

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



**EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
INTERNO APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR
EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA
FERRETERÍA MATERIALES FORT, C.A.,
UBICADA EN CANTAURA,
EDO ANZOÁTEGUI.**

Realizado por:

Br. Guzmán., Junior. C.I 25.393.234

Br. Gutiérrez., Saraith. C.I 21.629.580

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

LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA

Cantaura, Noviembre de 2019.

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



**EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
INTERNO APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR
EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA
FERRETERÍA MATERIALES FORT, C.A.,
UBICADA EN CANTAURA,
EDO ANZOÁTEGUI.**

Asesor:

Lcdo. Tenías Amílkar.
Tutor Académico.

Cantaura, Noviembre de 2019.

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



**EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
INTERNO APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR
EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA
FERRETERÍA MATERIALES FORT, C.A.,
UBICADA EN CANTAURA,
EDO ANZOÁTEGUI.**

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

APROBADO

Lcda. Morffe, Tairi
Jurado Principal

Lcda. Ramírez, Tammy
Jurado Principal

Cantaura, noviembre de 2019.

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

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi Madre, por mostrarme en todo momento la fortaleza y los valores para ir superando cualquier etapa en la vida y más importante por brindarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi Padre, quien desde el cielo está viendo posible la culminación de tan bonita etapa y quien me brindo en vida todo lo posible para poder llegar a fórmame como un profesional y es quien guía mis pasos para finalizar mi carrera profesional. A mi familia en general, en especial a Mi tía María y a mis Tíos Teresa y Antonio porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mis profesores en general que me instruyeron desde que inicié en esta universidad, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

A mis compañeros y amigos que de no ser por el grupo de trabajo que formamos esta meta no la hubiéramos logrado y en mención especial a mis amigos quienes por la situación del país se vieron en la triste decisión de irse del país por la situación país, esto es hecho con esfuerzo, sudor y lágrima en su memoria.

Guzmán, Junior

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico principalmente a mi hijo Rafael Elías, por ser la fuente de fortaleza y motivación para la realización y culminación de esta etapa en mi vida, igualmente a mi madre, a mi padre y a mi hermana por ser mis grandes ejemplos a seguir y por haber confiado en mí y darme su más infinito apoyo. A mi esposo Rafael Lara por ser mi compañero, mi consejero y mi guía en mi formación como profesional, también a mis suegros que incondicionalmente estuvieron a mi lado motivándome a seguir adelante cuando muchas veces no creí en mí. Y finalmente a mis amigos, aquellos que entre risas y lágrimas fueron las personas con quienes luche para enfrentar las dificultades que se nos presentaron en el camino hacia el desarrollo como profesionales.

Gutiérrez, Saraith

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes. Estas palabras son para ustedes. **A mis padres** por todo su amor, comprensión y apoyo, pero sobre todo gracias infinitas por la paciencia que me han tenido no tengo palabras para agradecerles las incontables veces que me brindaron su apoyo en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida, unas buenas, otras malas, otras locas. Gracias por darme tanta muestra de amor.

A mis hermanos por llenarme de alegría día tras día, por todos los consejos brindados, por compartir cada momento bonito y no tanto juntos, gracias por tanto mis negros.

A mis amigos con todos los que compartí dentro y fuera de las aulas. Aquellos amigos del colegio, que se convierten en amigos de vida y aquellos que serán mis colegas, gracias por todo su apoyo en esta hermosa experiencia de vida.

Y por supuesto a mi querida Universidad de Oriente Extensión Cantaura (UDO) y a todos los profesores que me permitieron concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Gracias totales.

Guzmán, Junior

AGRADECIMIENTO

Mis agradecimientos van dirigidos a todas aquellas personas que de una forma u otra contribuyeron a la realización de este trabajo de grado:

A mi hijo por hacerme madre, por darle sentido a mi vida, por ser la razón más fuerte y la motivación más grande de formarme como profesional, para así brindarle las mejores herramientas que contribuirán en su desarrollo personal en el transcurso de la vida.

A mis padres gracias por darme con mucho esfuerzo y dedicación todas las herramientas necesarias para ser quien soy, por haberme apoyado y luchado conmigo, por haber llorado juntos, por sus consejos y también por sus regaños, por esa educación y ese amor por sobre todas las cosas, simplemente gracias por ser mis guías y darme mi existir.

A mi hermana muchas gracias por ser mi mejor amiga, por esos días de juegos y peleas juntas, por enseñarme a compartir y dar sin intención de recibir algo a cambio, por ser la hermana mayor muchas veces cuando en realidad debería ser lo contrario, por perdonarme cosas que yo jamás perdonaría, por ser fiel y leal siempre a pesar de todo.

A mi esposo por ser mi compañero, porque junto a él conocí el privilegio de ser madre, por esas clases de matemáticas a media noche, por creer en mí.

A mis suegros mis infinitas gracias, por ser mis segundos padres, por abrirme las puertas de su hogar y de sus vidas, por compartir conmigo cada momento en mi

aprendizaje como madre, por sus regaños y su generosidad incondicional, por haberme tratado como una hija más.

A mis amigos Drusianys Urosa y Anderson Vizcaíno que a pesar de no haber estudiado conmigo en la misma universidad siempre me prestaron su apoyo en la distancia, por ser mis confidentes, por hacerme reír a carcajadas, vivimos momentos duros, pero seguimos juntos, gracias por ser parte de mi vida. También a Daviela Cabrera por brindarme su casa, comer en su mesa, por ser mi bastón en aquellos momentos que deje de creer en mí, por ser mi amiga y compañera de estudios y hacerme parte de su familia.

A mi amigo Junior Guzmán que me permitió hacer este trabajo con él y finalizar esta meta juntos, le agradezco haber confiado en mí. Igualmente le agradezco a Odalys Moreno, amiga y compañera de clases las veces que me aconsejó con respecto a la difícil labor de ser madre y estudiante que a la vez me tocó ser, y a José Manuel Hernández con el cual me tocó estudiar y aprender exámenes de la universidad juntos, y con quien compartí risas y de alguna u otra forma hizo este proceso más fácil.

A mis profesores y tutor de trabajo de grado por su contribución y colaboración para conmigo en este largo camino estudiantil, gracias por su paciencia, consejos y perseverancia.

Y, por último, pero no menos importante a Dios, por darme la vida, la salud, la familia, los amigos, el mañana, la fuerza y el amor hacia a mí.

Gutiérrez, Saraith

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



**EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
INTERNO APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR
EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA
FERRETERÍA MATERIALES FORT, C.A.,
UBICADA EN CANTAURA,
EDO ANZOÁTEGUL.**

Tutor Académico:
Lcdo. Tenías Amilkar

Realizado por:
Br. Guzmán., Junior.
Br. Gutiérrez., Saraith.
Cantaura, Noviembre de 2019.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Evaluación de los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A, ubicada en Cantaura, Edo. Anzoátegui, contó con un objetivo general destinado a evaluar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento contable de la empresa Ferretería Materiales Fort, C.A., se definieron tres (3) objetivos específicos empleados a: Describir los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar. Identificar las principales dificultades que está presentando la Ferretería Materiales Fort, C.A., en cuanto al control interno aplicado a las cuentas por cobrar y proponer estrategias para reestructurar e impulsar los procedimientos de control Interno aplicados a las cuentas por cobrar. El aspecto metodológico estuvo constituido por una investigación descriptiva, acompañada de un diseño de campo con lineamientos documentales, la población fue compuesta por cuatro (4) trabajadores que laboran en los diversos departamentos que integran el área administrativa. Para la recolección de datos se emplearon técnicas como: Encuesta, observación directa y diagrama de flujo y como instrumentos de recolección de datos: cuestionario, libreta de apuntes y cámara fotográfica. Permitiendo concluir que la organización presenta una seria problemática en cuanto al control de las cuentas por cobrar, con procedimientos desactualizados, líneas de mando inadecuadas, políticas contables no apropiadas, funciones no definidas claramente, lo que está generando una pérdida significativa de recursos financieros, que pueden ocasionar el colapso de la empresa y el debilitamiento de la estructura organizativa, comprometiendo así, su existencia para los próximos años.

Palabras Claves: Procedimientos, Cuentas por Cobrar, Crédito, Cobranza.

ÍNDICE GENERAL

UNIVERSIDAD DE ORIENTE	I
RESOLUCIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
ÍNDICE DE TABLAS	xviii
INTRODUCCIÓN	xix
CAPÍTULO I.....	22
EL PROBLEMA.....	22
1.1. Planteamiento del problema	22
1.2. Objetivos de la investigación.....	25
1.2.1. Objetivo general.....	25
1.2.2. Objetivos específicos	25
1.3. Justificación e importancia de la investigación	26
1.4. Sistema de variables	27
1.4.1. Definición conceptual	27
1.4.2. Definición operacional	29
CAPÍTULO II.....	30

MARCO TEÓRICO	30
2.1. Antecedentes de la investigación	30
2.2. Bases Teóricas	34
2.2.1. Control interno	34
2.2.1.1. Objetivo del control interno	35
2.2.1.2. Tipos de control interno	35
2.2.1.3. Sistemas de control interno	36
2.2.1.4. Componentes del control interno	37
2.2.2. Activos	39
2.2.2.1. Activos corrientes	40
2.2.3. Cuentas por cobrar	40
2.2.3.1. Cuentas por cobrar y control interno	41
2.2.4. Ventas a crédito	41
2.2.5. Políticas de crédito	41
2.2.6. Contabilidad	42
2.2.6.1. Registro contable	43
2.2.6.2. Procedimientos contables	43
2.2.6.3. Asientos contables	43
2.2.7. Manual de procedimientos	43
2.3. Bases legales	44
2.3.1. Norma Internacional de Auditoría (NIA N° 06).	
Evaluación de Riesgo y Control Interno	44

