



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



**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES LA PLAYA C.A.**

**Autores:**

González, María

Reverón, Fabiola

La Morita, marzo 2024



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



**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES LA PLAYA C.A.**

**Tutora:**

Lcda. Mari Luz Díaz

**Autores:**

González, María

Reverón Fabiola

**Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de Licenciado  
en Contaduría Pública**

La Morita, marzo 2024



## ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

N° TEG: 16  
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 CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES LA PLAYA C.A.**

Elaborado y presentado por:

Apellidos y nombres	C.I. N°	Carrera
González Tovar, María Gabriela.	V-27.712.254	Contaduría Pública
Reverón Miranda, Fabiola Antonieta.	V-27.400.440	Contaduría Pública

Cumple con los requisitos exigidos para ser considerado:



Aprobado



No Presentó

### JURADO EVALUADOR

*Mari Luz Díaz*  
TUTOR  
Lcda. Díaz, Mari Luz.  
C.I V-14.214.305

*Dayana Querales*  
COORDINADOR  
Lcda. Querales, Dayana.  
C.I V-9.683.149

*Carlos Agüero*  
JURADO PRINCIPAL  
Lcdo. Agüero, Carlos.  
C.I V-14.741.392

*Berenice Blanco*  
SUPLENTE  
Lcda. Blanco, Berenice.  
C.I V-4.368.061



En La Morita a los 24 días del mes de abril del año 2024.



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



### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Yo, Lcda. Mari Luz Díaz, titular de la cedula de identidad V-14.214.305, en mi carácter de tutora del Trabajo Especial de Grado titulado “**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES LA PAYA C.A**” presentado en este Campus, por los bachilleres: González Tovar María Gabriela C.I V-27.712.254 y Reverón Miranda Fabiola Antonieta C.I V-27.400.440, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública; declaro que, apruebo su contenido y asimismo, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos suficientes y necesario para poder ser entregado, presentado públicamente y evaluado por un jurado calificador que el Consejo de Escuela designe para tales fines.

Lcda. Mari Luz Díaz.

V-14.214.305



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



### CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS  
POR COBRAR EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES LA PLAYA C.A.**

**Tutora:**

Lcda. Mari Luz Díaz.

Aceptado en la Universidad de Carabobo

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública

Por: Lcda. Mari Luz Díaz.

C.I. V-14.214.305

La Morita, Enero 2024

## DEDICATORIA

Una meta lograda, dedicada a mis seres queridos, los que están físicamente y los que desde el cielo me acompañan, especialmente a mi padre Miguel González que me dio la vida y sus enseñanzas quedaron grabadas en mi interior para siempre, para hoy ser la mujer que soy, el ser humano que soy y la profesional que estoy a punto de ser. A la niña que fui, la que un día soñó en ver el “*Licenciada*” delante de su nombre, también le dedico este logro, valió la pena el esfuerzo y el sacrificio.

***María Gabriela González Tovar.***

## **DEDICATORIA**

A mi buen Dios que conoce cada anhelo de mi corazón y es el principal autor de esta meta, a mis padres porque su orgullo es mi mayor motivación y a mis hermanas que me han visto llorar y me han acompañado a celebrar y saltar en cada peldaño, a mis nonnos que desde el cielo me han visto crecer y esforzarme en cada paso que doy, porque su amor me ha llevado lejos y me ha acompañado incluso en la eternidad, a todos y cada una de las personas que han influido en mi crecimiento personal y profesional, pero muy especialmente le dedico este logro a esa niña que hoy salta de alegría, a la mujer capaz de luchar por sus sueños, la que es capaz de trabajar cada logro y que con dedicación y en compañía de su amiga, hoy es autora de este trabajo.

***Fabiola Antonieta Reverón Miranda.***

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios Padre Todopoderoso, a la Virgen María, por darme el regalo de vida, por ser la fuerza indomable que mueve mi mundo a través de la Fe, por abrir paso a los caminos que con amor y aprendizaje he recorrido para estar hoy viviendo uno de los momentos más anhelados de mi vida.

Gracias Familia, Madre, Padre, Hermana, Esposo por su apoyo incondicional, por sus muestras de cariño, por estar siempre a mi lado en todo momento, por su paciencia y su amor infinito, a mis tíos, primas y amada abuela, por sus palabras siempre acertadas de motivación, por su energía y por darme ánimos para seguir adelante.

A la insigne e ilustre Universidad de Carabobo, mi segunda casa, Gracias por recibirme y por formarme, siempre llevaré tu nombre y escudo con muchísimo orgullo.

Gracias a mi gran compañera Fabiola Reverón, contigo el camino de la universidad fue mucho más ameno y alegre, gracias por nunca negarte a nada, por tu carisma y actitud que inspira.

A todos mis profesores, muy especialmente a nuestra tutora, Prof. Marí Luz Díaz, que el cielo le retribuya en infinitas bendiciones todo el aprendizaje impartido.

***María Gabriela González Tovar.***

## AGRADECIMIENTO

Principalmente, agradecer a Dios por el don de la vida, por guiarme y orientarme a cumplir cada sueño, cada meta y cada logro que esto representa. Por darme la sabiduría para encontrar mi vocación y hacerme vivir su amor en esta carrera que por su gracia me he permitido elegir. Por ser el principal motor que me ha impulsado a llegar hasta aquí y que me ha sido mi fortaleza. A mi Mama María porque me ha llevado de la mano y me ha acompañado en este transitar.

A mi madre, porque desde niña me ha apoyado, e impulsado a lograr y cumplir cada sueño, porque sus brazos me han acompañado desde entonces y han sido refugio para el llanto y banderas para las alegrías. Mi mayor agradecimiento te lo muestro llenando tu corazón de felicidad y orgullo al escribir el título de Licenciada delante de mi nombre. Con todo mi amor. A mi padre, porque con su profesión, desde pequeña me inspiro, te agradezco porque tu fe en mi me ha impulsado a querer siempre lo mejor, a destacarme para ser mejor cada vez y a llevarte con orgullo el título por el que tanto he trabajado, esto también es para ti, con amor.

A mis hermanas, Fabiana, por ser alegría y paz en medio del caos y de mi estrés universitario, este transitar hubiera sido más difícil sin tu compañía. Espero siempre pueda ofrecerte el mejor ejemplo. Te amo hoy y siempre. Franca, por ser mi ejemplo de perseverancia y constancia, por alentarme y no dejarme, por brincar conmigo en cada logro y hasta sin saber, hoy puedo contestarte la pregunta que siempre me hacías “¿Hasta cuándo estudias?” Ya lo he logrado hermana.

A mi alma mater, por ser mi casa y refugio, por permitirme nacer y crecer como profesional, por darme el privilegio de llamarme Licenciada.

A mi amiga y compañera María Gabriela, por apoyarme y creer en mí, por

ser mi equipo, por la paciencia, por las risas, la disposición y tu entrega, gracias porque sin ti este capítulo no estaría completo.

***Fabiola Antonieta Reverón Miranda.***



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



## **ANÁLISIS DE DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES LA PLAYA C.A.**

**Autores:** González María y Reverón Fabiola.

**Tutora:** Lcda. Mari Luz Díaz.

**Fecha:** marzo 2024

### **RESUMEN**

El control interno contable engloba las medidas, políticas y procedimientos implementados por una entidad para garantizar la fiabilidad de la información financiera, con el fin de minimizar los riesgos de error sobre los estados financieros o posibles actos fraudulentos. De este modo, la presente investigación, tiene como objetivo general analizar el control interno contable de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A. La metodología utilizada en la investigación corresponde al paradigma positivista bajo el enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental y de tipo investigación de campo, a su vez, con apoyo en fuentes documentales y bibliográficas, de nivel analítico, centrada en una población de 5 individuos que integran el departamento de cuentas por cobrar. Para analizar el control interno contable de la organización se aplicaron técnicas de recolección de información como la observación directa no participante y la aplicación de un cuestionario dicotómico compuesto de veinticinco preguntas, este último fué sujeto al criterio de confiabilidad de Kuder y Richardson, obteniendo como resultado una dimensión de 0.90 y a su vez la validación de 3 expertos para su posterior aplicación. Los resultados muestran debilidades en el registro de la información contable, segregación de funciones, manejo de libros contables y ausencia de la información que rige los criterios de crédito a los clientes. En conclusión, la empresa posee debilidades a nivel de los registros contables, controles internos, segregación de funciones, incumplimiento de las Normas de Información Financiera de Venezuela, inexistencia de políticas de crédito por escrito y otras que afectan la exactitud de los estados financieros específicamente en el rubro de activos, por lo que, se recomendó la implantación de controles internos contables que reduzcan significativamente los errores y favorezcan la precisión y confiabilidad de los estados financieros.

**Palabras clave:** control interno, control interno contable, cuentas por cobrar.



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



## **ANÁLISIS DE DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES LA PLAYA C.A.**

**Autores:** González María y Reverón Fabiola.

**Tutora:** Lcda. Mari Luz Díaz.

**Fecha:** marzo 2024

### **ABSTRACT**

Accounting internal control encompasses the measures, policies, and procedures implemented by an entity to ensure the reliability of financial information, in order to minimize the risks of errors on financial statements or possible fraudulent acts. Thus, the present investigation aims to analyze the accounting internal control of accounts receivable at the company Distribuciones La Playa C.A. The methodology used in the research corresponds to the positivist paradigm under a quantitative approach, with a non-experimental research design and field research type, supported by documentary and bibliographical sources, at a descriptive level, focused on a population of 5 individuals who are part of the accounts receivable department. To analyze the organization's accounting internal control, information collection techniques such as non-participant direct observation and the application of a dichotomous questionnaire composed of twenty-five questions were applied, the latter being subject to Kuder and Richardson reliability criteria, obtaining a dimension of 0.90 and validation by 3 experts for subsequent application. The results show weaknesses in accounting information recording, segregation of duties, management of accounting books, and absence of information governing credit criteria for customers. In conclusion, the company has weaknesses in accounting records, internal controls, segregation of duties, non-compliance with Venezuelan Financial Information Standards, lack of written credit policies, and others that affect the accuracy of financial statements specifically in the assets category, therefore, it was recommended to implement accounting internal controls that significantly reduce errors and enhance the accuracy and reliability of financial statements..

**Keywords:** internal control, accounting internal control, accounts receivable.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	viii
Resumen	x
Abstract	xi
Índice de Cuadros	xiv
Índice de Gráficos	xv
Índice de Figuras	xvi
Introducción	17
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>19</b>
<b>EL PROBLEMA</b>	<b>19</b>
Planteamiento del problema	19
Objetivos de la investigación	24
Objetivo General	24
Objetivos específicos	24
Justificación de la investigación	24
Operacionalización de las variables	26
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>28</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>28</b>
Antecedente de la investigación	28
Bases teóricas	32
Gestión Contable	32
Libro Diario	34
Libro Mayor	34
Control Interno	35
Control Interno Contable	36
Actividades de control interno contable	36
Cuentas por cobrar	37
Proceso de las cuentas por cobrar	38
Bases Legales	39
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>43</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>43</b>
Nivel de investigación	43
Diseño de la investigación	44
Tipo de investigación	45
Población y muestra	46
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47

Validez del instrumento	49
Tipo de coeficiente	50
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>53</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>79</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>79</b>
<b>LISTA DE REFERENCIAS</b>	<b>86</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO 1</b>	
<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCION</b>	<b>90</b>
<b>ANEXO 2</b>	
<b>CONFIABILIDAD POR KUDER Y RICHARDSON</b>	<b>94</b>
<b>ANEXO 3</b>	
<b>CARTAS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS</b>	<b>96</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO No.</b>	<b>Pág.</b>
1. Operacionalización de las variables	27
2. Etapas de la gestión contable	32
3. Bases legales y normativas	40
4. Dimensión de la confiabilidad del instrumento	51

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRAFICO No.</b>	<b>pp.</b>
1. Registro en Libro Diario	54
2. Registro en Libro Mayor	55
3. Libro Auxiliar de cuentas por Cobrar	56
4. Conciliación de Libro Auxiliar	57
5. Estados Financieros	58
6. Ajustes contables	59
7. Balance de comprobación	60
8. Manual de normas y procedimientos	61
9. Lineamientos de crédito estipulados	62
10. Segregación de funciones	63
11. Políticas de crédito	64
12. Beneficios de crédito	65
13. Autorización de crédito	66
14. Aprobación de crédito	67
15. Verificación de crédito	68
16. Plazo de cobranza	69
17. Análisis del vencimiento	70
18. Límite de días de crédito	71
19. Indicador financiero	72
20. Sistema computarizado	73
21. Circularización de los saldos	74
22. Auditorías de control interno	75
23. Custodia física de los documentos	76
24. Provisión para cuentas de cobro dudoso	77
25. Estimación para cuentas de cobro dudoso	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA No.</b>		<b>Pág.</b>
1.	Proceso de cuentas por cobrar	38

## INTRODUCCIÓN

El proceso de administrar los recursos financieros con los que cuenta una entidad ha sido uno de los objetivos principales dentro de las organizaciones actuales, incluyendo la planificación y el control interno como aspecto fundamental para el desarrollo eficaz de las actividades. Cada empresa se compone de diversas áreas, con jerarquías que le permiten distribuir las labores según el departamento, todas con la misión de salvaguardar los activos, y con una eficiente labor multiplicar las ganancias. Por lo que, es el grupo de los activos una las piezas fundamentales y de la cual se requiere una supervisión estricta y correcta.

Ahora bien, en Venezuela, por la compleja situación económica, las empresas se han dado la tarea de ampliar, por ejemplo, los beneficios de crédito que se otorgan a los clientes, lo que afecta directamente al grupo de activos corrientes, específicamente a las cuentas por cobrar, si bien, la figura del crédito es mundial, en Venezuela las condiciones sobre las cuales se otorga son lineamientos que deben ser estudiados previamente y con mucha cautela para así, no generar pérdidas monetarias.

En este orden de ideas, la empresa seleccionada para el presente estudio lleva por nombre Distribuciones La Playa C.A, y percibe el 90% de sus beneficios económicos líquidos por ventas a crédito, por lo tanto, evaluar, analizar y estudiar los procedimientos de control interno contable que afectan el desenvolvimiento del proceso de las cuentas por cobrar es fundamental para la detección de debilidades y corrección de las mismas.

