento Administrativo. De allí se garantiza la libertad para el desenvolvimiento económico de las empresas, siempre y cuando éstas se ajusten a la normativa específica establecida.

Como dice **Méndez (2005)**, “son el soporte jurídico que se relaciona de manera directa con el objeto de estudio, permitiendo la subsistencia de este en una nación mediante las limitaciones del Estado.” (p.55)

**2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (CRBV).
Gaceta Oficial Extraordinaria, N° 5.908 en Fecha 19 de febrero de (2009)**

Derechos Económicos

Artículo 112: 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.

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.

2.3.2. Código Civil, Gaceta Nº 2.990 Extraordinaria del 26 de Julio de 1982.

De la Venta

Artículo 1474: La venta es un contrato por el cual el vendedor se obliga a transferir la propiedad de una cosa y el comprador a pagar el precio.

En el mismo orden de ideas, el Código Civil Venezolano (1982), en su artículo 1474 define la compraventa como “un contrato por el cual el vendedor se obliga a transferir la propiedad de una cosa y el comprador a pagar el precio”.

De la Cesión de Créditos u Otros Derechos

Artículo 1549: La venta o cesión de un crédito, de un derecho o de una acción son perfectas, y el derecho cedido se transmite al cesionario, desde que haya convenio sobre el crédito o derecho cedido y el precio, aunque no se haya

hecho tradición. La tradición se hace con la entrega del título que justifica el crédito o derecho cedido.

La cesión de créditos está regulada en los artículos 1549 al 1557 del Código Civil a propósito del contrato de venta o más precisamente de “compraventa”. Se trata de un negocio jurídico por el que se transmite de una persona a otra el derecho de crédito. La figura de indiscutible utilidad práctica, produce la modificación de la obligación por la sustitución de la persona del acreedor. La esencia del instituto es la sustitución del antiguo acreedor por el nuevo, sin novación de la relación obligatoria. El carácter patrimonial del crédito y su posibilidad de circular son hechos indiscutidos.

Los presentes artículos, establecen la definición de las ventas, y la forma en que deben ser llevadas a cabo las ventas a crédito.

2.3.3. Código de Comercio (Gaceta oficial Extraordinaria, N°475) en fecha 26 de julio de 1955

De la Contabilidad Mercantil

Artículo 32: Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro diario, el libro mayor y el de inventario. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimare el comerciante para el mayor orden de claridad de su operación.

Artículo 34: En el libro diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quien es el acreedor y quien 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 solo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impones este artículo con solo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hecha al contado; detalladamente los que hicieran a crédito y los pagos y cobros con motivo de estas.

Análisis general de los artículos

Dichos artículos, indican cómo se deben expresar y resumir los asientos que correspondan por las operaciones, con motivos de las actividades de la empresa. Además, exige la forma en que deben llevarse las cuentas por cobrar, a través del libro Diario, en contribución con el control de las cuentas por cobrar, el cual, en términos generales, rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio.

2.3.4. Ley de Impuesto Sobre la Renta (2007)

Artículo 90: Los contribuyentes están obligados a llevar en forma ordenada y ajustados a principios de contabilidad generalmente aceptados en la República Bolivariana de Venezuela, los libros y registros que esta Ley, su Reglamento y las demás Leyes especiales determinen, de manera que constituyan medios integrados de control y comprobación de todos sus bienes activos y pasivos, muebles e inmuebles, corporales e incorporales, relacionados o no con el enriquecimiento que se declara, a exhibirlos a los funcionarios fiscales competentes y a adoptar normas expresas de contabilidad que con ese fin se establezcan.

Análisis general: Este artículo hace referencia a las anotaciones o asientos que se hagan en dichos libros y registros estos deberán estar apoyados en los comprobantes correspondientes y sólo de la fe que estos merezcan surgirá el valor probatorio de aquellos.

**2.3.5 Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos Gaceta Oficial
Extraordinario N° 2.818 fecha 1 de julio de 1.981**

Actividad Administrativa

Artículo 30: La actividad administrativa se desarrollará a principios de economía, eficacia, celeridad e imparcialidad. Las autoridades superiores de cada organismo velarán por el cumplimiento de estos preceptos cuando deban resolver cuestiones relativas a las normas de procedimientos.

Análisis general: De esta forma, se entiende la necesidad de que la empresa en cuestión, lleve de manera integral los elementos contables relacionados con su actividad empresarial, de forma que pueda presentar estados financieros fiables y útiles para la toma de decisiones. Esto podrá hacerse con el apoyo de estrategias que garanticen un eficiente manejo de sus cuentas por cobrar, entre otros aspectos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología se refiere al conjunto de formas o medios que se emplean para recopilar información dentro del proceso de investigación. Según **Tamayo y Tamayo, M (1998)** señala que: “La metodología constituye la médula del plan; se refiere a la descripción de las unidades de análisis, o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, instrumentos, procedimientos y técnicas de análisis”. (p.114). Durante la presente investigación se aplicó la metodología que se expone a continuación:

3.1. Tipo de investigación

Según **Arias, F. (2006)** “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (p.24). El tipo de investigación fue descriptiva debido a que solo se evaluó un hecho o fenómeno, en este caso se observaron las acciones del sistema de control interno para las cuentas por cobrar.

En base al criterio adoptado en la confección de los objetivos específicos formulados para alcanzar el objetivo general de la investigación, se procedió a seleccionar el tipo de investigación, en tal sentido continuando con la posición doctrinaria del metodólogo **Arias F. (2006)**, expresa: “El tipo de la investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado. Esta sección definió y justificó el tipo de investigación, según el diseño o estrategia a emplear”. (p. 47).

3.2. Diseño de la investigación

De acuerdo con **Ramírez, citado en Palella y Martins (2010)**, la investigación de campo es aquella que consiste en:

“La recolección de datos directamente de la realidad donde ocurre los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos naturales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho” (p.88)

Del mismo modo, **Arias, F. (2006)** define la investigación de campo como: “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”. (p.31). Por su parte, esta investigación es de campo ya que los datos fueron recopilados directamente de la realidad, sin alterarlos para su estudio e interpretación. En este caso los datos fueron obtenidos de la Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania.