2.3.2. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (CRBV). Gaceta Oficial Extraordinaria, N° 5.908, en fecha 19 de febrero de (2009).....	45
2.3.3. Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela (CC). Gaceta Oficial Extraordinaria N. ° 475 del 21 de Diciembre de 1955	46
CAPÍTULO III	49
MARCO METODOLÓGICO	49
3.1. Tipo de investigación	49
3.2. Diseño de la investigación.....	50
3.2.1. Diseño de campo.....	50
3.2.2. Diseño documental.....	51
3.3. Población y muestra	51
3.3.1. Población.....	51
3.3.2. Muestra.....	52
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
3.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	52
3.4.1.1. Observación directa.....	52
3.4.1.2. Encuesta.....	53
3.4.1.3. Revisión documental.....	53
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos	54
3.4.2.1. Guía de observación.....	54
3.4.2.2. Cuestionario	54

3.4.2.3. Pendrive, Internet, Computadora, Impresora, Fichas y Textos	
54	
3.5. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	55
3.5.1. Estadística descriptiva.....	55
3.5.2. Diagrama de flujo	55
CAPÍTULO IV	56
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	56
4.1. Aspectos generales de la empresa	56
4.1.1. Breve reseña histórica de la organización	56
4.1.2. Ubicación geografía	56
4.1.3 Misión de la organización	57
4.1.4 Visión de la organización	57
4.1.5 Estructura organizativa.....	57
4.2 Presentación de los Resultados	58
4.2.1. Describir los procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar en el Departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.....	58
4.2.2. Identificar las principales dificultades que está presentando la Ferretería Materiales Fort, C.A., en cuanto al Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar.....	62
4.2.3. Proponer estrategias para reestructurar e impulsar los procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar en el departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.	73
CAPÍTULO V	75

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1. Conclusiones	75
5.2. Recomendaciones.....	76
BIBLIOGRAFÍA.....	77
HOJAS	DE
METADATOS.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 1.</i> Estructura Organizativa	57
<i>Figura N° 2.</i> Flujograma de procedimientos	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico N° 1.</i> Políticas para el otorgamiento de créditos	62
<i>Gráfico N° 2.</i> Verificación de datos financieros.....	63
<i>Gráfico N° 3.</i> Lapsos de tiempo para el cobro.....	64
<i>Gráfico N° 4.</i> Segregación de funciones	65
<i>Gráfico N° 5.</i> Situación morosa de los clientes	66
<i>Gráfico N° 6.</i> Control de pagos	67
<i>Gráfico N° 7.</i> Identificador y contabilizador de cheques	68
<i>Gráfico N° 8.</i> Análisis de saldo	69
<i>Gráfico N° 9.</i> Bases apropiadas para el control.....	70
<i>Gráfico N° 10.</i> Desviaciones de las políticas contables	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Conceptualización de las variables	28
Tabla N° 2. Operacionalización de las variables	29
Tabla N° 3. Personal	51
Tabla N° 4. Descripción del procedimiento	60
Tabla N° 5. Políticas para el otorgamiento de créditos	62
Tabla N° 6. Verificación de datos financieros	63
Tabla N° 7. Lapsos de tiempo para el cobro.....	64
Tabla N° 8. Segregación de funciones	65
Tabla N° 9. Situación morosa de los clientes	66
Tabla N° 10. Control de pagos.....	67
Tabla N° 11. Identificador y contabilizador de cheques	68
Tabla N° 12. Bases apropiadas para el control	70
Tabla N° 13. Desviaciones de las políticas contables	71
Tabla N° 14. Resumen de dificultades	72

INTRODUCCIÓN

Desde el punto de vista organizacional el control interno representa uno de los elementos fundamentales para el resguardo y verificación de los procedimientos aplicados en los procesos productivos, acción que lo convierte en uno de los factores determinantes para el logro de las metas organizacionales y el resguardo de los activos, gracias a que brinda una seguridad razonable y una información financiera confiable, auditable y oportuna.

No obstante, en cualquier organización industrial o comercial las cuentas por cobrar representan instrumentos importantes para el crecimiento y expansión de las ventas, estas se originan por las diferentes perspectivas gerenciales identificadas con políticas o lineamientos administrativos de créditos, impulsados con la intención de aumentar la cartera de clientes y subsistir en los diferentes ambientes cambiantes de la economía mundial.

En este sentido, las cuentas por cobrar en vista de la importancia que representan para las organizaciones deben de estar resguardadas y monitoreadas de manera constante a través de políticas de supervisión, mediante el establecimiento de procedimientos administrativos y contables para evitar pérdidas irremediables a las empresas que puedan afectar su estabilidad financiera. En Venezuela los constantes cambios en las políticas macroeconómicas han impulsado el desabastecimiento de productos esenciales para la población, comprometiendo la existencia de las entidades, situación que ha originado el cierre de un centenar de estas lo que ha desvirtuado la oferta y demanda de productos y servicios, originando una variación inclemente en los precios, lo que en términos generales y desde el punto de vista económico se conoce como; hiperinflación.

En vista de esta coyuntura y tomando en cuenta las condiciones de las cuentas por cobrar como “Activo Corriente”, las organizaciones deben de estar atentas ante cualquier situación y resguardarlas al máximo a través de controles eficientes con mecanismos rotativos rápidos para así evitar la desvalorización de estos recursos. La eficacia en los controles debe de estar apoyados en sistemas manuales, normas y procedimientos contables.

Por consiguiente, surgió la necesidad de realizar una investigación que permita evaluar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento contable de la empresa; Ferretería Materiales Fort, C.A., ubicada en Cantaura, Estado Anzoátegui, con la finalidad de constatar la circunstancia actual de dichos procedimientos e identificar las principales debilidades que están presentando.

Según lo planteado en los párrafos anteriores la presente investigación quedó estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I (El problema). Se presenta la descripción del problema, los objetivos de la investigación tanto general, como específicos, la justificación e importancia y su sistema de variables.

Capítulo II (Marco teórico). Expone los antecedentes de la investigación, las definiciones relacionadas con el tema y demás componentes analíticos referenciales como bases legales.

Capítulo III (Marco metodológico). Se manifiesta la metodología empleada durante la investigación entre las cuales se encuentran, tipo y diseño de la investigación, técnicas e instrumentos para la recolección y el análisis de los datos, población y muestra.

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

Capítulo V (Conclusiones y recomendaciones). Comprende las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegaron una vez analizados e interpretados los resultados de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La ciencia contable mostró desde sus inicios en el mundo antiguo la constante necesidad de ejercer un control sobre los bienes que poseían los hombres de esas épocas, estos controles a su vez se apoyaron en los diferentes elementos existentes en ese medio para el registro y supervisión de las actividades, sus estructuras eran vagas y carecían de lineamientos firmes que garantizaran su estabilidad y credibilidad en la información proporcionada. Con el paso de los años los distintos cambios organizacionales dieron nacimiento al control interno como instrumento de supervisión y verificación de los diferentes procesos administrativos que se desarrollan en las organizaciones, buscando la protección de los activos y recursos financieros.

Los controles internos representan lineamientos de verificación y supervisión de los procedimientos administrativos aplicados en las empresas, se apoyan en los avances tecnológicos y diferentes manuales y normas, en su mayoría los entes y gremios de profesionales de las ciencias económicas dictaminan normas generales para establecer concordancia con los pasos que aplica cada organización para el resguardo de sus activos y expresar una similitud en la información obtenida. Por lo tanto, las cuentas por cobrar como activos corrientes de las organizaciones están en la necesidad de contar con lineamientos para su resguardo, siendo estas, instrumentos indispensables en las políticas administrativas de las empresas, un buen control interno busca proteger la información contable y garantizar su credibilidad.

Ahora bien, en Latinoamérica los diferentes cambios gubernamentales y la poca fluidez de las políticas macroeconómicas dieron origen a importantes crisis sociales que marcaron un antes y un después en la política regional. Los principales factores que impulsaron estas situaciones fueron los procesos burocráticos, la corrupción y las malas políticas económicas carentes de sistemas de procedimientos contables destinados a la verificación de la información derivada de los procesos administrativos aplicados por los Estados.

Venezuela no escapó a esta situación y para finales del siglo XX, se vio sumergida en una de las crisis sociales más importantes de su historia, la dependencia absoluta de la exportación del petróleo y la mala administración de los recursos fueron los factores detonantes que impulsaron esta acción. En la actualidad la historia tiende a repetirse, los constantes cambios económicos impulsados en los últimos 20 años por el gobierno nacional han colocado a la nación al borde de un colapso financiero con una de las inflaciones más altas en la historia moderna de la humanidad. En este sentido, las empresas hoy en día se ven en la tarea de administrar de una forma más efectiva sus recursos financieros, con la misión de poder cumplir con las diferentes disposiciones establecidas por el ejecutivo nacional; control fiscal, control de precios, control cambiario entre otros.

Para cumplir con lo expuesto en los párrafos anteriores, las empresas tienen que hacer un esfuerzo exhaustivo en cuanto al manejo de sus recursos financieros, principales elementos afectados en el proceso hiperinflacionario ya que en un abrir y cerrar de ojos los precios pueden variar significativamente, en este sentido, es importante señalar que un buen control interno aplicado a las cuentas por cobrar permite a las organizaciones hacerle frente a estas circunstancias y subsistir en este incómodo ambiente económico.

Por consiguiente, la empresa Materiales Fort, C.A., ubicada en la ciudad de Cantaura, Estado Anzoátegui, según lo señalado hasta ahora al igual que diversas entidades a nivel nacional, está presentando una serie de dificultades desde el punto de vista financiero por no poseer un control adecuado y oportuno de las cuentas por cobrar, en vista de que sus políticas y procedimientos de control interno en esta rama se encuentran desactualizados con altos márgenes rotativos lo que dificulta la recuperación del dinero a crédito otorgado a los clientes, además de que muchos de sus lineamientos (supervisión y monitoreo de los clientes, actualización de datos, provisiones para cuentas incobrables, entre otros) no se cumplen impidiendo un resguardo oportuno sobre este activo tan importante para la organización, generando pérdidas de dinero y reduciendo el nivel operativo de la misma.