De este modo, la investigación presenta la presenta estructura:

**Capítulo I El problema:** se realiza el planteamiento del problema abordado, se plantean las interrogantes, se establecen los objetivos de la

investigación, el cuadro de operacionalización de las variables, y la justificación de la investigación.

**Capítulo II Marco Teórico:** se compone de los antecedentes de la investigación nacionales e internacionales, a su vez se desarrollan los referentes teóricos que dan sustento y forma al tema investigado.

**Capítulo III Marco Metodológico:** momento de la investigación donde se indica el nivel, diseño y tipo de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, validez del instrumento y tipo de coeficiente de confiabilidad utilizado.

**Capítulo IV Análisis e interpretación de los resultados:** referido al análisis y deducciones de los investigadores sobre los resultados de la aplicación del instrumento, representado con diagramas circulares.

**Capítulo V Conclusiones y recomendaciones:** en este apartado se describe la manifestación de los resultados obtenidos y posteriormente se procede a sugerir recomendaciones que ayudarían a la entidad a mejorar o solventar la problemática.

Por último, se detalla la lista de referencias bibliográficas que los investigadores utilizaron en el proceso del desarrollo investigativo, seguido de los anexos que sustentan y apoyan la investigación realizada.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

La globalización ha sido un proceso inminente que ha dado paso a la transformación de la economía a nivel mundial, marcadamente en el ámbito tecnológico, lo que se traduce en cambios significativos en el entorno competitivo de las organizaciones que conllevan a la implementación de políticas y estrategias para mejorar sus sistemas de control e información, esto con el fin de mejorar la competitividad y poner en marcha el cumplimiento de sus objetivos ligados al crecimiento económico.

En este orden de ideas, el sistema de control interno en la actualidad se ha convertido en un aspecto fundamental dentro de las organizaciones para lograr ser competitivas y mantener una posición favorable en el mercado, para ello es necesario establecer planes, métodos, normas y procedimientos diseñados en concordancia a la estructura y actividad económica de las empresas con el fin de promover la eficiencia de sus operaciones. Asimismo, dentro de los procedimientos de control es primordial fijar aquellos relacionados estrechamente al área contable que dé origen a resultados fiables y oportunos.

En este sentido, el control interno sirve como herramienta para la detección de signos y síntomas relacionados con la salud financiera de la organización, es decir, como correctivo anticipado de problemas graves o de

consecuencias críticas, además de ser la base a nivel de gestión que impulsa al cumplimiento de los objetivos propuestos y disminución de los riesgos. Cada día se hace necesario la correcta aplicación de lineamientos contables en las organizaciones que den origen a cifras razonables. Alcívar, Andrade, Luna, Salazar (2019:21) definen control interno como “el conjunto de políticas regulatorias de la acción contable, que tienden a garantizar información verídica y verificable, oportuna y exacta sobre la situación de la empresa y sus resultados obtenidos para un determinado periodo o ejercicio fiscal.”

Dicho de otra forma, los controles internos contables poseen significancia en cuanto a la revelación de la información contable por lo que se deben establecer criterios y lineamientos adecuados dirigidos al registro correcto que los mismos para proveer un control razonable que dé como resultados cifras racionales, pertinentes y precisas del ejercicio que este en curso.

Es importante mencionar que, la toma de decisiones se sustenta de información fiable, razonable y sobretodo oportuna que proporcionan los estados financieros regulados por las Normas Internaciones de Contabilidad en Venezuela según los boletines de aplicación emitidos por la Federación del Colegio de Contadores Públicos, sustentados y respaldados por un sistema de control interno contable consolidado y afianzado que permita la obtención de los informes financieros enmarcado con las normas vigentes.

No obstante, la contabilidad proporciona información sobre las partidas que muestran el movimiento de las finanzas, dentro de estas en el rubro de activos la partida de cuentas por cobrar es fundamental para medir los beneficios económicos futuros que se esperan obtener, por medio de ellas se mide la cantidad de bienes y derechos que la organización espera obtener por sus ventas a crédito, sobre ellas es importante tener un control interno riguroso que asegure la cobrabilidad y el registro oportuno de los documentos que respalden la venta efectuada para así garantizar la razonabilidad de las cifras en los estados financieros y medir con certeza los

niveles que liquidez que se poseen. Fernández y Petit (2009) expresan que:

Se desprende la importancia de la cobranza de este importante rubro, ya que con frecuencia representa la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de una compañía; por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos; en vista de que en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor, de la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.(p.3)

Es por ello que, la implementación de procesos contables que regulen las actividades relacionadas con la cobranza en las organizaciones permitirá establecer estrategias que rijan la esencia de la operación tal como la garantía de la recepción de los pagos en el tiempo previsto y controles internos que garanticen un correcto manejo de las cuentas por cobrar de la entidad por parte de los encargados.

En función a lo planteado, la organización seleccionada para realizar la investigación fue la empresa Distribuciones la Playa C.A J-300544753, ubicada en la Av. Intercomunal Maracay-Turmero C.C Villas del Este Nivel Plata Local Nro. 30. La empresa está dedicada a la distribución de productos de la marca Spray Química y cuenta con una estructura organizacional de 12 trabajadores segregados en 4 departamentos (gerencia, ventas, almacén, cuentas por cobrar). Distribuciones la Playa C.A inicia sus actividades en el año 1995 y hasta la fecha preserva su actividad económica en la distribución del producto antes mencionado.

Por medio de un proceso de observación no participante y entrevista a la administradora de la organización Distribuciones la Playa C.A se evidenciaron debilidades en el control interno de las cuentas por cobrar ya que, el registro de estas se realiza de manera inoportuna, entendiéndose esta última como fuera de tiempo o de propósito, por lo que, perjudica la

toma de decisiones basadas en la presentación de los estados financieros que carecen de relevancia cuando se requiere en determinado momento visualizar la salud económica de la empresa especialmente el rubro de activos. Además, existen debilidades en las políticas de crédito estipuladas por escrito por la empresa lo cual resulta en un monto relevante de los derechos exigibles vencidos y que puede afectar la sostenibilidad.

Ahora bien, es importante saber que, los procedimientos de control son establecidos con la finalidad de lograr la debida autorización de transacciones, secuencia operativa, implantación de medidas que aseguren el correcto registro de las operaciones, así como también el establecimiento de medidas de seguridad que protejan los activos, especialmente el área contable comprende procedimientos que están dirigidos a la protección de los activos y confiabilidad de los registros financieros para así dar cumplimiento a lo establecido en la Norma Internacional de Información Financiera para Pymes en su sección 2 que trata sobre la relevancia y oportunidad de la presentación de los Estados Financieros.

La información que proporcionan los estados financieros debe cumplir con ciertos criterios establecidos en la Norma Internacional de Información Financiera para pymes como lo es influir en las decisiones económicas de los usuarios, así como evaluar sucesos pasados, presentes y futuros por ello debe estar libre de errores o sesgo y debe ser presentada en periodos oportunos por lo que, si el cobro y registro de las cuentas por cobrar es ineficiente tal como se presenta en Distribuciones la Playa C.A y las políticas de cobro son llevadas a cabo por departamentos no destinados para estas tareas se podría alterar los resultados en su información contable y promover una toma de decisiones no sustentada en la realidad.

Otra debilidad observada en la empresa Distribuciones la Playa C.A se encuentra en la cuenta de provisión para cuentas incobrables, concatenado a la revisión teórica, las entidades que otorgan algún tipo de crédito están

sujetas a que este pueda o no recuperarse, lo que implica realizar una estimación de la incobrabilidad, este monto tiene un impacto en las empresas porque representa un gasto al final del ejercicio económico y disminuye la utilidad del mismo, en este caso particular de Distribuciones la Playa C.A no se realiza la estimación aplicando un método específico para su cálculo más que valores e información histórica sin tomar en consideración factores externos y socio económicos del país que podrían aumentar el riesgo de incobrabilidad.

En este orden de ideas, es importante mencionar que la misma persona que factura la venta, es la misma que realiza el registro contable, lo que conlleva a que, dichos registros no se realicen de manera oportuna. La posesión de dinero que corresponden al pago de las facturas se está llevando por parte de los mismos vendedores, esto ha generado actos de transgresión por parte de los mismos como consecuencia de la apropiación indebida de los desembolsos de los clientes que estos han realizado con la finalidad de saldar la obligación de crédito contraída con Distribuciones la Playa C.A.

En relación a la problemática expuesta en párrafos anteriores objeto de investigación, se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cómo es la situación contable respecto a las cuentas por cobrar?

¿Cuáles procedimientos de control interno contable son aplicables para la obtención de información financiera oportuna y fiable de las cuentas por cobrar?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Analizar el control interno contable de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación contable de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A.
- Identificar los procedimientos de control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A.

### **Justificación de la investigación**

La empresa seleccionada para el presente trabajo establece como forma de pago las ventas a crédito como una herramienta que le permite generar ganancias, por lo que, se aborda la temática sobre los procesos contables que permiten dar seguimiento a las transacciones, los hechos y las operaciones financieras, y de los cuales es de suma importancia llevar un registro y presentación adecuada, todo esto al diagnosticar una debilidad en dichos procesos y notar que, se está viendo afectada la organización a nivel contable al tomar decisiones sobre saldos que carecen de relevancia.

La siguiente investigación tuvo como propósito analizar el control interno contable sobre las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones La Playa C.A, por medio del análisis de los deficientes procedimientos aplicados a las actividades relacionadas con esta partida de activos. El estudio contribuye a la profundización teórica de la problemática donde a su vez, se establecen herramientas para la resolución de problemas relacionados con el tema abordado con una apropiada ejecución de los procedimientos contables que

le permitan a la gerencia tomar decisiones basada en información relevante orientada al mejoramiento de los resultados de la entidad.

La investigación tendrá importancia desde los ámbitos de relevancia social, además, permitió recomendar vías para rectificar las debilidades diagnosticadas, aportes a la solución de problemas prácticos y valor teórico, de allí que, socialmente influye sobre la organización seleccionada para este trabajo, de forma práctica y brindando a su vez, conocimiento sobre la realidad de la empresa en el área económica, práctico, por el registro y presentación de las cuentas por cobrar en el estado de situación financiera.

Por último, en el ámbito metodológico representa un aporte académico que servirá como antecedente de investigación y por consiguiente, motiva a los investigadores a la creación de líneas de trabajo que involucren las actividades de control interno para repensar sobre la realidad de las organizaciones brindando conocimiento a aquellos que decidan indagar sobre variables relacionadas y así dar respuesta a planteamientos de las organizaciones con debilidades de este tipo.

## **Operacionalización de las Variables**

La operacionalización de las variables es el proceso mediante el cual el investigador segrega y clasifica las variables con la finalidad de que sea más comprensible y le permita identificar cuales instrumentos serán los indicados según sus dimensiones e indicadores. Palella y Martins (2006) indican que este proceso “es el que permite ir de las variables a las dimensiones y de éstas a los indicadores. De acuerdo con la decisión del investigador y el estudio que se realiza, se pueden incluir subdimensiones y subindicadores, respectivamente.” Por consiguiente, se puede deducir que al estructurar las variables e identificar los elementos que componen dicho cuadro, será posible dar cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación.

**Cuadro N° 1. Operacionalización de las variables.**

<b><u>Objetivo general: Analizar el control interno contable de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A.</u></b>						
<b><u>C.A.</u></b>						
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Población y muestra</b>
<b>Diagnosticar la situación contable de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A.</b>	Situación contable de las cuentas por cobrar.	Proceso contable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Libro Diario.</li> <li>➤ Libro Mayor.</li> <li>➤ Libro Auxiliar de cuentas por cobrar.</li> <li>➤ Conciliación de libro auxiliar.</li> <li>➤ Estados financieros.</li> <li>➤ Ajustes contables.</li> <li>➤ Balance de comprobación.</li> </ul>	1 2 3 4 5 6 7	Encuesta. Cuestionario dicotómico.	Personal administrativo y contable de la empresa Distribuciones La Playa C.A.
<b>Identificar los procedimientos de control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A.</b>	Procedimientos de control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar.	Control interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de normas y procedimientos.</li> <li>➤ Segregación de funciones.</li> <li>➤ Políticas de crédito.</li> <li>➤ Beneficios de crédito.</li> <li>➤ Autorización.</li> <li>➤ Aprobación.</li> <li>➤ Verificación.</li> <li>➤ Plazos estipulados de cobro.</li> <li>➤ Análisis del vencimiento.</li> <li>➤ Indicadores financieros contables.</li> <li>➤ Sistema computarizado.</li> <li>➤ Circularización de los saldos.</li> <li>➤ Auditorías de control interno.</li> <li>➤ Custodia física de los documentos.</li> <li>➤ Provisión para cuentas de cobro dudoso.</li> </ul>	8-9 10 11 12 13 14 15 16 17-18 19 20 21 22 23 24-25	Encuesta. Cuestionario dicotómico.	Personal administrativo y contable de la empresa Distribuciones La Playa C.A.

**Fuente:** González y Reverón (2023).

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En toda investigación es de relevancia incluir aportes y antecedentes que respaldan y dan base al proyecto en materia, en este sentido Collado, Baptista y Hernández (2003:25) definen dichos avances como “sustentar teóricamente el estudio, etapa que algunos autores llaman elaborar el marco teórico. Ello implica analizar y exponer aquellas teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes en general que se consideren válidos para el correcto encuadre del estudio”.

En este sentido, el marco teórico permite fundamentar la investigación con las sapiencias teóricas disponibles que en concordancia pueden otorgar la base de la investigación y la posible resolución del problema. A su vez, en el marco teórico es posible vislumbrar los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales, así como también, la descripción de las variables a través del cuadro de operacionalización de variables también presente en esta sección.

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

En este fragmento, se examinan estudios equivalentes ya cometidos condescendiendo a la comprensión de la historia y naturaleza del problema en estudio, sustentándose en trabajos de grado previos para reconocer la raíz del problema y el punto donde estas investigaciones convergen con la actual. Según Baena (2017:91) expresa que “hace alusión al problema y lo ubica dentro de una óptica y un momento histórico específico.” Conforme a ello, esta parte de la investigación sirve para retroceder en el tiempo y permitir indagar sobre las hipótesis ya realizadas por otros autores que puedan servir de sustento para la presente investigación

Principalmente, se empleó el trabajo especial de grado efectuado por

Cinquino, Requena y Zambrano (2022) que lleva por título “Proceso administrativo-contable del departamento de cuentas por cobrar en la empresa Alimentos Q’ Delicias, C.A.” de la Universidad de Carabobo, para optar por el título de Licenciado en Administración Comercial y Contaduría Pública. Esta investigación fue realizada bajo el objetivo general de analizar el proceso administrativo-contable del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Alimentos Q’ Delicias, C.A. para la recomendación mejoras que resultaran beneficioso a los procesos internos de la empresa y que en consecuencia sean eficientes para obtener los resultados deseados.

