



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE
LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA QUÍMICA LA VILLA. C.A**

Autoras:

Yeniree Cardozo CI: V- 21.425.651

Olga Padrón CI: V- 23.797.023

La Morita, abril de 2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE
LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA QUÍMICA LA VILLA. C.A**

Tutor (a): Dra. Dayana Querales

Autoras:

Yeniree Cardozo CI: V- 21.425.651

Olga Padrón CI: V- 23.797.023

**Trabajo de Grado presentado ante el Área de Estudios de Pregrado de
la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciados en
Contaduría Pública y Administración Comercial**

La Morita, abril de 2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y
CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

N° TEG 3

Periodo: 1S-2024

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA QUÍMICA LA VILLA C.A.**

Elaborado y presentado por:

Apellidos y nombres	C.I. N°	Carrera
CARDOZO CATARI YENIREE CAROLINA	V- 21.425.651	ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
PADRÓN ARTEAGA OLGA CAROLINA	V-23.797.023	CONTADURÍA PÚBLICA

Cumple con los requisitos exigidos para ser considerado:



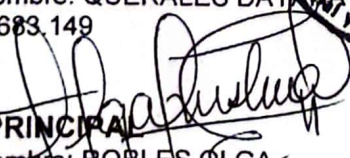
Aprobado

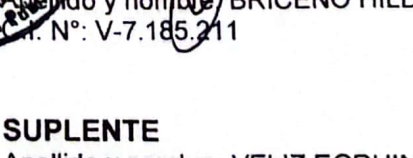


No Presentó


TUTOR
Apellido y nombre: QUERALES DAYAN
C.I. N°: V-9.683.149


COORDINADOR
Apellido y nombre: BRICENO HILDA
C.I. N°: V-7.185.211


JURADO PRINCIPAL
Apellido y nombre: ROBLES OLGA
C.I. N°: V-11.836.474


SUPLENTE
Apellido y nombre: VELIZ EGDUIN
C.I. N°: V-9.692.791



En La Morita a los 26 días del mes de abril del año 2024

DEDICATORIA

Dedicado especialmente a Dios Todopoderoso, por permitirme llegar hasta aquí, ayudarme a cumplir este anhelo de mi corazón el terminar mi carrera universitaria, gracias por hacerme saber que estas a mi lado en mis momentos buenos y no tan buenos. Tienes el control de mi vida. Que se haga tu voluntad mi DIOS.

A mis Padres, este logro es por ustedes y para ustedes, se merecen esto y mucho más, les debo mi vida.

A mis hermanas, porque un día les dije lo lograré y aquí estoy a días de finalizar.

Mi hija y mi esposo, se que estarán orgullosos de mi, mi sueño se hizo realidad.

Y a ti mi ágel, tío Nicolas Durán, te comparto mi logro con todo mi amor, recuerdo que me dijiste que “me graduaría de viejita” tío amado lo logré y eso alegra mi corazón, te extraño tanto tío. Gracias por tus enseñanzas.

Y a todos los que creyeron en mi.

Para ustedes.

¡Muchas Gracias!

Yeniree Cardozo

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, primeramente, a Dios por su infinito amor, por llenarme de su fortaleza y guiarme siempre a cumplir mis sueños, al Santo Sepulcro y al Nazareno desde la fe, sé que me abrieron caminos para alcanzar mi sueño, junto a las personas que más amo en la vida, de su mano todo es posible. A mi abuela, Olga Padrón el ángel más bello, sé que su bendición me acompaña siempre. Gratitud infinita por tener a la mejor abuela y por el legado y la huella de amor que dejó en mi vida. Y a mis abuelos Alejandro Arteaga y Teresa Morgado. Su amor y bendición me acompañan siempre y por siempre en mi corazón.

A mi mamá Carolina Arteaga, a mi papá Matías Padrón, a mi tía Meudys Sánchez pilares fundamentales en mi vida, por su amor y apoyo incondicional, este logro es también de Uds. Los amo con todo mi corazón.

Mis hermanas y ahora también colegas Nathallys Padrón y Oriana Padrón, feliz de haberlas visto a ustedes convertirse en licenciadas en Contaduría Pública y que ahora ustedes me acompañen en este logro, las amo gracias por llenar mi vida de momentos felices y ser apoyo ante las adversidades.

Mi novio Wilmer Eduardo Quero, mi compañero incondicional en este transitar, por ayudarme a hacer posible cada asignación, evaluación por estar allí haciendo posible lo que parecía todo lo contrario. Te amo, amor de mi vida.

A mi madrina Eileen Torres y mis sobrinos Jesús Padrón, Luis Padrón y Rafael Padrón, a pesar de la distancia siempre presentes por todo el amor y apoyo brindado, Los amo.

A mis Hermanos Eduardo Padrón, Antonio Padrón y Matías Padrón, a mi tía madrina Aracelis Salcedo, mi tío Víctor García, gracias por sus palabras de aliento, consejos y amor incondicional. Este logro lo comparto con

ustedes. ¡Gracias por formar parte de mi vida, este sueño alcanzado también les pertenece! Los amo con todo mi ser.

Mención especial a mi Sobrina y ahijada Samantha Carolina, a pesar de su corta edad me ha impulsado a alcanzar todo lo que me propongo, al igual que mis sobrinos; Víctor Padrón, Sebastián Padrón, Marielys Padrón, con su amor verdadero llenan mi vida de dicha y felicidad. Los amo infinito

Dedico mi trabajo de grado a cada uno de ustedes por estar presente en mi vida y acompañarme en este transitar e impulsarme siempre ha alcanzar mis metas, a mis amistades y a cada una de las personas que Dios fue colocando en mi camino para alcanzar lo que en algún momento vi muy lejano. ¡Lo logre! Gracias por creer en mí. Gracias mi Dios, por tu bendición y hacer realidad un deseo tan anhelado.

Olga Carolina Padrón Arteaga.

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a DIOS primeramente, por darme la vida y permitirme vivir a su lado cada uno de los procesos que conlleva el estar en este mundo. Y demostrarme que tu tiempo es perfecto.

A mis Padres, Beverley Catari y Julio Cardozo, por traerme a este mundo de la mano de Dios y criarme de manera respetuosa. Dándome todo su apoyo y amor en cada paso de mi vida.

Mis hermanas Beverley Cardozo y Yazmin Cardozo, gracias por estar para mí en todo momento . No me pudo tocar unas mejores hermanas que ustedes!.

Mi Hija Julietta Franco, gracias por llegar en el momento cuando más te necesitaba, y darme tu aliento, y decirme “tu puedes mami, vas a ganar en la uni”. Te amo.

Mi esposo Erick Franco, a ti te doy gracias por siempre ser ese muro que no me deja caer, gracias por soportar mi carácter y apoyarme desde el día uno que coincidimos.

Krisbell Malave, Mil gracias a ti por tu apoyo y dedicación en todo lo que me propongo, Gracias por ser la mejor madrina de mi Julietta.

Tía Migda, tío Feris y mi Ángel tío Nicolas, gracias a ustedes por ser los mejores tíos del mundo mundial. Por ser mis segundos padres.

A mi Ahijada Luisadny por estar siempre y escuchar mis cuentos.

Profe Dayana E. Querales A, por aparecer en mi vida, y ayudarme a cambiar mi perspectiva de vida, y tratar de ver siempre la parte positiva de las situaciones, gracias por ser nuestra guía y tutora de nuestro trabajo de grado. Mil gracias.

Mi Amiga- comadre Lisbeth, gran persona que me ha dejado la UC, gracias por demostrarme el valor de la amistad.

Mis compañeras de camino por la UC, Yendry Quinto, Olga Padrón, Liseth Planas, por soportar cada uno de mis “No entiendo” y motivarme a seguir hasta el final. Fuimos un gran equipo de trabajo y amistad. Gracias.

A la Universidad de Carabobo por permitirme conocer ese universo que hay dentro de ella, y cada profesor por impartir sus conocimientos con cada uno de nosotros.

GRACIAS, GRACIAS, MUCHAS GRACIAS...

Yeniree Cardozo

AGRADECIMIENTO

Primeramente, le agradezco a Dios por guiarme siempre hasta alcanzar mis metas por demostrarme que su tiempo es perfecto, que a pesar de las adversidades él siempre te dará las herramientas para alcanzar los deseos más anhelados por nuestros corazones.

Gracias infinitas, a mi mamá Carolina Arteaga, por ser mi apoyo incondicional en cada paso de mi vida, por siempre estar allí acompañándome con su amor incondicional y ser mi guía en cada etapa. Te amo mami

A mi papá Matías Antonio Padrón, por estar para mí y creer siempre mí, agradecida eternamente. Te amo pa'

A mis hermanas, Nathallys Padrón y Oriana Padrón que me han acompañado en cada etapa de mi vida y hemos permanecido siempre unidas, apoyándonos incondicionalmente, impulsándonos a continuar y a luchar por nuestros sueños y siempre persistir. Las amo, mis contadoras favoritas.

Mi sobrinita y ahijada Samantha Carolina Padrón, gracias por ser ese motor que me impulsa siempre a continuar y me llena de felicidad el alma, mi compañerita que me acompaña a estudiar, te amo con todo mi corazón.

Gracias a mi novio, Wilmer Eduardo por su apoyo y paciencia, por ayudarme hacer realidad mi reincorporación y acompañarme en estos semestres tan importantes en mi carrera. Gracias por tu amor y comprensión Te amo mucho

Gracias a mi compañera del trabajo especial de grado, Yeniree Cardozo que desde el día que retomamos nuestros estudios hemos permanecido unidas a pesar de ser de carreras diferentes, gracias por el apoyo y palabras de aliento en momentos de dificultad.

Gracias a mis amistades que fui cosechando en este tiempo en la universidad desde el inicio, Jennifer Isaac Cura, Sorangela Pacheco, Bárbara Tejera, Víctor González, María José Tenería, gracias por los momentos vividos los atesoro y por ser apoyo y guías para alcanzar este logro. Mis amistades desde el proceso de reincorporación gracias por brindarme su apoyo y hacer buenos equipos de estudio, Yeniree Cardozo, Liseth Planas, María José Rengifo, Emmily Bermúdez, José Piña, Liliam Hernández. Anaís Carpio ¡Gracias a todos por creer en mí, los quiero infinito!

Gracias a nuestra Tutora Dayana E. Querales A, por su dedicación y apoyo por sus enseñanzas y aprendizajes para la vida, desde la materia Aprendizaje Organizacional.

Krisbell Malavé, Gracias por el apoyo desde el diagnóstico en la materia de aplicada.

A cada persona que me han acompañado en este transitar y han sido parte de este logro a las que permanecen y a las que en un momento fueron parte del camino, por su apoyo y palabras de aliento, infinitamente gracias a mis amigos de la vida; Jean Carlos Pulido, Irvén Cortez, Roneisy Alayón, Ángel Alvarado, Yilbert Silva, Alba Bolívar. Los quiero mucho.

A mi casa de estudio Universidad de Carabobo, campus La Morita y a cada profesor que ha aportado sus conocimientos para mi formación como profesional.

A la empresa Química La Villa, C.A, la cual ha sido mi escuela de formación y he conocido personas maravillosas que me comparten sus conocimientos.

Olga Carolina, Padrón Arteaga.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES *FACES*
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE
LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA QUÍMICA LA VILLA. C.A**

Autores: Cardozo Yeniree, Padrón Olga
Tutora: Querales, Dayana
Fecha: 2024

RESUMEN

El principal propósito del presente estudio estuvo enfocado en analizar el control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química la Villa. C.A. Ubicada en Villa de Cura, Estado Aragua. La investigación y metodología fue encaminada a los objetivos propuestos, siendo una investigación de tipo descriptiva, bajo un estudio de campo, definida por una población u objeto de estudio comprendida por seis (6) empleados, la muestra quedó representada por la totalidad de la población dado a las características, considerando la misma, como población finita. Fue seleccionado como técnica de recolección de datos, la encuesta y como instrumentos un cuestionario dicotómico. La validez de los instrumentos estuvo a cargo de tres expertos y la confiabilidad a través del método Kuder-Richardson. El análisis de los datos se realizó a través de gráficos circulares, que fueron analizados por las autoras. El estudio arrojó entre las conclusiones más relevantes la importancia de ejecutar un adecuado control y eficiente gestión administrativa y contable, para garantizar el funcionamiento del departamento de cuentas por cobrar, incorporar medidas y herramientas que permitan el desarrollo de los trabajadores y principalmente de quien emplea la acción de presidente de la empresa. Así mismo, se finalizó con las recomendaciones que orientan a la solución de la problemática planteada.

Palabras Clave: Control interno, Control Administrativo, Control Contable.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA QUÍMICA LA VILLA C.A

Autores: Cardozo Yeniree, Padrón Olga
Tutora: Querales, Dayana
Fecha: 2024

SUMMARY

The main purpose of this study was focused on analyzing the internal administrative and accounting control of accounts receivable in the company Química la Villa C.A. Located in Villa de Cura, Aragua State. The research and methodology was aimed at the proposed objectives, being a descriptive research, under a field study, defined by a population or object of study comprised of six (6) employees, the sample was represented by the entire population. given the characteristics, considering it as a finite population. The survey was selected as the data collection technique and a dichotomous questionnaire as instruments. The validity of the instruments was carried out by three experts and the reliability through the Kuder-Richardson method. The data analysis was carried out through circular graphs, which were analyzed by the authors. The study showed among the most relevant conclusions the importance of executing adequate control and efficient administrative management, to guarantee the functioning of the accounts receivable department, incorporating measures and tools that allow the development of workers and mainly of those who employ the action of Company President. Likewise, it ended with recommendations that guide the solution of the problem raised.

Keywords: Internal control, Administrative Control, Accounting Control.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I	18
EL PROBLEMA.....	18
Planteamiento del Problema.....	18
Objetivos de la Investigación	22
Objetivo general.....	22
Objetivos específicos.	22
Justificación	22
Operacionalización de las Variables	23
Cuadro N.º 1: Operacionalización de las Variables	25
CAPÍTULO II	25
MARCO TEÓRICO	25
Antecedentes de la investigación.....	26
Bases teóricas	31
El control Interno.....	32
Cuentas por cobrar	33
Verificación de los procesos	34
Elementos del Proceso Administrativo.....	35
Planeación	35
Organización.....	36
Dirección	37
Control	38
Toma de decisiones.....	39
Registro Contable	39
Libro diario	40
Libro mayor.....	40
El Balance General	41
Supervisión	42
Calidad.....	43

La Eficiencia.....	43
Cumplimiento de los estándares.....	44
Control Previo	44
Control intermedio.....	45
Control Posterior	45
Términos de Pago.....	46
Esquema de créditos	46
Financiamiento.....	46
Bases Legales	47
Cuadro N°2: Cuadro de Las Bases Legales y/o Normativas.....	48
Matriz DOFA	48
CAPÍTULO III	50
MARCO METODOLÓGICO	50
Nivel de Investigación.....	50
Diseño de Investigación.....	51
Tipo de investigación	52
Unidad de análisis.....	54
Población	54
Cuadro No.3 Distribución de la población	55
Muestral	56
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
Técnica de Recolección de datos	56
Instrumento de recolección de datos	58
Validez y confiabilidad de la investigación	59
Cuadro No (4): Criterios para la confiabilidad del instrumento.....	61
Juicio de expertos	61
CAPÍTULO IV.....	62
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	62
CAPÍTULO V.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83

Conclusiones	83
Recomendaciones	84
LISTA DE REFERENCIAS	87
Anexo 1.....	92
Cuadro confiabilidad del instrumento Kuder Richardson	92
Anexo 2.....	93
Instrumento de Recolección de Datos	93
Anexo 3.....	96
LISTA DE COTEJO	96
Anexo 4.....	99
CARTAS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS	99

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Operacionalizacion de variables	25
Cuadro N° 2: Cuadro de las Bases legales y/o Normativas.....	47
Cuadro N° 3:Distribución de la Poblacion	54
Cuadro N°4: Criterios para la confiabilidad del instrumento.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico circular 1 Items.....	64
Gráfico circular 2 Items.....	64
Gráfico circular 3 Items.....	65
Gráfico circular 4 Items.....	66
Gráfico circular 5 Items.....	66
Gráfico circular 6 Items.....	67
Gráfico circular 7 Items.....	68
Gráfico circular 8 Items.....	69
Gráfico circular 9 Items.....	69
Gráfico circular 10 Items.....	70
Gráfico circular 11 Items.....	71
Gráfico circular 12 Items.....	71
Gráfico circular 13 Items.....	72
Gráfico circular 14 Items.....	73
Gráfico circular 15 Items.....	74
Gráfico circular 16 Items.....	75
Gráfico circular 17 Items.....	75

INTRODUCCIÓN

Las ciencias económicas y sociales son disciplinas que se ocupan del estudio de los fenómenos relacionados con la economía y la sociedad a nivel mundial. Estas disciplinas analizan cómo se producen, distribuyen y consumen los recursos y bienes en una sociedad, así como también estudian las interacciones y comportamientos de los individuos y grupos dentro de esa sociedad. En el ámbito económico, se analizan los procesos de producción, distribución y consumo de bienes y servicios, así como también se estudian los sistemas económicos, las políticas económicas, el comercio internacional, las finanzas, entre otros aspectos.