En concordancia con lo expuesto, se plantea la necesidad de realizar un análisis de los diferentes procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la organización Materiales Fort, C.A., con el propósito de constatar cuál es su situación actual, como se está viendo afectada por la constante variación de los precios, y la devaluación del Bolívar y qué efectos pueden estar causando desde el punto de vista financiero al no contar con políticas adaptadas a la actualidad de la economía, para la verificación y resguardo de las cuentas por cobrar.

Para una mejor comprensión de la investigación se definen las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son los procedimientos aplicados para el control interno de las cuentas por cobrar en el departamento contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.?

2. ¿Cuáles son las principales dificultades que está presentando la Ferretería Materiales Fort, C.A., en cuanto al control interno aplicado a las cuentas por cobrar?
3. ¿Qué estrategias se pueden sugerir para reestructurar e impulsar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Evaluar los Procedimientos de Control Interno Aplicados a las Cuentas por Cobrar en el Departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A., ubicada en Cantaura, Edo. Anzoátegui.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Describir los procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar en el Departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.
2. Identificar las principales dificultades que está presentando la Ferretería Materiales Fort, C.A., en cuanto al Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar.
3. Proponer estrategias para reestructurar e impulsar los procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar en el departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

En todas las organizaciones empresariales es fundamental contar con sistemas de control interno, con la intención de reforzar la credibilidad de las operaciones y resguardar los activos, cabe destacar, que las cuentas por cobrar representan uno de los activos más importantes para el crecimiento financiero de las empresas el cual se genera con el intercambio de mercancía por una forma de pago que se realiza a futuro. En consecuencia, la situación económica actual de Venezuela obliga a las entidades a emplear el circulante de una forma mucho más rápida, gracias a la constante pérdida de su valor.

En este sentido, se planteó la necesidad de realizar el presente estudio con la intención de evaluar y reforzar los procedimientos de control, aplicados a las cuentas por cobrar de la Ferretería Materiales Fort, C.A., debido a que la organización está registrando pérdidas constantes de recursos financieros, y dada la importancia de estas para el crecimiento de la empresa y su subsistencia en este ambiente económico hiperinflacionario, es necesario realizar evaluaciones constantes que permitan verificar si se están cumpliendo con las pautas y políticas definidas.

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

1.4. Sistema de variables

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

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

1.4.1. Definición conceptual

De acuerdo con el autor **Arias, F. (2016)**, la definición conceptual 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 es la descomposición a través de la cual es definida la variable con la intención de evitar desviaciones y ambigüedades en el proceso investigativo. De otra forma la definición conceptual descompone la variable señalando los diversos aspectos que la configuran e impulsando al investigador a realizar los estudios más relevantes.

Tabla N° 1. Conceptualización de las variables

Objetivo General: Evaluar los Procedimientos de Control Interno Aplicados a las Cuentas por Cobrar en el Departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A., Ubicada en Cantaura, Edo Anzoátegui.			
Objetivos Específicos.	Variable.	Definición Conceptual.	Fuentes.
Describir los procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar en el Departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.	Procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar en el Departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.	Según Melinkoff, R. (2006) , “los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores” (p.129).	Bibliográfica.
Identificar las principales dificultades que está presentando la Ferretería Materiales Fort, C.A., en cuanto al Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar.	Dificultades que está presentando la Ferretería Materiales Fort, C.A., en cuanto al Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar.	De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE), las dificultades representan “contrariedad que impide conseguir ejecutar o entender algo bien y pronto.”	Bibliográfica.
Proponer estrategias para reestructurar e impulsar los procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar en el departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.	Estrategias para reestructurar e impulsar los procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar en el departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.	Para el autor Porter, M. (1998) , las estrategias son “un arte o la habilidad de dirigir por un buen camino los elementos que conforman una operación”. (p.44).	Bibliográfica.

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

1.4.2. Definición operacional

Para el autor **Arias, F. (2016)**, la definición operacional consiste en “establece los indicadores para cada dimensión, así como los instrumentos, y procedimientos de medición” (p.63).

De acuerdo a lo definido por el autor la definición operacional se encarga de señalar los indicadores a consultar para darle respuesta a la variable, además de los instrumentos, y la delimitación de los espacios donde se realiza la búsqueda de la información.

Tabla N° 2. Operacionalización de las variables

Objetivo General: Evaluar los Procedimientos de Control Interno Aplicados a las Cuentas por Cobrar en el Departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A., Ubicada en Cantaura, Edo Anzoátegui.		
Variabes.	Dimensión.	Indicador.
Procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar en el Departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.	Administrativo. Contable.	Documentos. Registros.
Dificultades que está presentando la Ferretería Materiales Fort, C.A., en cuanto al Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar.	Administrativo. Contable.	Leyes. Normas. Manuales.
Estrategias para reestructurar e impulsar los procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar en el departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.	Administrativo. Contable.	Manuales. Ejecución. Registros.

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

De acuerdo con el autor **Arias, F (2006)**, “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. (p.106). A continuación, se presentan los antecedentes que dieron soporte teórico práctico al presente proceso investigativo.

Dicuru, Linares y Villegas (2016), presentaron su trabajo de grado titulado **“Propuesta de procedimientos de Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.”** para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, ante la Universidad de Carabobo, su objetivo principal fue proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de crédito y cobranza. La metodología estuvo compuesta por un diseño de investigación no experimental de campo, encajada en un tipo descriptiva. Se aplicó un instrumento como el cuestionario, constituido por alternativas de respuestas dicotómicas. Se concluyó que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes, lo que ha permitido el colapso que actualmente vive la empresa en este tema.

La investigación definida en las líneas anteriores refleja la carencia de procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar de la organización Naturalflores, C.A., y las principales consecuencias que esto genera en la administración de los recursos financieros, demostrando que una falta de control adecuado sobre estos recursos en una entidad a lo largo tiempo puede llevarla a cerrar sus puertas, ya que generara un colapso significativo. Por consiguiente, se tomó como antecedente gracias a la similitud que esta guarda con la investigación planteada, permitiendo evaluar estrategias necesarias para corregir la problemática descrita en la Ferretería Materiales Fort, C.A.

Ortiz y Yurme (2015), presentaron un trabajo de grado ante la Universidad de Oriente (UDO), titulado **“Análisis de los Procedimientos Contables aplicables a las Cuentas por Cobrar en el Consorcio Otepigreystar, C.A.”** para optar por el Título de Licenciados (a) en Contaduría Pública. El objetivo general fue Analizar los procedimientos contables aplicables a las Cuentas por Cobrar en el Consorcio Otepigreystar, C.A., la metodología empleada fue un diseño de investigación de campo apoyados en los análisis documentales, sus técnicas e instrumentos fueron la observación directa y la entrevista, concluyendo que el control interno de las cuentas por cobrar no es el más eficiente, ya que existen algunas irregularidades y deficiencia en el registro de las transacciones, donde se recomienda cumplir con las políticas pautas y lineamientos establecidos por la empresa, concientizando al personal sobre la importancia de seguir las políticas de créditos, dictaminadas en la organización.

La investigación citada refleja la importancia de cumplir adecuadamente con las normas y políticas contables definidas en los manuales de procedimientos de las organizaciones, ya que éstas han sido establecidas de acuerdo a sus necesidades y por consiguiente cumplen especificaciones que coadyuvarán con un adecuado manejo de los recursos financieros, o cualquier aspecto administrativo. En este sentido, en virtud de la investigación realizada en la empresa Ferretería Materiales Fort, C.A., resultó

apropiado contar con los señalamientos aquí descritos porque permitieron comprender a mayor profundidad la relevancia del control interno, y la ejecución apropiada de este, en las organizaciones para obtener los resultados planeados. Como principal factor se muestra la falta de capacitación y compromiso de los trabajadores a la hora de ejercer sus funciones de acuerdo a los procedimientos administrativos y contables.

Goyo y Oliveros. (2014), presentaron un trabajo especial de grado titulado **“Lineamientos de control en las Cuentas por Cobrar de la empresa Dimo, C.A.”** para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, ante la Universidad de Carabobo, su objetivo principal fue proponer lineamientos de control para el departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Dimo, C.A, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, debido a que propone una solución viable a un problema práctico se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada con un cuestionario elaborado por quince (15) ítems con respuestas dicotómicas (Escala sí - no), como conclusión señalan que aunque se han definido políticas para el otorgamiento de créditos, y todo el personal tiene conocimiento de las mismas, éstas no son cumplidas cabalmente en el departamento, lo que disminuye la calidad y eficiencia de los procesos que en éste se llevan, debido a que no lleva un estricto control de los documentos y condiciones del cliente para el otorgamiento de créditos, adicional a esto no se realizan análisis de vencimiento y aún en condiciones de clientes morosos reciben los créditos a riesgo de cuentas incobrables.

El cumplimiento de las políticas contables y administrativas definidas por las entidades para el otorgamiento de créditos son elementales para la recuperación de los ingresos y la captación de nuevos clientes, en especial en economías con altos índices inflacionarios, por ende, la presente investigación muestra como en la entidad

Dimo, C.A., los lineamientos internos que apalancan las políticas crediticias no son aplicados adecuadamente en los procedimientos contables, incumpliendo con la revisión de documentos y condiciones de la empresa. En síntesis, a pesar de contar con políticas contables para el otorgamiento de créditos, la aplicación inapropiada perjudica la organización. En la Ferretería Materiales Fort, C.A., se deben de tomar en cuenta todos estos aspectos para no cometer los mismos errores, o en su defecto corregirlos.