El trabajo en mención representó un aporte ya que, en la misma contextualiza las causas de la investigación basados en hallazgos como la cartera de clientes vencidas, retrasos contables que afectan el flujo de efectivo, así como los retrasos que los registros correspondientes que se traducen en la afectación directa del departamento de cobranzas y la veracidad del monto de ingresos que reflejan los estados financieros por este motivo la revisión del trabajo en mención contribuyó con la formulación de las interrogantes de esta investigación.

En segundo lugar, se consideró el trabajo especial de grado llevado a cabo por Tabares D. (2022) titulado “El control interno en el proceso contable de las cuentas por cobrar en la empresa Autoimport Parts, C.A.” Efectuado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. En dicha investigación resalta, la importancia del control interno sobre las cuentas por cobrar, principalmente porque estas son las que generan liquidez a las empresas, pero al no contar con una oportuna y eficaz gestión de cobranza generan la insolvencia en múltiples facturas disminuyendo la posibilidad de generar ingresos en los plazos establecidos.

Asimismo, resalta que el control interno es la base fundamental en el proceso contable y en su diagnóstico pueden identificar elementos que se ven afectados por las fallas en dichos controles que como resultados finales

arrojan deficiencias en los Estados Financieros, información inoportuna y decisiones equivocadas por parte de la gerencia. Dicho estudio metodológico, fue una investigación de campo de tipo no experimental, y los objetivos fueron estudiados a través, de la encuesta tipo cuestionario. La investigación de Tabares representó un aporte a este trabajo porque cumple con las facultades precisas para llegar a establecer los objetivos específicos de esta investigación que llevaran a la determinación de la situación contable de las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones La Playa, C.A. así como a identificar los procesos de control interno contables aplicables a la misma.

Seguidamente, se consideró como antecedente el trabajo de grado de Cabral, Yanez y Yanez (2023) el cual lleva por título “Análisis de la situación financiera de las cuentas por cobrar en la empresa Da Silva Photo y Video” presentado con el objetivo de optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. Su investigación de campo, de nivel descriptivo con diseño no experimental, estuvo fundamentada en el objetivo de Analizar la situación financiera de las cuentas por cobrar en la empresa Da Silva Photo y Video. Sus objetivos específicos se estudiaron a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos de encuestas tipo cuestionario, dando como resultado: deficiencias en la correcta segregación de funciones, ausencia de un manual de sistemas y procedimientos, desorganización en el registro de facturas, entre otros.

A su vez, el trabajo presentado por Yanes y Yanes, ha favorecido la investigación puesto que aporta un análisis detallado sobre los procedimientos y procesos contables involucrados en el control interno de las cuentas por cobrar. En este sentido, busca analizar los procesos del control interno contable a través de instrumentos de recolección de datos como el cuestionario dicotómico.

Otro antecedente que sirvió como base en la elaboración del presente

trabajo fue la investigación de Ferreira y Briceño (2022) titulada “Actividades contables en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa Viveluso, c.a.” requisito indispensable para la obtención del título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo.

El estudio realizado por Ferreira y Briceño, es de gran utilidad como referencia y orientación para la realización de este trabajo especial de grado, debido a que, se relaciona directamente con la problemática planteada. A su vez, en su investigación, se analizan los procedimientos en el área de crédito y cobranza, que están vinculados con la concesión de créditos y sus plazos de pago, así como también se identifican los procesos contables relacionados con las cuentas por cobrar. Destacando, que la investigación en cuestión, fue una investigación de campo no experimental con nivel descriptivo y proyectivo, siendo realizada para dar cumplimiento al objetivo general de Proponer Actividades Contables para el Proceso de Cuentas por Cobrar para la empresa Viveluso, C.A. y estudiado con la ayuda de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la entrevista a través de la observación y la encuesta por medio del cuestionario.

Seguidamente, los resultados obtenidos en esta investigación fueron, debilidades en cuanto al control interno y a la falta de manuales de procedimientos, además de pocas políticas de crédito y cobranzas que no correctamente establecidas y ausencia del uso de provisiones a las cuentas incobrables. posteriormente, se produjeron sugerencias con las cuales se espera mejorar el proceso de las actividades contables que se ejecutan en la empresa. Esta información resulta de gran ayuda para el logro de los objetivos planteados en la investigación.

Por otra parte, Rivera Kellys (2020) presentó su trabajo de grado para optar por título de Contador Público en la Universidad de la Salle, Bogotá-Colombia que llevó por título “Análisis del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S”, siendo una

investigación analítica y descriptiva. La misma, comprendió un objetivo general que era, formular una propuesta que responda a los riesgos y deficiencias del sistema de control interno respecto a las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS seguimiento al modelo COSO, para la gestión eficiente de la gestión financiera, el cual se hizo cumplir a través de la técnica de la entrevista.

Esta investigación fue tomada en consideración porque, la misma hace referencia al análisis del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS, donde se realizó una evaluación de sus componentes desde la perspectiva del modelo COSO. Se pretendía demostrar cómo la imperfección en el manejo del sistema de control interno en las cuentas por cobrar puede provocar falta de liquidez, teniendo como consecuencia, la necesidad de acudir a financiamiento externo, pérdida de crédito con proveedores y pérdida de clientes. Dicha información sirve de sustento para analizar las variables presentes en la misma.

### **Bases Teóricas**

Por medio de la revisión exhaustiva de la bibliografía se pretende fundamentar teóricamente aspectos relevantes y necesarios para conocer y evaluar el problema de la investigación, Moscariello (2017:27) explica que “en las bases teóricas se debe elaborar un escrito que tenga coherencia interna, secuencial y lógica, utilizando citas de los párrafos de teorías, o trabajos anteriores que sirvan a los fines de darle sustento al trabajo de investigación.”

Esto quiere decir que, las bases teóricas es el momento en el cual se sustenta de manera teórica, los elementos y variables que intervienen en el proceso investigativo en concordancia al tema que se aborda para así, sobre una base cierta poder comprender la raíz y los motivos que dieron origen a la problemática, además, de llegar a conclusiones que sean relevantes.

## Gestión Contable

La contabilidad es la disciplina encargada del estudio y registro de las operaciones de carácter financiero en una entidad, que permite conocer la salud financiera de las empresas y es la base principal para la toma de decisiones a nivel gerencial. A través de la contabilidad se emplean métodos, planes y operaciones que dan origen a la gestión contable como herramientas de control, registro y análisis de sus documentos financieros, siendo así Elizalde (2020:3) expresa que “la gestión contable permite determinar los resultados financieros producidos en un periodo determinado. De esta manera, el análisis realizado a estos resultados servirá para la adecuada planeación, control de las operaciones y toma de decisiones”. En este sentido, la gestión contable se comprende de operaciones en contabilidad en un periodo determinado, es importante conocer que su concepto incluye sistemas planificados segmentados en cinco etapas.

### Cuadro N° 2. Etapas de la gestión contable

<b>Etapas</b>	<b>Autor</b>	<b>Descripción</b>
<b>Sistematización</b>	Elizondo (2013) a partir de Elizalde (2020)	Aquella que establece el sistema de información financiera en una entidad económica, considerada como la fase inicial del proceso de gestión contable.
<b>Valuación</b>	Cabrita (2015) a partir de Elizalde (2020)	Es la cuantificación en unidades monetarias de los recursos y obligaciones que adquiere una entidad económica en la celebración de transacciones financieras.

<b>Procesamiento</b>	Valencia (2015) a partir de Elizalde (2020)	Consiste en registrar las operaciones o transacciones realizadas por la empresa, elaborando estados financieros. Aquí se necesita registrar los datos financieros en documentos y libros específicos con la finalidad de clasificarlos, sintetizarlos y presentarlos de manera accesible para los usuarios.
<b>Evaluación</b>	Zabala (2014) a partir de Elizondo (2020)	En esta etapa se califica los efectos que las operaciones realizadas por las entidades han provocado en su situación financiera, previo estudio minucioso (análisis) y descripción e interpretación de la información financiera contenida en los estados respectivos.
<b>Información</b>	Valencia (2015) a partir de Elizalde (2020)	Asegura que consiste en comunicar, por medio de un informe debidamente estructurado, los resultados obtenidos en la fase de evaluación de la situación financiera del organismo, incluyendo recomendaciones de acción, permitiendo de esta manera generar un soporte fiable y objetivo del trabajo.

**Fuente:** González y Reverón (2023).

En síntesis, la gestión contable permite promover la eficiencia dentro de la organización, así como también la productividad de la misma, proporcionando por medio de la gestión correcta tomar decisiones que

conlleven a la empresa no solo a generar más liquidez sino también a evitar la fluctuación de activos y pérdidas que pueden evitarse con una buena gestión.

### **Libro Diario**

El libro diario es de los libros más importantes de la contabilidad en las empresas, en ellos se asentarán de manera oportuna las operaciones realizadas diariamente por la entidad, con el fin de llevar un control de los ingresos y egresos. Según Calleja (2011:318) establece que el libro diario es "en el que las operaciones se registran una a una y en el orden cronológico en que se practican. En el diario se registran las operaciones por primera vez." La importancia de este radica en que permite conocer oportunamente las transacciones realizadas en un momento determinado, permitiendo tener un respaldo fidedigno y real que estos conllevarán a su vez a realizar los ajustes pertinentes de ser necesarios.

### **Libro Mayor**

Este libro recoge, todas las cuentas que han sido empleadas y las que a su vez han tenido movimiento dentro del periodo contable, registrando las mismas en orden cronológico para conocer el saldo que va resultando en cada cuenta. Walls (2000:142) refiere que "es el documento en el que se asientan los registros, pero clasificados, es decir, se requiere una hoja para cada cuenta. En la página del lado izquierdo van los cargos y del lado derecho van los abonos". En este mismo sentido, en el libro diario podremos encontrar los movimientos detallados de cada cuenta, mientras que en el mayor vemos los créditos y abono de manera más concreta, posibilitando el hecho de identificar de manera más sencilla los ingresos y gastos de la entidad.

## **Control interno**

La administración de una empresa tiene dentro de sus objetivos promover la eficiencia de la misma, salvaguardar sus activos, detectar y evitar posibles fraudes, así como también disminuir el riesgo de errores de importancia relativa y materialidad que puedan afectar la rentabilidad de la entidad, todos estos sistemas y procedimientos que conllevan a la ejecución de prácticas sanas y efectivas son aplicados por medio de controles adaptados por la misma administración. Barreiro, Delgado, García y Mendoza (2018) explican que:

Control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable. (p.6)

Por lo antes expuesto, el sistema de control dentro de las organizaciones se ha convertido en uno de los pilares fundamentales, ya que, aplicarlos promueve la eficiencia, eficacia y productividad de las operaciones trayendo consigo resultados favorables, y posicionamiento en el mercado, siendo esta última uno de los objetivos principales de cualquier empresa. Es importante resaltar que, el control interno comprende políticas administrativas, detección de fraudes y en el ámbito contable proporcionar información financiera relevante, fiable y oportuna.

## **Control interno contable**

El control interno contable describe las políticas, procedimientos y medidas adoptadas por una entidad para salvaguardar sus activos, confirmar la exactitud y confiabilidad de los registros contables, promover la eficiencia

operativa y garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Según Díaz, Morales y Fernández (2018:3), el control interno contable “busca establecer el proceso de recolección, clasificación y registro de las operaciones de la organización para emitir información para evaluar los resultados, planear y tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos de la organización”. Asimismo, el control interno contable es esencial para la proyección y toma de decisiones estratégicas, al tener datos precisos y confiables sobre la situación financiera y operativa de la organización, los líderes pueden tomar decisiones informadas y diseñar técnicas efectivas para conseguir los objetivos establecidos.

### **Actividades de control interno contable**

El conjunto de operaciones que corresponden a una entidad para el cumplimiento de las políticas y directrices organizacionales van de la mano con el control interno para disminuir riesgos y asegurar la fiabilidad e integridad de la información proporcionada, Barreiro, Delgado, García y Mendoza (2018:16) definen actividades de control como “políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo. Estos controles se refieren a riesgos que, si no se mitigan, pondrían en riesgo el llevar a cabo los objetivos.” Quiere decir que, estas actividades son tareas y mecanismo que se colocan en práctica dentro de las empresas en sus distintas etapas y procesos que garantizan la existencia de controles internos. Se clasifican en:

- Actividades preventivas: aquellas con la finalidad de evitar errores de importancia relativa como la supervisión y monitoreo.
- Actividades de detección: son las destinadas a identificar irregularidades tales como la revisión de registros y auditorías internas.
- Actividades de compensación: son sustitutivas a controles primarios

cuando estos no se pueden costear, por ejemplo, la supervisión de terceros.

- Actividades de dirección: son aquellas donde se establecen guías al personal con la finalidad de lograr las metas trazadas, por ejemplo, cumplimiento de políticas y procedimientos y códigos de ética y conducta.

### **Cuentas por cobrar**

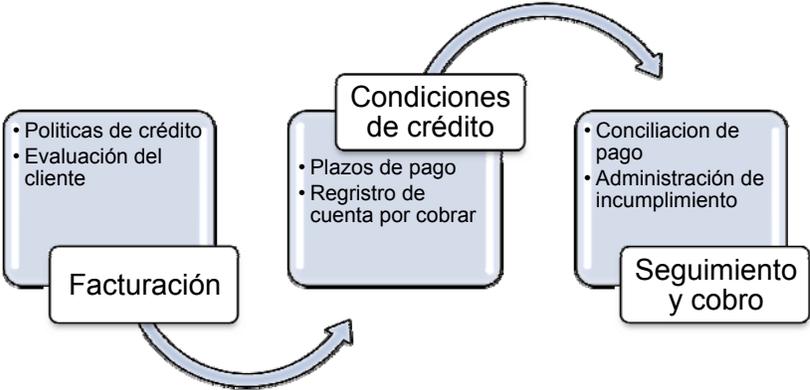
Las cuentas por cobrar son un derecho que se adquiere al vender un bien o servicio que, por su parte, recibirá el pago en el futuro, dentro de un periodo determinado. Según Urbina (2010:3) “las cuentas por cobrar, representan derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios”. La importancia de las cuentas por cobrar radica en que, como activos de una empresa, estas generarán ingresos en el futuro, a pesar de ello, se requiere de una gestión adecuada para cerciorar que dichos pagos sean cobrados en el tiempo y forma establecido.