A nivel mundial, las ciencias económicas y sociales adquieren una dimensión global, por que proporcionan herramientas teóricas y metodológicas para comprender y abordar los desafíos que se presenten, así como también contribuyen al desarrollo de políticas públicas y estrategias que promueve el bienestar y la equidad en las sociedades.

Sobre la base de lo antes expuesto, es fundamental para comprender y analizar los acontecimientos económicos que afectan a las sociedades en su conjunto, así como para proponer soluciones y estrategias que contribuyan al desarrollo sostenible y al bienestar de las personas.

En Venezuela, la economía ha enfrentado grandes desafíos en los últimos años, como la inflación, el desempleo, la política fiscal, la política monetaria, la inversión, el comercio exterior, entre otros. Las ciencias económicas y sociales juegan un papel importante para analizar y comprender los procesos que contribuyen al estudio y propuestas de soluciones para mejorar la situación económica y social de Venezuela.

En este contexto, es a través de las ciencias económicas y sociales como las organizaciones deben dar respuestas a los problemas financieros que confrontan las mismas y como inciden estos en la economía global y local.

Por consiguiente, las cuentas por cobrar son un aspecto fundamental en la gestión financiera de una empresa, ya que representan cifras que se le deben a la organización por concepto de ventas a crédito o servicios prestados.

De este modo, las investigadoras indagan en los factores involucrados en las cuentas por cobrar de la empresa Química La Villa C.A., la cual se encarga de la producción y comercialización de carbonato de calcio, en sus distintas mallas y presentaciones (Granel, Sacos, Big bag). Inicia sus actividades el 21 de octubre de 1981, en el sector manufacturero; su actividad económica es procesar minerales provenientes de su naturaleza, para diversos usos en diferentes industrias. Siendo el objetivo principal de la investigación realizar un análisis de la situación actual en la empresa objeto de estudio, donde se determinen las causas y posibles deficiencias administrativas y contables de las cuentas por cobrar, proporcionando a su vez herramientas que permitan a esta organización mejorar su funcionamiento en el área de cobranza. El siguiente trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I en primer lugar, se presenta el contexto en el cual surge el planteamiento del problema, en él se describe la situación actual en relación con las cuentas por cobrar, destacando las dificultades que enfrenta la empresa del caso de estudio en la recuperación y gestión de estas cuentas, esto trae como consecuencia, una serie de interrogantes para el desarrollo de la investigación originando el objetivo general y de este modo, se establecen un plan de acción a ejecutar mediante los objetivos específicos, además se justifica la realización del trabajo de investigación.

Capítulo II el presente capítulo tiene como objetivo proporcionar un marco teórico que ofrezca la base para el desarrollo del trabajo de grado. En este capítulo se abordaron los conceptos teóricos y las investigaciones previas relacionadas con el tema de estudio, con el fin de contextualizar y fundamentar la investigación. Además, se abordaron los aspectos legales y contables relacionados con las cuentas por cobrar, como las normas internacionales de información financiera (NIIF), las leyes y regulaciones específicas de Venezuela.

Capítulo III las investigadoras se centran en los aspectos fundamentales, con referencia al marco metodológico, revelando el diseño y tipo de investigación, por lo que se elige el tamaño de la población, el muestreo, las técnicas de recolección de datos y los instrumentos utilizados para el estudio. Además, de la validación y confiabilidad de las herramientas utilizadas en el trabajo de investigación, estos procedimientos metodológicos permiten abordar de manera sistemática los objetivos específicos.

Capítulo IV se refiere al análisis e interpretación ordenada de los datos obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario dicotómico con apoyo de una lista de cotejo, que se reflejan en tablas y gráficos, para obtener evidencia de problemáticas en la organización y formular recomendaciones basadas en debilidades existentes en el proceso administrativo y contable de las cuentas por cobrar de la empresa Química la Villa, C.A.

Capítulo V hace referencia a las conclusiones y recomendaciones sugeridas a la empresa caso de estudio, que se determinaron durante la investigación de dicho trabajo de grado.

Por último, se encuentra las listas de referencias donde se puede evidenciar toda la sustentación de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En las organizaciones las cuentas por cobrar pertenecen al grupo de los activos; representan la fuente de efectivo proveniente de los créditos concedidos a los clientes y forman parte de los ingresos esperados en el corto plazo como flujos de efectivo. En este sentido, se entiende como activo, según Rajadell M, Trullas, Sino P (2014:26) “El conjunto de bienes y derechos que la empresa posee en un determinado momento expresado en unidades monetarias, también representa la utilización que la empresa ha dado en ese momento a sus recursos”. Estas se originan de las ventas a créditos, o préstamos personales siendo un componente esencial de la salud financiera de una empresa, representando los ingresos que se espera recibir en el futuro.

Por esta razón, las cuentas por cobrar son fundamentales para el éxito de cualquier negocio, teniendo como objetivo principal registrar las operaciones originadas por deudas de clientes, de terceros y empleados de la empresa. Al respecto Martínez (2005) expresa:

Es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. El tesorero lo considera como un recurso económico propiedad de una empresa que en un futuro generará beneficios. Desde el punto de vista legal representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado o cualquier concepto análogo.
(p.2)

En virtud de lo antes mencionado, son las deudas de los clientes a créditos que pueden ser generadas a corto, mediano y largo plazo, siendo

importante la recuperación de la misma para que la organización pueda cumplir con todas sus obligaciones y gastos que se le incurren.

Además, La buena o mala administración de las Cuentas por Cobrar afecta directamente la liquidez de la empresa, ya que el cobro es el final del ciclo comercial donde se recibe la utilidad de una venta realizada y representa el flujo del efectivo generado por la operación en general, de esta manera, se percibe una debilidad, entendiendo que es la principal fuente de ingresos de la empresa para adquirir compromisos futuros.

Por consiguiente, las prácticas en la gestión de cuentas por cobrar incluyen establecer condiciones de pago claras, proporcionar facturas precisas y oportunas, ofrecer múltiples opciones de pago e implementar un proceso de cobranza proactivo. Debido a esto, las empresas implementan cada vez más la tecnología para optimizar sus procesos de gestión de cuentas por cobrar.

Ciertamente, en Venezuela, la gestión de las cuentas por cobrar se ha vuelto cada vez más difícil debido a la actual crisis económica y la inestabilidad política del país. La mayoría empresas hacen un esfuerzo actual por optimizar las cuentas por cobrar de los clientes, lo que puede incidir en el flujo de caja y en la estabilidad financiera en general.

En este sentido, según Vera (2018), “La situación económica de Venezuela, padece de constantes cambios provocados primeramente por la hiperinflación y segundo, la no acertada toma de decisiones públicas, que ha enfrascado al país en una situación socioeconómica perjudicial”. Al mismo tiempo, se ven afectados los niveles de controles internos, teniendo que desarrollar nuevos programas y reorganizar todos sus procedimientos para adaptarse a los cambios fluctuante de la economía.

Cabe mencionar que, para establecer procedimientos y procesos de autoevaluación, las organizaciones deben estar adecuadamente gestionadas, porque los controles internos son fundamentales para ello.

Para Mejía (2006: 211), señala el control interno como un “proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización”. Según lo expresado por el autor, el control interno les garantiza una herramienta de gestión para la organización donde se establecen procedimientos para así obtener una seguridad razonable de que los objetivos se deben cumplir.

Con respecto a estos cambios, la empresa Química La Villa C.A., no escapa de esta realidad. Ya que, en el departamento de cuentas por cobrar de la organización, se evidencia debilidades en cuanto a los procesos de registro, control y seguimiento debido a que no se obtiene la información necesaria de manera oportuna y precisa. Generando alteraciones en los procedimientos diarios y fallas significativas en los registros pertinentes, a su vez, los mismos no están actualizados, lo que dificulta tomar decisiones acertadas en un momento determinado.

Por otro lado, los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras y definidas para los involucrados en el proceso, lo que no garantiza la recuperación oportuna de la cartera. Es necesario que se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago.

Adicionalmente, desde la gestión administrativa, se genera ineficiencia en el control de los procesos administrativos, y esto no permite que los procedimientos planteados por la empresa se desarrollen en el plazo estipulado, permitiendo que no se logre la eficiencia y la eficacia de los objetivos de la organización, para tomar decisiones oportunas y acertadas en beneficio del desarrollo de la misma.

Por esta razón, es importante la revisión de políticas de cobranza, objetivos y estrategias de la organización que contribuyan a las mejoras de la empresa, manteniendo flujos contables óptimos para el desarrollo de sus operaciones y futuras inversiones. A través de la aplicación de diversas técnicas que les permitan revisar y analizar cada uno de los aspectos mencionados anteriormente que respalden las gestiones de cobro.

De lo planteado anteriormente surge la necesidad de analizar el control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química la Villa C.A, que le permita entre otras cosas mantener la rentabilidad económica y a su vez ser competitiva dentro del mercado, por la cual se formulan las siguientes interrogantes:

¿Cómo se llevan a cabo los procedimientos contables y administrativos en el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Química la Villa C.A. actualmente?

¿Cuáles son los sistemas de control interno que implementa la empresa Química la Villa C.A.?

¿Cuáles son las debilidades y fortalezas del sistema de control interno de la empresa Química la Villa C.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general.

Analizar el control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química la Villa C.A.

Objetivos específicos.

Diagnosticar la situación administrativa - contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química La Villa C.A.

Describir el control administrativo- contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química la villa C.A.

Determinar las fortalezas y debilidades en el sistema del control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química la Villa C.A.

Justificación

Esta investigación es de importancia para la empresa Química La Villa C.A., ya que se analiza el departamento de cuentas por cobrar y el proceso cuando se otorgan créditos a los clientes con el fin de conocer la situación de incobrabilidad de la cuenta a corto plazo, de manera de revertir los procedimientos incorrectos a fin de obtener mayores rendimientos.

En este contexto; la importancia de administrar las cuentas por cobrar dentro de la entidad lleva a la necesidad de mantener siempre información confiable sobre los recursos financieros que posee, así como la protección y seguridad de todos los registros comerciales para preparar los estados financieros fiables. La liquidez monetaria reflejada en el mismo es de gran ayuda para los administradores, contadores y otros usuarios interesados en

la toma de decisiones acertadas al establecer y cumplir con los controles, leyes y reglamentos aplicables.

Es importante que exista dentro de la gestión de cobranza de la organización un control interno financieramente estable que permita reducir el riesgo de pérdidas por fraudes, así como el uso ineficiente de las cuentas por cobrar, lo que representa un riesgo inherente a la organización. Dada a la difícil situación económica actual en Venezuela, es necesario el mantenimiento de un adecuado sistema de control interno.

Seguidamente, la relevancia científica del estudio se orienta hacia la contribución de nuevas fuentes de información para futuras investigaciones en el tema que se refiere al análisis del sistema del control interno de las cuentas por cobrar. Por último, brinda a las investigadoras la oportunidad de desarrollar habilidades como el pensamiento crítico, la capacidad de análisis, la resolución de problemas y la comunicación efectiva, lo cual contribuye al crecimiento profesional, permitiéndoles generar nuevos conocimientos y nuevas habilidades, al descubrir información relevante y aportar a la Universidad de Carabobo una investigación científica y un aporte en el ámbito académico y científico.

Operacionalización de las Variables

La operacionalización de variables establece una serie de procesos o indicadores que tiene como objeto analizar, medir y controlar de forma concreta y específica los términos utilizados en el proceso de investigación. visto de esta forma, para Moran y Alvarado (2010:42) definen, “La operacionalización de variables consiste en un conjunto de técnicas y métodos que permiten medir la variable en una investigación, es un proceso

de separación y análisis de la variable en sus componentes que permiten medirla". De este modo la correcta definición de las variables garantizará una operatividad ideal.

Considerando lo antes expuesto, se presenta el cuadro de operacionalización de variables inherente a este estudio.

Cuadro N.º 1: Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Analizar el control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química la Villa C.A.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Técnica	Instru- mento	Fue- nte	Ítems
Diagnosticar la situación administrativa - contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química La Villa, C.A.	Situación administrativa-contable de las cuentas por cobrar	Gestión administrativo-contable.	Elementos Administrativos	Verificación de procesos	Observación Directa y Encuesta	Guía de Observación y Cuestionario	Trabajadores del proceso de cobranza, de la empresa Química La Villa, C. A	1
				Planificación				2
				Organización				3
				Dirección				4
				Control				5
				Toma de Decisiones				6
			Elementos Contables	Registros contables				7
				Libro diario				8
				Libro mayor				9
				Balance general				10
Describir el control administrativo- contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química La Villa C.A.	Control administrativo-contable en las cuentas por cobrar	Control interno	Elementos Administrativos	Supervisión	Observación Directa y Encuesta	Guía de Observación y Cuestionario	Trabajadores del proceso de cobranza, de la empresa Química La Villa, C. A	11
				Calidad				12
				Eficiencia				13
				Cumplimiento				14
			Elementos Contables	Control previo				15
				Control intermedio				16
				Control posterior				17
Determinar las fortalezas y debilidades en el sistema del control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química La Villa C.A.	Fortalezas y Debilidades en el control interno	Control interno	Análisis interno	Términos de Pago	Elaboración de cuadro de fortalezas y debilidades	Matriz DOFA		
				Esquema de créditos				
				Financiamiento				

Fuente: Cardozo, Padrón (2023)

CAPÍTULO II

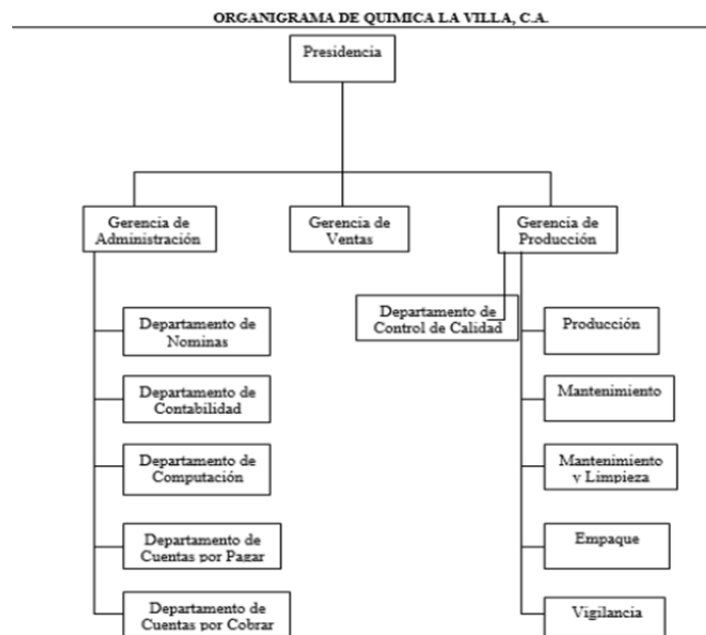
MARCO TEÓRICO

El marco teórico o marco referencial engloba o concentra los diversos elementos principales que contribuyen el carácter teórico que conforman el proceso y desarrollo de la investigación, los cuales deben estar relacionados con el tema de estudio u investigación y su problemática. En este mismo sentido, Balestrini (2002:91) plantea o establece que el marco teórico es “el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio”. Con referencia a lo antes expuesto, el marco teórico recopila el desarrollo de todos los conocimientos con relación al objeto de estudio, lo que a su vez permite dar un enfoque sobre la visión y análisis del problema que conlleva o asume la investigación, así como también sustentar desde una perspectiva teórica sobre el tema objeto de estudio, es decir, abarcando temas la orientación contextual del problema en una determinada situación histórica y social, sus relaciones con otros hechos o problemas y las vinculaciones con los resultados de otros.