3.2.1. Investigación documental

Según lo expresado por el autor **Arias (2006)**, la investigación 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.” (p.29)

Esta técnica consistió en la búsqueda de información a través de textos, Leyes, folletos, revistas y páginas de Internet relacionados a la problemática presentada en el Departamento de cobranza de la Unidad Educativa Privada

“María Reconciliadora de Betania”. Así, facilitando la comprensión de la información para los investigadores.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Tal como lo señala **Palella, S. y Martins, F. (2012)** “la población en investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. Las unidades pueden ser muy variadas: individuos, países, hogares, empresas, programas electorales.” (p.106). En la presente investigación la población estuvo representada por 3 personas, conformada por los responsables del departamento Betania. La población es de donde se obtuvo la muestra para posteriormente analizarla.

Tabla 3 Población

Cargo	Total
Director	1
Administradora	1
Secretaria	1
Total	3

Fuente: Figuera y Ramírez (2020)

3.3.2. Muestra

Según **Palella, S. y Martins, F. (2012)** “la muestra es una parte representativa de la población, cuyas características reproduce de la manera

más exacta posible, sobre la cual realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población”. (p.106). El departamento administrativo de la unidad en estudio cuenta con solo 3 personas, por tal motivo, el análisis de datos se realizó a la población es su totalidad, no se tomó ninguna muestra.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

Según **Arias, F. (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, etc. Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guía de entrevista, lista de cotejo, otros. (p. 111).

Las técnicas e instrumentos que se mencionarán a continuación serán los medios utilizados para recabar la información necesaria en la presente investigación.

3.4.1.1. Observación directa

Para **Palella, S. y Martins, F. (2012)** “consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos, orientados a la realidad que se estudia. A través de los sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea y luego la organiza intelectualmente”. (p.115). En esta investigación se utilizó dicha técnica para

evaluar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania.

3.4.1.2. Encuesta

Para Palella, S. y Martins, F. (2012) la encuesta es:

Una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, responden por escrito. (p.123).

Esta técnica puede ser de gran ayuda para conseguir información acerca de la gestión de las cuentas por cobrar, debido a que protege la identidad de las personas que dan las respuestas, pues, en ocasiones, hay información que las personas conocen y no quieren compartir por temor a lo que les pueda pasar si dicha información es revelada. Por tal motivo, la encuesta fue una herramienta muy útil para recabar la información si se presenta esta situación.

Resulta necesario señalar que la encuesta se apoyó en un cuestionario comprendido por trece (13) preguntas de fácil interpretación, las cuales tuvieron opciones de respuestas cerradas como: (Si-No).

3.4.1.3. Revisión documental

Esta técnica consistió en la búsqueda de información a través de textos, Leyes, folletos, revistas y páginas de Internet relacionados a la problemática presentada en el sistema de control interno de la U.E.P María Reconciliadora

de Betania, por lo que, **Cordero, y Otros, (1999)** opinan respecto a la investigación que:

Depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término en sentido amplio, como todo aquel material de índole permanente; es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento, lugar, sin que se altere su naturaleza o sentido, para que aporte información o rinda cuenta de una realidad o acontecimiento. (p.100)

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos sistemáticamente seleccionados conllevan a facilitar el proceso de recolección de datos como insumo básico del proceso de investigación. Sobre ese particular, **Arias (2007)**, define los instrumentos de recolección de datos como “los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p. 96). Así mismo, es importante destacar que los instrumentos de recolección de datos, se puede definir como el medio, a través del cual el investigador buscó obtener información necesaria que le permitió lograr los objetivos de la investigación.

Los instrumentos utilizados en las diferentes técnicas aplicadas en esta investigación fueron:

1. Para la observación directa la guía de observación, dejando registrada toda la información visualizada durante la visita a la Unidad Educativa Privada “María Reconciliadora de Betania” S.A, en el block de notas.

2. Para el registro de la información recabada se hizo con el uso del block de notas, el cual, sirvió para tener un seguimiento y control de las preguntas abiertas formuladas al personal involucrado que labora en la Institución, específicamente, al Departamento administrativo.

3. Para el análisis de contenido fue la herramienta adecuada empleada en la revisión documental ya que una vez obtenida la información se emitió criterio propio respecto a la información revisada, la cual fue almacenada en la libreta de anotaciones, contando además con otra gama de instrumentos como el pendrive.

3.4.2.1. Lista de cotejo y guía de observación

Para **Arias, F. (2006)** “la lista de cotejo es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. (p.70).

En la investigación se utilizó dicha técnica para corroborar la existencia de determinados hechos o fenómenos que fueron objeto de estudio. Por otra parte, la guía de observación, es un instrumento que dirige u orienta la atención, por lo que fue de gran utilidad para enfocarnos en los aspectos más relevantes e interesantes del tema en estudio.

3.4.2.2. Cuestionario

Para **Arias, F. (2006)** “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas.

Estas pueden ser, abiertas, cerradas o mixtas”. (p.74). Cabe destacar que este instrumento forma parte de la encuesta y fue otro de los instrumentos que se utilizó en la investigación, pues, fue fácil de usar y se obtuvieron resultados precisos.

Fue elaborado un cuestionario comprendido por doce (12) preguntas de fácil interpretación, donde los trabajadores pudieron en base a dos (2) opciones de respuesta exponer sus impresiones sobre el sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Privada “María Reconciliadora de Betania”

3.5. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Arias, F. (2006) define estas técnicas de la siguiente manera:

El procesamiento son las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere 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.).

Considerando lo anterior, es preciso mencionar que en esta investigación las técnicas estadísticas que se utilizaron fueron las descriptivas. Tal como lo refiere **Balestrini (2008)**, el análisis de los datos 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, el

reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados (p.169)

3.5.1. Estadística descriptiva

Según **Hernández y Col (2008)**, es “describir, analizar y representar un grupo de datos utilizando métodos numéricos y gráficos que resumen y presentan la información” (p.5) Luego de recolectada la información se aplicaron los siguientes pasos: (1) se calcularon los porcentajes, (2) se representaron los resultados a través de la distribución de frecuencia y (3) para una mejor comprensión de los análisis de los datos se representaron en gráficos adecuados a la información.

3.5.2. Diagrama de flujo

Según el autor **Catácora (1997)**, el diagrama de flujo es “una técnicas de comunicación más gráficas, que narrativas. Se utilizan cuando se desea tener una primera apreciación acerca de un procedimiento a nivel general.” (p.257)

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En función de los objetivos definidos en el presente estudio donde se realizó un diagnóstico acerca de la situación planteada, se emplearon una serie de instrumentos y técnicas de recolección de datos y así dar respuestas a los objetivos planteados en dicho trabajo investigación; a través de la aplicación de diferentes características metodológicas como: la entrevista, la observación directa, la encuesta, la guía de observación y la estadística descriptiva. Es importante resaltar una breve descripción de la organización, misión, visión y estructura organizativa de dicha organización en estudio.