### **Proceso de las cuentas por cobrar**

La gestión de una empresa debe comprender y estructurar el proceso de cuentas por cobrar ya que, estas representan un rubro clave dentro de los activos y es concerniente llevar este proceso de forma escrita y de mano con políticas que permitan que lo estipulado se cumpla a cabalidad. Según Higuerey (2009:7) “existen tres aspectos importantes que se deben tomar en cuenta en la Administración de las Cuentas por Cobrar, y son los siguientes: Política de Crédito, Términos Crediticios, Políticas de Cobranzas”. Ahora bien, en primer lugar, las políticas de crédito son lineamientos que permiten evaluar la concesión de un crédito a un cliente según su historial, en segundo lugar, los términos crediticios que establecen el plazo y los términos de pago

y por ultimo las políticas de cobranza como procedimiento para obtener el lucro, disminuir la morosidad y evitar la pérdida en cuentas incobrables.

**Figura N°1. Proceso de cuentas por cobrar**



**Fuente:** González y Reverón (2023).

## **Bases legales**

El marco teórico de una investigación contempla los basamentos legales que se relacionan con las variables del tema a desarrollar, para ello se realiza una revisión de la normativa que esté vigente en el país a fin de relacionar su contenido y lineamientos establecidos con dicho tema en el orden de aplicación de las fuentes de ley. Palella y Martins (2006) definen bases legales como:

La fundamentación legal o bases legales se refieren a la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros. Es importante que se especifique el número del articulado correspondiente, así como una breve paráfrasis de su contenido a fin de relacionarlo con la investigación a desarrollar. (p.69)

En este sentido, es pertinente realizar una lectura analítica de los artículos relacionados que sustentan el estudio e indicar por medio de una paráfrasis a que están referidos específicamente por lo que se podrá vincular con la investigación. Las bases legales son de suma importancia en la elaboración de un trabajo investigativo ya que, establecen el basamento jurídico por el cual está regido.

**Cuadro N°3. Bases legales y normativas.**

Base legal	Artículo	Análisis
<p><b>Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).</b></p>	<p><b>Artículo 112</b> “Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.”</p>	<p>El artículo 112 de la CRBV reconoce y establece que toda persona puede dedicarse a la actividad económica de su preferencia apegándose al cumplimiento de la constitución y demás leyes fuente de derecho tributario. Además, el Estado actuara como garante de una justa distribución de la riqueza y el cumplimiento de los principios constituciones con el fin de impulsar la economía nacional.</p>
<p><b>Código Orgánico Tributario (2020).</b></p>	<p><b>Artículo 99.</b> “Los ilícitos tributarios formales se originan por el incumplimiento de los deberes siguientes: 2. Emitir, entregar o exigir comprobantes y conservar facturas y otros documentos.”</p>	<p>El código orgánico tributario detalla en su artículo 99 cuales considera la ley que son ilícitos formales en materia tributaria y contable en general, su numeral 2 establece claramente que se contempla el incumplimiento de no emitir y conservar facturas que cumpla con la normativa del SENIAT, componente</p>

		fundamental de las cuentas por cobrar ya que, representa el derecho exigible entre el comprador y vendedor.
<b>Código de comercio (1955).</b>	<b>Artículo 32</b> “Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.”	Este artículo explica que todos los comerciantes deben llevar su contabilidad en el idioma castellano esencialmente los libros de carácter obligatorio (diario, mayor e inventario) y aquellos que sirve de apoyo para las operaciones de la entidad, en ellos se registran todas las operaciones contempladas las que generan derechos exigibles de cobro.
<b>Código Civil de Venezuela (1982).</b>	<b>Artículo 1.549</b> “La venta o cesión de un crédito, de un derecho o de una acción son perfectas, y el derecho cedido se transmite al cesionario, desde que haya convenio sobre el crédito o derecho cedido y el precio, aunque no se haya hecho tradición, La tradición se hace con la entrega del título que justifica el crédito o derecho cedido.”	Los derechos exigibles por una entidad representan las ventas que la misma realiza, asimismo, establece que, la tradición no limita la responsabilidad de cobro.
<b>Providencia 0071 SNAT (2011).</b>	<b>Artículo 6.</b> “Los sujetos regidos por esta Providencia Administrativa, deben emitir las facturas y las notas de débito y de crédito a través de los siguientes medios: 1. Sobre formatos elaborados por imprentas autorizadas por el Servicio Nacional Integrado de	La providencia 0071 artículo 6 establece que los sujetos pasivos de la obligación tributaria tienen el deber de emitir facturas y demás documentos de crédito en los formatos aceptados por la ley según el tipo de empresa y las características de su actividad comercial.

	Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). 2. Sobre formas libres elaboradas por imprentas autorizadas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). En ningún caso, las facturas y otros documentos podrán emitirse manualmente sobre formas libres. 3. Mediante Máquinas Fiscales.”	
<b>Norma Internacional de Información Financiera para Pymes (2015).</b>	<b>Sección 2</b> Características cualitativas de la información en los estados financieros.	La NIIF para pymes vigente hace mención a las características cualitativas que deben cumplir los Estados Financieros entre ellas la relevancia, oportunidad, importancia relativa, materialidad, comprensibilidad, fiabilidad, prudencia y comparabilidad.
<b>Norma Internacional de Información Financiera para Pymes (2015).</b>	<b>Sección 4</b> Información a presentar en el estado de situación financiera. Información a presentar en el estado de situación financiera o en las notas.	Esta sección de la NIIF para pymes establece los lineamientos a seguir para la elaboración del Estado de la Situación Financiera y su respectiva información a revelar, dentro de este se encuentra inmerso el rubro de los activos que comprende los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar.

**Fuente:** González y Reverón (2023).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

La metodología de una investigación es el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados en la investigación, planteados de forma sistemática, permitiéndole al investigador recolectar y analizar datos certeros y confiables que se recolectan a partir de un instrumento adecuado para la misma. De acuerdo con Palella y Martins (2006), destacan que:

Es el estudio crítico del método. Desde el punto de vista semántico, el término significa tratado del método. Como tal se entiende una guía procedimental, producto de la reflexión, que provee pautas lógicas generales pertinentes para desarrollar y coordinar operaciones destinadas a la consecución de objetivos intelectuales o materiales del modo más eficaz posible. (p.87)

Con relación a lo anterior, el marco metodológico comprende la manera en la que se lleva a cabo la investigación, guiado a su vez por un conjunto de estudios científicos adecuados al enfoque del proyecto, así como también, las técnicas e instrumentos que se aplicaron con la finalidad de responder al problema planteado y obtener conclusiones al respecto. Desde esta perspectiva el presente estudio se realizó bajo el paradigma positivista con enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de campo, a nivel descriptivo.

#### **Nivel de investigación**

El enfoque que se le da a una investigación para abordar el problema y responder a las interrogantes se conoce como nivel de investigación. Arias (2012:110) expresa que “en esta sección se 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, existen diferentes niveles según la finalidad del estudio y la manera en que se manipulan o relacionan las variables inmersas en él. Ahora bien, la presente investigación se enfocará en un nivel descriptivo cuyo objetivo principal es describir las variables con información detallada sobre las características que se perciben de la población. En palabras de Tamayo y Tamayo (2006):

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta. (p.136).

En este orden de ideas, el nivel descriptivo tiene como finalidad caracterizar las variables además de los hechos, fenómenos e individuos intervinientes en el estudio. La información que se recopile se analiza, y se presenta de forma detallada y descriptiva sin buscar relaciones entre variables, en este sentido, mediante el nivel descriptivo las autoras identificaron y analizaron las debilidades presentadas en el área de cuentas por cobrar de la empresa de la que se refiere la problemática presentada, de tal forma que, se estudió el escenario encontrado, logrando definir sus causas y consecuencias. Así que, la investigación comprende el análisis e interpretación de los datos ya que comprende descripción exhaustiva y detallada acerca del proceso.

### **Diseño de la investigación**

Para responder al problema el investigador se vale de estrategias que le permitan de forma coherente realizar el estudio, en ese mismo contexto se plantea un diseño de investigación de acuerdo a la manipulación o no, de las

variables. De acuerdo con Palella y Martins (2006:95) “el diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Para fines didácticos, se clasifican en diseño experimental, diseño no experimental y diseño bibliográfico.” Así que, la presente se valió de un diseño no experimental ya que, se fundamenta solo en la observación y medición de las variables sin que exista ningún tipo de intervención que altere, modifique o cambie el estudio. Como afirma Fernández, Hernández y Baptista (1997):

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.245).

Dicho de otro modo, en la investigación no experimental el investigador observa a los individuos en su entorno real y natural sin ningún estímulo que pueda afectar su comportamiento, sin construir ninguna realidad ni manipular las variables.

### **Tipo de investigación**

El lugar de donde se obtienen los datos es un elemento que determina el tipo de investigación que se aborda, es decir, está referido a la fuente utilizada para recolectar la información necesaria que responde a los objetivos planteados. Palella y Martins (2006:97) sostienen que “el tipo de investigación 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.” Teniendo en cuenta que, en el presente estudio se recopilaran los datos directamente en el lugar donde ocurre la

problemática es pertinente que el tipo de investigación se defina como de campo, la cual se caracteriza por aplicar técnicas e instrumentos y recoger la información necesaria de la fuente primaria lo que es lo mismo decir, el estudio de las variables en el espacio donde verdaderamente ocurren. Citando a Arias (2012):

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p.31).

Es importante señalar que, este tipo de investigación se hace útil para las disciplinas de las ciencias sociales, ya que, se pueden evaluar los aspectos principales de forma detallada de una población o área específica, pero también existen herramientas que sirven de apoyo al investigador para profundizar sobre el tema a estudiar, en palabras de APA (2010) a partir de Arias (2012:28) la tecnología juega un papel fundamental de la siguiente manera “además de la división en fuentes primarias y secundarias, en la actualidad, gracias al creciente avance tecnológico, los documentos o fuentes documentales pueden ubicarse en tres grandes clases: impresas, audiovisuales y electrónicas.”

Ahora bien, la presente investigación se apoyó a su vez de fuentes documentales y bibliográficas que le permita realizar búsqueda de información de manera exhaustiva y efectiva sobre el tema abordado, en bases de datos académicas, recursos en línea, bibliotecas, entre otros. El apoyo documental o bibliográfico es de suma importancia pues pretende ampliar los conocimientos y respaldar afirmaciones y argumentos, por otra parte, lo bibliográfico refiere a las fuentes de texto utilizadas para en la investigación debidamente citadas respetando la opinión de los autores.

## **Población y muestra**

Cuando se habla de población, se hace referencia a un conjunto de individuos o elementos que comparten una cualidad o característica en común y que, a su vez, estas son objeto de estudio. Balestrini (2001) define la población como “cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas de sus características.” Es importante destacar, que la elección adecuada de la población faculta que los resultados de la investigación sean representativos y por consiguiente aplicables a la población en general.

Así mismo, la muestra es un pequeño grupo que forma parte de una población que puede facilitar la aplicación de las técnicas de recolección de datos, al seleccionar un número de personas o elementos más reducido que el de la población en general, Morles (1994:54) La muestra es un “subconjunto representativo de un universo o población.” Es así, como una adecuada elección de la población y muestra garantiza la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

En ese mismo sentido, es posible manifestar que, la población de la presente investigación estuvo delimitada por 05 empleados que forman parte de la empresa Distribuciones la Playa, C.A. y que convergen en el área de cuentas por cobrar de la misma, posee una población finita, por la cual puede considerarse reducida y accesible por lo cual, no fue oportuno realizar el uso de la muestra de la población, ya que los instrumentos, pueden ser aplicados a la población que conforma la empresa.

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

Para realizar un estudio, el investigador, hace uso de herramientas que le permitan obtener la información necesaria, para cumplir con el objetivo de la investigación. Balestrini (2001:147) se refiere a las técnicas como “aquellos

métodos que centran su atención en la observación y el examen de la diversidad de fuentes documentales, que facilitan la descripción, el análisis y la interpretación del dato que abordan, para lo cual se hace necesario incorporar un conjunto de técnicas. y protocolos instrumentales”. En el mismo orden de ideas, estos procedimientos permiten analizar y manejar la información por medio de fuentes documentales, que permiten garantizar la calidad y confiabilidad de los datos obtenidos.

En contraste con lo anterior, una de esas técnicas que forman parte de las herramientas que posibilitan la obtención de información es la encuesta, que como técnica de estudio permite la recopilación de datos de tipo cuantitativo, que facilitan al investigador obtener información de un conjunto de individuos de manera sistematizada y ordenada. Arias (2012:72) “la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. Así pues, esta técnica se emplea para revelar una solución a un problema, a través del análisis e interpretación metódica de una serie de testimonios que den cumplimiento al objetivo establecido.

Las herramientas que utiliza el investigador para recolectar los datos o información de manera sistemática se denomina instrumento de recolección de datos, en palabras de Palella y Martins (2006:137) expresan que “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. Es decir, mediante estos recursos debidamente elaborados y en concordancia al tipo de investigación el investigador se acerca al fenómeno para contextualizarlo, analizarlo y realizar el estudio para finalmente dar sus conclusiones y recomendaciones en función a los resultados. En este orden de ideas, existen diversos instrumentos tales como listas de cotejo, y cuestionarios, sin embargo, para la presente investigación fue pertinente aplicar el segundo mencionado motivado a que, la misma se

enmarcó en una investigación cuantitativa y este recurso es el que mejor se adapta.

De la misma forma, autores definen el cuestionario como una modalidad de recolección de datos orientados a resultados precisos y significativos, según Arias (2012:74) explica que, “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”. En resumen, el cuestionario es una tarjeta que contiene una serie de preguntas organizadas y estructuradas con opciones de respuesta que proporciona el investigador y que es llenada por el encuestado desde su experiencia, conocimiento, razonabilidad, y certeza.