Reseña histórica

La empresa se encarga de la producción y comercialización de carbonato de calcio, en sus distintas mallas y presentaciones (Granel, Sacos, Big bag). Está ubicada en la Zona Industrial Los Colorados, Prolongación Callejón “E” en Villa de Cura, Estado Aragua. Inicia sus actividades el 21 de octubre de 1981, en el sector manufacturero; su actividad económica es procesar minerales provenientes de su naturaleza, para diversos usos en diferentes industrias. En la actualidad cuenta con cuatro molinos y 51 trabajadores entre

nómina diaria y empleados. El área administrativa está integrada por la presidencia, la gerencia administrativa. Los departamentos de; recepción, ventas, contabilidad, compras, tesorería, cuentas por cobrar, operaciones y Recursos Humanos.



Antecedentes de la investigación

Los antecedentes hacen referencia a todos aquellos trabajos o estudios realizados que sirven de base, soporte y guía de la investigación, generando así un intercambio de ideas, comparativas y análisis de las distintas soluciones que se realizaron para solventar la problemática en dicha ocasión.

En ese mismo sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que es necesario conocer los antecedentes llámense estudios, investigaciones y trabajos anteriores, especialmente si uno como

investigador es ajeno o inexperto en los temas o tema que se van a tratar o estudiar, afirmando:

Conocer lo que se ha hecho con respecto a un tema ayuda a: No investigar sobre algún tema que ya se haya estudiado a fondo, a estructurar más formalmente la idea de investigación, a seleccionar la perspectiva principal desde la cual se abordará la idea de investigación (p.28)

Según se ha citado, se entiende que el conocer esto permite elaborar una investigación novedosa, e incluso inédita, así la investigación tiene una temática con mayor claridad, veracidad, sustentada de conocimientos científicos y empíricos, de tal manera que perdure, contribuya y sirva como referencia en el tiempo para futuros investigadores.

Por lo cual, es de llevarse a cabo la búsqueda de trabajos de investigación relacionados a la temática correspondiente al control interno de las cuentas por cobrar o que de alguna manera explícita incluyan variables en la gestión de cobranza. Siguiendo en este mismo orden y dirección, los trabajos consultados son los siguientes:

En primer Lugar, Rivera, K. (2020), en su trabajo especial de grado, titulado **Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S**, presentado en la Universidad de la Salle para optar por el título de Contador Público. Esta investigación analiza el sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS, para lo cual se realiza una evaluación de sus componentes desde la perspectiva del modelo COSO. Se pretende demostrar cómo la imperfección en el manejo del sistema de control interno en las cuentas por cobrar puede provocar falta de liquidez, llevando a acudir a financiamiento externo, pérdida de crédito con proveedores y pérdida de clientes.

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa para detectar las debilidades existentes en el departamento de estudio (cuentas por cobrar), con la finalidad de plantear una solución a la problemática abordada, en aras de formular una estrategia para la adecuada aplicación del sistema de control interno a las cuentas por cobrar de PHARMACID SAS, que pueda ser gestionada por sus áreas de apoyo.

Se tomó como antecedente esta investigación ya que el estudio propone formular una propuesta sobre los riesgos y deficiencia del sistema del control interno respecto a las cuentas por cobrar, esta investigación se considera relevante porque abarca la temática planteada, contextualizando la causa de la investigación, siendo de gran utilidad para enriquecer los conocimientos entre las fortalezas y debilidades de la empresa en estudio.

De la misma forma, Villar.M.(2021), presentó en la Universidad Señor de Sipán una investigación titulada **Control de las cuentas por cobrar en la empresa Proagro S.AC.**, para optar al título profesional de Contador Público. La presente investigación se realizó con el propósito de determinar el efecto que tienen las cuentas por cobrar en la empresa PROAGRO S.A.C. en el año 2018. Para el desarrollo de la investigación se consideraron tres etapas de investigación: recolección de datos, análisis de resultados y redacción del informe. En la recolección de datos se llevaron a cabo procedimientos y actividades como la revisión bibliográfica sobre las cuentas por cobrar y se obtuvo información mediante el trabajo en campo dentro de la empresa PROAGRO S.A.C.; de esta manera, los datos obtenidos fueron procesados mediante cuadros y gráficos con la finalidad de que la información sea comprendida e interpretada adecuadamente para plasmar los resultados, las conclusiones y recomendaciones en el informe final.

Cabe señalar que el estudio antes mencionado muestra problemáticas similares al que se encuentra en desarrollo, por lo que constituye un referente importante, debido a los métodos y técnicas aplicados brindan una visión concreta de lo que implica la implementación oportuna de métodos eficaces en la gestión de cobranza.

Seguidamente se presenta el trabajo de Ríos. E, Tejera, B. (2019), titulado **Sistema de control interno aplicado al área de flujo de efectivo en la empresa Marmolería el Limón, C.A.** Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. La presente investigación cuyo propósito general consistió en analizar el sistema de control interno aplicado al área de flujo de efectivo, Teóricamente la investigación se encuentra orientada por el control interno y los componentes de éste de acuerdo al informe COSO.

Metodológicamente, el proyecto se realizó a través del diseño no experimental con un nivel de investigación descriptivo y estuvo enmarcado bajo la modalidad de análisis con un tipo de investigación de campo. Las políticas contables no se han cumplido puesto que no existe segregación adecuada de funciones para ejercer las distintas actividades relacionadas con el manejo del efectivo por lo que se recomienda realizar delimitación de responsabilidades en las funciones del personal, así como establecer y ejecutar eficazmente políticas contables orientadas al manejo del efectivo.

En este sentido, esta investigación contribuye un aporte para el desarrollo del presente proyecto, abarcando la temática planteada del control interno, el mismo fue aprovechado como guía del área metodológica, visto de esta forma, ayudó a la elaboración y construcción del marco teórico, el cual

proporciona información de utilidad para los investigadores en el presente estudio.

Del mismo modo, se presenta Cabral. D, Yáñez. B, Yáñez. C. (2023), en su trabajo especial de grado, titulado **Evaluación de la Situación Financiera de las Cuentas por Cobrar en la Empresa Da Silva Photo y Video**, presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. Esta investigación tuvo como objetivo evaluar la situación financiera de las cuentas por cobrar de la empresa Da Silva Photo y Video C.A ubicada en Maracay, Edo- Aragua. Metodológicamente este estudio es de nivel evaluativo, de diseño no experimental cuyo tipo de investigación es de campo y se centró en el departamento de crédito y cobranza de dicha entidad la cual se encuentra compuesta por 5 empleados. Con la finalidad de determinar las actividades contables y diagnosticar su control contable se aplicaron como técnicas de recolección de datos la observación y la encuesta, y sus instrumentos la guía de observación y el cuestionario dicotómico respectivamente, este último conformado por veintiocho (28) preguntas siendo sujeto a la confiabilidad KR20 en donde obtuvo como resultado un coeficiente de 0,83839, teniendo la validación de 3 expertos.

Cabe destacar que, Se tomó como antecedente esta investigación, ya que este estudio sirve como guía, por que evalúa la situación financiera de las cuentas por cobrar de otra organización, y el presente estudio busca analizar el área de cuentas por cobrar de la empresa Química La Villa, C.A, a través de un cuestionario dicotómico y otras herramientas de recopilación de datos para comprender los procesos y controles internos dentro de la organización y además busca también sugerir la implementación de medidas más acordes para el correcto funcionamiento del departamento.

También, se pudo tomar como antecedentes el presente trabajo de los autores, Dicuru. V, Linares. H, Villegas. Z. (2015), en su trabajo especial de grado, titulado **Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Naturalflor, C.A.** presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. La presente investigación tiene como objetivo proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza. Está enmarcada en un diseño no experimental, concebida dentro de la modalidad general de estudio como proyecto factible, sustentada en una investigación de campo, con un nivel descriptivo. La muestra la conformaron tres (3) personas, que laboran en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A. Se aplicó un instrumento como es el cuestionario, constituido por alternativas de respuestas dicotómicas (Sí y No), cerradas.

Así mismo, Esta investigación está estrechamente relacionada con la investigación anterior ya que proporciona información sobre cómo mejorar los controles internos y el registro de cuentas por cobrar, así como controles efectivos y eficientes sobre la gestión de las actividades a nivel de registro de cobranza.

Bases teóricas

Es necesario para lograr dominar u obtener la capacidad de manejo de las variables y componentes objeto de estudio, realizar una investigación profunda bibliográfica sobre las teorías relacionadas, en este aspecto Arias (2012:107), citado por Ríos y Tejera (2019) establece “Las bases teóricas

implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”, es decir, las bases teóricas son el análisis sistemático y sintético de las principales teorías que explican el tema que estás investigando mediante el análisis comparativo de un supuesto problema objeto de estudio en relación con el mismo o similar caso de estudio.

Como ya se ha aclarado, las bases teóricas son aquellas que constituyen un aporte a la investigación debido a que representan la organización y agrupación de teorías que permiten referenciar el contenido con aportes y conclusiones ya existentes, es decir, a través de dichas bases se pretende orientar la búsqueda de información científica por medio de una conceptualización adecuada de los términos para efectuar el presente estudio, tales como:

El control Interno

En primer lugar, el control interno es todo un sistema de controles o conjunto de sistemas de gestiones utilizados, implementados y aplicados por las empresas, el cual es establecido por la Dirección o Gerencia de la misma en virtud de poder realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible, la exactitud, veracidad y confiabilidad de sus registros contables; sirviendo a su vez de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en los diferentes departamentos de la organización fluyan con mayor facilidad y uniformidad, por lo que se ven involucrados o intervienen ya sea de forma directa o indirecta todas las áreas funcionales en una empresa y de acciones

especializadas en el intercambio de información para realizar procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio.

En este mismo orden y dirección, Perdomo (2004:3) citado por Ríos y Tejera (2019), define el Control Interno como:

Un plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa (p.3).

De lo anterior; se desprende que la aplicación de controles internos en cada una de las operaciones de la organización llevará a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión, en especial si dichos controles se centran en las actividades básicas que ellas realizan pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. De igual forma, los controles se deben establecer con el objeto de reducir el riesgo de pérdidas y en su defecto, prever las mismas.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se refieren a los montos que una empresa tiene derecho a recibir de sus clientes por la venta de bienes o servicios a crédito. Estas cuentas representan los ingresos pendientes de cobro y se registran como activos en el balance general de la empresa. Las cuentas por cobrar suelen incluir facturas emitidas a los clientes, así como cualquier otro tipo de documento o contrato que respalde la deuda pendiente. De hecho, para

Ortega, Pachерres, y Díaz (2010), afirman que las cuentas por cobrar comerciales terceros:

están constituidas por la acreencia que se tiene con las entidades o personas a las que la empresa vende sus bienes o presta servicios propios de su giro, es decir, que adeudan a la empresa ya sea por la adquisición de mercaderías y/o la obtención de un servicio en razón de la explotación del giro del negocio. De esta forma aquellas ventas de bienes y/o servicios, que no constituyen operaciones propias del giro del negocio, no deben considerarse en el rubro cuentas por cobrar comerciales. (p.39)

Sobre la base de lo antes expuesto, se puede afirmar entonces, que las cuentas por cobrar representan los ingresos que la empresa espera recibir en el futuro, estos ingresos son fundamentales para mantener la operación de la empresa y financiar sus actividades. La empresa debe realizar un seguimiento y control adecuado de las cuentas por cobrar para asegurarse que los pagos se realicen en tiempo y forma, esto permite tener una visión clara de sus flujos de efectivo futuros. Esto es crucial para administrar la liquidez y tomar decisiones financieras informadas.

Verificación de los procesos

La verificación de procesos es un conjunto de actividades y técnicas utilizadas para garantizar que los procesos se están llevando de acuerdo con los estándares establecidos y cumpliendo con los requisitos específicos, ya que ayuda a garantizar la calidad, la eficiencia y el cumplimiento de los estándares durante la ejecución de los procesos, identificando posibles desviaciones y permitiendo acciones correctivas oportunas. De acuerdo a la definición dada por Encyclopaedia Herder; citado por Cubillán y Narváez (2023), “es la comprobación de la verdad de una hipótesis científica

empírica”. Es por ello, que es una parte importante del control interno en una organización, ya que consiste en revisar y evaluar regularmente los procedimientos y actividades para asegurarse de que se están llevando a cabo de manera eficiente. Esto implica analizar los controles establecidos, identificar posibles riesgos y tomar medidas correctivas cuando sea necesario. La verificación de los procesos ayuda a garantizar que se cumplan los objetivos de la organización y se minimicen los errores y fraudes.

Elementos del Proceso Administrativo

Existen cuatro elementos fundamentales que constituyen el proceso administrativo, los cuales son los medios utilizados para llevar a cabo una administración eficaz, tales como: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Planeación

Es el proceso que se encarga de determinar por anticipado lo que se debe hacer para alcanzar los objetivos de manera efectiva y eficiente. La planificación implica establecer las siguientes interrogantes: ¿Qué voy hacer?? ¿Cómo lo voy hacer? ¿Cuándo lo voy hacer? ¿Dónde lo voy hacer? ¿Por qué lo voy hacer? Esto nos va ayudar a definir los objetivos, misión, visión, normas, proyectos, entorno a las actividades que queremos desarrollar y, así garantizar el éxito de los mismos en la organización, también va a permitir a que los gerentes tomen decisiones informadas y así poder asignar recursos de manera eficaz, para el logro de los objetivos, De acuerdo con Cano (2017) define el termino como:

Es un acto intencional de ejercer influencia formal y positiva sobre el curso, rumbo y porvenir de una

organización; También puede ser considerado como el proceso mediante el cual, los responsables de la dirección de la empresa trazan el rumbo y diseñan la carga de navegación de acuerdo con la misión y la visión de la organización. Debe atender a un conocimiento muy claro y riguroso del medio interno y externo de la organización. (p.30)

En este sentido, comprendemos que la planificación es el proceso de establecer objetivos, identificar las acciones necesarias para lograr esos objetivos, asignar recursos y desarrollar un cronograma para llevar a cabo esas acciones de manera organizada y eficiente. La planificación nos permite establecer una dirección clara, definir metas y acciones específicas, optimizar el uso de recursos, anticipar posibles obstáculos y tomar decisiones informadas que aumentan las posibilidades de lograr metas y proyectos con éxito.

Organización

Se refiere al proceso de estructurar, asignar y coordinar eficientemente los recursos disponibles (personas, tiempo, dinero, equipo, etc.) para lograr las metas de la entidad o del proyecto. La organización es importante porque proporciona estructura y orden, aumenta la eficiencia y la productividad, facilita la coordinación de tareas y recursos, reduce el caos y el caos, y ayuda a alcanzar los objetivos de manera más eficaz. Ahora bien, para conceptualizar la investigación nos apoyamos en Cano (2017:18) “la organización es un sistema integrado por personas, procesos y recursos armónicamente articulados para alcanzar propósitos comunes y ante todo ser productiva, rentable y competitiva”. En virtud de lo anteriormente expuesto en este proceso, se estructura la organización de la empresa, definiendo las responsabilidades y estableciendo las relaciones entre los

diferentes departamentos y empleados. Esto implica determinar la jerarquía y la estructura de autoridad dentro de la organización, así como establecer los canales de comunicación y coordinación entre los diferentes niveles y áreas.

Dirección

La dirección es un proceso administrativo que se encarga de influir y motivar a los empleados para que trabajen de manera eficiente y efectiva en la consecución de los objetivos organizacionales establecidos a través de la comunicación, la motivación y la toma de decisiones. La dirección proporciona una orientación clara y eficaz a los miembros de una organización, promueve la cohesión y el trabajo en equipo, maximiza el rendimiento y la productividad, y ayuda a alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz. Es por ello que entre los autores destacados Hunoc y Acevedo (2018) afirman que:

Se dice que dirigir implica mandar, influir y motivar a los trabajadores a fin de que puedan realizar tareas esenciales. La relación personal y el tiempo son imprescindibles para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen a sus trabajadores para lograr el futuro, que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el ambiente laboral adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos. (p.48)

Por consiguiente, esta definición se refiere a un proceso en el que se establecen las metas y objetivos a alcanzar, se planifican las acciones necesarias para lograrlos y se asignan las tareas y responsabilidades a los diferentes miembros de la organización. También implica la toma de decisiones, ya que los directivos deben evaluar diferentes opciones y elegir

la más adecuada para alcanzar los objetivos establecidos. Además, la dirección consta de la comunicación efectiva, tanto de los empleados hacia los directivos, como de los directivos hacia los empleados, así como la coordinación de las actividades y el trabajo en equipo. Así mismo, la motivación de los empleados, a través de la creación de un ambiente laboral favorable, el reconocimiento y recompensa del buen desempeño, y el desarrollo de planes de capacitación y desarrollo profesional.