4.1. Aspectos básicos e importantes de la empresa

4.1.1. Breve reseña histórica de la organización

Nuestro Colegio comenzó a funcionar en el año 1989 en un local ubicado en la calle Aragua del entonces Distrito Anaco (hoy municipio Anaco) del Estado Anzoátegui, en la modalidad educativa del Pre-escolar con el nombre de Jardín de Infancia Burbujitas.

Para el año 1994 cambia su domicilio a la Avenida Mérida con el nombre de U.E.P “María Reconciliadora de Betania” con las modalidades de Pre-escolar, Educación Primaria I y II etapa.

Para el año 2000, cambia sus instalaciones a la vía los Pilonés Km 2, y se da inicio a la Educación Media General hasta 3er año donde funciona hasta 2002. Para el año 2003 comienza a funcionar en la calle Comercio

con las modalidades de Pre-escolar I, I y III Etapa y 1º y 2º Año de Ciencias Diversificado.

Actualmente inspirado en la devoción Mariana se comienza a hacer realidad un sueño en manos de la Virgen “María Reconciliadora de Betania” quien guía a su Director y a toda la familia Betaniana formada por estudiantes, docentes, Personal administrativo, personal Obrero y Comunidad, permitiéndonos en los actuales momentos estar ubicados en la Florida en nuestras propias instalaciones a partir del año 2017; para hacer de nuestros niños y jóvenes ciudadanos aptos para la vida. Humildes, responsables y formados dentro de grandes valores: de amor, respeto, solidaridad, responsabilidad, justicia y Paz.

4.1.2. Misión

Aportar a la comunidad de Anaco una pequeña cuota de formación para su juventud, a través de la educación sistemática que brinda nuestra institución “Unidad Educativa Privada “María Reconciliadora de Betania”

4.1.3 Visión

La Unidad Educativa Privada “María Reconciliadora de Betania” tiene como visión atender el pleno desarrollo de la personalidad, la formación de ciudadanos aptos para la vida y para el ejercicio de la democracia, el fomento de la cultura y desarrollo del espíritu de solidaridad humana con la formación de valores que resalte en el individuo su condición de ser social, respetuoso y tolerante con los demás individuos y las leyes tomando como lema que:

"SOMOS LA GRAN FAMILIA BETANIANA"

Esa formación de valores, el respeto a nuestra Constitución y las Leyes y el cumplimiento de las mismas nos llevan a ser de nuestros niños ciudadanos dignos de llamarse venezolanos.

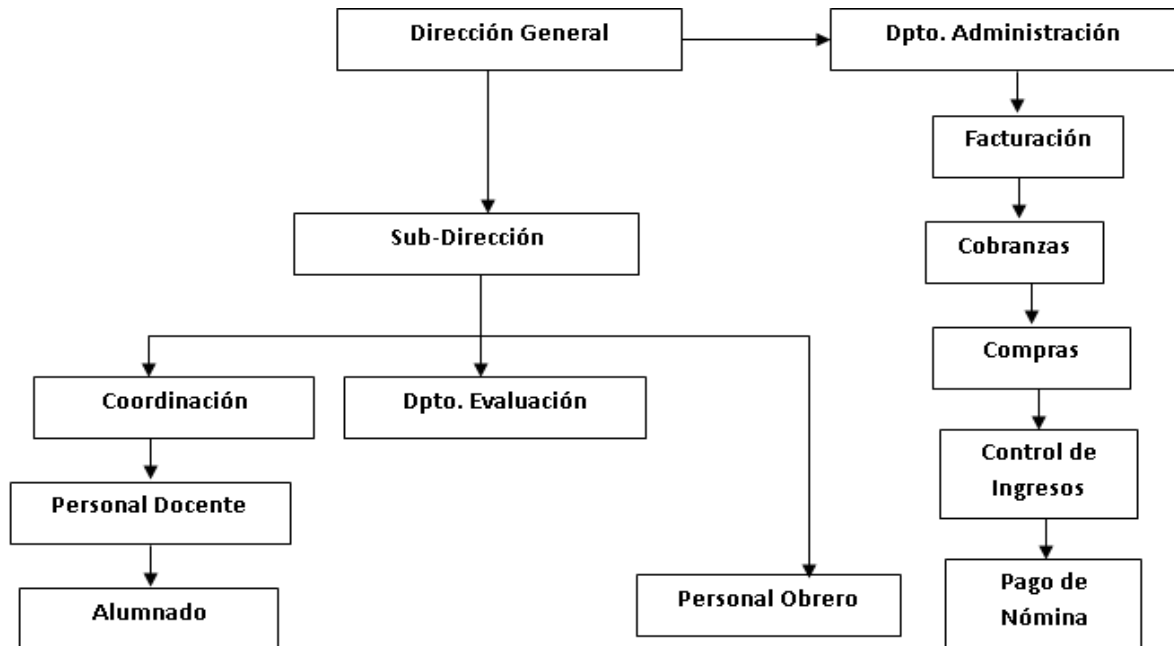
4.1.4 Ubicación geográfica

La Unidad Educativa Privada "María Reconciliadora de Betania" está ubicada en la 3era Calle Principal del sector la Florida, Anaco Estado Anzoátegui.

Inscrita en el Ministerio de Educación bajo el Código DEA: PD01380301.

4.1.5. Estructura organizativa

Figura 1 Organigrama



Fuente: U.E.P "María Reconciliadora de Betania" S.A (2021)

4.2. Describir la situación actual que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A., Anaco, Estado Anzoátegui

La importancia de la salud financiera para una organización es vital, pero también es de gran relevancia mantener el orden de una empresa y tener al día los documentos que enmarcan sus actividades diarias en los procesos productivos. La aplicación de nuevas tecnologías garantiza la eficacia del sistema administrativo de toda organización, pues se agilizarían dichas actividades.

Una de las claves del éxito en un negocio se encuentra en la optimización de un adecuado control interno en las áreas administrativas y esto se puede conseguir fácilmente mejorando una de sus etapas claves: el período de cobro a los clientes. El período de cobro a los clientes es el plazo que se tarda en conseguir el cobro de las ventas y servicios realizadas. Este último período es de suma importancia pues deben incidir con el fin de agilizar el retorno de los fondos invertidos. Teniendo en cuenta que la mayoría de las empresas realizan de forma habitual la mayor parte de sus ventas a crédito, el cobro puntual de las facturas a su vencimiento, es vital para la viabilidad de cualquier empresa que conceda aplazamientos de pago a sus clientes.