Perdomo (2014), presentó su trabajo de grado titulado “**Sistemas de control interno para las Cuentas por Cobrar de la empresa Laminas Perfiles del Centro, C.A.**,” en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. El cual tuvo como objetivo general; Diseñar un sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la organización. La metodología utilizada fue una investigación de tipo descriptiva, con un diseño de campo, documental, entre las técnicas de recolección de datos utilizó la observación directa y una encuesta. La investigación concluyó que las irregularidades presentadas en la empresa Laminas Perfiles del Centro, C.A., reside en la falla de comunicación entre los departamentos relacionados con el departamento de ventas, la desactualización de los manuales de procedimientos y la vulnerabilidad de la información contable de índole estratégico.

La comunicación en las organizaciones es uno de los elementos más importantes a tener en cuenta para el buen funcionamiento y operatividad de los sistemas de control interno, en este sentido, la investigación realizada en la empresa Laminas Perfiles del Centro, C.A., demuestra la vulnerabilidad de los sistemas cuando estos no se encuentran interconectados y ajustados a un método de información y comunicación oportuno, o cuando los pasos no son cumplidos por los trabajadores. En consecuencia, las definiciones, señalamientos y análisis descritos en esta investigación permitieron profundizar el estudio aplicado en la entidad Ferretería

Materiales Fort, C.A., comparando los datos obtenidos con; la sensibilidad, accesibilidad y funcionamiento del sistema o pasos que actualmente se aplican en la entidad, para así medir la intensidad del problema y estructurar lineamientos acordes para una solución adecuada.

2.2. Bases Teóricas

De acuerdo con el autor **Behar, D. (2008)**, “se presentan en este caso las directrices teóricas que guían el estudio, describiendo claramente el panorama global (completo) de escuelas o teorías que abordan el tema y las principales evidencias teóricas, empíricas existentes en la literatura nacional e internacional” (p.32).

2.2.1. Control interno

De acuerdo con el autor **Estupiñan, R. (2006)**, el control interno:

Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (p.35).

El control interno es la herramienta de supervisión a través de la cual las organizaciones pueden verificar que se cumplan con las pautas y los procedimientos señalados para alcanzar los objetivos y metas deseadas. El control interno debe estar supervisado por un personal independiente de las funciones administrativas y productivas de la organización con la misión de evitar desviaciones de los planes, omisión de información, para así asegurarse que estos se cumplan a cabalidad sin perder ni desviar ningún tipo de datos.

2.2.1.1. Objetivo del control interno

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

2.2.1.2. Tipos de control interno

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

*** Control interno administrativo**

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

- a) Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- b) Coordinar sus funciones.
- c) Asegurarse de que se estén logrando los objetivos establecidos.
- d) Mantener una ejecución eficiente.
- e) Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

Para verificar el logro de los objetivos la administración establece:

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

*** Control interno contable**

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

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

2.2.1.3. Sistemas de control interno

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

Los sistemas de control son estructuras compuestas por una serie de procesos que buscan captar información de los diferentes procedimientos administrativos y

contables que se emplean en la organización, con la intención de supervisar el funcionamiento de las diversas áreas, evitar desviaciones y detectar debilidades.

2.2.1.4. Componentes del control interno

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

*** Ambiente de control**

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

En el ambiente de control:

- a) Se estructuran las actividades del negocio;
- b) Se asigna autoridad y responsabilidad;
- c) Se organiza y desarrolla la gente;
- d) Se comparten y comunican los valores y creencias;
- e) El personal toma consciencia de la importancia del control.

*** Evaluación de riesgo**

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

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

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

*** Actividades de control**

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

*** Sistemas de información y comunicación**

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

a) Controles generales

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

b) Controles de aplicación

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

2.2.2. Activos

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

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

2.2.2.1. Activos corrientes

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

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

2.2.3. Cuentas por cobrar

El autor **Brito, J. (2001)**, establece que la cuenta:

Podría definirse como el medio o instrumento contable a través del cual son registradas las operaciones de acuerdo con su naturaleza, y donde se refleja el movimiento de todo lo que recibió y todo lo que entrego en la organización (p.9).

Las cuentas por cobrar como bien se definen son las ventas a crédito que están pendientes de cobro, generalmente éstas se entregan a diversos lapsos de tiempo, los cuales pueden ser treinta (30) días sesenta (60) días o noventa (90) días. Cabe resaltar que las cuentas por cobrar son indispensables instrumentos financieros de gran provecho para las organizaciones para captar clientes y ampliar su mercado.

2.2.3.1. Cuentas por cobrar y control interno

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

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

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

2.2.4. Ventas a crédito

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

2.2.5. Políticas de crédito

Para los autores **James, C. y Wachowicz, J. (2002)**, las políticas de crédito y cobranza son:

Los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de una empresa. Los directivos pueden variar el nivel de cuentas por cobrar y mantener el equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo. Reducir los estándares de crédito puede estimular la demanda, lo que, a su vez, debe traducirse en mayores ventas y utilidades. No obstante, implica un costo mantener las cuentas adicionales por cobrar, además de un riesgo mayor de pérdidas por cuentas incobrables (p.254).

Las políticas de créditos son los lineamientos definidos por la alta gerencia de la organización para el otorgamiento de créditos a clientes potenciales con la intención de ampliar el mercado o mantener el dominio sobre la clientela, previa evaluación del riesgo, y tomando en cuenta todos los aspectos elementales que componen el ambiente (morosidad, cantidad de mercancía, formas de pago).

2.2.6. Contabilidad

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

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

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

2.2.6.1. Registro contable

Según el autor **Catácora, F. (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, con indicadores de los detalles esenciales que pueden necesitarse como consulta posterior” (p.213).

2.2.6.2. Procedimientos contables

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

2.2.6.3. Asientos contables

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

2.2.7. Manual de procedimientos

Para el autor **Martínez, F. (2009)**, los manuales de procedimientos “constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización” (p.56).

2.3. Bases legales

Las bases legales representan las directrices y lineamientos dictaminados por las Normas y Leyes Nacionales e Internacionales en las cuales se apoyaron los investigadores para establecer las posibles soluciones al problema sin alterar y sobrepasar lo dispuesto en estas.

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

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

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

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

- * **Riesgo inherente:** Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia

relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo.

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

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

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

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

* **Artículo N° 112:**

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes,

por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

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

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

*** Artículo N° 1:**

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

*** Artículo N° 32:**

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

*** Artículo N° 34:**

En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas.

El presente código es una de las normas fundamentales que rigen las operaciones y registros contables y administrativos de una organización, y de personas naturales no comerciantes pero involucradas en actos de comercio. Por consiguiente, cada empresa sin importar su actividad, giro u oficio debe expresar una contabilidad fidedigna que contenga los libros señalados en esta norma, y cumpliendo los diferentes preceptos aquí definidos.

Dada las condiciones socioeconómicas de la nación y el proceso hiperinflacionario por el cual está pasando, algunas organizaciones se han dado a la tarea de estructurar o reestructurar políticas de control interno aplicas a los diferentes procedimientos administrativos y contables con la misión de resguardar al máximo sus activos y evitar descapitalizaciones que puedan ocasionar posibles cierre o cese de operaciones. En este sentido, el presente estudio haciendo énfasis en las leyes y normas citadas con anterioridad busca solventar a través de la innovación una serie de dificultades que está presentando la empresa; Ferretería Materiales Fort, C.A., con respecto al manejo y respectivo control de las cuentas por cobrar, de acuerdo con las

condiciones económicas de la nación y sin pasar por alto los lineamientos y políticas definidas tanto en la CRBV, CC, y Normas Internacionales en materia contable.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

De acuerdo con el autor **Arias, F. (2016)**, “una vez efectuada la operacionalización de las variables y definido los indicadores es hora de seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de datos correspondientes para verificar la hipótesis o responder las preguntas formuladas” (p.69).

En este sentido surge el marco metodológico, el cual define en primer lugar el tipo de la investigación, luego el diseño, la población, la muestra y las técnicas e instrumentos para el procesamiento y recolección de datos.

3.1. Tipo de investigación

Según el autor **Behar, D. (2008)**, señala que la investigación descriptiva “sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos” (p.25).

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

3.2. Diseño de la investigación

Según la autora **Balestrini, M. (2006)**, establece que el diseño de investigación se define como:

El plan global de la investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto técnicas de recolección de datos a utilizar, análisis previos y objetivos. El diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma (p.131).

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

3.2.1. Diseño de campo

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

El siguiente diseño permitió a los investigadores captar y recopilar la mayor cantidad de la información posible, gracias a que se hicieron varias visitas a la organización; Ferretería Materiales Fort, C.A., indagando directamente en el lugar donde acurren los hechos en el departamento contable, se emplearon técnicas como encuesta y observación directa, direccionadas por un cuestionario de fácil interpretación compuesto por diez (10) preguntas, herramientas que facilitaron la agrupación de los datos, obteniendo una información limpia y acorde con el estudio.

3.2.2. Diseño documental

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

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

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Según el autor **Sabino, C. (2007)**, describe a la población como “un conglomerado el cual es analizado y da origen a los datos de la investigación” (p.94).

Es decir, que la población a ser estudiada sobre un fenómeno particular, debe poseer características comunes para que los datos obtenidos de ella sean confiables. La población de análisis o estudio en esta investigación estuvo conformada por cuatro (4) personas.

Tabla N° 3. Personal

Trabajadores	N°	Total.
Contador.	(1)	
Administrador.	(1)	
Asistente Contable.	(1)	
Vendedor.	(1)	
		(4)

3.3.2. Muestra

En la presente investigación debido a que la población en su conjunto es finita, no se hizo necesario aplicar una técnica de muestreo, ya que se tuvo acceso a toda la población involucrada en el objeto de estudio.