Control

El control es el proceso administrativo en el cual se supervisan y evalúan las actividades y resultados de una organización para asegurarse de que se estén cumpliendo los planes y objetivos establecidos, tomando las medidas necesarias para corregir desviaciones, mejorar el rendimiento y asegurar el éxito en el logro de metas y resultados. Visto de esta forma para Chiavenato (1995), citado por Hunocc y Acevedo (2018:29) “El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador”. Finalmente podemos concluir este proceso, se establecen estándares y criterios de desempeño para evaluar el cumplimiento de los objetivos, se recopilan y analizan datos e información para medir el progreso y se toman acciones correctivas en caso de ser necesario. Además, involucra la retroalimentación, tanto de los empleados hacia los gerentes como de los gerentes hacia los empleados, para informar sobre el estado de las actividades y resultados y tomar decisiones.

Toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso cognitivo de elegir una opción entre varias alternativas, evaluando los diferentes factores y consecuencias para determinar la mejor opción. Por tanto, este evento se reconoce como una línea de trabajo de alto impacto sobre las personas, las organizaciones y la sociedad en general. Es por ello que, para (Chiavenato 2009:36) citado por Arévalo y Estrada (2016), la toma de decisiones “es un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción”.

Por lo tanto, la toma de decisiones nos ayuda a comprender cómo funciona este proceso y nos brinda las herramientas necesarias para tomar decisiones más informadas fundamental en cualquier organización. También implica evaluar diferentes opciones y seleccionar la mejor alternativa para alcanzar los objetivos establecidos. La toma de decisiones puede ser individual o grupal, y se basa en información relevante y análisis de los diferentes escenarios posibles. Para tomar decisiones efectivas, es importante contar con un sistema de control interno sólido que proporcione información confiable y oportuna.

Registro Contable

Son documentos o registros que se utilizan para registrar y mantener un registro adecuado de las transacciones financieras de una empresa. Estos registros son esenciales para llevar un control preciso de los ingresos, gastos, activos y pasivos de la empresa. En este mismo orden de ideas, Martín (1999:232), citado documento en línea (URBC) “Capítulo II Marco Teórico” 22 de diciembre de 2023 (<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0062915/cap02.pdf>) establece que los

registros contables, “son el conjunto de documentos y libros donde se recoge la actividad mercantil de la empresa”. Por lo tanto, los registros contables es una práctica esencial para cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector, es de gran importancia mantener estos registros actualizados y organizados para facilitar la toma de decisiones financieras y cumplir con las obligaciones legales.

Libro diario

Es el registro principal donde se registran todas las transacciones diarias de la empresa en orden cronológico. Cada transacción se registra en una entrada separada, indicando la fecha, descripción de la transacción, cuenta afectada y monto. Según Álvarez y Gutiérrez (2000: 87), citado documento en línea (URBC) “Capítulo II Marco Teórico” 22 de diciembre 2023 (<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0062915/cap02.pdf>), “es el libro obligatorio en el que se deben registrar día a día o en forma resumida y en orden cronológico las operaciones que realiza la empresa”. Siguiendo la interpretación de los autores, el libro diario proporciona una visión clara y precisa de todas las actividades comerciales, facilitando el seguimiento y el control de las operaciones financieras. Además, sirve como base para la preparación de otros informes financieros y documentos contables.

Libro mayor

Es un registro que muestra el saldo de cada cuenta contable de la empresa. Se utiliza para resumir y consolidar la información del libro diario y facilitar la preparación de los estados financieros. Rincón (1995), citado documento en línea (URBC) “Capítulo II Marco Teórico” 22 de diciembre

2023 (<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0062915/cap02.pdf>) define el término como:

Operaciones registradas en el libro diario se transfieren al mayor general. Este procedimiento se denomina pase al mayor, pasar al mayor significa traspasar las cantidades asentadas en el diario a las cuentas apropiadas del mayor. Un cargo en el diario es registrado como un cargo en la cuenta citada del mayor, un abono en el diario es traspasado como un abono en la misma cuenta del mayor. (p.83)

Por esta razón, el libro mayor es un registro contable que recopila y clasifica todas las transacciones económicas de una empresa. Cada cuenta del libro mayor refleja el saldo y los movimientos de un elemento específico del patrimonio de la empresa, como activos, pasivos, ingresos y gastos. Es la columna vertebral de cualquier sistema contable y es esencial para entender la situación financiera de una organización.

El Balance General

Es un estado financiero que muestra la situación financiera de una empresa en un momento específico. Se compone de tres elementos principales: activos, pasivos y patrimonio neto. El balance general sigue la siguiente fórmula básica: $\text{Activos} = \text{Pasivos} + \text{Patrimonio Neto}$. Es por ello que, entre los autores destacados, Álvarez, Gutiérrez, Marín y Rodríguez (2002:88), citado documento en línea (URBC) “Capítulo II Marco Teórico” 22 de diciembre 2023 (<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0062915/cap02.pdf>), asocian el balance general como, “un estado financiero que expone la relación de todos los activos, pasivos y capital a una fecha determinada, el cual tiene como objetivo presentar la situación financiera de un negocio”. En este contexto entendemos que, el objetivo del balance general es mostrar la

situación financiera de la empresa, es decir, cuánto posee la empresa y cómo está financiado. Es una herramienta importante para evaluar la solvencia y estabilidad financiera de una empresa, así como para tomar decisiones estratégicas y evaluar el rendimiento financiero.

Supervisión

La supervisión es una actividad realizada con el fin de controlar y supervisar para lograr que sus objetivos se desarrolle con mayor eficiencia y eficacia. Aguilar (1994) Define:

Proceso sistemático de control, seguimiento, evaluación, orientación, asesoramiento y formación; de carácter administrativo y educativo; que lleva a cabo una persona en relación con otras, sobre las cuales tiene una cierta autoridad dentro de la organización; a fin de lograr la mejora del rendimiento del personal, aumentar su competencia y asegurar la calidad de los servicios. (p.32)

De cierto modo, tiene como fin fundamental utilizar los factores que hacen posible la realización de los procesos de dirigir, guiar y controlar las actividades de un grupo de personas, para lograr los objetivos de una organización de manera eficiente y eficaz. La supervisión es clave para el éxito de una empresa y así mejorar la productividad, ya que garantiza que las tareas se completen de manera oportuna y desarrollar un uso óptimo de los recursos para que se utilicen de manera adecuada y se mantenga un ambiente de trabajo productivo.

Calidad

Se refiere a la excelencia, el grado de perfección o nivel de satisfacción que se alcanza en un producto, servicio o proceso. Carbellido (2005) define:

La calidad Constituye el conjunto de cualidades que representan a una persona o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda y el afán de perfeccionamiento como constantes del hombre a través de la historia. (p.15)

En efecto la calidad implica la ausencia de defectos, la eficacia en el cumplimiento de su función, la durabilidad, la seguridad y la capacidad de satisfacer las necesidades y deseos de los consumidores, asegurando que los productos o servicios entregados sean consistentes, confiables y satisfagan las necesidades del cliente. Al mismo tiempo, implica la mejora continua de procesos y la excelencia en todas las áreas de la empresa.

La Eficiencia

Se refiere a la capacidad de utilizar los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados. Fernández (1997) señala:

Es la expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de los recursos. Es la actuación económica en sentido estricto y significa hacer bien las cosas. (p.63)

De cierto modo, también implica la capacidad de una organización de adaptarse y responder de manera efectiva a los cambios y demandas del entorno, para utilizar sus recursos de forma óptima (como tiempo, dinero, personal, entre otros). Y lograr sus objetivos de la organización de la manera

más productiva y rentable posible, maximizando el uso de los recursos disponibles.

Cumplimiento de los estándares

El cumplimiento de estándares garantiza que se cumplan las normas y regulaciones establecidas para asegurar la calidad y seguridad de los productos y servicios ofrecidos. Zapata (2012:42) Expresa: “El cumplimiento de estándares se refiere a la capacidad de una organización o individuo para cumplir con las normas, reglamentos y requisitos establecidos por una autoridad o entidad reguladora”. Por lo tanto, Las organizaciones que cumplen con los estándares suelen ser vistas como más confiables y tienen más posibilidades de atraer y retener a clientes y socios comerciales.

Control Previo

Se encarga de la supervisión de las acciones y resultados que se ejecutan en la organización, estas se implementan antes de que se realicen ciertas actividades o decisiones. Según Ivanega (2009).

Control previo es el practicado con anterioridad a la emisión del acto administrativo o a la realización de las operaciones financieras o administrativas, y se le suele distinguir del preventivo, el cual se ejerce sobre actos ya dictados, pero aún pendientes de ejecución. (p.25)

En este sentido, se entiende como un sistema inherente en diversas actividades, esto se refiere verificar los procedimientos y documentación que sustenta una operación. Teniendo como objetivo prevenir posibles errores, fraudes o riesgos antes de que ocurran. De cierto modo, ayuda a garantizar que las operaciones se lleven a cabo de acuerdo con las políticas, normas y objetivos establecidos por la organización.

Control intermedio

Se basa en la supervisión de las actividades, se necesita de un conocimiento profundo de las tareas específicas que se llevan a cabo para la realización del proceso, y de su interrelación para el logro de un servicio final. Koontz y O'Donnel (1995:172) expresan que “implica la medición de lo logrado en relación con el estándar y la corrección de las desviaciones, para asegurar la obtención de los objetivos de acuerdo con el plan”. Del mismo modo, su función es garantizar que todos se realicen de manera óptima, supervisando las distintas etapas y asegurándose de que no se comprometa la calidad o la seguridad.

Control Posterior

En este control se obtiene el proceso final de los objetivos planteados a nivel organizacional, Federico (2016) menciona que:

se evalúan los resultados que se han obtenido y se comparan con los esperados. Esta información sirve para evaluar si las tareas se han desarrollado de acuerdo a lo planificado, si los planes han sido efectivos y, en caso de que se verifique algún problema, para tomar las decisiones necesarias para corregirlo. (p.138)

En tal sentido tiene por objeto comprobar todos los expedientes y documentos, control de los registros, sobre todo las bases de datos en los cuales se derivan todas las obligaciones de la organización, siendo así, una herramienta importante para monitorear y mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones, verificando si se han cumplido los objetivos establecidos y si se han seguido los procedimientos adecuados

Términos de Pago

Son el acuerdo de pago que se realiza entre el vendedor y el comprador, al momento de adquirir un determinado bien o servicio. La condición de pago deberá figurar siempre, en la factura emitida. Según Rodríguez (2023) “especifican todas las condiciones de pago de una venta, en especial para garantizar que los clientes paguen sus facturas correctamente y a tiempo”. Por consiguiente, se refiere al plazo o momento en el cual se debe realizar el desembolso de una deuda, factura o compromiso financiero.

Esquema de créditos

Consiste en las estructuras o modalidades mediante las cuales se otorgan préstamos o líneas de créditos. Elizondo (2012:22) Define: “Son herramientas utilizadas por los analistas de créditos de los bancos, las agencias calificadoras y las autoridades regulatorias para determinar cualitativa o cuantitativamente la probabilidad de que un acreditado incumpla con sus obligaciones”. Así mismo, incluyen aspectos como tasas de interés, plazos de pago, garantías requeridas, en este sentido este esquema puede variar según la institución financiera y el tipo de crédito ofrecido.

Financiamiento

Se refiere a la provision de fondos o capital para adquirir bienes, llevar a cabo proyectos o realizar operaciones comerciales. Aguirre (2016:107) define: “Es una operacion en la que la parte financiadora, proporciona recursos a la otra parte financiada para que esta pueda ejecutar alguna inversion especifica previamente acordada”. En este sentido, permite el proceso de

obtención de recursos monetarios para cubrir necesidades económicas y desarrollar estrategias de operación mediante la inversión.

Bases Legales

Componen un elemento de gran importancia en la investigación porque ellas sustentan la legalidad para darle una proyección a la realidad que establece la jurisprudencia a la cual está sujeta la misma. Según Arias, (2006:107) define. “Representa el basamento legal que sustenta la investigación, mediante una jerarquía jurídica”. En virtud de esta perspectiva, el desarrollo de la investigación se complementó con las siguientes bases legales.

Cuadro N°2: Cuadro de Las Bases Legales y/o Normativas

Ley/ Norma	Artículos	Análisis
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	Capítulo VII, sobre los derechos económicos. Artículo 112.	En este artículo de la Carta Magna, hace referencia a como el Estado promueve la iniciativa privada, siempre y cuando la organización garantice bienes y servicios que satisfaga a la población en general. También, reconoce la libertad de trabajo y la facultad que tiene para planificar y establecer medidas o métodos que impulsen el desarrollo económico y social del país
Código de Comercio, párrafo tres trata sobre la contabilidad Mercantil	Artículo 32-34-35	Los artículos mencionados hacen referencia sobre los libros auxiliares, los cuales deben ser llevado en el idioma español. así como también, conservar todos los documentos probatorios que indique la legalidad de dichas operaciones. Por otro lado, hacen mención a los libros de inventarios el cual debe cerrarse un balance certificado emitido por un contador público.
Normas Internacionales de Información Financiera	NIIF 9	Ayuda a simplificar y mejorar la contabilización de los instrumentos financieros. Además, permitirá clasificar las inversiones en instrumentos financieros, las cuales en ciertos casos podrían ser sustanciales.

Fuente: Padrón, Cardozo (2023)

Matriz DOFA

La matriz DOFA (también conocida como matriz FODA o matriz DAFO) es una herramienta de análisis estratégico utilizada para evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una organización, proyecto o

situación, al respecto Francés (2006) citado por Álvarez, Barrios y Lunar (2017) afirma que:

La matriz DOFA se puede emplear para establecer una tipología de estrategias. Las oportunidades que se aprovechan con las fortalezas originan estrategias ofensivas. Las que se deben enfrentar teniendo debilidades generan estrategias adaptivas. Las amenazas que se enfrentan con fortalezas originan estrategias reactivas, mientras que las enfrentadas con debilidades generan estrategias defensivas (p.47)

Para ello, es necesario tener en cuenta el análisis de los siguientes elementos:

1. Fortalezas: Son las características internas positivas que ayudan a la organización a lograr sus objetivos. Estas pueden incluir recursos financieros sólidos, habilidades y conocimientos especializados, una buena reputación, entre otros.
2. Debilidades: Son las características internas negativas que pueden obstaculizar el éxito de la organización. Estas pueden incluir falta de recursos financieros, falta de experiencia en ciertas áreas, mala reputación, entre otros.
3. Oportunidades: Son factores externos positivos que pueden beneficiar a la organización. Estas pueden incluir cambios en el mercado, nuevas tendencias, avances tecnológicos, entre otros.
4. Amenazas: Son factores externos negativos que pueden afectar negativamente a la organización. Estas pueden incluir competencia fuerte, cambios en la regulación gubernamental, cambios en las preferencias del consumidor, entre otros.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Al realizar una investigación es fundamental establecer la metodología o procedimientos que garanticen identificar las causas y significado de los hechos. Según Arias (2012:110) expresa, “La metodología incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el “cómo” se realizará el estudio para responder al problema planteado”. En este sentido, se exponen los métodos teóricos y prácticos utilizados para analizar el problema planteado, incluyendo los participantes, muestras y análisis de datos. Así como también la estrategia teórica-metodológica que vincula todas las etapas investigativas.

Nivel de Investigación

Es uno de los elementos que se encuentra en el marco metodológico, este es asociado al grado de objetividad con que se efectuó la investigación, Arias (2012:110) indica, “el tipo de investigación según el nivel o grado de profundidad con el que se realizará el estudio. En este sentido, la investigación podrá ser exploratoria, descriptiva o explicativa”. Por consiguiente, corresponde a cómo fue realizado el trabajo, por medio del conocimiento adoptado por el investigador sobre la problemática planteada, del mismo modo se obtuvo la clasificación según el nivel. En este sentido entonces, el nivel en el que se encuentra la investigación es un nivel descriptivo y posteriormente al finalizar alcanzó un nivel analítico.