En lo que respecta al proceso de cobranza en la Unidad Educativa, y a la persona encargada como asistente administrativo en el departamento de cobranza, se recibe el primer pago que se hace al momento de la inscripción de los estudiantes, quedando como compromiso de pago la mensualidad del mes en curso, una tarjeta de control, donde solo al representante se le hace entrega. Dicho representante debe llevar consigo la misma al momento de cancelar las mensualidades siguientes, donde en muchas oportunidades estas se han extraviado, sin quedar asentados dichos montos pendientes. Considerando que la institución otorga el beneficio de beca estudiantil a varios niños, tanto aquellos que obtienen un buen promedio en las calificaciones, como aquellos que son de bajos recursos, donde abarca la exoneración total del pago. Igualmente se otorgan créditos.

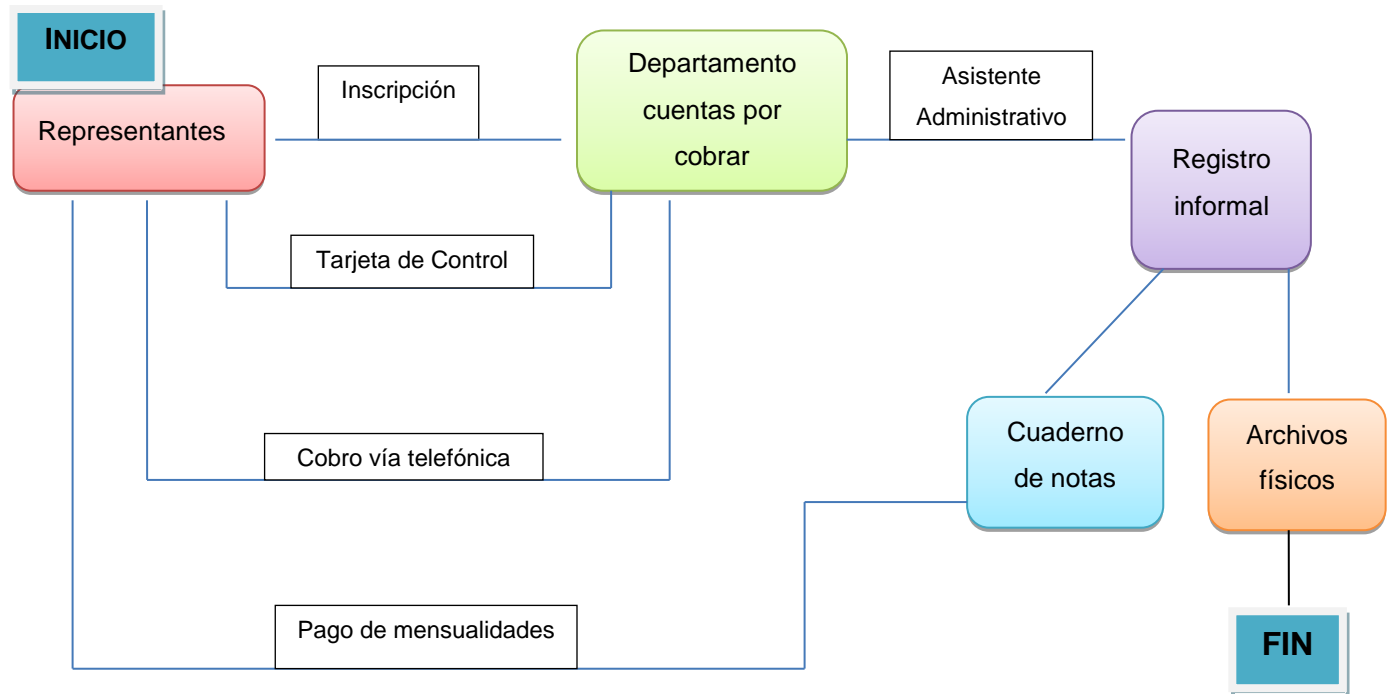
Sin embargo, los pagos pendientes por cancelar por aquellos representantes morosos, generan intereses que estos tampoco cancelan, más bien se suman a la deuda. El control para identificar o registrar los pagos realizados por medio de transferencias bancarias, se realiza de

manera informal, asentados en un cuaderno de notas. Todo este proceso de inscripción se realiza sin ser registrado en libros contables a los clientes a los cuales se les presta el servicio educativo que esta institución brinda.

En algunas oportunidades se registran como factura pendiente por cancelar en archivos físicos, y manualmente, ya que no poseen sistemas computarizados, utilizando como estrategia de cobranza llamadas telefónicas, donde en muchos casos no se tiene la información correcta, para informar a sus deudores que no han cancelado facturas pendientes. A estas llamadas no se les hace seguimiento, es decir, no se insiste con la cobranza, entonces esta política utilizada de manera informal es la que retrasa las cobranzas a los clientes, pues no se controla ni se logra el pago de dicha cancelación.

A saber, entonces que, la gestión de cobranza trae como consecuencia en los manejos administrativos la carencia de información de datos, como inexistencia de números telefónicos para contactar al cliente, exigidas por la empresa.

Flujograma 1: Fases de cuentas por cobrar



Fuente: Figuera y Ramírez (2022)

4.3. Identificar las irregularidades que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A., Anaco, Estado Anzoátegui

Con la ayuda de una encuesta apoyada en un cuestionario de once (11) preguntas cerradas de sencilla interpretación, se logró identificar las principales irregularidades que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, Estado Anzoátegui. A continuación, se presentan ordenados en tablas y gráficas, los resultados obtenidos.

❖ Cuestionario

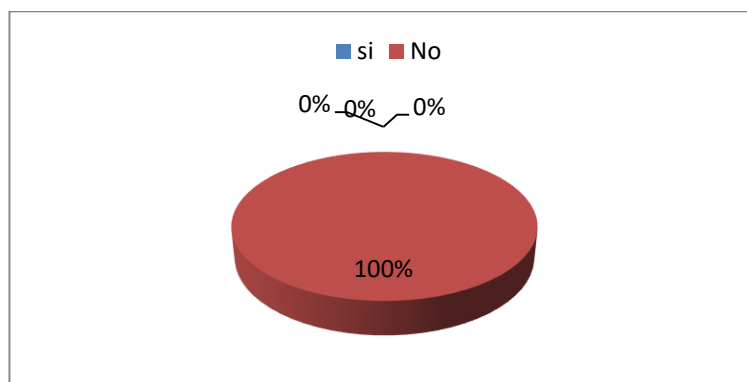
Tabla 4 Manual de Procedimientos

Ítem-1. ¿Existe Manual de Procedimientos de cuentas por cobrar?		
Opción de respuesta	Resultados	Frecuencia
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Gráfico 1 Manual de Procedimientos

Ítem-1. ¿Existe Manual de Procedimientos de cuentas por cobrar?



Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Interpretación de los resultados: Como se puede observar el 100% de los encuestados manifestaron que en la Institución no existe un Manual de Procedimientos de Cuentas por Cobrar.

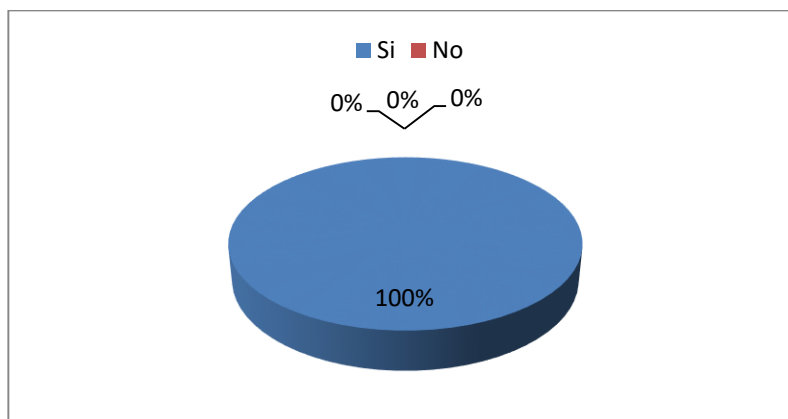
Tabla 5 Registro

Ítem-2. ¿Se lleva un registro de cuentas por cobrar?		
Opciones de respuesta	Resultados	Frecuencia
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Gráfico 2 Registro

Ítem-2. ¿Se lleva un registro de cuentas por cobrar?



Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Interpretación de los resultados: De acuerdo con los datos recabados el 100% de los encuestados afirman que llevan un registro de las cuentas por cobrar.

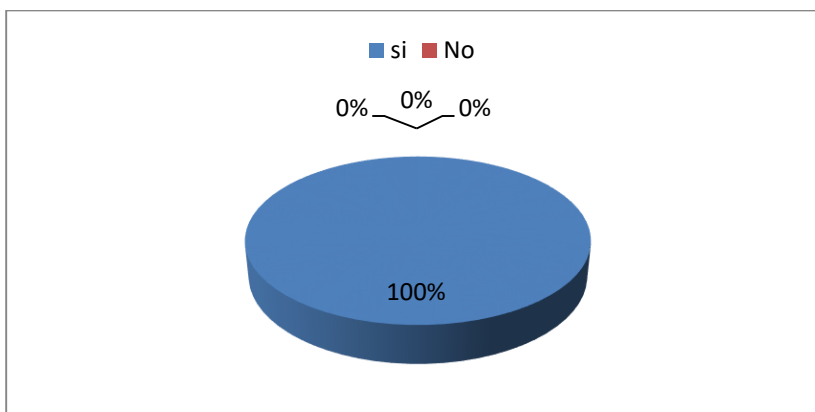
Tabla 6Créditos

Ítem-3. ¿Se les otorgan créditos a los representantes?		
Opciones de respuesta	Resultados	Frecuencia
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Gráfico 3 Créditos

Ítem-3. ¿Se les otorgan créditos a los representantes?



Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Interpretación de los resultados: como se pudo constatar en un (100%) de acuerdo con los resultados obtenidos la Institución otorga créditos a los padres y representantes.

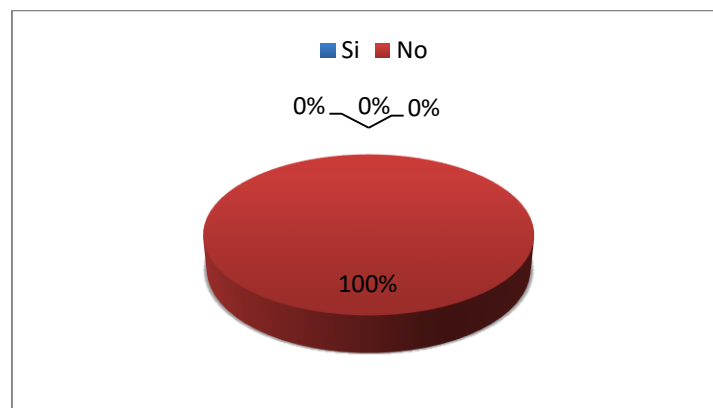
Tabla 7 Control Interno

Ítem-4. ¿Se aplica Control Interno en el área de cuentas por cobrar?		
Opción de respuesta	Resultados	Frecuencia
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Gráfico 4 Control Interno

Item-4. ¿Se aplica Control Interno en el área de cuentas por cobrar?



Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Interpretación de los resultados: el (100%) de la población encuestada afirma que en la organización no se realizan control interno en el área de cuentas por cobrar.

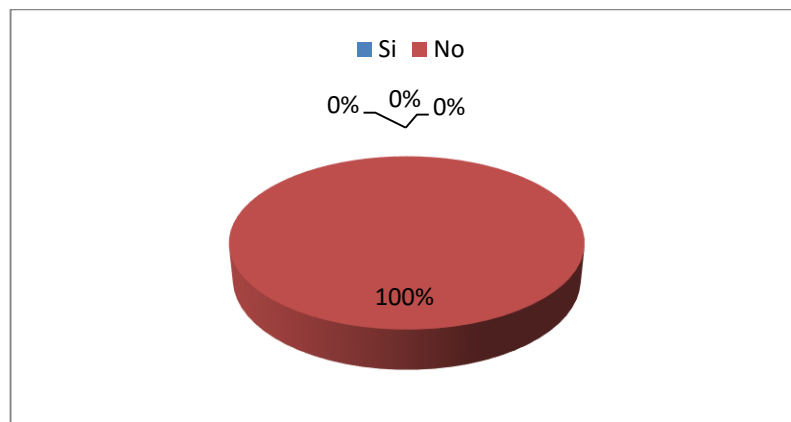
Tabla 8 Facturas Pendientes

Ítem-5. ¿Se aplican condiciones por el tiempo de cobranza de las facturas pendientes?		
Opciones de respuesta	Respuesta	Frecuencia
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Gráfico 5 Facturas Pendientes

Ítem-5. ¿Se aplican condiciones por el tiempo de cobranza de las facturas pendientes?



Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Interpretación de los resultados: con base en los resultados obtenidos, en un (100%), se pudo apreciar que no se aplican condiciones por el tiempo de cobranza de las facturas pendientes.

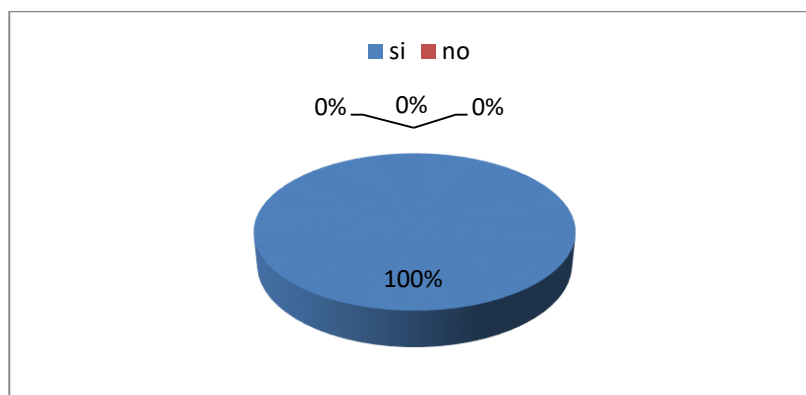
Tabla 9 Control para identificar y registrar transferencias

Ítem6 ¿Existe algún control para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizado por los clientes?		
Opciones de respuesta	Resultados	Frecuencia
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Gráfico 6 Control para identificar y registrar transferencias

Ítem 6 ¿Existe algún control para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizado por los clientes?



Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Interpretación de los resultados: El (100%) de la población encuestada afirma que en la organización se lleva un control para identificar y registrar las transferencias y depósitos realizado por los clientes.

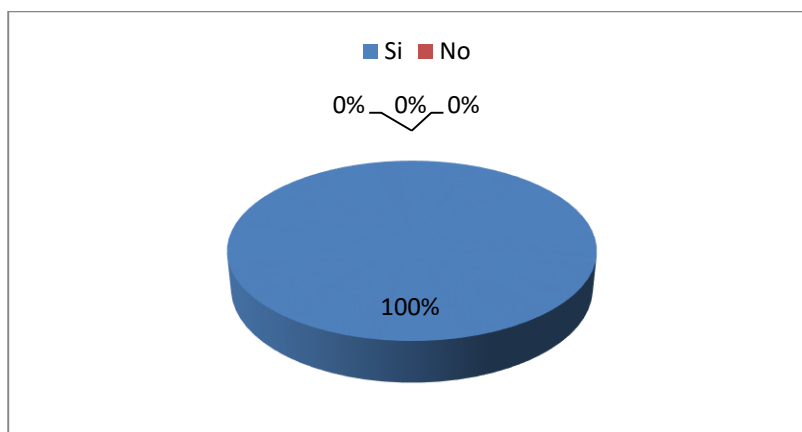
Tabla 10 Análisis de saldos

Ítem-7. ¿Frecuentemente se realizan análisis de saldos de las cuentas por cobrar?		
Opciones de respuesta	Resultados	Frecuencia
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Gráfico 7 Análisis de saldos

Ítem-7. ¿Frecuentemente se realizan análisis de saldos de las cuentas por cobrar?



Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Interpretación de los resultados: con base en los resultados obtenidos, en un 100%, se pudo apreciar que la Institución realiza análisis de saldos de las cuentas por cobrar.

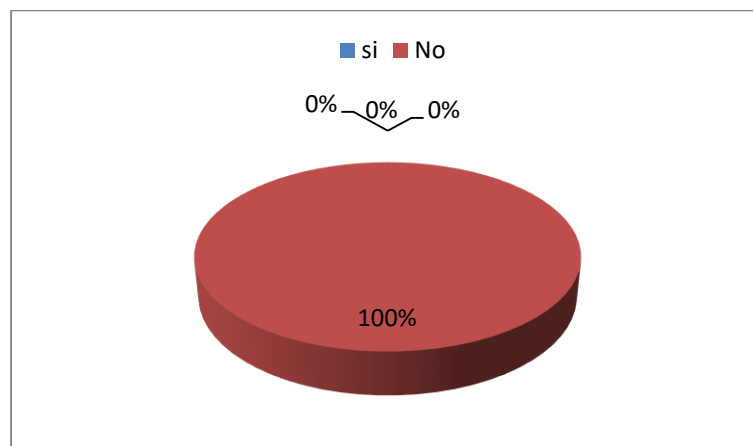
Tabla 11 Planificación y Organización

Ítem-8. ¿Existe planificación y organización en el proceso de cobro?		
Opciones de respuesta	Resultados	Frecuencia
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Gráfico 8 Planificación y Organización

Ítem-8. ¿Existe planificación y organización en el proceso de cobro?



Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Interpretación de los resultados: Expresa el 100% de la población encuestada, que no existe una planificación y organización en el proceso de cobro.

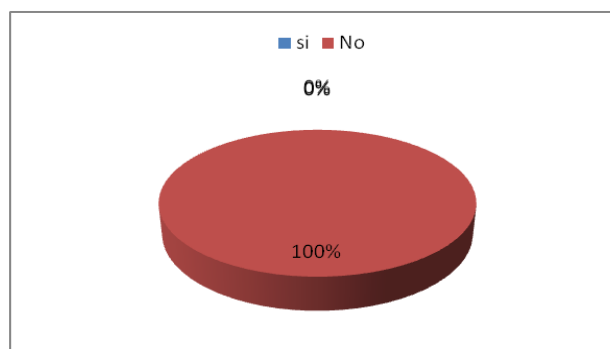
Tabla 12 Vencimiento y Mensualidades

Ítem-9. ¿Se lleva un control del vencimiento de las mensualidades?		
Opciones de respuesta	Resultados	Frecuencia
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Gráfico 9 Vencimiento de mensualidades

Ítem-9. ¿Se lleva un control del vencimiento de las mensualidades?



Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Interpretación de los resultados: De acuerdo a las respuestas de los encuestados, el 100% respondió que no se lleva un control del vencimiento de las mensualidades.