De este modo, es necesario conocer qué tipo de cuestionario será aplicado a la investigación, en este en particular se aplicará uno de tipo dicotómico, citando a Palella y Martins (2006:148) explican sobre este que, “constituyen uno de los tipos elementales de preguntas; son fáciles de formular, contestar y' tabular. En ellas, la información se subdivide dicotómicamente en dos categorías”. En base a lo expuesto, este tipo de cuestionario contiene dos opciones de repuestas que por lo general es “si” o “no” siendo muy funcional ya que, la información es simple de analizar sobre las respuestas directas y concretas del tema determinado.

### **Validez del instrumento**

La medida en que el instrumento aplicado evalúa la problemática va de la mano con el grado de validez que posea, determinando si las preguntas o ítems son adecuadas y reflejan de manera certera y relevante las variables que se investigaran. Validez se refiere entonces, a la evidencia de que el investigar se acerca a la realidad del objeto de estudio. Por lo que, Arias

(2012:135) explica que “en este caso, lo fundamental es comprobar si el instrumento mide lo que se pretende medir, además de cotejar su pertinencia o correspondencia con los objetivos específicos y variables de la investigación”. Es decir, ese paso es fundamental para la investigación ya que, se asegura a través del juicio de los expertos y proceso de validación concatenado al sustento teórico que, las preguntas planteadas miden de forma precisa la variable.

Ahora bien, para llevar a cabo el proceso de validez se requiere dentro de sus etapas la revisión de los especialistas en el tema que desde su conocimiento y experiencia en el área brindaran la opinión y evaluación sobre las preguntas plasmadas en el instrumento. Tal como indican Palella y Martins (2006) sobre la elaboración de un trabajo de investigación:

En la mayoría de los casos se recomienda determinar la validez mediante la técnica del juicio de experto, que consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y construcción de instrumentos un ejemplar del (los) instrumento (s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada, de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas. (p.173)

Por ende, el propósito de este juicio es asegurar que se cumplan con los estándares académicos y científicos además de, proporcionar un grado de validez y confiabilidad. Mediante este proceso los expertos revisan y evalúan el contenido generando sugerencias y críticas de tipo constructivas orientada a la mejora del instrumento evaluador.

Por su parte, la confiabilidad se entiende como la capacidad del instrumento de proporcionar resultados consistentes y que garantice la precisión de los datos que se recopilen, teniendo en cuenta a Palella y Martins (2006:153) explican que confiabilidad es “consistencia en sus resultados; éstos deben ser los mismos siempre que se los aplique en

idénticas condiciones, quien quiera que lo haga.” En definitiva, este elemento es fundamental sobre los instrumentos ya que, si el mismo no es confiable o es inconsistente pudiera afectar la interpretación de los resultados, asimismo, el índice de confiabilidad le indica al investigador mayor o menor confianza sobre el uso de un instrumento.

### **Tipo de coeficiente**

Para determinar la confiabilidad del cuestionario dicotómico se hizo oportuno utilizar el coeficiente Kuder–Richardson, es una regla de confiabilidad que se aplica a un estudio con variables binarias. Es un caso especial del  $\alpha$  de Cronbach, calculado para escores dicotómicos. El coeficiente KR-20 se utiliza para determinar la fiabilidad de un examen por medio de las particularidades estadísticas de las interrogantes del mismo. Las fórmulas deducidas por Kuder y Richardson están destinadas a estimar la confiabilidad de una prueba. Según Merino Soto, Cesar; Charter, Richard (2010)

Un presupuesto elemental para el uso de la Fórmula 20 de Kuder y Richardson es que los ítems que componen la prueba sean de igual dificultad esto significa el cumplimiento de la condición llamada *equivalente tau* una condición que también condiciona el uso del coeficiente alfa (p.3).

Por lo tanto, la selección correcta de un coeficiente implica, principalmente, analizar de manera conceptual el modelo de medición en el cual se construye el instrumento. En segundo lugar, se debe realizar la verificación empírica de la concordancia entre este modelo y las propiedades estadísticas del instrumento. Para calcular el nivel de confiabilidad del instrumento y con base en la fórmula de Kuder y Richardson se aplicó de la siguiente forma:

$$KR-20 \text{ es } [n/n-1] * [1-(\Sigma p*q)/Var]$$

En la cual:

- ✓  $n$  = tamaño de la muestra para la prueba.
- ✓  $Var$  = varianza total.
- ✓  $p$  = cantidad de personas que aprueban en el ítem.
- ✓  $q$  = cantidad de personas que fallan en el ítem.

Asimismo, es importante señalar a que, la dimensión corresponde a cada rango en relación al resultado obtenido una vez aplicada la fórmula.

**Cuadro Nro. 4 Dimensión de 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:  
y

Pallela  
Martins  
(2006).

En la investigación, una vez aplicada la fórmula de KR-20 el resultado obtenido fue de 0.9020936 por lo que, según el criterio de confiabilidad expuesto en líneas anteriores el instrumento presenta una dimensión “muy alta”, es confiable.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

En esta fase de la investigación, corresponde evaluar los resultados obtenidos producto del instrumento de recolección de datos aplicado el cual comprendía preguntas de carácter dicotómico. El proceso de analizar e interpretar los datos permite entender a profundidad la problemática de la investigación a través de los ítems establecidos previamente, logrando dar una aproximación favorable o desfavorable para cada interrogante. En palabras de Gallardo (2017):

El análisis y la interpretación de datos son dos procesos que están ligados pero que son completamente diferentes. El análisis de datos "consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas cuestiones planteadas en la investigación. La interpretación es el proceso mental mediante el cual se trata de encontrar un significado más amplio de la información empírica recabada. (p.81)

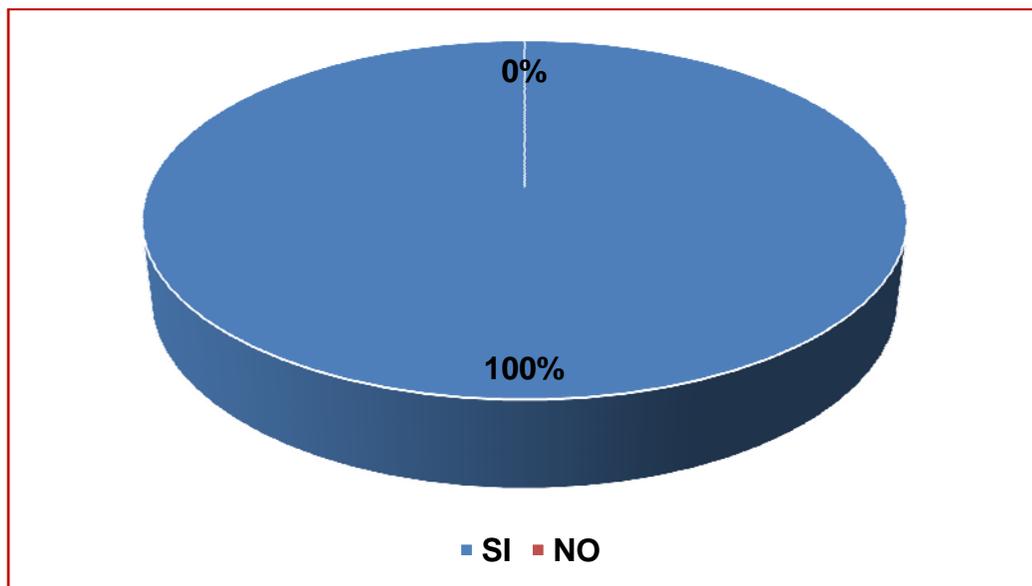
En base a lo expuesto, el análisis es entonces, la separación de esos elementos que se encuentran inmersos dentro de la investigación para conocer realmente lo que esta representa en su totalidad, su relevancia, y el nivel del problema, a su vez, la interpretación es la opinión que se otorga posterior al análisis de los datos obtenidos. En consecuencia, este proceso es crucial dentro de la investigación puesto que permite llegar a una conclusión que sea clave para tomar una decisión y, a su vez, otorgar información valiosa.

A continuación, se presentan el análisis de cada uno de los ítems del instrumento aplicado al personal que labora en Distribuciones La Playa C.A específicamente en el departamento de cuentas por cobrar; evidenciándose que, pose debilidades en cumplimiento de sus actividades, afectando la gestión de sus operaciones en el área ya mencionada.

**Objetivo N° 1:** Diagnosticar la situación contable de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A

**Ítem 1:** ¿Se registra en el libro diario las cuentas por cobrar una vez otorgado el crédito al cliente?

**Gráfico Nro. 1 Registro en Libro Diario**



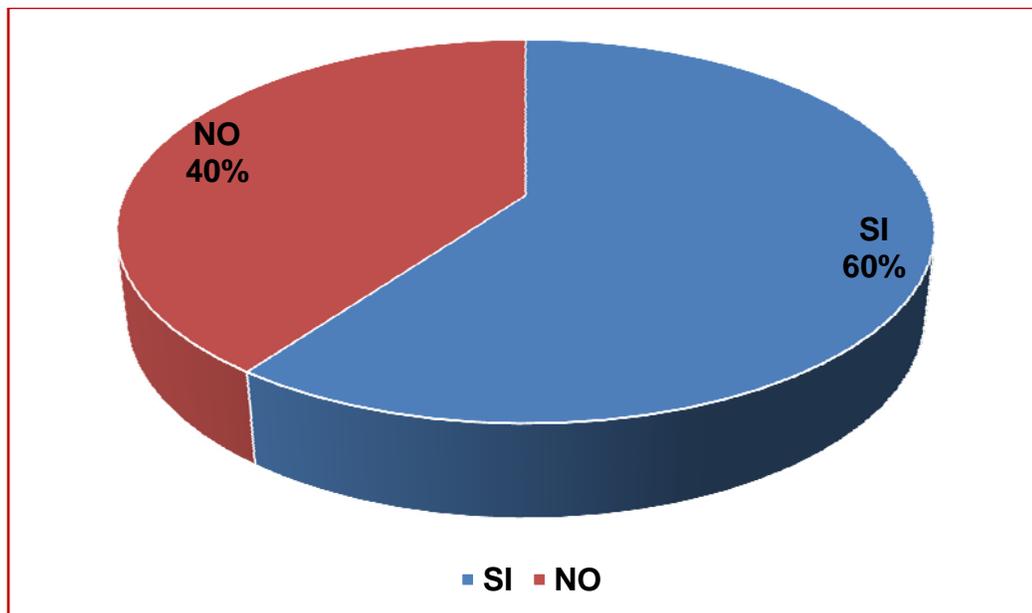
Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** Al realizar la aplicación del instrumento, el resultado del ítem Nro.1 refleja al 100% con una respuesta positiva al registro de las operaciones diarias de cuentas por cobrar una vez otorgado el crédito. El

principio de oportunidad en el libro diario es fundamental, puesto que este detalla minuciosamente los movimientos de cada cuenta. Tal como lo explica Calleja (2011:318) "libro en el que las operaciones se registran una a una y en el orden cronológico en que se practican". Cuando se trata de las cuentas por cobrar, esta es una de las cuentas de mayor importancia en el estado de situación financiera, al reflejar la entrada de efectivo por ventas de productos y servicios dentro de la entidad, lo que permite a la administración conocer el flujo de efectivo actual.

**Ítem 2:** ¿Se registran las cuentas por cobrar en el libro mayor?

**Gráfico Nro. 2 Registro en Libro Mayor**



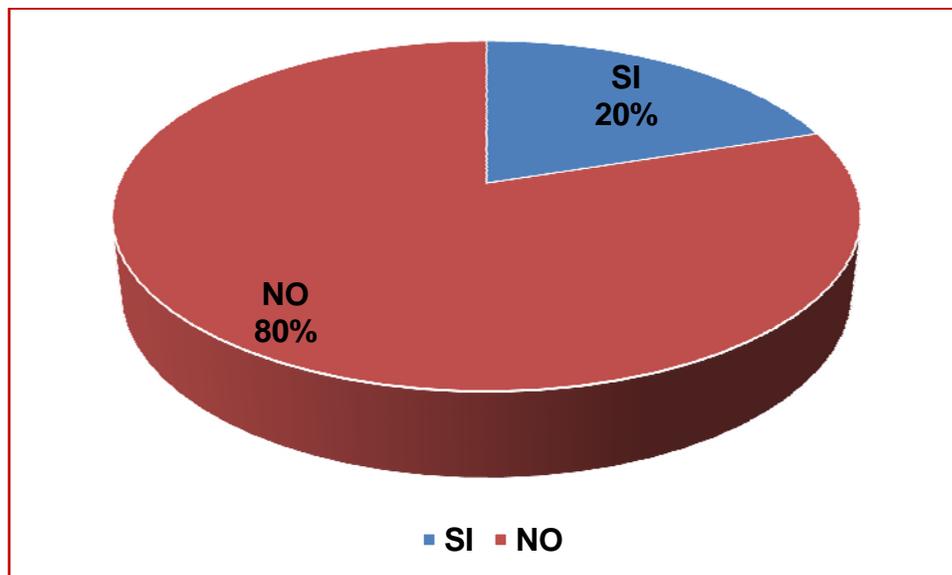
Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** En el ítem número 2, se puede observar que el 60% de la población afirma que se registran las cuentas por cobrar en el libro mayor mientras que el 40% restante lo niega. De acuerdo a este resultado, es posible vislumbrar que la entidad carece de información certera. El libro

mayor es de los libros más importante para la entidad financiera, puesto que, en él, se puede identificar el desempeño real de la empresa, identificar errores en la contabilidad, proyectar ventas a futuro. En palabras de Walls (2000:142) refiere que “es el documento en el que se asientan los registros, pero clasificados”. La problemática de no contar con el registro de las cuentas por cobrar, trae como consecuencia perdidas por incobrables, malversación de activos y otros factores que pueden llevar a la empresa al cese de sus operaciones por quiebra. Es así como el incumplimiento del registro fundamental en el libro mayor refleja el descontrol financiero de la empresa lo que es igual a la discrepancia en el control interno contable.

**Ítem 3:** ¿El libro auxiliar de cuentas por cobrar muestra la información de las obligaciones contraídas por los clientes actualizada?