Según lo define el autor **Arias, F. (2013)**, “Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra” (pag.83).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

Según lo define el autor **Behar, D. (2008)**, las técnicas de recolección de datos son “los medios que conducen a la verificación del problema planteado” (p.55).

Entre las técnicas de recolección de datos que se utilizaran en la presente investigación se encuentran las siguientes:

3.4.1.1. Observación directa

De acuerdo con el autor **Arias, F. (2003)**, expresa que la observación directa “consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p.67).

Esta modalidad de recolección de información dio a los investigadores la facilidad de percibir la realidad del objeto de estudio, observando el desarrollo de las

actividades en el departamento contable de la organización Ferretería Materiales Fort, C.A., mediante varias visitas, permitiendo entrar en contacto con la realidad de los hechos, sin alterar su estado.

3.4.1.2. Encuesta

Según lo planteado por el autor **Behar, D. (2008)**, la encuesta “parte de la premisa de que, si queremos conocer algo acerca del comportamiento de las personas, lo mejor es preguntárselo directamente a ellas” (p.63).

La encuesta fue la principal técnica de recolección de información seleccionada por los investigadores, se le aplicó a la muestra del estudio definida, y conto con un cuestionario de 10 preguntas de fácil interpretación.

3.4.1.3. Revisión documental

De acuerdo con **Luna, M. (2005)**, “comprende todas las actividades relacionadas con la búsqueda de información sobre un tema acotado previamente y sobre el cual se reúne y discute críticamente toda la información” (p.36)

La presente técnica permitió analizar e indagar en diferentes textos y publicaciones con la misión de seleccionar la mejor definición teórica que permitió reforzar el planteamiento del problema y comprender de forma más amplia y precisa los objetivos de la investigación.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Según lo expresa el **Arias, F. (2006)**, los instrumentos “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplos; fichas, grabadores, guías de entrevistas, entre otros” (p.45).

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

3.4.2.1. Guía de observación

En esta se apuntaron los aspectos considerados de mayor importancia para dar solución a la problemática planteada en la investigación.

3.4.2.2. Cuestionario

De acuerdo con el autor **Behar, D. (2008)**, “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida” (p.64).

El cuestionario presentado conto con 10 preguntas de fácil interpretación, las cuales fueron formuladas a la población objeto de estudio. Las preguntas estuvieron compuestas por series cerradas de respuestas (SI-NO-NO SABE).

3.4.2.3. Pendrive, Internet, Computadora, Impresora, Fichas y Textos

Fueron instrumentos de gran utilidad que se utilizaron para ir investigando, transcribiendo, guardando e imprimiendo todo lo referente al tema de estudio.

3.5. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos se empleó la estadística descriptiva de frecuencias absolutas y análisis porcentual con la cual se logró obtener de forma cuantitativa y cualitativa el análisis de los resultados obtenidos.

3.5.1. Estadística descriptiva

Tienen por objeto fundamental describir y analizar las características de un conjunto de datos, obteniéndose de esa manera conclusiones sobre las características de dicho conjunto y sobre las relaciones existentes con otras poblaciones, a fin de compararlas. No obstante puede no solo referirse a la observación de todos los elementos de una población (observación exhaustiva) sino también a la descripción de los elementos de una muestra (observación parcial).

La estadística descriptiva es la herramienta que se empleó para el procesamiento de los datos, permitiendo presentar la información de forma ordenada y coherente, facilitando la comprensión entre los diversos usuarios.

3.5.2. Diagrama de flujo

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

El flujograma como herramienta permitió describir los procedimientos empleados por la organización para el resguardo y verificación de los activos, mediante la esquematización, para una mejor comprensión de la información presentada.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Aspectos generales de la empresa

4.1.1. Breve reseña histórica de la organización

La Ferretería Materiales Fort, C.A., es una organización de carácter ferretero, dedicada a la venta y distribución de materiales y herramientas para la construcción, plomería y carpintería. Esta empresa inicio sus actividades en el año (2001), con un total de quince (15) trabajadores. En ese momento debido a la situación de la economía nacional y a las constantes regulaciones del Estado sólo venden productos de construcción no regulados, así como plomería y carpintería. Cuentan con ocho (8) trabajadores distribuidos cuatro (4), en el área productiva y cuatro (4) en el área contable.

4.1.2. Ubicación geografía



Fuente: Google Maps. (2019)

Ferretería Materiales Fort, se encuentra en la Avenida Bolívar diagonal a la calle Ayacucho colindando por la derecha con la Panadería “City Pan” y al frente de la Frutería y verduras “Santa Elena.”

4.1.3 Misión de la organización

La principal misión de esta organización es brindar una adecuada atención a la clientela, otorgándoles productos de calidad a precios accesibles y con las mejores facilidades de pago, además de un asesoramiento adecuado en las diversas áreas de trabajo con personal calificado, en toda la zona centro y sur del Estado Anzoátegui.

4.1.4 Visión de la organización

Buscar del reconocimiento a nivel regional y nacional de las líneas de productos que ofrece a sus clientes, teniendo siempre como norte satisfacer las expectativas de la clientela. Convirtiéndose en la organización referencia en cuanto a los precios, modalidades de pago y tiempo de entrega de los productos y servicios que ofrece.

4.1.5 Estructura organizativa

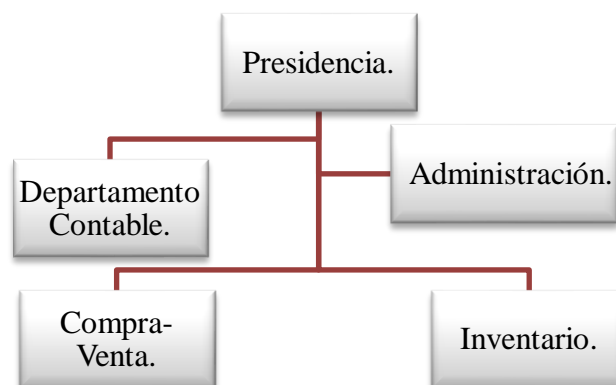


Figura N° 1. Estructura Organizativa. Fuente: La Organización (2019)

4.2 Presentación de los Resultados

4.2.1. Describir los procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar en el Departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.

Mediante la observación directa y con apoyo de la herramienta diagrama de flujo, se lograron identificar y describir los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento contable de la organización; Ferretería Materiales Fort, C.A., a continuación, se presentan los datos obtenidos durante la investigación.

Políticas de crédito y cobranza

La organización Ferretería Materiales Fort, C.A., establece las siguientes líneas y políticas para el otorgamiento de créditos y su respectiva cobranza a los trabajadores del departamento contable administrativo y su distinguida clientela:

- a. Los departamentos involucrados en el respectivo control de las cuentas por cobrar serán el departamento de contabilidad y el departamento de compra-venta.
- b. La organización definirá a un empleado como responsable del cobro de las facturas pendientes y el depósito de los respectivos cheques en las cuentas de la organización. Además, esta persona deberá emitir un resumen mensual de las facturas canceladas con sus respectivos soportes de pagos, y las facturas pendientes vencidas y próximas a vencerse.

- c. Se analizará la información crediticia la clientela con otras organizaciones (Informes de pagos o Referencias de pago), para constatar su capacidad y cumplimiento de pago.
- d. Los límites de tiempo para recuperar las cuentas por cobrar están comprendidos por un mínimo de 45 días y máximo de 90 días.
- e. Se le otorgará un descuento por pronto pago correspondiente al 10% de la venta general a las organizaciones que cancelen antes de los lapsos previstos en el contrato.
- f. Se sancionarán con la aprobación de futuros créditos a los clientes que no cancelen dentro de los plazos establecidos por la organización.
- g. Los pagos deben de realizarse con cheques a nombre de la organización, estos deben de ser entregados al personal encargado de la administración de las cuentas por cobrar.

Tabla N° 4. Descripción del procedimiento

Procedimientos.	Departamentos.
1. El cliente realiza la solicitud del crédito mediante escrito, suministrando cierta información requerida por la organización. 2. El vendedor revisa información y de cumplir con los requerimientos de la organización elabora factura y envía al departamento de contabilidad toda la información para su posterior análisis.	<p style="text-align: center;">Compra-Venta.</p>
3. El personal de departamento de contabilidad elabora o ubica expediente del cliente, realiza los respectivos análisis y presenta informe a administración.	<p style="text-align: center;">Departamento de Contabilidad.</p>
4. La administración presenta informe a presidencia. 5. Presidencia firma la solicitud de crédito, y se procede a enviar nuevamente al departamento de compra-venta para la entrega de mercancía.	<p style="text-align: center;">Administración. Presidencia.</p>
6. Se recibe la solicitud de aprobación, se procede al despacho de la mercancía, se le entrega factura al cliente y se le entrega copia del contrato con las condiciones de pago (Tiempo y Forma).	<p style="text-align: center;">Compra-Venta.</p>

Fuente: La Organización (2019)