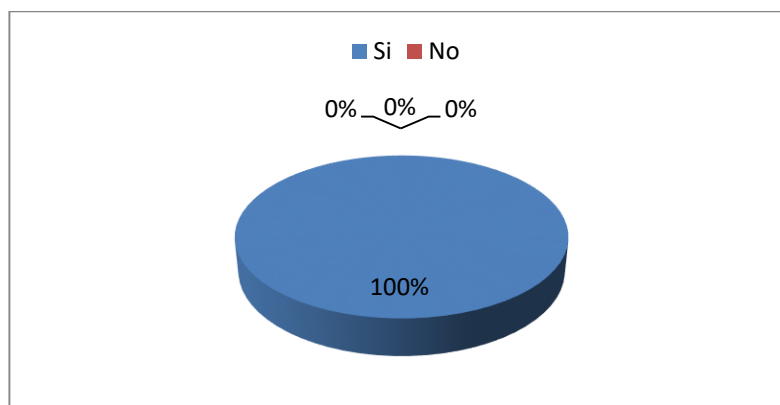
Tabla 13 Montos pendientes por cancelar

Ítem-10. ¿Los montos pendientes por cancelar, generan intereses en el tiempo?		
Opciones de respuestas	Resultados	Frecuencia
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Gráfico 10 Montos pendientes por cancelar

Ítem-10. ¿Los montos pendientes por cancelar, generan intereses en el tiempo?



Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Interpretación de los resultados: el 100% de los encuestados afirmaron que los montos pendientes por cancelar generaban intereses en el tiempo.

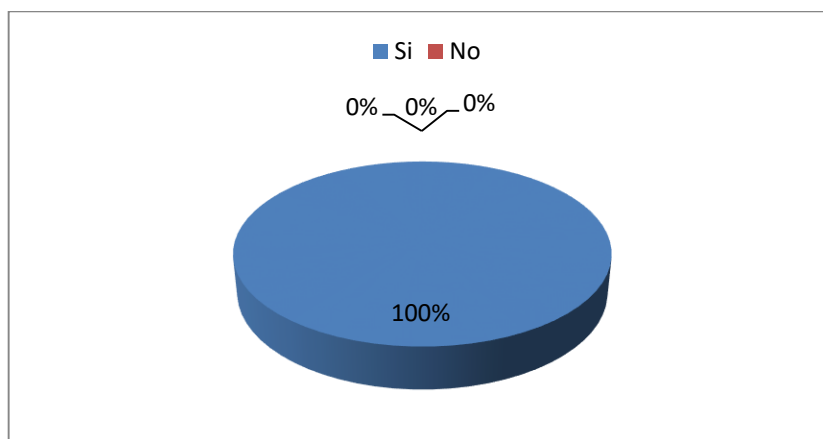
Tabla 14 Movimientos Contables

Ítem-11. ¿Cree que la gestión de cobranza afectan los movimientos contables de la Organización?		
Opciones de Respuestas	Resultados	Frecuencia
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Gráfico 11 Movimientos contables

Ítem-11. ¿Cree que la gestión de cobranza afecta los movimientos contables de la Organización?



Fuente: Figuera y Ramírez (2021)

Interpretación de los resultados: sin duda, según las respuestas de los encuestados, dio como resultado que el 100% afirmó que la gestión de cobranza afecta los movimientos de la organización.

Después de haber realizado la encuesta se encontraron las siguientes irregularidades:

- No se utilizan herramientas tecnológicas para agilizar el registro de facturas
- El personal no sabe cómo realizar el control interno
- No se realiza un seguimiento de las facturas vencidas
- Profesionales desactualizados en distintas áreas de su competencia
- Retraso al enviar a los clientes sus estados de cuenta y las variaciones de estos
- Líneas de créditos desactualizadas con respecto a los pagos

4.4. Proponer alternativas que permitan optimizar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A., Anaco, Estado Anzoátegui

Dentro de las alternativas a proponer luego de estudiar todo lo relacionado con el sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A., Anaco, estado Anzoátegui, los investigadores consideraron necesarias las siguientes para facilitar la información al momento de gestionar los cobros:

Sistematización, que se cree un programa computarizado que registre continuamente las facturas en el momento que son emitidas, creando

un sistema de registro y seguimiento oportuno de control en las cuentas por cobrar.

Preparación del personal calificado para realizar el control en las cuentas por cobrar, así como de cobranza diaria, según listado emitido por fecha de vencimiento.

Llevar un seguimiento de las facturas vencidas, que éstas sean revisadas mensualmente y estén debidamente archivadas, siguiendo un orden correlativo por parte del administrador.

Mantener en constante actualidad al personal que integra y labora en la empresa sobre todo en el aspecto administrativo, para que conozca a profundidad todo lo relacionado a la realización de las diferentes funciones que se llevan a cabo.

Enviar debidamente y sin retraso los estados de cuentas de los clientes, así como los resultados obtenidos en la gestión de cobranza por el administrador semanalmente.

La línea de crédito debe estar actualizada con respecto al historial de pago.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

Por lo anterior, esta investigación quiere dar a conocer la importancia de evaluar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa María Reconciliadora de Betania, S. A., con la finalidad de observar qué beneficios aporta dicha evaluación para mejorar el sistema de control interno aplicado a estas cuentas, y de esta manera solucionar los distintos escenarios que se puedan presentar en esta institución al no contar con los procedimientos de cobro correspondiente.

En la Empresa antes mencionada, los procedimientos del sistema de control interno no funcionan de manera eficiente, lo cual conlleva a un proceso tedioso y desorganizado al momento de registrar tal información, por lo tanto, debido a la evaluación se consideran las siguientes conclusiones:

- El personal que realiza las cobranzas las lleva a cabo de manera informal, sin hacer seguimiento a los clientes con facturas vencidas, lo cual atrasa el proceso para calcular las cuentas por cobrar.
- En cuanto al factor tiempo éste se hace tardío, pues llevando a cabo una contabilidad de forma manual y no automatizado: este proceso se hace lento, causando pérdida de tiempo.
- La empresa no posee un control de lapsos de pagos para los diferentes clientes a los que se le presta el servicio educativo.

De igual manera y como se viene planteando, la empresa no cuenta con una gestión eficiente que recupere oportunamente tan importante activo y recurso económico, ya que las cuentas por cobrar a clientes representan la suma de dinero que corresponde en este caso a la prestación de un servicio, el mismo, genera beneficios económicos a la empresa en cuestión, siendo su mayor fuente de ingreso.