**Gráfico Nro. 3 Libro Auxiliar de cuentas por Cobrar**



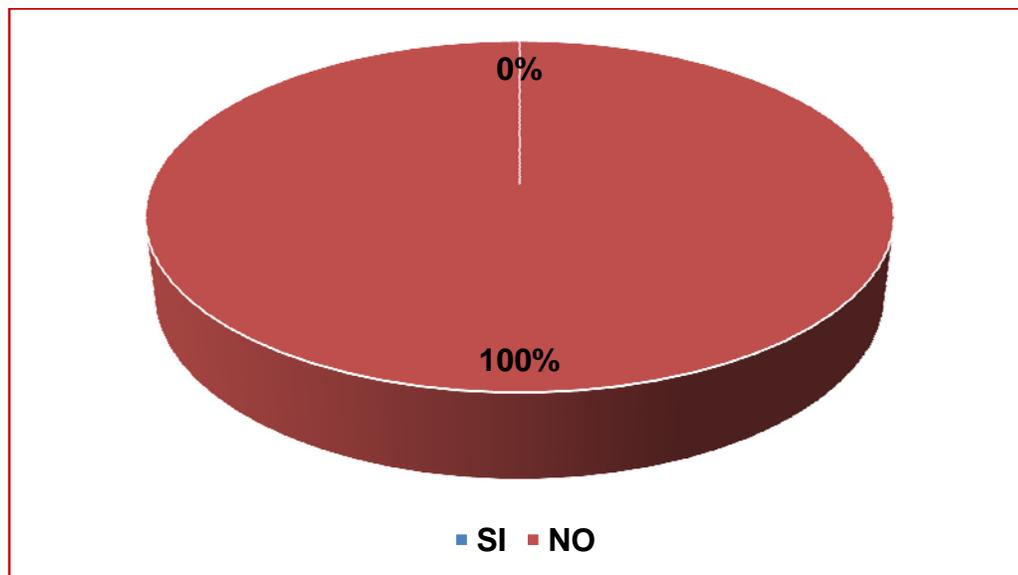
Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** En el presente ítem, el 20% de la población confirma de la

actualización del libro auxiliar de cuentas por cobrar, mientras que la mayoría, el 80% niega de la existencia de esta información. A propósito de este ítem, al resaltar la influencia de la existencia de este libro puesto que en él se puede encontrar la información oportuna sobre los clientes que están en deuda con la empresa, en un orden cronológico para poder hacer seguimiento de las facturas pendientes y poder saldar las cuentas por cobrar. Asimismo, Cruz (1982:48) explica que “las ventas de contado o a crédito se registran en el libro auxiliar”, por lo que, al no existir este libro auxiliar, no estar actualizado o darle importancia como una de las herramientas de análisis y control de la cuenta, la entidad se encuentra expuesta al descontrol de una de las cuentas principales de activos, poniendo en riesgo la estabilidad económica de la empresa.

**Ítem 4:** ¿Se concilia el libro auxiliar con la cuenta del mayor?

**Gráfico Nro. 4 Conciliación de Libro Auxiliar**

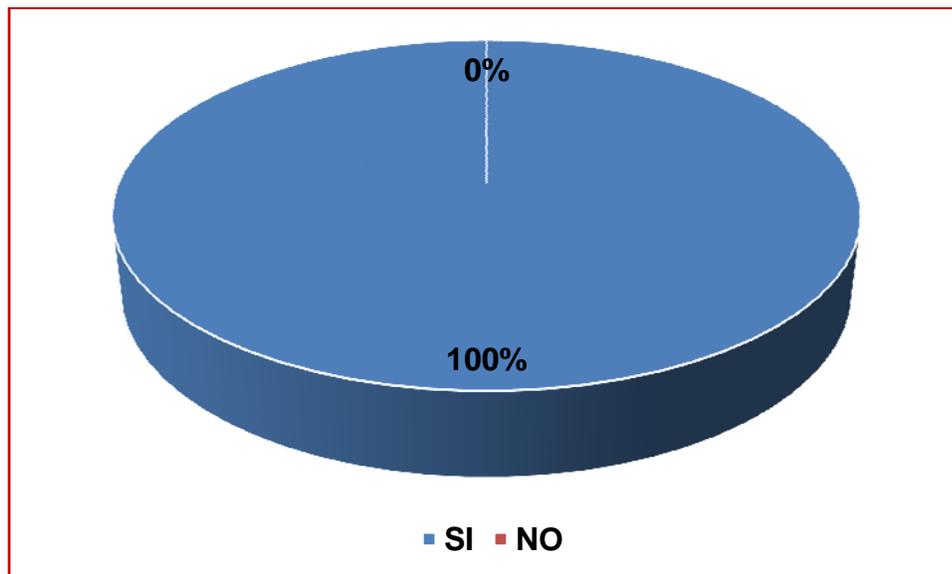


Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** Dentro de los resultados obtenidos en el ítem 4 se observó que, el 100% de los encuestados respondieron a la opción no, por lo que, se interpreta como la inexactitud de los registros contables y financieros de esta empresa. El proceso de conciliación permite comparar la información registrada y cerciorarse que la cifras coincidan tanto en el libro auxiliar como en el libro mayor; lo que permite detectar diferencias oportunamente y corregir los errores, omisiones o duplicidades en el registro de las cuentas por cobrar. Al no realizar este importante paso dentro del proceso contable es evidente que, se estará susceptible a errores, discrepancia en los registros y en últimas instancias a actividades ilegales de malversación de activos.

**Ítem 5:** ¿Las cuentas por cobrar se reflejan en los estados financieros como activos corrientes?

**Gráfico Nro. 5 Estados Financieros**



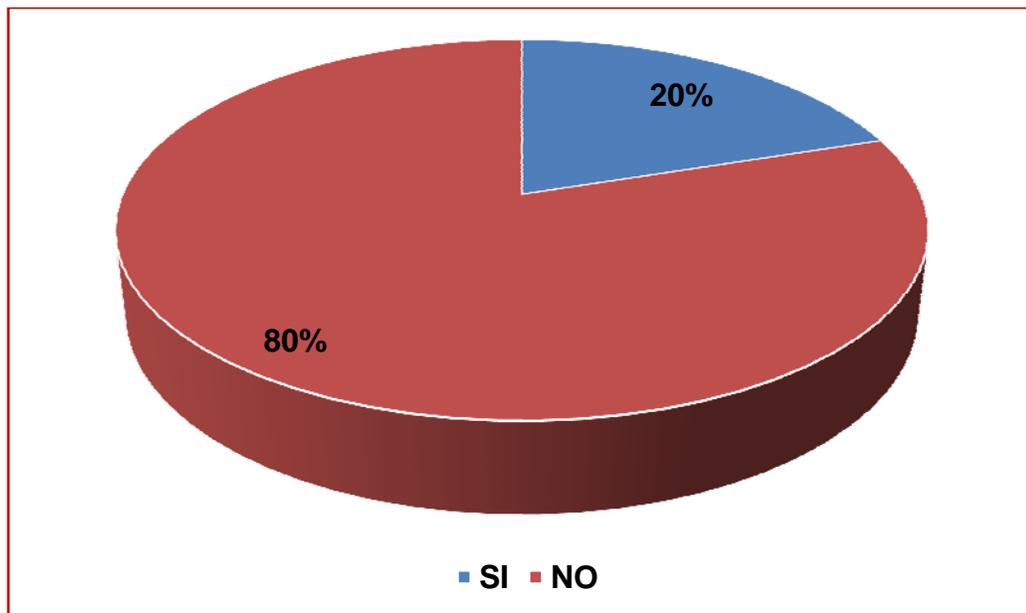
Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** En la encuesta anterior, se visualizó, que el 100% de la

población afirma que las cuentas por cobrar son reflejadas como activo corriente en el estado financiero. Álvarez (2009) a partir de Álvarez (2019:7), menciona que, “los estados financieros básicos presentados en su conjunto, proporcionan información acerca de los cambios en su estructura financiera, es decir de los activos, pasivo y capital, sí como la capacidad de la empresa para generar utilidades y efectivo”. De manera que, este indicador muestra que las cuentas por cobrar que nacen en el ejercicio contable y que deben convertirse en dinero líquido, en un plazo menor a doce meses, indicando a su vez que es una cuenta que está en constante y continuo movimiento.

**Ítem 6:** ¿Se realizan ajustes contables a las cuentas por cobrar?

**Gráfico Nro. 6 Ajustes contables**



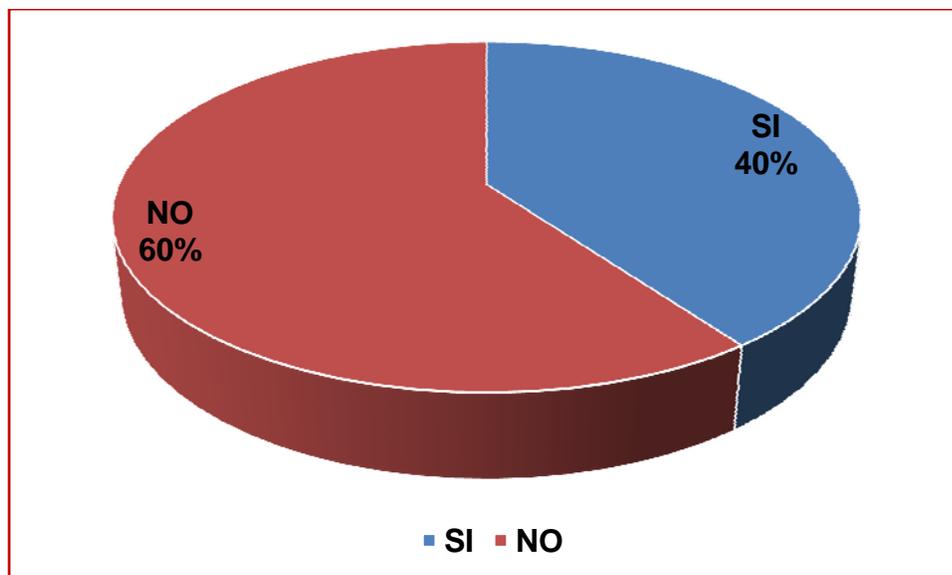
Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** En relación a la realización de los ajustes contables de las cuentas por cobrar el 80% de los encuestados contestaron que no se realiza, mientras que el 20% contestó a la opción sí. Según Calleja (2011:75) “los

efectos financieros derivados de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos que afectan económicamente a la entidad deben cuantificarse en términos monetarios” el resultado de este ítem, se puede interpretar como el desconocimiento de gran parte del equipo de los procesos de ajuste o puede ser el caso que, dentro del departamento solo hay una persona encargada o consiente de la realización de los mismos, también es factible que, esta empresa realiza ajustes de manera esporádica lo que se traduce en posibles errores de cifra en los estados financieros, desactualización de ellos, que genera toma de decisiones desacertadas por parte de los gerentes.

**Ítem 7:** ¿Incluye el balance de comprobación el saldo actualizado de las cuentas por cobrar?

**Gráfico Nro. 7 Balance de comprobación**



Fuente: González y Reverón (2023).

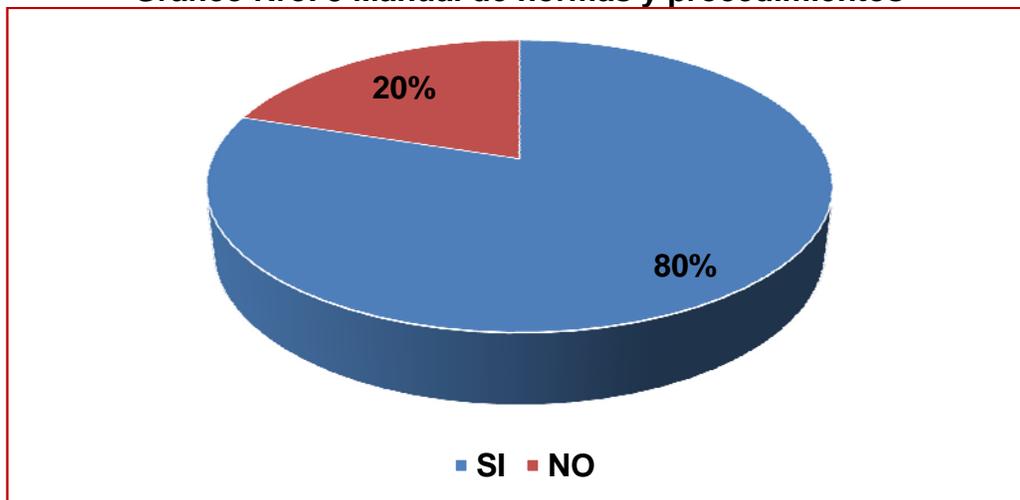
**Análisis:** Se evidencia en la gráfica Nro. 7 que solo el 40% de los encuestados afirma que los saldos reflejados en el balance de comprobación

están actualizados a la fecha de su presentación, por otra parte, el 60% restante indica que no, esto denota la existencia de una discrepancia en relación a los registros contables y una evidente falta de información y comunicación dentro del departamento de cuentas por cobrar. Por su parte Calleja (2011:12) destaca el principio de la oportunidad “este valor significa emitir la información financiera a tiempo, antes de que pierda su capacidad de influir en la toma de decisiones.” Es por ello que, mantener valores actualizados es de suma importancia, le permite a la empresa ser oportuno en la presentación de sus documentos financieros.