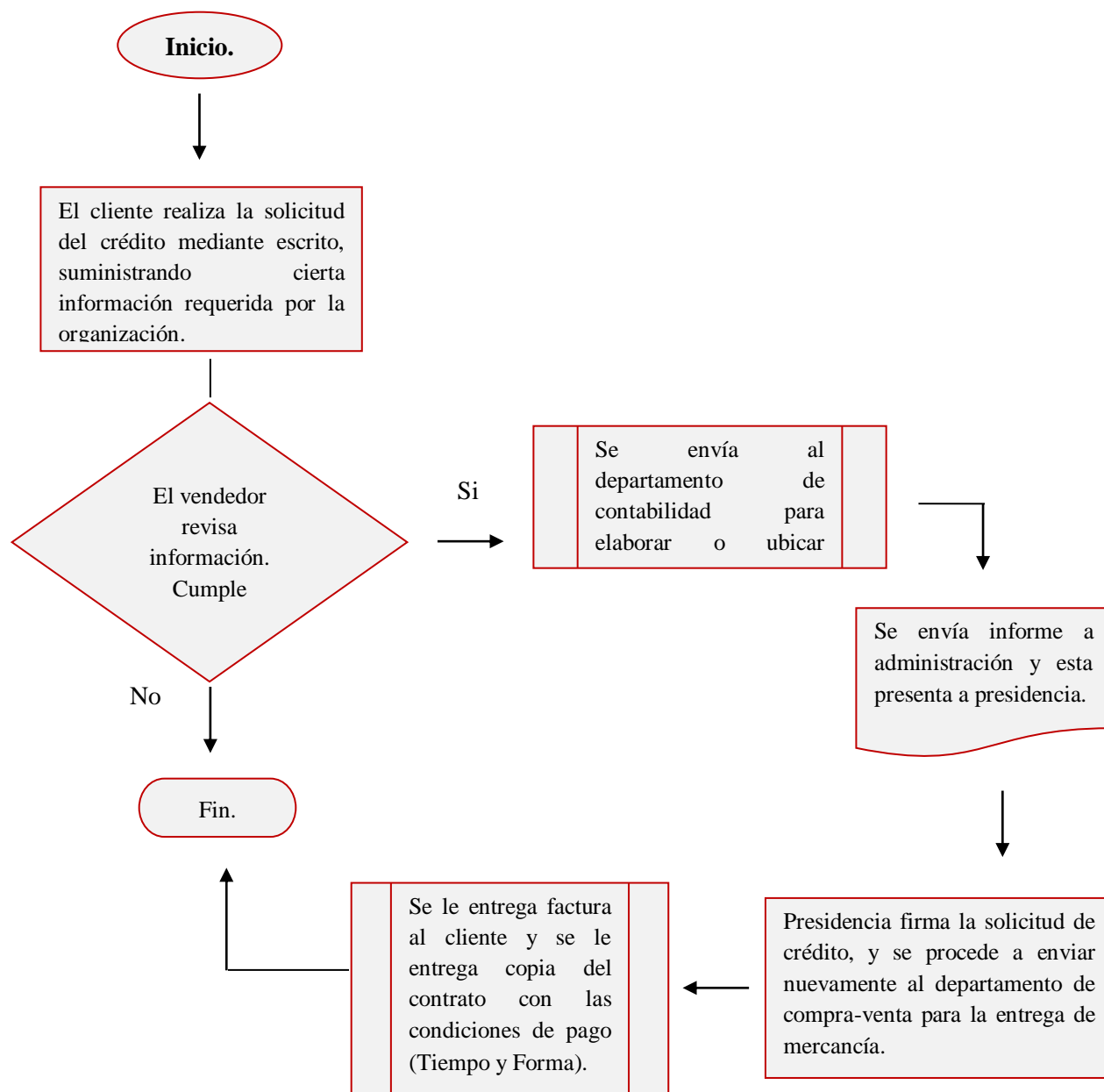


Figura N° 2. Flujograma de procedimientos. Fuente: La Organización (2019)

4.2.2. Identificar las principales dificultades que está presentando la Ferretería Materiales Fort, C.A., en cuanto al Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar.

Mediante la aplicación de una encuesta a la muestra de la investigación se logró identificar las principales dificultades que está presentando la organización con respecto al control de las cuentas por cobrar, a continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Tabla N° 5. Políticas para el otorgamiento de créditos

<i>Ítem N°1.</i> ¿La organización ha establecido políticas para el otorgamiento de créditos?		
Respuesta.	Resultado.	Frecuencia (%).
Si.	4	100%
No.	0	0%
No Sabe.	0	0%
Total.	4	100%

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

Ítem N 1. ¿La organización ha establecido políticas para el otorgamiento de créditos?

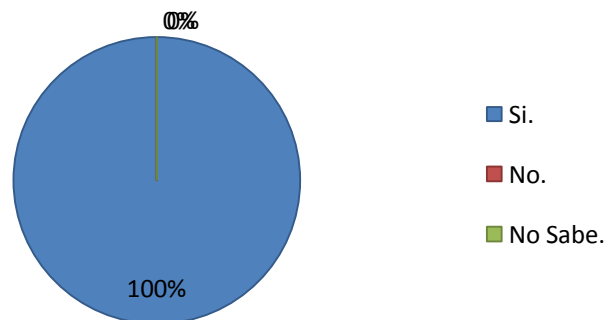


Gráfico N° 1. Políticas para el otorgamiento de créditos

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

- * **Análisis:** La información recolectada por los investigadores a través del presente ítem muestra claramente la tendencia en 100% que la organización si define y establece políticas de créditos, con la misión de impulsar su cartera de clientes y mantener mayor dominio sobre el mercado. Esta acción favorece los procedimientos contables administrativos de la entidad.

Tabla N° 6. Verificación de datos financieros

<i>Ítem N° 2. ¿Antes de otorgar los créditos solicitados por los clientes se verifica la autenticidad de los datos suministrados?</i>		
Respuesta.	Resultado.	Frecuencia (%).
Si.	0	0%
No.	3	75%
No Sabe.	1	25%
Total.	4	100%

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

Ítem N° 2. ¿Antes de otorgar los créditos solicitados por los clientes se verifica la autenticidad de los datos suministrados?

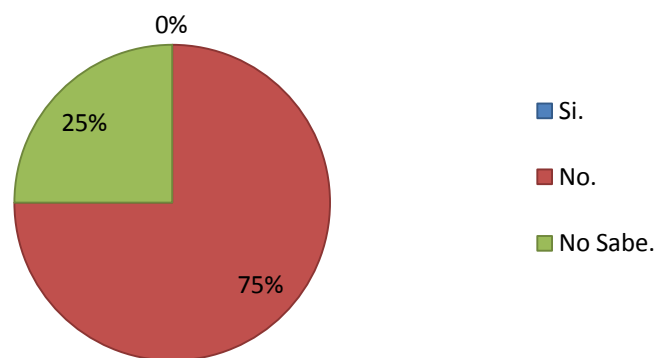


Gráfico N° 2. Verificación de datos financieros.

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

- * **Análisis:** De acuerdo a la información recolectada en el presente ítem el 75% de los encuestados manifestaron que no se verifican los datos proporcionados por los clientes para el otorgamiento del crédito, el resto comprendido por 25%, expreso desconocer la acción, situación que evidencia una clara violación a cualquier norma, política o lineamiento contable en materia de control interno para cuentas por cobrar.

Tabla N° 7. Lapsos de tiempo para el cobro

Ítem N° 3. ¿Los parámetros establecidos para el tiempo de cobranza son aplicados constantemente?		
Respuesta.	Resultado.	Frecuencia (%).
Si.	0	0%
No.	3	75%
No Sabe.	1	25%
Total.	4	100%

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

Ítem N° 3. ¿Los parámetros establecidos para el tiempo de cobranza son aplicados constantemente?

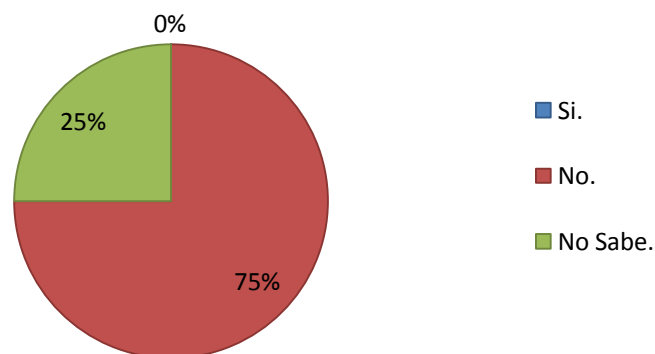


Gráfico N° 3. Lapsos de tiempo para el cobro

Fuente: Gutiérrez, S y Guzmán J. (2019)

- * **Análisis:** Según lo señalado por los trabajadores en un 75%, en la organización no se realiza un seguimiento al lapso de tiempo designados para las solicitudes de cobro de las facturas pendientes, el resto comprendido por un 25% expreso no tener conocimiento sobre la situación. Esta acción dificulta considerablemente la recuperación oportuna del dinero otorgado a través de créditos, perjudicando seriamente a la entidad.

Tabla N° 8. Segregación de funciones

Ítem N° 4. ¿Existe una adecuada segregación de funciones entre aprobación y registro de los créditos?		
Respuesta.	Resultado.	Frecuencia (%).
Si.	0	0%
No.	4	100%
No Sabe.	0	0%
Total.	4	100%

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

Ítem N° 4. ¿Existe una adecuada segregación de funciones entre aprobación y registro de los créditos?

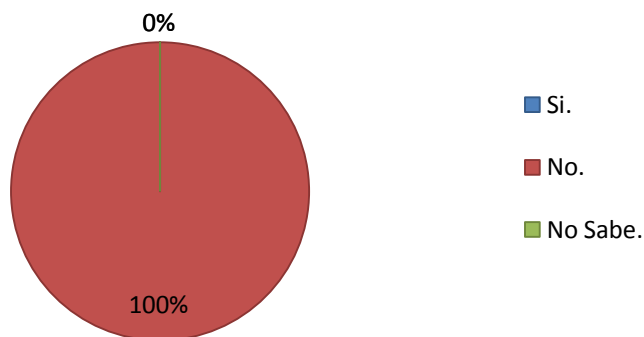


Gráfico N° 4. Segregación de funciones

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

- * **Análisis:** En un 100% los encuestados manifestaron que no existe una separación oportuna de las funciones para la aprobación y registro de los créditos, facilitando la malversación o algún tipo de fraude que pudiera estar cometándose a través de las cuentas por cobrar en la organización.