5.2. Recomendaciones

Todas las debilidades plasmadas en el desarrollo de la investigación deben ser corregidas en pro de mejorar el desempeño de las actividades que se realizan en la empresa Unidad Educativa María Reconciliadora de Betania, S. A., más aún de carácter administrativo y de los procesos que utilizan para la elaboración de las mismas, es por ello que se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda que el personal encargado de efectuar el procedimiento de gestión de cobranza, esté capacitado, es de suma importancia que su perfil profesional involucre conocimientos contables e informáticos para llevar a cabo tal labor.
- Que se implemente en la organización un sistema automatizado que mejore el proceso evaluado pues de esa forma agilizará el mismo, para una excelente organización y control pues dichas cuentas se realizarían de manera más rápida, nítida y precisa, que brinde apoyo a la toma de decisiones ayudando de igual modo a proyectarse de manera actual poniéndose acorde a los avances tecnológicos, lo cual es muy importante

para toda empresa ya que con el uso de la tecnología todos los procesos se realizaran de una manera rápida y ordenada.

- Implementar estrategias de cobranzas para mantener un seguimiento a los deudores mediante medios, tanto electrónicos, telefónicos y visitas personales.

BIBLIOGRAFÍA

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Caracas: Fedupel.

Arias, F. (2007). El proyecto de investigación. Caracas: Fedupel.

Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica (7ma ed.)* Caracas: Episteme.

Balestrini, M. (2008). Cómo se elabora el proyecto de investigación. Caracas: BL

Biegler, J (1980)

Brito, J. (1992). Contabilidad Básica e Intermedia (I y II). Valencia: Centro de Contadores.

Brito, J. (2001). *Contabilidad: Básica e intermedia contabilidad I y II, 6ta (ed).* Caracas: Centro de contadores, 2001.

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

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

Chiavenato, I. (2006) Introducción a la Teoría General de la Administración México 7ma Edición Editorial McGraw-Hill.

Código Civil.

Código de comercio. (1955). Gaceta oficial extraordinaria N°475 julio 26 1955.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N°5908 Extraordinario 19 de febrero de 2009

Copeland, R M. (2000). Presupuestos de contabilidad Administrativa. Editorial Limusa.

Cordero y otros, (1999) proyecto de investigación. Caracas:

(DRAE). Diccionario de la Real Academia Española (6ta ed.)

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

Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2005)

Galindo, L. (2008)Fundamentos de Administración México 7ma Edición Editorial Trillas.

Gómez. (1993)

Guajardo y Andrade. (2017)

Guedez, V (1998)

Hernández, M. (2013). El procedimiento administrativo según Pedro Sainz de Andino, y el procedimiento contable.

Horngenecker Harrinson Oliver (2010)

Ley del Impuesto sobre la Renta Decreto N° 1.436 Gaceta Oficial 6.152 del 18 de noviembre de 2014.

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. Gaceta Oficial Extraordinario N° 2.818 fecha 1 de julio de 1.981

Longenecker. (2012)

Melinkoff. (1990)

Méndez, C. (2005). La historia del derecho y sus diversas expresiones.
Caracas: Limusa.

Molina. (2007)

Montaño (1999)

Palella y Martins, (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa.
Caracas: Fedupel.

Palella y Martins, (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa.
Caracas: Fedupel

Reyes, A. (2007) Administración Moderna México Editorial Limusa.

Romero, A. (2012) Contabilidad Intermedia México 3ra Edición Editorial
McGraw-Hill.

Santillana. (2011)

Silva. (1992)

Sotomayor, A. (2002). Control Interno y Auditoría Su aportación en las
Organizaciones. México.

Suarez y Mujica (2006) Libro fundamentos a la Contabilidad.

Tamayo y Tamayo (1987) El Proceso de la Investigación. México.

Terry G. (1992) Principios de Administración. México 2da Edición Editorial Continental.

Triana, M. (2013). Estrategias motivacionales. Maturín: IMP-UPEL

HOJAS DE METADATOS

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

Título	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR, CASO: UNIDAD EDUCATIVA PRIVADA MARÍA RECONCILIADORA DE BETANIA, S.A ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI.II PERIODO 2020
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Figuera O., Andrea C.	CVLAC	26.660.078
	e-mail	Figueraandrea52@gmail.com
	e-mail	
Ramírez, Adrián A.	CVLAC	26.947.597
	e-mail	adrianramireza4@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Evaluación
Control Interno
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 investigación titulada: Evaluación del sistema de control interno para las cuentas por cobrar, caso: Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, S.A. Anaco, estado Anzoátegui. El período 2020, plantea como objetivo general: Evaluar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar en la Unidad Educativa Privada María Reconciliadora de Betania, formulando objetivos específicos donde se describe la situación actual que presenta la empresa en cuestión. De igual manera se identificaron las irregularidades que presenta el sistema de control interno para las cuentas por cobrar en dicha institución, y por último se proponen alternativas que permitan optimizar el sistema de control interno para las cuentas por cobrar. En lo que respecta a la metodología, el investigador adoptó un tipo de investigación de naturaleza descriptiva con diseño de campo, basándose a la vez en técnicas de recolección de datos como la encuesta y el análisis documental. Concluyendo que, la empresa no posee un control de lapsos de pagos para los diferentes clientes a los que se le presta el servicio educativo y como recomendación implementar estrategias de cobranzas para mantener un seguimiento a los deudores mediante medios, tanto electrónicos, telefónicos y visitas personales.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail										
Msc. Tenías, Amilkar.	ROL	CA		AS	X	TU		JU			
	CVLAC	13.539.701									
	e-mail	amilkartenias@hotmail.com									
	e-mail										
Msc. Pinto, Evelyn	ROL	CA		AS		TU		JU	X		
	CVLAC	12.075.654									
	e-mail	evepinto44@gmail.com									
	e-mail										
Lcdo. Rojas, José Jesús	ROL	CA		AS		TU		JU	X		
	CVLAC	24.230.740									
	e-mail	jjesusr93@gmail.com									
	e-mail										

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2022	03	08

Lenguaje: SPA

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
PG-Tesis Andrea y Adrian.Word	Aplication/word

Alcance:

Espacial: UNIVERSAL

Temporal: INTEMPORAL

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Publica

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 Teleinformática, 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”.

Figuera O., Andrea C.

Ramírez, Adrián A.

AUTOR (ES)

Msc. Tenías, Amilkar

TUTOR