En el mismo orden de idea, la investigación descriptiva se refiere al diseño de investigación, creación de preguntas y análisis de datos que se llevó a cabo sobre el tema. Según Arias (2012) señala:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.27)

Por lo tanto, tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio.

En este sentido, se buscó de proporcionar información objetiva y basada en evidencias para mejorar la toma de decisiones y el diseño de futuras intervenciones. Por lo tanto, la investigación tiene como finalidad analizar el control interno administrativo y contable para las actividades de cuentas por cobrar en la empresa Química la Villa C.A.

Diseño de Investigación

El diseño implementado para la realización del estudio orienta a los investigadores en la ejecución de pasos y procedimientos establecidos, con la intención de evidenciar los elementos que fortalezcan la estructura de la investigación. Morán y Alvarado (2010:44) expresan. “Se refiere al plan estrategia concebida para obtener la información que se desea. El diseño

señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio y contestar las interrogantes de conocimiento que se ha planteado”. Por consiguiente, se puede indicar que el diseño de investigación es una guía sobre cómo llevar a cabo la investigación utilizando una metodología particular.

Cabe destacar, que la presente investigación está diseñada bajo una investigación no experimental, esta permite la observación de los fenómenos tal y como se expresan en su contexto, en pocas palabras se observan situaciones ya existentes. En ese mismo sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen:

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p.205)

En tal sentido, la presente investigación se llevó a cabo a través de este diseño ya que se enmarca dentro del contexto señalado anteriormente, por ser un estudio en el que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente, es decir, los investigadores no manipulan ninguna variable.

Tipo de investigación

El tipo de estudio, está relacionado directamente con el espacio y ambiente organizacional al que el investigador debe adentrarse para poder realizar el análisis correspondiente, permitiendo la visualización de las

condiciones existentes. Palella y Martins (2003: 97) lo definen como “se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios”. Siguiendo la interpretación de los autores, el tipo de investigación es la información que se obtiene mediante la realización de un análisis del entorno, es decir, la forma en la que es llevada a cabo la investigación y la recolección de documentación o recopilación de datos necesaria.

Existen diferentes tipos de investigación que contribuyen a la visualización, el alcance y la metodología, y estos estudios pueden tener diferentes enfoques del problema en estudio. La presente fue desarrollada a través de una investigación de campo con apoyo documental, debido a que la información obtenida será mediante la recolección desde el entorno sin generar manipulación de las variables y consultas en materiales bibliográficos. La investigación de campo consiste en la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias para un propósito específico. Según, Arias (1999: 48) “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables algunas”. Como dice Arias, la investigación de campo se articula a través de hechos obtenidos en la realidad, es decir, no son utilizadas a favor las variables ya existentes o pasadas, sino que se busca visualizarlas en el momento que se presentan los hechos.

Así mismo, la investigación documental o bibliográfica es aquella que procura obtener, seleccionar, compilar, organizar, interpretar y analizar información sobre un objeto de estudio. Este tipo de investigación es muy usada en las ciencias sociales. Es por ello que, para Arias (1999:47) la investigación documental es “la base en la obtención y análisis de datos

provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos”. De este modo se considera que, la misma es aquel proceso que consiste en la búsqueda de información de carácter textual y bibliográfico ya existente que permita verificar, confirmar o validar el estudio, con el propósito de obtener una solución mediante las técnicas y prácticas de investigación.

Unidad de análisis

La unidad de análisis en una investigación depende del objeto de estudio y de las preguntas de investigación que se quieran responder, y definir claramente la unidad de análisis es crucial para recopilar y analizar datos relevantes y obtener conclusiones precisas. De acuerdo a la definición dada por Hernández, Fernández y Baptista (1997:337) “constituyen segmentos del contenido de los mensajes que son caracterizados para ubicarlos dentro de las categorías”. Se puede entender entonces, que la unidad de análisis es representada por el “qué” o “quién” al que se aplica la investigación, es decir, es el ente principal dentro del cual se está analizando. Asimismo, forma parte de la información o documento utilizado como elemento base de la indagación. En dicha investigación, la unidad de análisis está siendo representada por la organización Química La Villa, C.A, específicamente analizando el área de cuentas por cobrar.

Población

La población simboliza al conjunto de individuos, objetos o fenómenos que comparten características comunes y que son objeto en una investigación para cumplir su función principal, es decir, en donde se

obtienen los datos primarios. De hecho, Tamayo (2003), define el termino como:

Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (p.176).

En este sentido, la población o universo es un conjunto de elementos, objetos o individuos que poseen características comunes las cuales son observables en un lugar o momento determinado. En la presente investigación, la población puede definirse como finita, es decir, es de fácil acceso, por lo tanto, es posible estudiar la población completa, ya que la misma no supera las 50 personas, del mismo modo no aplica el cálculo de muestreo.

Cuadro No.3 Distribución de la población

Departamento	Cantidad de Personas
Presidencia	1
Contabilidad	2
Cuentas por cobrar	1
Ventas	1
Tesorería y finanzas	1
Total	6

Fuente: Cardozo, Padrón (2023)

Muestra

La muestra es un subconjunto de la población que se selecciona para ser estudiado en una investigación, debe ser representativa de la población para que los resultados obtenidos puedan ser generalizados a la población o subconjunto. Por otro lado, Palella y Martins (2012:106), definen la muestra como “Un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población.”

En otras palabras, es una colección de individuos extraídos de la población para su estudio o medición directa con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información necesaria, es decir, es una fracción o segmento de una totalidad que constituye la población, por esta razón se estudian las muestras para describir a las poblaciones, ya que el estudio de muestras es más sencillo que el de la población completa, porque implica menor costo y demanda menos del tiempo debido a la reducción de la totalidad de involucrados. En base a lo antes expuesto, para esta investigación la muestra fue igual a la población, puesto que se trabajó con una población finita.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de Recolección de datos

En esta etapa de la investigación se definen los medios y recursos que se utilizaran para recabar y obtener la información bien sea de forma

directa, documental o entrevistas. Arias (2016:25), señala las técnicas de recolección de datos como “las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, entre otros”. Es decir, las técnicas de recolección de datos son aquellos recursos utilizados por los investigadores para recabar la información necesaria para el desarrollo de la investigación. En relación con las especificaciones de la muestra seleccionada anteriormente se utilizó como técnica de recolección de datos la observación directa y la encuesta.

Ciertamente, a la observación directa permite recopilar información de un fenómeno, evento o comportamiento en tiempo real. En este sentido, Rodríguez (2005:98) define: Es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación. En base a lo antes expuesto es posible obtener datos de manera detallados y precisos sobre lo que está sucediendo y analizar y comprender el objeto de estudio.

Por otro lado, la técnica de encuesta, es un método de recolección de datos que se utiliza para obtener información directa de los individuos mediante preguntas estandarizadas. En este sentido, Tamayo (2007:299) establece la encuesta como una “técnica o procedimiento que recoge información directa o indirecta formulando preguntas, las cuales son formadas y llenadas por un empadronador frente a quien le responde”. Es decir, que la encuesta consiste en hacer preguntas a los individuos seleccionados de la muestra y registrar sus respuestas.

Instrumento de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos son herramientas utilizadas para obtener información o evidencia con el fin de investigar estudiar, o analizar un fenómeno o problema en específico. Palella y Martins (2012:137) Definen: “Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. Por lo tanto, son herramientas o medios utilizados para recopilar información de manera sistemática y estructurada.

En relación a la técnica de encuesta, el instrumento adecuado para la misma es el cuestionario este consiste en una serie de preguntas estructuradas que se presentan a los participantes y permite recopilar datos de manera eficiente y estandarizada. De hecho, que, García (2004:29) menciona “es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible.” En este sentido permite la recolección de datos provenientes de fuentes primarias, es decir, de personas que poseen la información que resulta de interés. Por consiguiente, el cuestionario aplicado es dicotómico, se caracteriza por tener dos posibles respuestas sí o no, el cual se utilizó para distinguir claramente las cualidades, experiencias u opiniones del encuestado.

Seguido de la técnica de observación directa, el instrumento que se desarrollo , es la guía de observación. Campos y Martinez (2012:52) señalan “La guía de observación es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno”.

En este sentido, se llevó a cabo dicho instrumento para identificar qué elementos se quiere o requiere conocer, haciendo enfoque en el problema.

Validez y confiabilidad de la investigación

El enfoque de la recopilación de información en el trabajo de investigación se centra en la construcción de los instrumentos a emplear con dicha finalidad, de tal manera que permitan recabar y recopilar la mayor cantidad de información válida y confiable posible, debido a que el valor del estudio depende de que la información adquirida refleje los más fidedignamente posible la realidad del objeto investigado, dándole una base real para obtener un resultado o producto investigativo de gran calidad, y por ende llegar a plantear las conclusiones y recomendaciones del caso de estudio. Partiendo de este punto de vista, Hidalgo (2005) señala que la validez y confiabilidad son:

Constructos inherentes a la investigación, desde la perspectiva positivista, con el fin de otorgarle a los instrumentos y a la información recabada, exactitud y consistencias necesarias para efectuar las generalizaciones de los hallazgos, derivadas del análisis de las variables en estudio". (p.226)

Haciendo referencia a la cita anterior, da una idea de cómo adaptar el instrumento a las necesidades de la investigación y como mediante la validez dan credibilidad, precisión y confiabilidad a través de la validez, es decir, la capacidad del instrumento para cuantificar de manera significativa y suficiente las características para las que fue diseñado. Lo cual quiere decir, que más que el instrumento en sí mismo, lo que se somete a validación son las posibles inferencias que se vayan a realizar a partir de los resultados obtenidos.

Por lo tanto, para conseguir la validez de los instrumentos aplicados en el presente estudio, se consultaron la opinión de seis (6) profesionales. 1 persona en el área de presidencia, 2 personas en el administrativa y contable, 1 persona en el área de cuentas por cobrar, 1 persona en el área de ventas, y 1 persona de tesorería y finanzas, con amplia experiencia en la elaboración encuestas, se les fue entregado un expediente que estaba conformado por el cuadro operacionalización de variables, el instrumento y un cuestionario de evaluación para que fuese posible la calificación del mismo.

Por consiguiente, la técnica de confiabilidad que se llevó a cabo es el coeficiente Kuder-Richardson; Contreras y Tarazona (2023:20) expresan. “Se emplea para evaluar la consistencia interna de un instrumento compuesto por varios ítems; sin embargo, esta herramienta se usa para medir la consistencia interna, cuando el instrumento posee preguntas dicotómicas”. En este sentido se comprende, la categoría de Si y No, utilizando los niveles de confiabilidad con los resultados que se han procesado. (ver anexo 1)

En este orden de ideas, se calculó la fórmula correspondiente,

$$KR-20 = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum p.q}{V_t} \right)$$

$\left(\frac{k}{k-1} \right)$

1,063

>

Kr-20=

0,90

>

Confiabilidad muy alta

$\left(1 - \frac{\sum p.q}{V_t} \right)$

>

0,84

En la cual:

K: Número de Ítems del instrumento

p: Porcentaje de personas que responde si a cada ítem

P: Porcentaje de personas que responde no a cada ítem

Vt: Varianza total del instrumento

Cuadro No (4): Criterios para la confiabilidad del instrumento

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Contreras y Tarazona (2023)

Una vez aplicado dicho coeficiente, se encontró que el resultado es de un 0.90, indicando una alta confiabilidad de acuerdo al marco de referencia expuesto anteriormente.

Juicio de expertos

Es una técnica utilizada en investigación y toma de decisiones que implica la consulta a individuos con experiencia y conocimientos especializados en un área determinada. Según los autores Escobar y Cuervo (2008:29) citado por Roble y Rojas (2015) se define juicio de expertos como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”. Entonces, se entiende el juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo, se desarrollaron y procesaron los datos adquiridos por medio del instrumento de recolección de información, Martínez (2006) expresa:

El propósito de asegurar que el análisis realizado realmente refleja las respuestas y perspectivas de los entrevistados u observados. Además, esta etapa permite formalizar un feedback y obtener el punto de vista de los distintos participantes, así como sus respectivos comentarios, que servirán para reevaluar la comprensión del problema, si es necesario". (p.189)

En este sentido, las investigadoras proceden a analizar el control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química la villa C.A., y a su vez generar respuestas al problema planteado, mediante el análisis e interpretación de los resultados donde se utilizó la guía de observación (ver anexo 3) presentando los siguientes resultados.

Dimensión: Evaluación crediticia permitió analizar en la organización el riesgo asociado con la concesión de crédito a sus clientes. Este proceso implicó evaluar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, lo que es crucial para mantener el crecimiento sostenible. Por lo tanto, Al analizar la solvencia y el historial crediticio de un cliente, la empresa no posee información necesaria para afirmar si se le puede otorgar crédito, en qué cantidad y a qué plazo, implicando el riesgo crediticio, al no proteger los activos financieros y fortalecer las relaciones con

los clientes. Adicional a esto el no contar con políticas y procedimientos sólidos de evaluación crediticia, la empresa no puede tomar medidas para mejorar su solvencia.

Dimensión: Los plazos de créditos otorgados. En la organización se pudo observar que se establecen plazos coherentes y acordes a la capacidad de pago de los clientes, para evitar así posibles retrasos en los pagos que puedan afectar la liquidez de la empresa, pero los clientes no cumplen con los acuerdos y fechas de pagos. A su vez, se pudo evidenciar que la organización posee un Sistema Integrado de Entorno de Negocios (SIEN), pero el mismo carece de eficiencia en cuanto al control de las facturas canceladas en moneda extranjera ya que no se registran en el tiempo real, porque no cuentan con herramientas e instrumentos informáticos que le permita realizar evaluaciones de manera objetiva y rápida de sus clientes o solicitantes de créditos, esto les aumenta el riesgo de errores, no mantienen una buena comunicación y coordinación entre los miembros del equipo, contribuyendo al incumplimiento de los procesos y procedimientos, como en la revisión semanal constantemente, la eficiencia de la cartera y el correspondiente cálculo y provisión, la empresa no realiza reuniones donde se integren a los departamentos para tomar decisiones oportunas y acertadas en beneficio de la misma.

Dimensión: Políticas de cobranzas permitió comprender sí en la organización cuenta con una guía de medidas establecidas, como los canales autorizados y el contacto con los clientes. De cierto modo, la organización no establece el cumplimiento en dicho proceso y tampoco se implementan políticas restrictivas para reducir las pérdidas; en este sentido, la observación fue fundamental para obtener conocimiento si las medidas

aplicadas garantizan la política de recaudación y establecimiento de los procedimientos y se llevan a cabo de acuerdo con las metas.

Dimensión: Recuperación de créditos es un proceso fundamental para garantizar la viabilidad financiera de una empresa, se pudo observar que posee debilidades importantes en esta dimensión, debido que no se realiza un control de los resultados que permita verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos de la organización, además, carece de la aplicabilidad del cálculo del índice de morosidad, por lo que no permite que se puedan tomar acciones correctivas. Aunque de cierto modo, la empresa brinda facilidades de refinanciamiento de la deuda a los clientes que cancelan a largo plazo, en muchos casos no cumplen con los acuerdos establecidos. De igual forma, no se lleva un control de los días en que se realizan los cobros de las cuentas a créditos, tampoco se aplican medidas correctivas para evitar la acumulación de la cartera vencida, ni se envían notificaciones a los clientes en relación a su deuda antes y después del vencimiento de la misma

Además, se realizó un cuestionario de diecisiete (17) preguntas en total; los datos han sido analizados de manera objetiva y esto permitió obtener una perspectiva precisa respecto a la problemática de la investigación. Para el logro de los objetivos planteados, el mismo fue aplicado a 6 trabajadores, representando la totalidad del área de cuentas por cobrar, objeto de estudio, las respuestas emitidas por éstos fueron llevadas a gráficas circulares, para posterior realizar los análisis respectivos de cada una de ellas, las alternativas de respuestas se muestran en una escala coeficiente Kuder-Richardson, cuestionario dicotómico, con respuestas SI Y NO.