Tabla N° 9. Situación morosa de los clientes

<i>Ítem N° 5. ¿Se otorga crédito a clientes que hubieran incurrido en situación de mora?</i>		
Respuesta.	Resultado.	Frecuencia (%).
Si.	4	100%
No.	0	0%
No Sabe.	0	0%
Total.	4	100%

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

Ítem N° 5. ¿Se otorga crédito a clientes que hubieran incurrido en situación de mora?

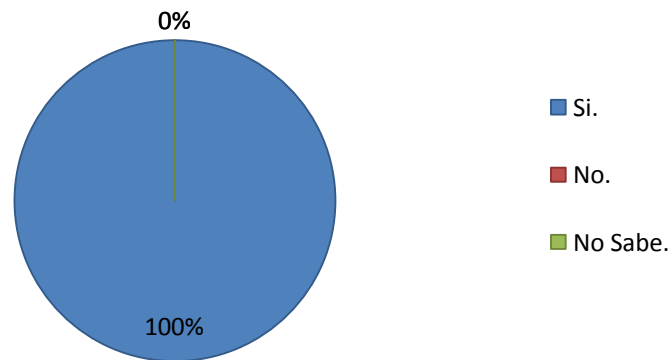


Gráfico N° 5. Situación morosa de los clientes

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

- * **Análisis:** De acuerdo a la información proporcionada por los encuestados a través de la presente ítem en un 100%, se manifestó que la organización sigue otorgando créditos a clientes que han incurrido en los lapsos de pago, esta situación se debe a la falta de supervisión y análisis apropiados para el otorgamiento de los respectivos créditos.

Tabla N° 10. Control de pagos

<i>Ítem N° 6. ¿Existe algún control para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizados por los clientes?</i>		
Respuesta.	Resultado.	Frecuencia (%).
Si.	4	100%
No.	0	0%
No Sabe.	0	0%
Total.	4	100%

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

Ítem N° 6. ¿Existe algún control para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizados por los clientes?

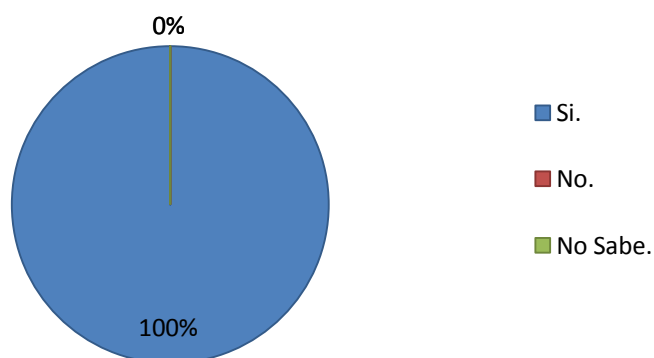


Gráfico N° 6. Control de pagos

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

- * **Análisis:** Según lo señalado por los encuestados en el presente ítem, en la organización si existen mecanismos para verificar los depósitos y transferencias en un 100%, acción resaltable entre las diversas fallas que está presentando en cuanto el manejo y verificación de las cuentas por cobrar.

Tabla N° 11. Identificador y contabilizador de cheques

<i>Ítem N° 7. ¿Existe algún control para identificar y contabilizar los cheques devueltos en la cobranza?</i>		
Respuesta.	Resultado.	Frecuencia (%).
Si.	4	100%
No.	0	0%
No Sabe.	0	0%
Total.	4	100%

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

Ítem N° 7. ¿Existe algún control para identificar y contabilizar los cheques devueltos en la cobranza?

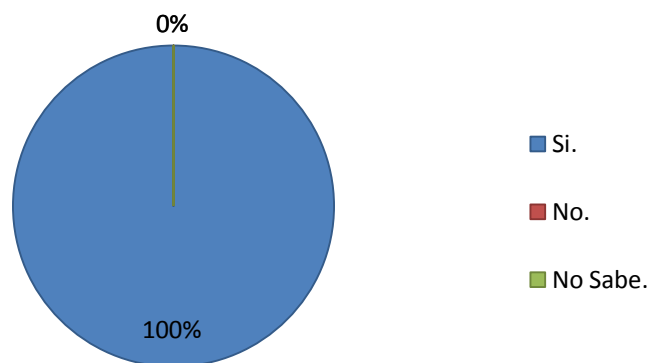


Gráfico N° 7. Identificador y contabilizador de cheques

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

- * **Análisis:** De acuerdo a la información recolectada el 100% de los encuestados manifestaron que, si existe un control para identificar los cheques en la cobranza, aquellos que han sido cobrados y los devueltos o que se encuentran en tránsito. Acción favorable dentro de las múltiples debilidades presentes en la organización con referencia a las cuentas por cobrar.

Tabla N° 1. Análisis de saldo

<i>Ítem N° 8. ¿Frecuentemente se realizan análisis de saldos de las cuentas por cobrar?</i>		
Respuesta.	Resultado.	Frecuencia (%).
Si.	0	0%
No.	3	75% %
No Sabe.	1	25% %
Total.	4	100%

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

Ítem N° 8. ¿Frecuentemente se realizan análisis de saldos de las cuentas por cobrar?

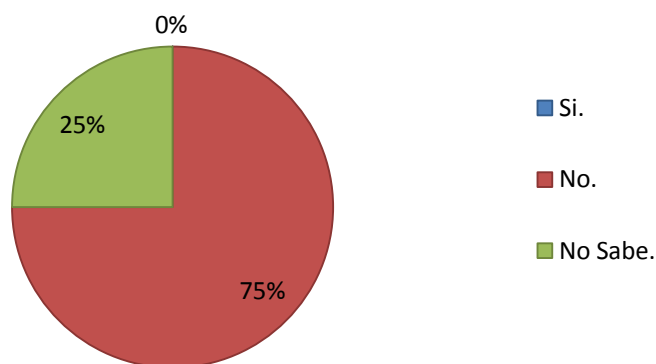


Gráfico N° 8. Análisis de saldo

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

- * **Análisis:** El departamento contable encargado de velar por el control de las cuentas por cobrar, según lo expresado por el 75% de los encuestados no realiza un análisis adecuado y oportuno de los saldos que reflejan las cuentas por cobrar, proporcionando información errada e inoportuna. El Resto de la población comprendida por 25% manifestó no tener conocimiento sobre el tema.

Tabla N° 12. Bases apropiadas para el control

<i>Ítem N° 9. ¿Se disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar?</i>		
Respuesta.	Resultado.	Frecuencia (%).
Si.	0	0%
No.	4	100%
No Sabe.	0	0%
Total.	4	100%

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

Ítem N° 9. ¿Se disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar?

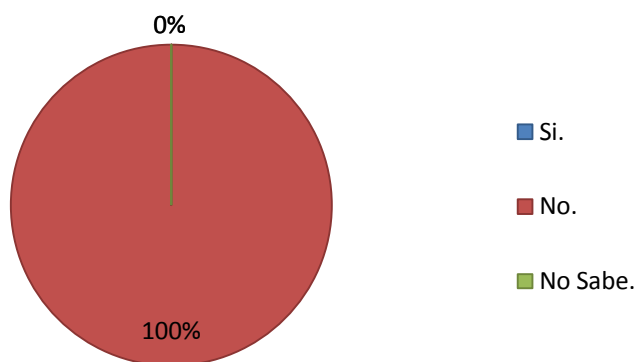


Gráfico N° 9. Bases apropiadas para el control

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

- * **Análisis:** Los trabajadores encuestados expresaron en un 100% que la organización no dispone de bases adecuadas (desactualizadas) para el control adecuado y oportuno de las cuentas por cobrar. En este sentido manifestaron que estas se encuentran desactualizadas y orientaron a la gerencia y dueños de la organización a realizar los correctivos pertinentes.

Tabla N° 13. Desviaciones de las políticas contables

<i>Ítem N° 10. ¿Se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas?</i>		
Respuesta.	Resultado.	Frecuencia (%).
Si.	0	0%
No.	2	50%
No Sabe.	2	50%
Total.	4	100%

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019).

Ítem N° 10. ¿Se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas?

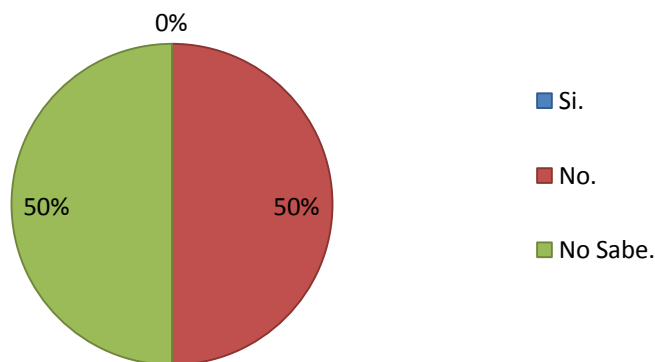


Gráfico N° 10. Desviaciones de las políticas contables

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

- * **Análisis:** Los encuestados manifestaron en un 50% que desconocen si se investigan o comunican las desviaciones en las políticas contables establecidas, el resto comprendido por 50% expresaron que estas no se investigan ni se comunican, esta situación es una clara evidencia de falta de comunicación y rompimiento de cualquier política en pro del resguardo y protección de los activos de la organización.

Tabla N° 14. Resumen de dificultades

Dificultades internas.	Dificultades externas.
<p>a. No se verifica de manera oportuna la información financiera proporcionada por la clientela que opta al otorgamiento de créditos.</p> <p>b. No se realiza un seguimiento a los lapsos de tiempos definidos por la organización para la cancelación de las cuentas, lo que origina altas cantidades de facturas vencidas.</p> <p>c. La persona designada para el control de las cuentas por cobrar tiene acceso a los registros contable y otra información financiera de la organización, lo cual compromete su desempeño ya que puede manipular la información con facilidad.</p> <p>d. Debido a falla en los análisis la empresa sigue incumpliendo sus políticas de crédito al seguir otorgándoles crédito a clientes</p>	<p>a. Malas políticas macroeconómicas aplicadas por el Estado.</p> <p>b. Control sobre la distribución y precios de productos.</p> <p>c. Situación hiperinflacionaria.</p> <p>d. Dificultades en los servicios de comunicación (Redes móviles e internet.)</p> <p>e. Fallas en las plataformas de las diferentes entidades bancarias.</p> <p>f. Escasez de productos.</p>

<p>morosos.</p>	
-----------------	--

Tabla N° 15 (continuación).