**Objetivo N° 2:** Identificar los procedimientos de control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A.

**Ítem 8:** ¿Existe manual de normas y procedimientos?

**Gráfico Nro. 8 Manual de normas y procedimientos**



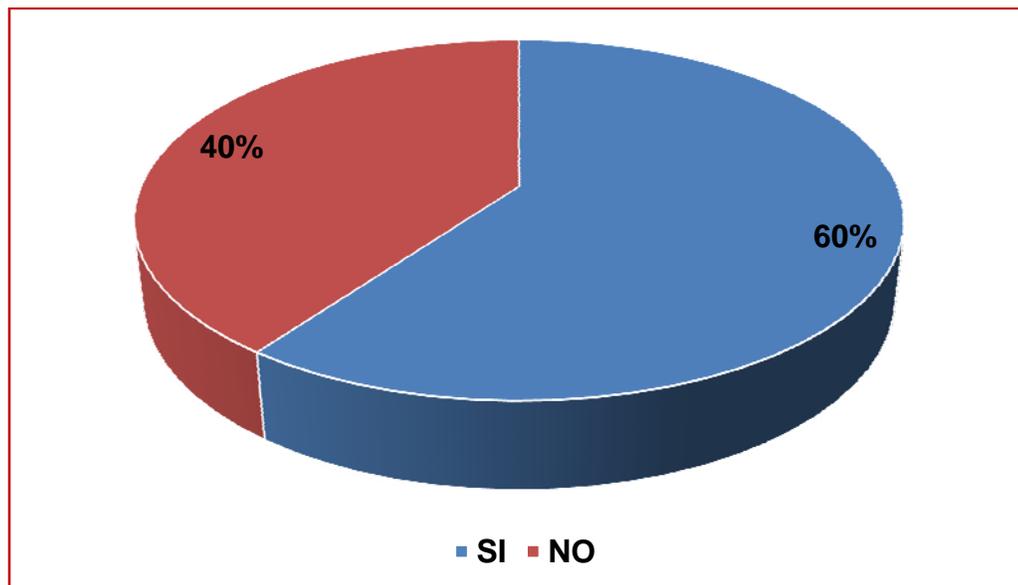
Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** Esta interrogante permite observar si existe o no un manual de normas y procedimientos, la cual, el 80% de las personas encuestadas respondió que sí y solo el 20% restante respondió que no. De acuerdo con Dávila (2016:6) define este manual como “documento administrativo que

compila en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de cada unidad”. Esta interrogante tiene dos vertientes, existe el manual y no estaban en conocimiento de ese 20% o no se implementa dentro de las operaciones del departamento de cobranzas de la entidad. Esto influye significativamente en la forma como se llevan las cuentas por cobrar, es posible que el personal encargado esté trabajando bajo sus propios conceptos y conocimientos y no como lo haya establecido la administración. Por el contrario, al contar con un manual de normas y procedimientos facilita el cumplimiento de los objetivos por parte de los individuos y encamina al equipo al desarrollo de las funciones necesarias para la actividad óptima de la contabilidad del rubro de las cuentas por cobrar, evitando la omisión y descontrol de las mismas.

**Ítem 9:** ¿Incorpora el manual de normas y procedimientos los lineamientos para otorgar crédito a los clientes?

**Gráfico Nro. 9 Lineamientos de crédito estipulados**



Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** De acuerdo al 60% de los sujetos encuestados el manual de

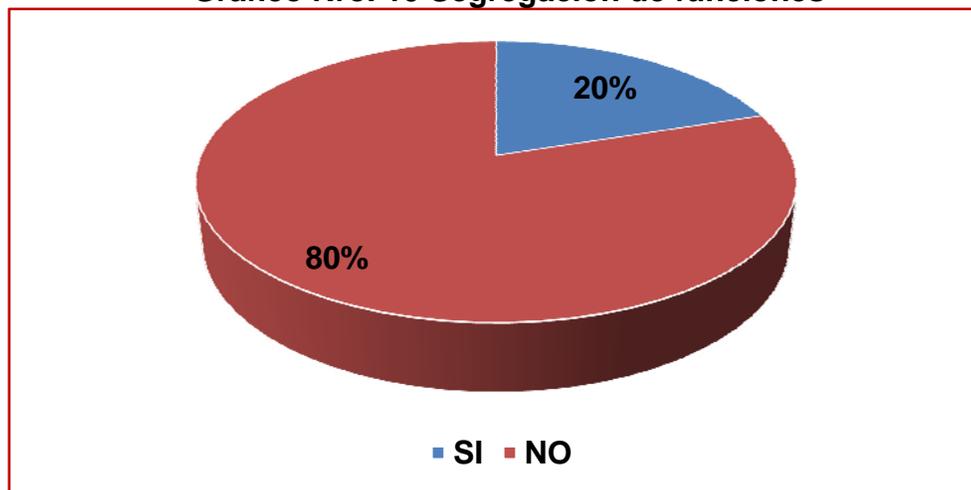
normas y procedimientos incorpora cuales son los lineamientos que se deben seguir para otorgar el beneficio de crédito a los clientes, según Araiza (2005):

El crédito sirve a los negocios para una mayor actividad financiera, ya que incrementa el volumen de sus ventas, pero el crédito que se concede debe ser contar con políticas y procedimientos ya que un gran número de empresas por conceder créditos sin fundamentos y apegados a sus políticas, se traduce en cuenta de difícil cobro (p.5)

Asimismo, el motivo por el cual el 40% restante responde negativamente a este ítem puede deberse principalmente a desinformación de la existencia del manual o al desconocimiento de su contenido.

**Ítem 10:** ¿Existe segregación de funciones en el departamento de cuentas por cobrar?

**Gráfico Nro. 10 Segregación de funciones**



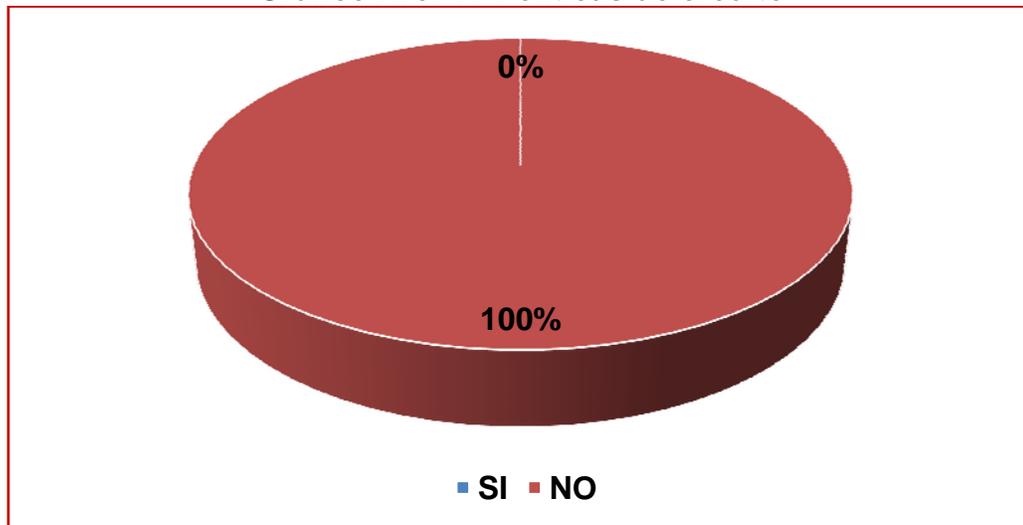
Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** El 80% de la población afirma la ausencia de segregación de funciones, y, por el contrario, el 20% responde positivamente al respecto. KPMG (2016:1) define la segregación de funciones como “un método que usan las organizaciones para separar las responsabilidades de las diversas actividades que intervienen en la elaboración de los estados financieros,

incluyendo la autorización y registro de transacciones, así como mantener la custodia de activos”. En concordancia con el tanteo de este ítem, la segregación de funciones existe esencialmente para la prevención de fraude o errores, al manejar toda la información una sola persona, se expone al departamento a la materialización de riesgos. La segregación de funciones va de la mano del manual de normas y procedimientos, además, permite hacer de conocimiento al personal, dónde comienzan y dónde terminan las responsabilidades. Se observa que solo una pequeña parte de la población opina que, si existe, cabe la posibilidad de que esto se deba, al desconocimiento de las funciones personales del individuo. Entonces es posible, opinar que, la debida segregación de funciones es la pieza fundamental para la gestión de riesgos.

**Ítem 11:** ¿Existen por escrito políticas de crédito estipuladas?

**Gráfico Nro. 11 Políticas de crédito**



Fuente: González y Reverón (2023).

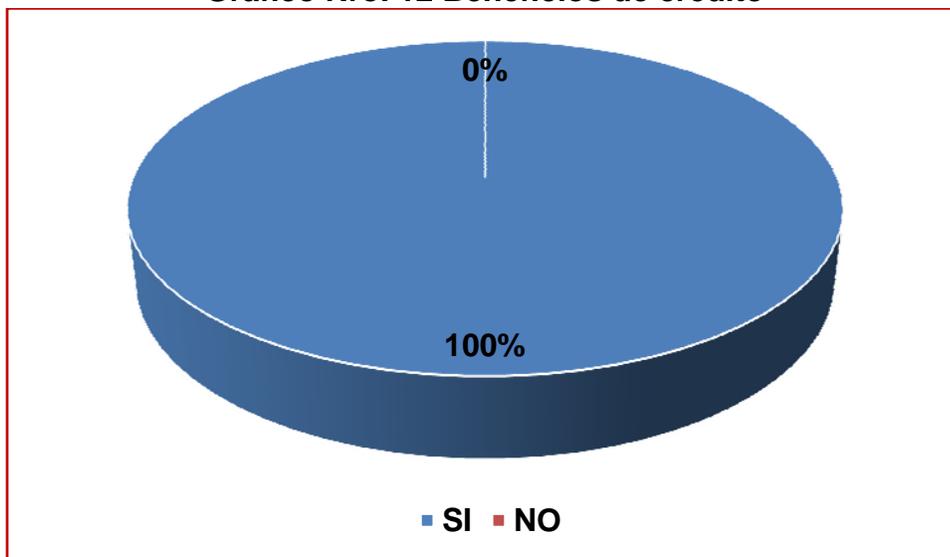
**Análisis:** La totalidad de los encuestados afirma que no existe por escrito las políticas sobre las cuales la empresa se debe regir en cuanto a los créditos otorgados a los clientes. Sánchez (2008) explica que

La actividad administrativa genera una multitud de actos que deben ser registrados, conservados y comunicados. Hasta hace pocos años, la escritura sobre el soporte de papel había sido la forma única del documento. Con todo, la escritura permanece aún como principal código de comunicación, sea cual sea el soporte utilizado. (p.11)

En relación al resultado obtenido, a pesar de que se otorga el beneficio, y se cuenta con un proceso de autorización y aprobación, no se envía al cliente ningún soporte que indique cual es la política sobre la cual la empresa se basará en casos de incumplimiento o cualquier acontecimiento relacionado al crédito otorgado, además, el departamento desconoce cuáles son las reglas o procedimiento a seguir en estos casos, cuales clientes califican y sobre cuales montos mínimos se puede brindar el beneficio, todos los clientes en esta empresa reciben el mismo tratamiento.

**Ítem 12:** ¿Se otorgan los beneficios de crédito a los clientes?

**Gráfico Nro. 12 Beneficios de crédito**

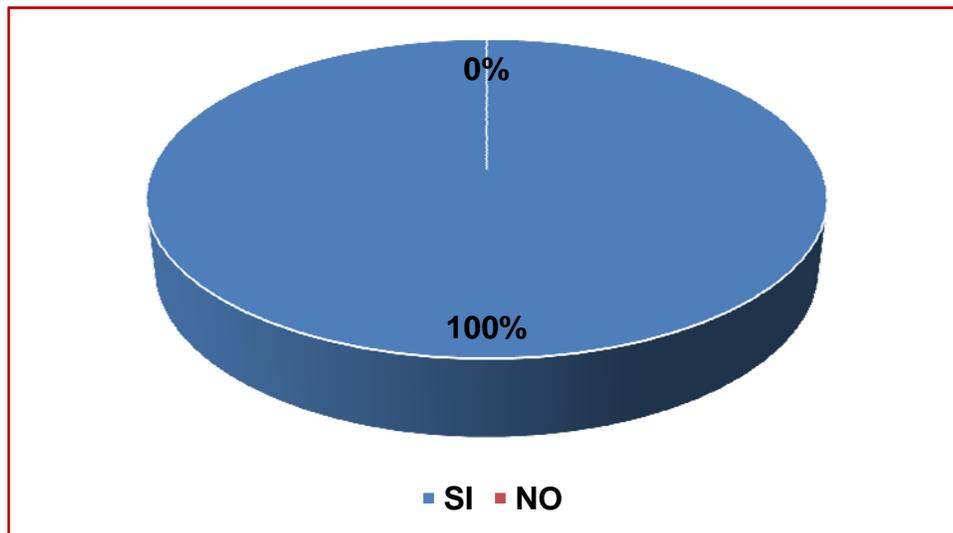


Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** Este gráfico refleja que el 100% de los encuestados afirma que, se otorgan beneficios de créditos a los clientes. Esto permite vislumbrar que una gran parte de las ventas de la empresa Distribuciones La Playa, C.A. son a crédito. En palabras de Carrera (2017:49) “en toda empresa es necesario tener políticas al momento de otorgar un crédito a los futuros clientes ya que esto ayuda analizar que tan buenos clientes han sido con otras empresas al momento de cancelar sus deudas”. Al ofrecer beneficios de crédito, la empresa aumenta las ventas, mejora la relación con los clientes y los compradores se enfocan más en la facilidad de pago que en el costo de los productos

**Ítem 13:** Para otorgar un crédito ¿se cuenta con autorización por parte de la gerencia?

**Gráfico Nro. 13 Autorización de crédito**



Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** En relación a los pasos a seguir para otorgar un crédito tal como lo es la autorización, aprobación y verificación del mismo. Carrera (2017) establece que:

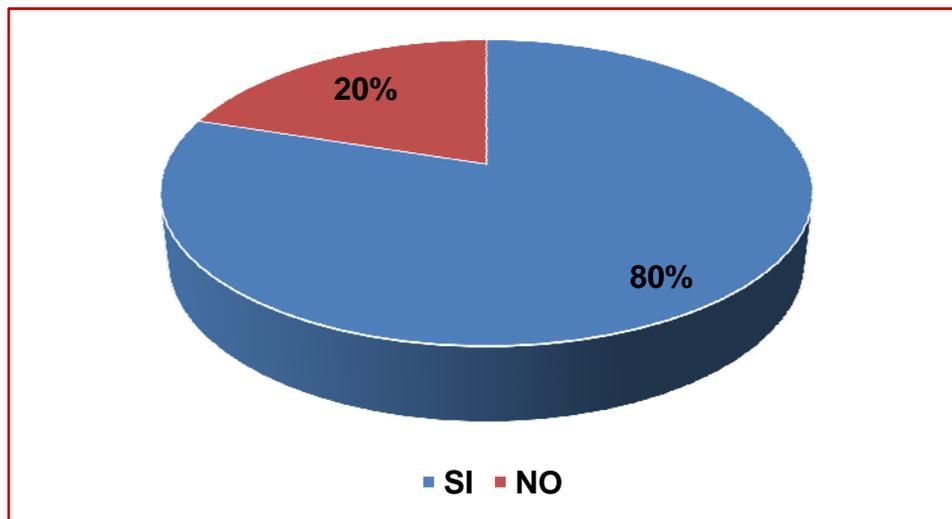
En toda entidad debe existir un control interno de las cuentas

por cobrar ya que este rubro representa la liquidez del giro del negocio. Deben existir reglas, pasos y una secuencia a seguir para obtener una rápida recuperación del efectivo que se genera a través de las ventas a crédito otorgadas a los clientes. (p.13)

El gráfico presentado anteriormente, muestra la respuesta positiva del 100% de los encuestados refleja así que, los créditos son beneficios autorizados por la gerencia. La gerencia les otorga el derecho a los vendedores de brindar créditos a cada cliente.