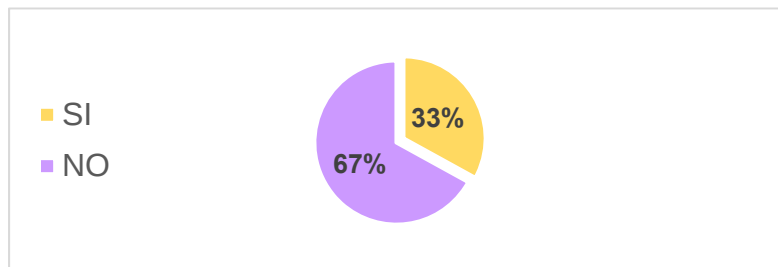
A continuación, se presentan los objetivos específicos, las preguntas, las gráficas circulares de respuestas para cada una de ellas y sus respectivos análisis que se apoyan en la información obtenida de la guía de observación.

Objetivo Específico 1

Diagnosticar la situación administrativa - contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química La Villa C.A.

Ítem 1.- ¿Existe la verificación de procesos para abordar situaciones con los clientes que exceden el plazo de crédito?

Gráfico N° 1 Verificación de procesos para abordar situaciones con los clientes que exceden el plazo de crédito

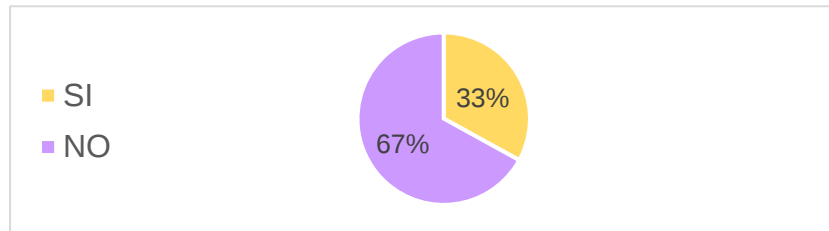


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: Se observa que la mayoría de los encuestados representado por un 67% respondió negativamente mientras que el 33% restante respondió de forma afirmativa. De acuerdo a la información obtenida a través de la observación directa, se infiere que este resultado viene dado por el desconocimiento del proceso, ya que la empresa no determina con claridad los montos y el plazo que se otorga a los clientes para cancelar el crédito, a su vez, origina una desinformación con los términos del contrato y de las políticas de cobro lo que no garantiza efectividad la gestión de cobranza.

Ítem 2.- ¿Se encuentra establecida una planificación efectiva para ejecutar el ciclo de cobranza?

Gráfico N° 2 Planificación efectiva para ejecutar el ciclo de cobranza

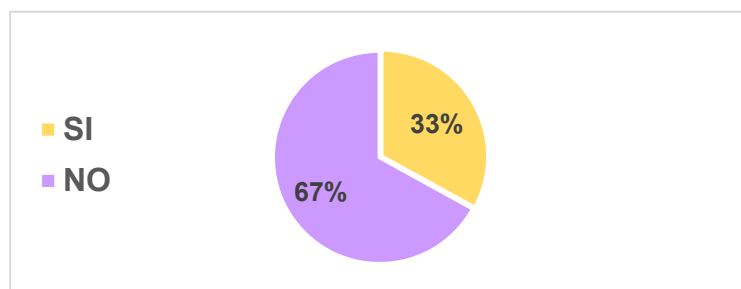


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: En los resultados obtenidos se observó que el 67% de la población respondió negativamente y el 33% afirmativamente, se considera que la carencia de un manual de normas y procedimientos en la organización, influye en no tener claridad en las políticas, respecto a los pasos a seguir para otorgar créditos a los clientes a través de un análisis detallado de los antecedentes crediticios del solicitante, tampoco se establece un límite de tiempo para cobrar las cuentas e implementar estrategias competentes para la recuperación oportuna de la cartera.

Ítem 3.- Existe en la organización la segregación de funciones en el proceso de cobranza?

Gráfico N° 3 Segregación de funciones del proceso de cobranza.

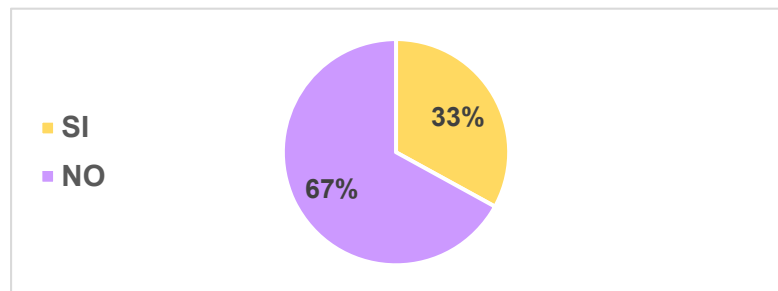


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: Se evidencia en el gráfico número 3 que el 67 % de los encuestados respondieron de manera negativa y la diferencia representada por un 33% la respuesta fue positiva, es notorio que la empresa presenta debilidades en el proceso de segregación de funciones referidas a la cobranza. Por lo tanto, es necesarios una evaluación oportuna a los clientes que aspiran obtener una línea de crédito a fin de establecer límites en crédito y los plazos de pagos.

Ítem 4.- ¿Se establecen mecanismos en la dirección para que las actividades de cobranzas a créditos se lleven a cabo en el tiempo establecido con el cliente?

Gráfico N° 4 Mecanismo en la Dirección de Cobranzas

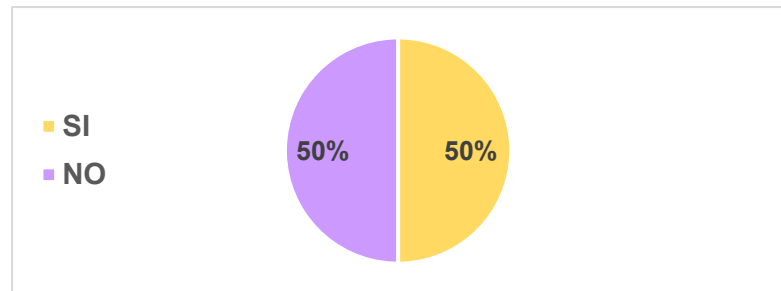


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: Dentro de los resultados obtenidos se observó que el 67% de la población encuestadas respondieron de modo de negativo y el 33% afirma que sí, se evidenció a través de lo observado que, aunque se encuentran establecidos límites de crédito y plazos de pagos para los clientes, no cumplen con los acuerdos establecidos y en la organización no se aplica una política racional para lograr producir un flujo normal de créditos, debido que se le siguen otorgando créditos a los clientes con morosidad en los pagos.

Ítem 5.- ¿Se realiza un control de las facturas emitidas y canceladas?

Gráfico N° 5 Control de las facturas emitidas y canceladas.

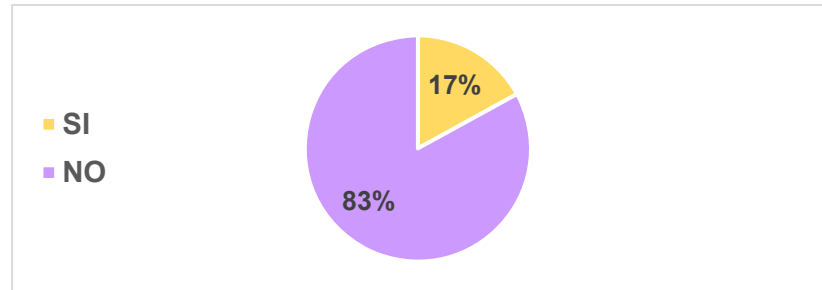


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: Este resultado representado por un 50% afirmativo y un 50% negativo, se debe a que los encuestados que respondieron de manera negativa no tienen incidencia directa en el proceso. A través de la observación directa también se evidenció que el control entre las facturas emitidas en bolívares y en divisas es distinto. La organización posee un Sistema Integrado de Entorno de Negocios (SIEN), mediante el cual se hace seguimiento al control de las facturas que se emiten a los clientes cuando el pago es en la moneda nacional (Bolívares) los cuales se registra de manera inmediata. Mientras que cuando el pago es en moneda extranjera el registro no es inmediato y no se registra en el sistema si no en hojas de cálculo lo que puede generar irregularidades en el proceso.

Ítem 6.- ¿Se realizan reuniones en la empresa donde se integre al departamento de cobranza para la toma de decisiones de las cuentas por cobrar?

Gráfico N° 6 Reuniones para tomar decisiones

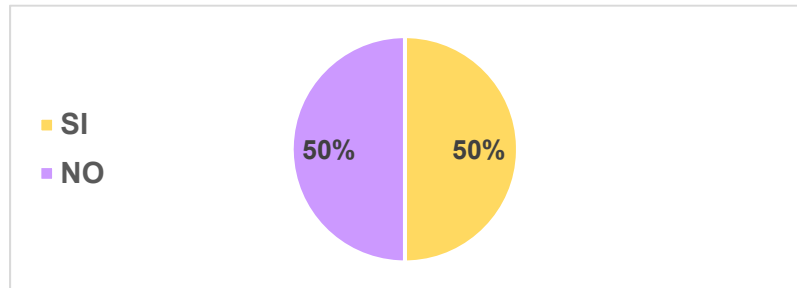


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: En el gráfico se observa que el 83% de la población responde de manera negativa y el 17% de manera positiva, de acuerdo a la información obtenida a través de la observación directa, se pudo notar, que las decisiones son asumidas por la presidencia sin involucrar al departamento de cobranza. Sin embargo, una minoría manifiesta que, si es convocada para algunas reuniones, pero no donde se toman decisiones en cuanto al departamento de cobranza. No hay interés o prioridad por parte de la empresa para convocar a reuniones donde se tomen decisiones pertinentes al departamento referido.

Ítem 7.- ¿Se lleva en el departamento de cobranza un registro contable de la tasa de morosidad?

Gráfico N° 7 Registro contable de la tasa de morosidad

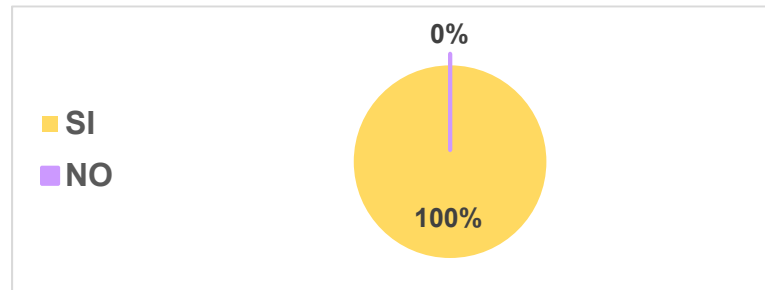


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: En el caso estudio el 50% respondió de manera positiva. Y el otro 50% respondió de manera negativa. Se pudo observar que en la organización no están claras las políticas y procedimientos, para medir y registrar el índice de morosidad como consecuencia de no tener la información clara y precisa, en cuanto a la cancelación de moneda extranjera. Esto no permite que se tenga un control financiero sobre los ingresos de la empresa, y así tomar decisiones correctivas necesarias para un eficiente control crediticio. La disparidad que se puede notar en las respuestas es la relación directa que pueda existir en el proceso.

Ítem 8.- ¿Se realiza el registro de las cuentas por cobrar en el libro diario?

Gráfico N° 8 Registro de las cuentas por cobrar en el libro diario

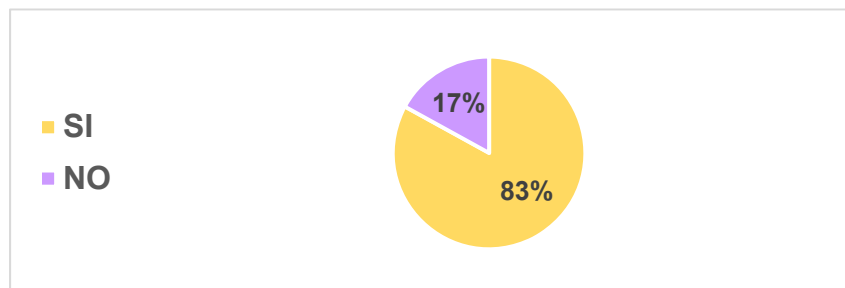


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: La totalidad de los encuestados respondieron que sí se registran las cuentas en el libro diario, razón por lo que es un punto favorable para la empresa. Claramente se evidencia el cumplimiento del registro de las cuentas por cobrar y es una manera de conocer de forma inmediata la cartera crediticia. Por lo tanto, se puede generar una acción que permita recuperar las cuentas por cobrar.

Ítem 9.- ¿Se registran las cobranzas en el libro mayor?

Gráfico N° 9 Registro de las cobranzas en el libro mayor

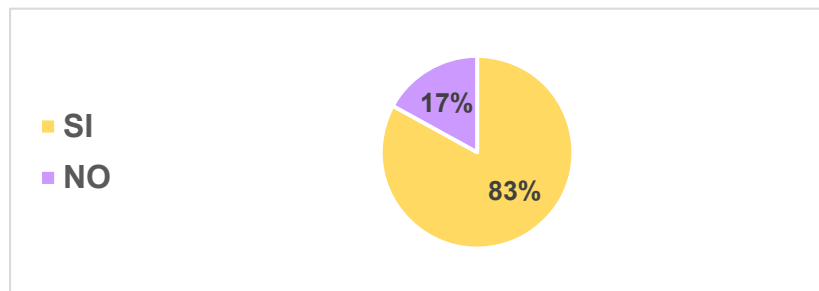


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: En el gráfico N° 9 se puede notar que la totalidad de los encuestado no respondió de manera afirmativa, solo el 83% lo hizo, y el 17% restante respondió de manera negativa, a través de la observación directa se evidenció, que se desconoce el proceso y el momento en el que se realizan los pases al mayor. Debido a que no todos en el departamento cuentan con la información actualizada de las cuentas por cobrar.

Ítem 10.- ¿Se presentan los saldos sincerados de las cuentas por cobrar en el balance general?

Gráfico N° 10 Saldos sincerados de las cuentas por cobrar en el balance general



Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

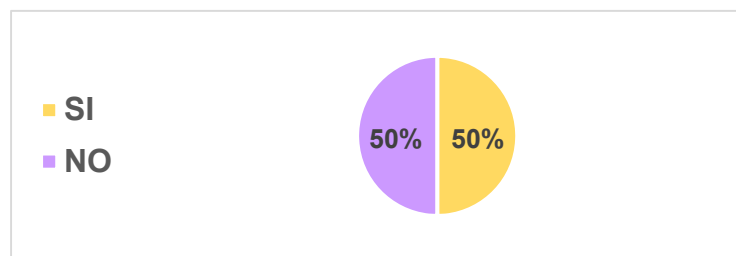
Análisis: El 83% de la población encuestada respondió de manera afirmativa y el 17% restante respondió de manera negativa. a través de la observación directa se detectó que, aunque existe una desinformación de la tasa de morosidad, se registran los saldos correspondientes en el tiempo establecido en el balance general.

Objetivo Específico 2:

Describir el control administrativo- contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química La Villa C.A.

Ítem 11.- ¿Se efectúa la supervisión para asegurar que los clientes sean tratados de manera adecuada al momento de realizar el cobro?

Gráfico N° 11 Supervisión para asegurar que los clientes sean tratados de manera adecuada al momento de realizar el cobro

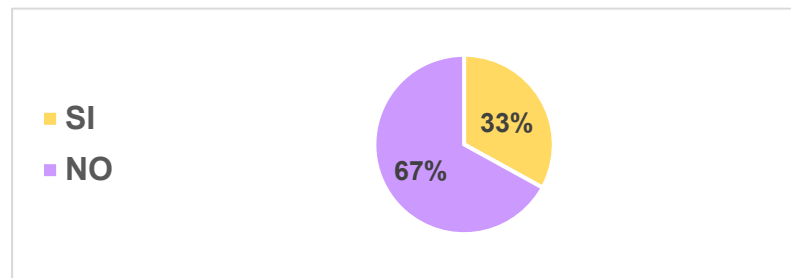


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: El 50% de los participantes que intervienen en el proceso de cobranza respondieron a la opción si y el 50% respondió de manera negativa. Los encuestados muestran paridad en sus respuestas, evidenciándose que no están claros en cuanto a la supervisión en el proceso de cobro, a su vez se evidenció, a través de la observación de las investigadoras que no existe una retroalimentación directa de los clientes sobre su experiencia durante el proceso de cobro.

Ítem 12.- ¿Se garantizan procedimientos de calidad para evitar riesgos crediticios a los clientes?