<p>e. Las políticas y procedimientos aplicados para el control de las cuentas por cobrar se encuentran desactualizados, es necesario adaptarlos a la situación actual de la economía (Hiperinflación).</p> <p>f. Falta de comunicación y supervisión oportuna.</p>	
--	--

Fuente: Gutiérrez y Guzmán (2019)

4.2.3. Proponer estrategias para reestructurar e impulsar los procedimientos de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar en el departamento Contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A.

Luego de haber realizado el respectivo análisis y presentación de los resultados de los objetivos I-II, se definen y señalan las principales estrategias desarrolladas por los investigadores con la intención de mejorar en lo posible las políticas y procedimientos aplicadas para el control interno de las cuentas por cobrar.

- * Actualizar las políticas y procedimientos de control interno aplicados en la organización, ya que la situación hiperinflacionaria obliga a las empresas a otorgar créditos por periodos de tiempo más cortos.
- * Designar responsables capacitados y restringirle el acceso a cierto tipo de información financiera utilizada por la organización para otros fines.
- * Capacitar al personal en materia de control interno.
- * Definir líneas de mando y generar autonomía funcional en cada departamento de la organización.
- * Dividir el departamento u área de conciliación bancaria del departamento contable general.
- * Implementar herramientas e instrumentos (Software-Hardware) más actualizados que permitan un mayor rendimiento y un mejor desempeño a los trabajadores.
- * Adecuar los ambientes de trabajo con información útil relacionada con temas económicos de actualidad que permita generar armonía en cada espacio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez realizadas las respectivas evaluaciones cumpliendo a cabalidad con los objetivos establecidos en la investigación y definiendo las principales teorías identificadas con el estudio, además de los parámetros y lineamientos metodológicos y legales se procede a presentar las principales conclusiones y recomendaciones emanadas del caso:

5.1. Conclusiones

- La organización presenta problemas con el control de cuentas por cobrar ya que no gestiona de manera rápida el cobro de las mismas por presentar procedimientos desactualizados y líneas de mando inadecuadas.
- Las políticas contables aplicadas no son las apropiadas para este tipo de cuentas por cobrar ya que las funciones departamentales no están definidas con claridad lo que genera pérdidas en tiempo y dinero a la organización.
- Falta de supervisión y de la planificación de las actividades del departamento contable ha ocasionado que éste no haya establecido el tiempo que una cuenta pasa a ser incobrable.
- No se establece ningún tipo de interés sobre mora para aquellos clientes que no han cancelado sus facturas en el tiempo acordado.

- No existe dentro de apartamentos de contabilidad y de compraventa un adecuado registro sobre aquellas cuentas por cobrar lo que ocasiona un inconveniente a la hora de verificar los saldos.

5.2. Recomendaciones

- * Establecer políticas que permitan llevar a cabo procedimientos donde se establezcan los plazos y las formas para recuperar las cuentas por cobrar.
- * Definir las funciones de cada uno de los departamentos relacionados con las cuentas por cobrar para que se puedan registrar de manera oportuna y puedan ser manejadas con mayor claridad y eficiencia.
- * Realizar supervisiones por tiempos más cortos a la información de los registros relacionados con las cuentas por cobrar para que se pueda determinar la exactitud de la información contenida sobre dichas cuentas.
- * Aplicar intereses sobre moras a aquellos clientes con cuentas por pagar a la organización para así incentivar la cancelación en los lapsos acordados de las mismas.
- * Llevar a cabo actualizaciones constantes sobre los lineamientos de control interno y auditoría de acuerdo a las nuevas herramientas que otorga el mercado y que permite hacer más preciso los procesos de verificación y corrección de saldos.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2003).** *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 4ª (ed.).* Caracas: Episteme.
- Arias F. (2006).** *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Introducción a la metodología científica. (5º ed).* Caracas: Episteme
- Arias F. (2016).** *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Introducción a la metodología científica. (7º ed).* Caracas: Episteme.
- Balestrini, M. (2002).** *Cómo realizar un Proyecto de Investigación.* Caracas: Consultores Asociados.
- Behar, D. (2008).** *Introducción a la metodología de la investigación.* Shalom 2008.
- Brito, J. (2001).** *Contabilidad: Básica e intermedia contabilidad I y II, (6ta ed).* Caracas: Centro de contadores, 2001.
- Brito, J. (2006).** *Contabilidad Básica 7ma (ed.)* Editorial centro de contadores.
- Cáceres, V. (2013).** *Evaluación del Control Contable del Rubro Cuentas por Cobrar de la Empresa Refrigeración Mérida Zulia, REMEZUCA, C.A.* Tesis de Grado no Publicada. Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo, Estado; Zulia.
- Catácora, F. (1997).** *Sistemas y Procedimientos Contables.* Caracas: McGraw Hill.

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

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

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

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

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

Dicuru, V. Linares, H. Villegas, Z. (2016). *Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Naturalflor, C.A.* Tesis de Licenciatura no Publicada Universidad de Carabobo.

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

Goyo, E y Oliveros, E. (2014). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa DIMO, C.A.* Tesis de Licenciatura no Publicada Universidad de Carabobo.

Horngren, C., Foster, G., y Datar, S. (2007). *Contabilidad de Costos*. México: Pearson Prentice Hall.

James, C. y Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. Ciudad de México: Naucalpan.

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

Melinkoff, R. (2006). *Los procedimientos administrativos*. Caracas: Panapo.

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

Ortiz, S., y Yurme, C. (2015). *Análisis de los Procedimientos Contables Aplicables a las Cuentas por Cobrar en el Consorcio OTEPIGREYSTAR*. Tesis de Grado no Publicada. Universidad de Oriente.

Perdomo, A. (2014). *Sistemas de Control Interno para las Cuentas por Cobrar de la Empresa LAMINAS PERFILES DEL CENTRO, C.A.* Tesis de Grado no Publicada. Universidad José Antonio Páez.

Porter, M. (1998). *¿Qué es la estrategia?* La Habana: Folletos Gerenciales, No8.

Sabino, C. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica (ed. actualizada)*. Caracas: Panapo.

HOJAS DE METADATOS

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

Título	“Evaluación de los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A., ubicada en Cantaura, Edo Anzoátegui.”
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Junior Guzmán	CVL	25.393.234
	AC	
	e-mail	juniorjesusguzmann@gmail.com
Saraith Gutierrez	e-mail	
	CVL	21.629.580
	AC	
	e-mail	Saraithg62@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

procedimientos
cuentas por cobrar
síntesis
crédito
cobranza

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Contaduría Pública

Resumen (abstract):

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: Evaluación de los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento contable de la Ferretería Materiales Fort, C.A, ubicada en Cantaura, Edo Anzoátegui, conto con un objetivo general destinado a evaluar los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento contable de la empresa Ferretería Materiales Fort, C.A., se definieron tres (3) objetivos específicos empleados a: Describir los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar. Identificar las principales dificultades que está presentando la Ferretería Materiales Fort, C.A., en cuanto al control interno aplicado a las cuentas por cobrar y proponer estrategias para reestructurar e impulsar los procedimientos de control Interno aplicados a las cuentas por cobrar. El aspecto metodológico estuvo constituido por una investigación descriptiva, acompañada de un diseño de campo con lineamientos documentales, la población fue compuesta por cuatro (4) trabajadores que laboran en los diversos departamentos que integran el área administrativa. Para la recolección de datos se emplearon técnicas como: Encuesta, observación directa y diagrama de flujo y como instrumentos de recolección de datos: cuestionario, libreta de apuntes y cámara fotográfica. Permitiendo concluir que la organización presenta una seria problemática en cuanto al control de las cuentas por cobrar, con procedimientos desactualizados, líneas de

mando inadecuadas, políticas contables no apropiadas, funciones no definidas claramente, lo que está generando una pérdida significativa de recursos financieros, que pueden ocasionar el colapso de la empresa y el debilitamiento de la estructura organizativa, comprometiendo así, su existencia para los próximos años.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail										
Lcdo. Amilkar Tenias	ROL	CA		AS	X	TU		JU			
	CVLAC	13.539.701									
	e-mail	amilkartenias@gmail.com									
	e-mail										
Lcda. Tairi Morffe	ROL	CA		AS		TU		JU	X		
	CVLAC	8.809.904									
	e-mail	tairimor@gmail.com									
	e-mail										
Lcda. Tammy Ramirez	ROL	CA		AS		TU		JU	X		
	CVLAC	9.816.611									
	e-mail	ramirezmt19@gmail.com									
	e-mail										

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

20	1	29
19	1	

Lenguaje: SPA

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
TRABAJODEGRADOFINAL.sarayjuni or.doc	Application/word

Alcance:

Espacial: UNIVERSAL

Temporal: INTEMPORAL

Título o Grado asociado con el trabajo:**Lcdo(a) en Contaduría Pública.****Nivel Asociado con el Trabajo: Pregrado****Área de Estudio:****Departamento de Contaduría Pública****Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:****Universidad de Oriente**

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 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.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE	
SISTEMA DE BIBLIOTECA	
RECIBIDO POR	<i>Martínez</i>
FECHA	05/8/09
HORA	5:30

comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

Juan A. Bolaños Cunele
JUAN A. BOLAÑOS CUNELE
Secretario



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

Junior Guzmán

Saraith Gutiérrez

AUTOR(ES)

Prof.Amilkar Tenias

TUTOR