Gráfico N° 12 Procedimientos de calidad para evitar riesgos crediticios a los clientes

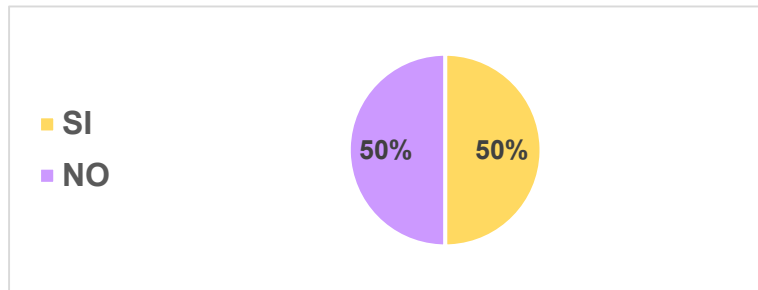


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: El 67% de la población respondió de manera negativa y el otro 33% de los encuestados de forma afirmativa. De acuerdo con la guía de observación en cuanto al cumplimiento de los procedimientos de evaluación crediticia, se evidenció que existe un descontrol en los créditos otorgados que se puede apreciar con claridad con las respuestas obtenidas en el gráfico N° 12, al analizar la solvencia y el historial del cliente, evitando proteger los activos financieros y el fortalecimiento de las relaciones con los clientes.

Ítem 13.- ¿Se toman acciones eficientes para reducir la morosidad en las cuentas por cobrar?

Gráfico N° 13 Acciones eficientes para reducir la morosidad en las cuentas por cobrar

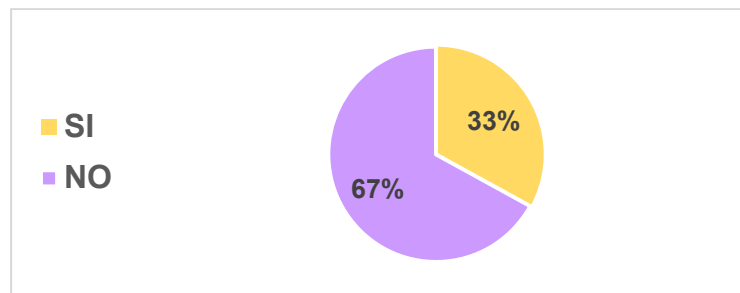


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: El 50% de las personas respondieron de forma afirmativa y el otro 50% respondió de forma negativa. Existe paridad en las respuestas obtenidas de los encuestados de acuerdo con el gráfico y en concordancia con la información obtenida con la observación de los investigadores se evidencian debilidades en las políticas de créditos y en el seguimiento proactivo de las cuentas por cobrar, evitando a que se contribuya a mejorar el flujo de efectivo y reducir los riesgos de incobrabilidad.

Ítem 14.- ¿Se encuentran establecido un manual para el cumplimiento de las políticas de recuperación de cuentas incobrables?

Gráfico N° 14 Manual para el cumplimiento de las políticas de recuperación de cuentas incobrables

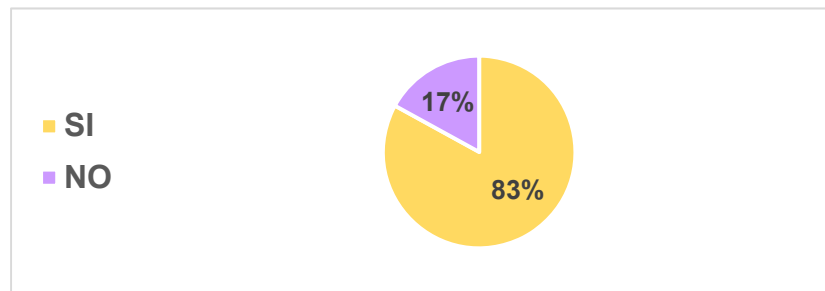


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: El 67% respondió de manera negativa mientras el 33% restante respondió de manera afirmativa. Se verificó que la organización no cuenta con un manual para cumplir con las políticas y recuperar las cuentas incobrables, adicionalmente, no efectúa cálculo y provisión de las mismas, además carece de instrumentos informáticos de consulta, que son necesarios para realizar una evaluación objetiva de los clientes que solicitan o poseen créditos.

Ítem 15.- ¿Existe un control previo de los datos de los clientes para asegurar que las obligaciones de pago se registren de manera eficiente?

Gráfico N° 15 Control previo de los datos de los clientes para asegurar que las obligaciones de pago se registren de manera eficiente

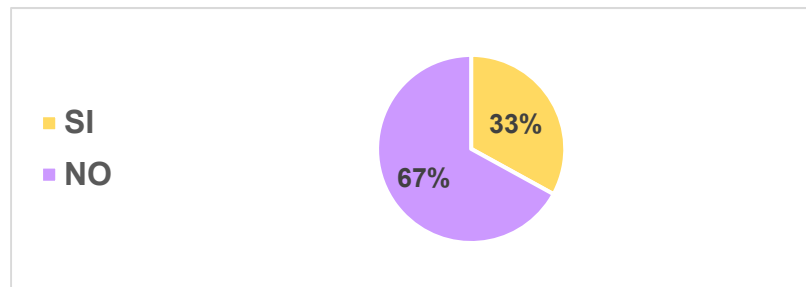


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: Como se puede evidenciar en el gráfico N° 15 el 83% de las personas contestaron que, si se realiza un control previo antes de establecer una relación comercial con un cliente, se verifica una información básica, como nombre, Rif, dirección, número de teléfono, entre otros. Esto valida que la información proporcionada sea correcta y actualizada. Sin embargo; se observó que no se registran los plazos establecidos correctamente donde se refleje el compromiso de las obligaciones de los clientes. El 17% restante de las personas encuestadas contestaron que no, y esto se debe a que no tienen claridad en la información ya que no están directamente involucradas en el proceso.

Ítem 16.- ¿Se implementa un control intermedio en las revisiones periódicas de las ventas e ingresos de las cuentas por cobrar?

Gráfico N° 16 Control intermedio en las revisiones periódicas de las ventas e ingresos de las cuentas por cobrar

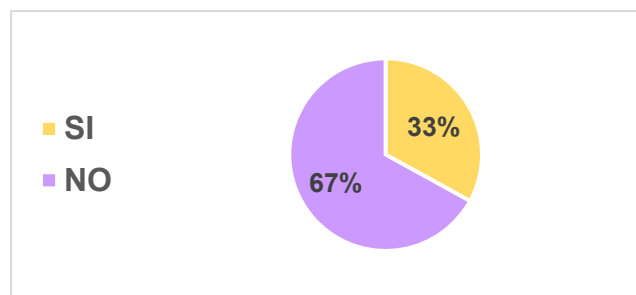


Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: El 67% niega que ocurra este hecho y el 33% afirma que si, por lo que se puede exponer que en la organización no se aplican revisiones periódicas de las ventas e ingresos de cuentas por cobrar, necesario para asegurar la precisión y confiabilidad de los registros contables. Se presume que no existen informes semanales de la recuperación de cartera, ni se verifican si se están logrando los objetivos,

Ítem 17.- ¿Cuenta la organización con el control posterior en el departamento de cobranza para mantener actualizados los datos de los clientes con obligaciones de pago?

Gráfico N° 17 Control posterior en el departamento de cobranza para mantener actualizados los datos de los clientes con obligaciones de pago



Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

Análisis: El 67% respondió de manera negativa y el 33% respondió de manera afirmativa. Es necesario resaltar que todo departamento de cobranza le compete el manejo del control posterior para mantener actualizados los datos de los clientes que poseen obligación de pago, sin embargo, estas acciones son realizadas en hojas de cálculo por lo que la información no se encuentra actualizada en el SIEN, sistema que utiliza la empresa ya que el mismo no está actualizado para realizar la revaloración de los clientes con deudas a largo plazo.

Objetivo Especifico 3:

Determinar las fortalezas y debilidades en el sistema del control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química la Villa C.A.

Matriz DOFA

Debilidades	Fortalezas
-Falta de comunicación con el departamento de cobranzas en la toma de decisiones. -Procesos manuales que aumentan la posibilidad de errores y retrasos en la gestión de cobros. -Falta de capacitación del personal en técnicas de negociación y cobranza efectiva. -Ausencia de políticas claras de crédito y cobranza. -Base de datos de los clientes desactualizada. -Poco control sobre los deudores. -Escasez de recursos financieros. -La relación del departamento de cobranza con el cliente es débil. - Falta de seguimiento en la cartera de cobranza. -Ineficiencias en los sistemas informáticos.	-Incremento en la demanda de los productos o servicios ofrecidos por la empresa. -Posibilidad de implementar nuevos métodos de pago para facilitar la cobranza. -Acceso a sistemas innovadores que pueden mejorar la eficiencia en la gestión de cuentas por cobrar. -Posibilidad de establecer alianzas estratégicas con empresas de cobranza especializadas. -Archivo de documentos y soportes de las deudas pendientes de cobro. -Asesoría financiera y tributaria. - Amplia cartera de clientes. -Sistema automatizado para el seguimiento de facturas y cobros. -Capacidad de negociación con los clientes morosos. - Práctica de medidas proactivas para

-Falta de comunicación con otros departamentos. -Ausencia de controles internos sólidos en el departamento de cobranza.	- minimizar los riesgos asociados con las cuentas por cobrar. -Capacidad de ofrecer soluciones flexibles en caso de dificultades de pago.
Oportunidades	Amenazas
-Buena relación del presidente de la organización con los clientes, lo que facilita la comunicación y negociación de pagos. -Conocimiento del mercado y del comportamiento de los clientes. -Uso de hojas de cálculo de manera organizada, que permite llevar un control de las deudas y los pagos de los clientes morosos. -Los empleados están motivados a cumplir con los procedimientos y objetivos organizacionales. -Posibilidad de acceso a equipos tecnológicos. -Nuevos softwares que agilizan los procesos del área de cartera. -Ofertas de capacitaciones en el área de cartera. - Estrategias de recaudo de cartera.	- Competencia intensa en el mercado, lo que puede dificultar la recuperación de cuentas vencidas. -Cambios en la legislación que afecten los plazos de cobro o las políticas de crédito. - Posible deterioro de la economía que afecte la capacidad de pago de los clientes. -Posibilidad de incumplimientos con los pagos por parte de clientes clave. -Crisis económica en el sector. -Incremento en los impuestos. -Aumento del nivel de endeudamiento de la empresa. -Morosidad de los clientes, afectando la liquidez de la empresa. - Riesgos crediticio, la posibilidad de que los clientes no puedan pagar sus deudas debido a dificultades financieras.

-Optimizar los procesos utilizando análisis de datos para identificar tendencias, patrones de pagos y áreas de mejoras en la gestión de cuentas por cobrar. - Implementación de políticas y procedimientos claros y bien definidos.	- La imposición de precios y las condiciones comerciales desfavorables para negociar condiciones de pagos favorables. -Tecnología obsoleta dificulta la eficiencia en la gestión de cobros y la generación de informes precisos.
---	--

Fuente: Cardozo, Padrón (2024)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En la empresa Química La Villa C.A al momento de observar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa, se encontraron falencias debido a que no cumplen con las políticas y los procedimientos definidos. Por lo cual, retrasa la segregación de funciones, que representa debilidades del control interno debido a que el personal no cumple con las funciones en los distintos procesos del departamento, esto puede producir errores u omisiones en los registros contables.

Es por esto, que al diagnosticar la situación administrativa - contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química La Villa C.A. Se logró identificar numerosas debilidades en cuanto al proceso de cobranza, ya que al realizar la observación directa de la situación administrativa y contable de las cuentas por cobrar siendo un indicador claro de la necesidad de implementar mejoras significativas en la gestión de cobros. Estas deficiencias pueden tener un impacto negativo en la liquidez y rentabilidad de la empresa, porque retrasa el flujo de efectivo y aumentan el riesgo de incumplimientos por parte de los clientes morosos.

Cabe destacar que al describir el control administrativo- contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química La Villa C.A. Se evidenció una deficiencia en la planeación, organización, supervisión, ejecución, eficiencia,

comunicación y el cumplimiento, en relación a los elementos contables como: control previo, control intermedio, control posterior. Entre los distintos departamentos que obstaculizan la toma de decisiones efectivas, ya que se observa procesos de verificación insuficiente para evaluar la solvencia y la capacidad de pago de los clientes lo que puede llevar a la concesión de créditos a clientes con alto riesgo de incumplimiento de pago.

Por consiguiente, se determina las fortalezas y debilidades en el sistema del control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar en la empresa Química La Villa C.A. utilizando La matriz DOFA como una herramienta fundamental para determinar las fortalezas y debilidades, donde se identificó con claridad aspectos como:

- Ineficiencias en la gestión de cobros, por falta de automatización y falta de comunicación efectiva con los clientes afectando la recuperación oportuna de los pagos.
- La falta de conciliación periódica entre los registros contables y los saldos de cuentas por cobrar, puede ocasionar errores u omisiones en los estados financieros y la transparencia sobre la situación real de la cartera.
- Y como fortalezas evidenciadas, el incremento en la demanda de las ventas, la posibilidad de establecer nuevos métodos de pagos y la alianza estratégica con empresas de cobranzas especializadas.

Recomendaciones

Es por eso que, la empresa debe suministrar información clara de las políticas y los procedimientos que se deben manejar en las cuentas por cobrar y comunicar al departamento las toma decisiones que se realicen, por medio de reuniones presenciales o medios tecnológicos que les permita

suministrar la información a tiempo en los libros correspondientes para reducir los riesgos de incobrabilidad y contribuir a un proceso efectivo y confiable, por lo que se recomienda:

- Implementar políticas y procedimientos claros para la gestión eficiente de las cuentas por cobrar. Esto puede incluir la revisión y actualización de las condiciones de crédito, la segmentación de clientes según su historial de pagos, la automatización de los procesos de facturación y cobranza, así como el establecimiento de mecanismos de seguimiento y control para garantizar el cumplimiento oportuno de los pagos.
- Capacitar y formar al personal que no se encuentra involucrado en la verificación del proceso de cobranza para que al momento que surjan inconveniente los colaboradores puedan responder de manera efectiva.
- Informar sobre las políticas y procedimientos de la planificación del ciclo de cobranzas a los trabajadores, asignarles responsabilidades y las funciones que debe cumplir en el departamento y sobre todo a quién deberá dirigirse en caso de dudas o tomas de decisiones de algún problema que se genere en las actividades diarias del departamento, implementando un sistema de información que les permita acceder de manera efectiva a los datos de los clientes que solicitan o poseen créditos.
- Realizar reuniones aleatorias con la gerencia. (presidente de la empresa), para exponer las debilidades o las dudas encontradas en los procedimientos internos y conjuntamente buscar la manera de superarlos.

- Confirmar con los clientes los saldos de capital e intereses pendientes de cancelar a determinada fecha y a su vez verificar que se realice la evaluación mensual de la cartera crediticia, con base a las disposiciones emitidas por los procedimientos de la empresa.
- Y, por último, implementar sistemas innovadores o actualizar el que ya posee la empresa para poder mejorar la eficiencia en las gestiones de la recuperación de la cartera, a través de métodos de pagos más efectivos para facilitar la cobranza.

LISTA DE REFERENCIAS

Aguilar, María (1994), **Introducción a la Supervisión**. Editorial Lumen. Buenos aires, Argentina.

Aguirre, Luis (2016). **Manual de Financiamiento para Empresas**. Editorial Holguín S.A – Profesional. Segunda Edición. Ecuador.

Álvarez, Victoria., Barrios, Maikelly y Lunar, Joshect (2017). **Análisis del Proceso Contable de las Cuentas por Pagar en Stanhome Panamericana C.A. ubicada en Maracay estado Aragua**. Universidad de Carabobo. La Morita.

Arévalo Ascanio, José y Estrada López, Hilda (2016). **La toma de decisiones. Una revisión del tema**. Universidad del Atlántico. Barranquilla, Colombia.

Arias, Fidias (1999). **El Proyecto de Investigación**. Editorial Episteme. Tercera Edición. Caracas, Venezuela.

Arias, Fidias (2006). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica**. Editorial Episteme. Sexta Edición. Caracas.

Arias, Fidias (2006). **Proyecto de Investigación**. Editorial Episteme. Caracas.

Arias, Fidias (2012). **Proyecto de Investigación**. Editorial Episteme. Sexta Edición. Caracas.

Arias, Fidias (2016). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica**. Editorial Episteme. Séptima Edición. Caracas.

Balestrini, Miriam (2002). **Cómo se Elabora el Proyecto de la Investigación**. Editorial Panapo. Sexta Edición. Caracas.

Cabral, Daniel., Yáñez., Brean y Yáñez., Carlota (2023). **Evaluación de la Situación Financiera de las Cuentas por Cobrar en la Empresa Da Silva Photo y Video**. Universidad de Carabobo. La Morita.

Camino Financial (2023). **Colección de Deudas: guía completa.** Documento en línea <https://www.caminofinancial.com/es/coleccion-de-deuda>.citado julio 2023.

Campos, Guillermo y Martínez, Nallely (2012.) **La observación, un método para el estudio de la realidad.** Revista Xihmai VII, [Documento PDF en línea]. Consulta 01/12/2023 4:00 pm.

Cano Plata, Carlos (2017). **La administración y el proceso administrativo.** Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Bogotá, Colombia.

Carretero G, Anselmo (2006). **Un Recorrido Conceptual Sobre Las Ciencias Económicas Perspectivas**, vol. 9, núm. Cochabamba, Bolivia

Código de Comercio (1955). Gaceta N° 475 Extraordinaria. Caracas.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 36.860. Caracas.

Contreras, Leonardo y Trazona, Giovanny (2023). **Analíticas de datos y rendimiento académico.** Editorial UD. Primera Edición. Bogotá

Cubillán, Michelle y Narváez, Frank (2023). **Análisis del control administrativo en la gestión del almacén de Inversiones Automotrices Jamba 168, C.A.** Universidad de Carabobo. La Morita.

Delgado, Gabriela y Alvarado, Darío (2010). **Métodos de investigación.** Pearson educación, México.

Dicuru, Vanessa., Linares, Helimer y Villegas, Zuhey (2015). **Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Naturalfior, C.A.** Universidad de Carabobo. Bárbula.

Elizondo, Alan (2012). **Medición integral del riesgo de crédito.** Editorial Limusa. México.

Fernández, Manuel (1997). **Eficacia Organizacional.** ediciones Díaz santo. Madrid.

Fidias, Gerardo (2012). **El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica**, Editorial Episteme. p107, caracas. Sexta edición ampliada.

García, Fernando (2004). **El Cuestionario.** Editorial Limusa. México.

Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (1997). **Metodología de la Investigación**. Editorial: McGraw-Hill Interamericana. Primera Edición. México.

Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2010). **Metodología de la Investigación**. Editorial: McGraw-Hill Interamericana. Quinta Edición. México.

Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2014). **Metodología de la Investigación**. Editorial: McGraw-Hill Interamericana. Sexta Edición. México.

Hidalgo, Laura (2005). **Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa**. [Documento PDF en línea]. Venezuela: UCV.

Hunocc De la Cruz, Betsabeth y Acevedo, Paul Jorge (2018). **El control previo y la gestión administrativa de la oficina de economía del hospital regional de Huancavelica “Zacarias Correa Valdivia”**. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú.

Ivanega, Miriam (2010). **Breves reflexiones en torno al control externo administrativo y sus consecuencias en la República Argentina**. Estudios Socio-Jurídicos, **Revista Urosario**, 7(1),75-89. Recuperado a partir de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/sociojuridicos/article/view/306>.

Koontz, Harol y O'Donnell, Cyril (1995). **Administración: una perspectiva global y empresarial**. Documento en línea. <https://sites.google.com/site/exposiciondecontrol/caracteristicas>. Fecha de consulta: 2023 junio 30.

Marco, Federico (2016). **Gestión y Administración en las organizaciones: introducción** / Federico Marco y Héctor Aníbal Loguzzo. - 2a. ed. 1a. Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Martínez, Cristina (2006) **El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica**. **Pensamiento & Gestión**. fecha de Consulta 18 de enero de 2024. ISSN: 1657-6276. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>.

Mendoza, Walter., Delgado, María., García, Tania y Barreiro, Isabel (2018). **El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público**. Artículo de investigación. Documento en línea.

file:///C:/Users/Admin/Downloads/DialnetElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(2).pdf.

Montilva, Jonás (1986). **Desarrollo de Sistemas de Información. Administración, metodología y técnica.** segunda reimpresión. Universidad de los Andes.

Morales, José y Morales, Arturo (2014). **Crédito y Cobranza.** Primera Edición E-book. México.

Moran Gabriela y Alvarado, Darío (2010). Métodos de investigación Pearson Educación, México

Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 9 (2016). IASB International Accounting Standards Board.

Ortega Salvatierra, Rosa., Pacherras Racuay, Ana y Díaz Romero, Ronald (2010). **Dinámica Contable Registro y Casos Prácticos.** Ediciones Caballero Bustamante S.A.C. Lima.

Palella, Santa y Martins, Filiberto (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Editorial FEDUPEL. Segunda Edición. Caracas, Venezuela.

Peña, Sandra (2017). **Análisis de Datos.** Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá D.C.

Rajadell Manuel, Trullas Oriol, Sino Pep (2014). **Contabilidad para todos: introducción al registro contable.** Editorial OmniaScience. España

Ríos, Efraín y Tejera, Bárbara (2019). **Sistema de control interno aplicado al área de flujo de efectivo en la empresa Marmolería el Limón, C.A.** Universidad de Carabobo. La Morita.

Rivera Montes, Kellys (2020). **Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S.** Universidad de la Salle. Bogotá.

Robles, Pilar y Rojas, Manuela (2015). **La validación por juicio de expertos.** Revista Nebrija de lingüística aplicada [Documento PDF en línea]. Consulta 20/07/2023 3:00 pm.

Rodríguez, Miguel (2005). **Metodología de la investigación,** Editorial México. Quinta edición.

Rodríguez, Pablo (2023). **Medios de pago: 13 métodos de pago y sus ventajas**. Documento en línea. <https://www.conekta.com/blog/medios-de-pago#:~:text=Los%20medios%20de%20pago%20son,todo%20tipo%20y%20pagar%20deudas>.

Tamayo y Tamayo, Mario (2003). **El proceso de la investigación científica**. Editorial Limusa. Cuarta Edición. México.

Tamayo y Tamayo, Mario (2007). **El Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación**. Editorial Limusa. Cuarta Edición. México.

Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín (URBC). **Capítulo II Marco Teórico**. documento en línea, fecha de consulta 22 de diciembre 2023. (<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0062915/cap02.pdf>) Maracaibo, Venezuela.

Urbina, Danny (2010). **Auditoría de cuentas por cobrar y las políticas de crédito y cobranza en las empresas distribuidoras de productos agrícolas del municipio Boconó, Estado Trujillo**. Universidad.

Villar, María (2021). **Control de las Cuentas por Cobrar en la Empresa Proagro S.AC**. Universidad Señor de Sipán. Pimentel-Perú.

Anexo 1
Cuadro confiabilidad del instrumento Kuder Richardson

Individuos	Preguntas																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
2	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
3	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	5
4	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	5
5	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
6	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	8
Totales	2	2	2	2	3	1	3	6	5	5	3	2	3	2	5	2	2	
p	0,33	0,33	0,33	0,33	0,50	0,17	0,50	1,00	0,83	0,83	0,50	0,33	0,50	0,33	0,83	0,33	0,33	
q	0,67	0,67	0,67	0,67	0,50	0,83	0,50	0,00	0,17	0,17	0,50	0,67	0,50	0,67	0,17	0,67	0,67	
p*q	0,22	0,22	0,22	0,22	0,25	0,14	0,25	0,00	0,14	0,14	0,25	0,22	0,25	0,22	0,14	0,22	0,22	
Σ(p*q)	3,33																	
Vt	21,47																	
K	17																	



Anexo 2

Instrumento de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

Presentación

El instrumento que a continuación se presenta, tiene como propósito recabar información necesaria para realizar el **“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA QUÍMICA LA VILLA C.A”**.

El mismo consiste en un cuestionario estructurado, conformado por diecisiete (17) ítems con respuestas dicotómicas cuyas alternativas son: SI y NO, el cual les permitirá a los investigadores realizar el análisis cuantitativo, para su estudio.

La información obtenida será tratada con absoluta confidencialidad y tendrá únicamente fines investigativos, por lo tanto, será trabajada solo por ellas, siendo las encargadas de analizar e interpretar los datos obtenidos, permitiéndole realizar sus conclusiones y posteriormente proponer las recomendaciones pertinentes.

Instrucciones

1. Examine minuciosamente cada uno de los ítems antes de proporcionar su respuesta.
2. Indique su elección marcando con una “X” la alternativa que considere apropiada.
3. Se solicita evitar cualquier corrección o alteración en el cuestionario que pueda afectar la integridad de la información proporcionada.
4. En caso de tener alguna inquietud sobre la formulación de algún ítem, no dude en consultar con el encuestador.
5. Sea objetivo y sincero a la hora de responder el cuestionario.

Gracias por su colaboración
CUESTIONARIO

“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA QUÍMICA LA VILLA C.A”		
DESCRIPCIÓN	SI	NO
1. ¿Existe la verificación de procesos para abordar situaciones con los clientes que exceden el plazo de crédito?		
2. ¿Se encuentra establecida una planificación efectiva para ejecutar el ciclo de cobranza?		
3. ¿Existe en la organización la segregación de funciones en el proceso de cobranza?		
4. ¿Se establecen mecanismos en la dirección para que las actividades de cobranza a crédito se lleven a cabo en el tiempo establecido con el cliente?		
5. ¿Se realiza un control de las facturas emitidas y canceladas?		
6. ¿Se realizan reuniones en la empresa donde se integre al departamento de cobranza para la toma de decisiones de las cuentas por cobrar?		
7. ¿Se lleva en el departamento de cobranza un registro contable de la tasa de morosidad?		
8. ¿Se realiza el registro de las cuentas por cobrar en el libro diario ?		
9. ¿Se registran las cobranzas en el libro mayor ?		
10. ¿Se presentan los saldos sincerados de las cuentas por cobrar en el balance general ?		
11. ¿Se efectúa la supervisión para asegurar que los clientes sean tratados de manera adecuada al momento de realizar cobro?		
12. ¿Se garantizan procedimientos de calidad para evitar riesgos crediticios a los clientes?		

“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA QUÍMICA LA VILLA C.A”		
DESCRIPCIÓN	SI	NO
13. ¿Se toman acciones eficientes para reducir la morosidad en las cuentas por cobrar?		
14. ¿Se encuentra establecido un manual para un cumplimiento de las políticas de recuperación de cuentas incobrables?		
15. ¿Existe un control previo de los datos de los clientes para asegurar que las obligaciones de pago se registren de manera eficiente?		
16. ¿Se implementa un control intermedio en las revisiones periódicas de las ventas e ingresos de cuentas por cobrar?		
17. ¿Cuenta la organización con el control posterior en el departamento de cobranza para mantener actualizados los datos de los clientes con obligaciones de pago?		

		facturas cobradas?			
13		¿Se efectúa cálculo y provisión de cuentas incobrables?		X	
14		¿Se acciona judicial o extrajudicialmente para la recuperación de cuentas morosas?		X	
15		¿Se aplican procedimiento de análisis financieros a través de las ratios financieras?		X	
16		¿Se evalúa constantemente la Eficiencia de la cartera de cuentas por cobrar?		X	Se le repasa a los clientes en SEN
17		¿Cuenta la empresa con las Herramientas o instrumentos Informáticos de consulta necesarios para realizar una evaluación objetiva de los clientes o solicitantes de crédito?		X	SEEN (Sistema de la empresa) no está actualizado no se utiliza la información en una manera distinta al cobrar
18		¿Se ha realizado un análisis Pormenorizado de los Antecedentes crediticios del solicitante del crédito?		X	
19		Están separadas las funciones Del departamento de la empresas de las relativas a: a) Recepción, b) Contabilidad, c) Facturación, d) Cobro	X		La persona en cargo de cobro también está en facturación
20		¿Solicitan documentación a los Clientes cuando son montos mayores para la otorgación de créditos?		X	
21		¿Se llevan registros individuales auxiliares de las cuentas por cobrar?	X		Libro mayor libro de cobro. Aunque los registros no son oportunos.
23		¿Se realizan reuniones donde se integren los departamentos para la toma de decisiones oportunas y acertadas?		X	Los compromisos son dados por separado.
23		¿Se elaboran y presentan Informes semanales de la recuperación de cartera, con el objetivo de determinar nuevas estrategias si la cartera vencida no decrece?		X	

24	DIMENSIÓN: POLÍTICAS DE COBRANZAS	¿Se realiza una buena recaudación de la cartera vencida en la empresa Química La Villa, C.A?		X	Hay deudas a largo plazo de clientes considerables.
25		¿Los procedimientos de Cobranzas se cumplen de manera eficiente?		X	
26		¿Existen buenas relaciones interpersonales entre el departamento de cobranza con los clientes?	X		Se da todo el apoyo de información y se convierten los recibos al momento de realizar cobros.
27		¿Se tiene establecidos el tiempo promedio que se requiere para cobrar las cuentas?		X	Se cobra los recibos al presidente y se le indica los días para realizar los cobros.
28		¿Se aplica una política racional para lograr producir un flujo normal de créditos?		X	Se le cobra a los clientes locales y a los deudas vencidas.
29	DIMENSIÓN: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	¿Se realiza un control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos?		X	
30		¿Se calcula el índice de morosidad y se toma acciones correctivas?		X	
31		¿La empresa brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?	X		
32		¿Se lleva el control del promedio de días que se realizan los cobros de las cuentas a crédito?		X	
33		¿Se aplica medidas correctivas para evitar la acumulación de cartera vencida?		X	
34		¿Se envían notificaciones al cliente por su deuda antes y después del vencimiento?		X	Se envía la información cuando se le indica al presidente.

Fuente: Los investigadores, Cardozo Y., Padrón O., (2024) adaptados del autor Paz Y, (2021)

Anexo 4
CARTAS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo Dr. Franklin Darío González Chacón, titular de la de cédula de identidad N° V.- 11.504.452, profesor activo de la **Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública**, hago constar por medio de la presente, que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de datos (**CUESTIONARIO**) que será empleado por las bachilleres: **Yeniree Carolina Cardozo Catarí**, titular de la de cédula de identidad N° **V.- 21.425.651** y **Olga Carolina Padrón Arteaga**, titular de la de cédula de identidad N° **V.- 23.797.023**, para la realización del Trabajo Especial de Grado titulado: **"ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LAS ACTIVIDADES POR COBRAR EN LA EMPRESA QUÍMICA LA VILLA C.A"**, por lo que el mismo reúne las características científicas para ser considerado válido desde el punto de vista del diseño del instrumento y por consiguiente puede ser aplicado.

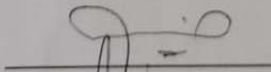
Atentamente:


Dr. Franklin Darío González Chacón
C.I. V.- 11.504.452

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo Prof. Hilda Briceño, titular de la de cédula de identidad N° V- 7.185.211, profesora activa de la **Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública**, hago constar por medio de la presente, que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de datos (**CUESTIONARIO**) que será empleado por las bachilleres: **Yeniree Carolina Cardozo Catari**, titular de la de cédula de identidad N° **V.- 21.425.651** y **Olga Carolina Padrón Arteaga**, titular de la de cédula de identidad N° **V.- 23.797.023**, para la realización del Trabajo Especial de Grado titulado: **"ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA QUÍMICA LA VILLA C.A"**, por lo que el mismo reúne las características científicas para ser considerado válido desde el punto de vista del diseño del instrumento y por consiguiente puede ser aplicado.

Atentamente:

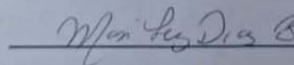


Prof. Hilda Briceño.
C.I. V.-7.185.211

CARTA DE VALIDACIÓN

Yo Prof. Mari Luz Díaz, titular de la de cédula de identidad N° V-14.214.305, profesora activa de la **Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública**, hago constar por medio de la presente, que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de datos (**CUESTIONARIO**) que será empleado por las bachilleres: **Yeniree Carolina Cardozo Catarí**, titular de la de cédula de identidad N° **V.- 21.425.651** y **Olga Carolina Padrón Arteaga**, titular de la de cédula de identidad N° **V.- 23.797.023**, para la realización del Trabajo Especial de Grado titulado: **"ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA QUÍMICA LA VILLA C.A"**, por lo que el mismo reúne las características científicas para ser considerado válido desde el punto de vista del diseño del instrumento y por consiguiente puede ser aplicado.

Atentamente:



Prof. Mari Luz Díaz
C.I. V-14.214.305