**Ítem 14:** Para otorgar un crédito ¿se cuenta con aprobación por parte de la gerencia?

**Gráfico Nro. 14 Aprobación de crédito**



Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** La gráfica muestra que el 80% de los encuestados ratifica que la gerencia aprueba los créditos a los clientes mientras que el 20% no. Se puede interpretar que, la gerencia a pesar de brindar el beneficio toma en cuenta si el cliente posee o no obligaciones pendientes para poder aprobar el

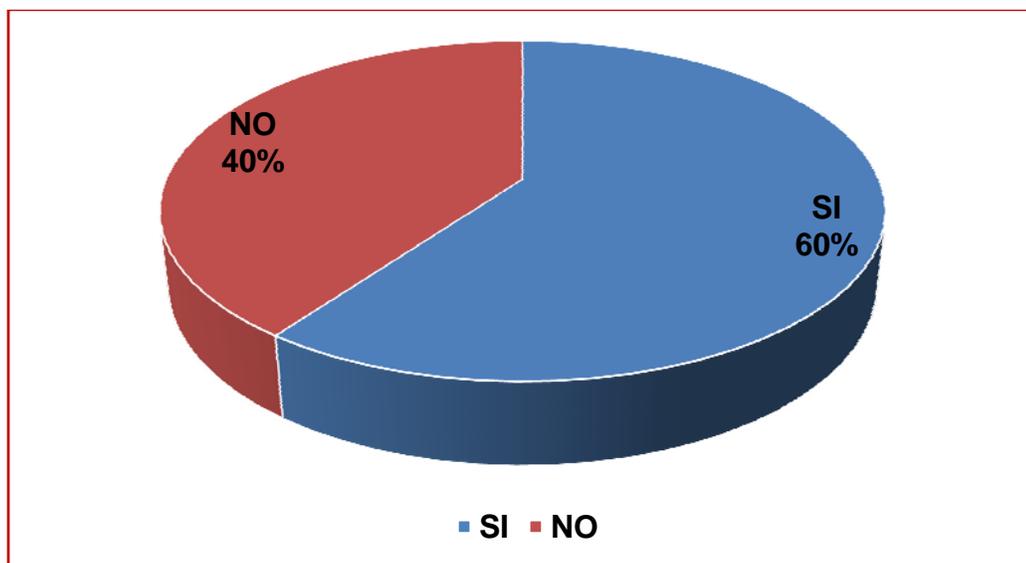
crédito. Carrera (2017:52) indica:

Toda organización debe tener controles de aprobación de crédito a los clientes claramente establecidos para su mejor funcionamiento, la empresa debería establecer controles para la aprobación de créditos que otorga a su clientela y sus futuros clientes recomendando que estos hicieran llevar a cabo una mejor gestión al momento de realizar los cobros y su mejor funcionamiento en el departamento.

Así que, dentro de los controles que debe tener establecida una entidad en relación a los beneficios crediticios se debe tener muy en cuenta el proceso de aprobación como una herramienta que le permitirá llevar una mejor gestión del activo cuentas por cobrar, así como también la efectividad de los cobros.

**Ítem 15:** Para otorgar un crédito ¿se cuenta con verificación por parte de la gerencia?

**Gráfico Nro. 15 Verificación de crédito**



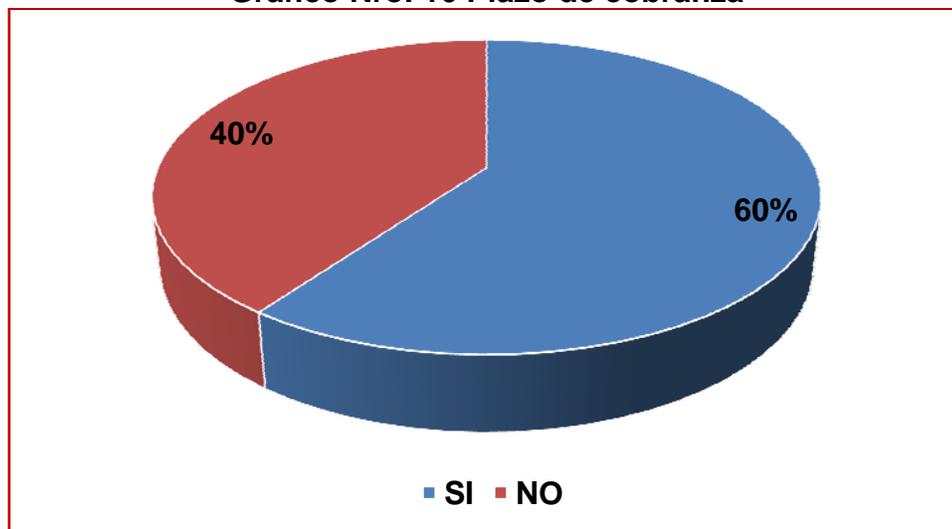
Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** El proceso de verificación es uno de los más importantes dentro del otorgamiento de un crédito pues, permite conocer si efectivamente se

concedió el beneficio al cliente tal y como se había aprobado, el 60% de los encuestados respondió afirmativamente a la pregunta, por su parte, el 40% restante responde que no, por lo que se puede interpretar como una debilidad por parte de la gerencia al no verificar en el 100% de los casos que se cumpla con lo previamente aprobado. Tal como indica Araiza (2005:5) “para una administración efectiva de las Cuentas por Cobrar es necesario contar con una eficiente organización del Departamento o área de cobranzas.”

**Ítem 16:** ¿Se gestiona en los plazos estipulados el cobro de las facturas?

**Gráfico Nro. 16 Plazo de cobranza**



Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** Este gráfico, refleja que el 60% de los encuestados afirma que se cumplen con los plazos establecidos de cobranza, mientras que el 40% restante respondió negativamente. Desde el punto de vista de Carrera (2017)

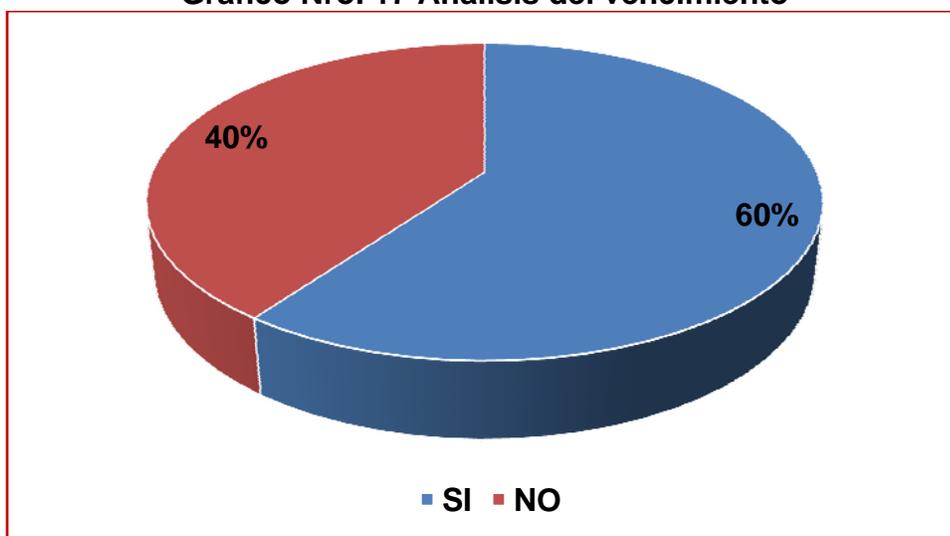
Una deficiente gestión de cobranzas en toda empresa, puede detener los proyectos de una organización que se estén planteando a futuro para generar mayores ingresos ya que si ahí deficiencia de cobro en la empresa no generaría ingresos por ende esto podía afectar para futuros proyectos que la

empresa tenga en marcha, deben mejorar la gestión de cobro, plantear una mejora para que mejore la recuperación de las cuentas por cobrar. (p.63)

Es posible indicar, que la falta del libro auxiliar de cuentas por cobrar, tenga un papel fundamental cuando del cumplimiento de plazos se trata. El registro diario cronológico de las cuentas por cobrar, recoge la información relativa para conocer y controlar el flujo de caja. Además, el registro detallado de la emisión y vencimiento de cada factura garantiza la vigilancia y seguimiento de su cobro.

**Ítem 17:** ¿Se le envía un aviso de vencimiento de la factura al cliente?

**Gráfico Nro. 17 Análisis del vencimiento**



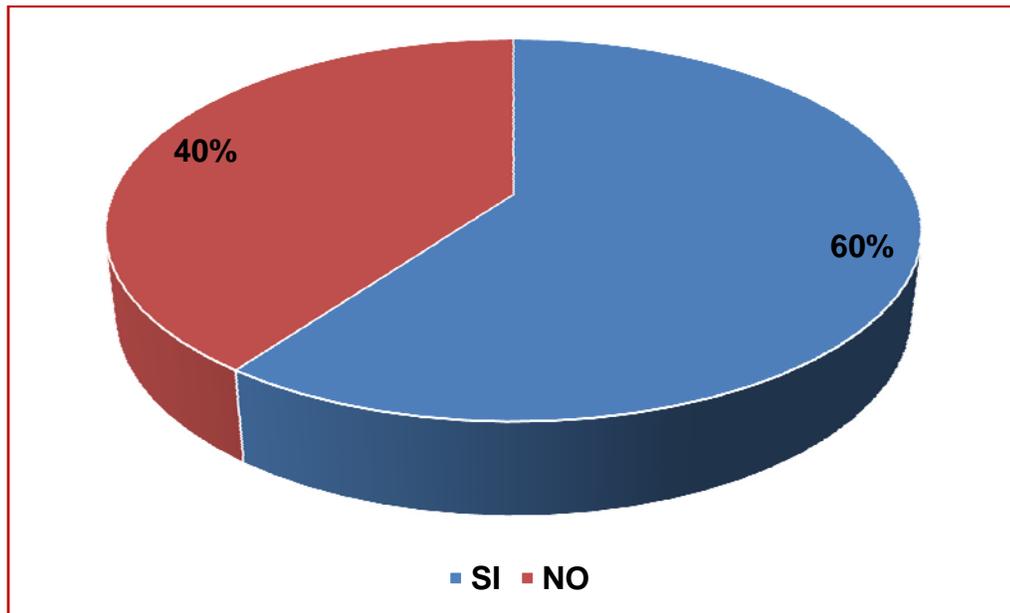
Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** La anterior pregunta, refiere al aviso de cobro por parte de la empresa al cliente, reflejando el 60% que, si se les informa a los clientes y el 40% que no, esto puede estar motivado a la falta de políticas de crédito estipuladas, entonces en algunos casos si se realiza este procedimiento y en otros no. Araiza (2005:6) explica que “la cobranza en tiempo es necesaria para el éxito de la empresa, sus utilidades dependen de que se cumpla en

ciclo Ventas-Clientes-Cobranza”. La gestión de cobranza es el último paso después de concretar una venta a crédito, que es realizada de manera planificada y sistematizada, esto es lo que garantiza el flujo de efectivo dentro de las empresas. Lo principal en este caso es dar a conocer el plazo con el que cuenta para cumplir con la obligación, y por consiguiente el mantener a los clientes informados sobre todo lo que concierne al pago, bien sea opciones de pago, pagos virtuales y no menos importante, la fecha de vencimiento de su factura. De lo contrario, se expone a la entidad a la pérdida y el no retorno de la inversión y la morosidad por parte del cliente. Esta información, es responsabilidad y debe ser suministrada por el departamento de cobranzas de manera oportuna y con anticipación de modo que cada vendedor pueda aplicar dicha gestión de cobro.

**Ítem 18:** ¿Está establecido un límite de días para cancelar el crédito otorgado?

**Gráfico Nro. 18 Limite de días de crédito**

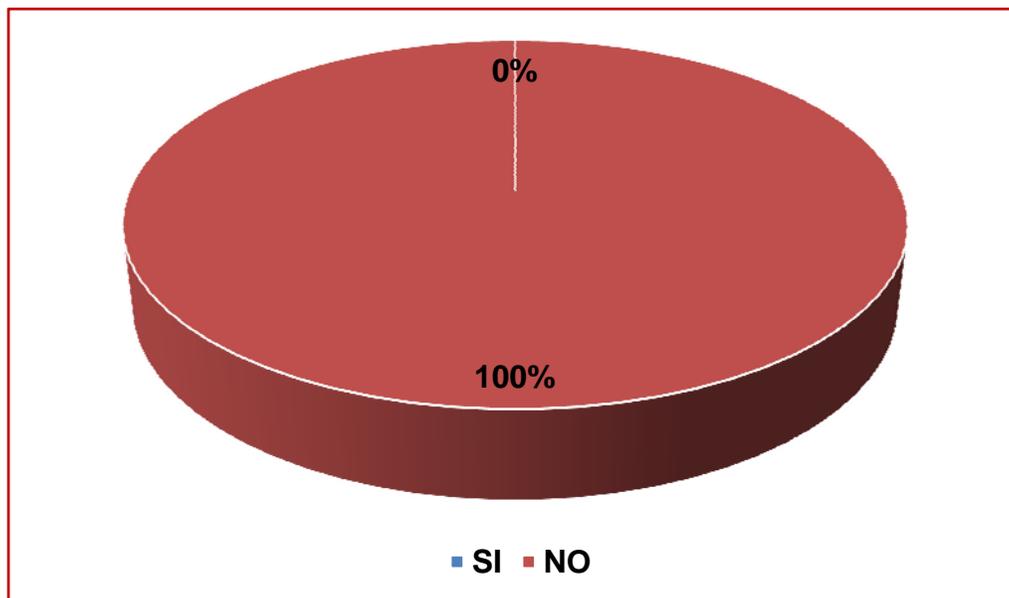


Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** Los resultados revelan que, el 60% de los encuestados afirma que existe ciertos días estipulados de crédito mientras que el 40% considera que no, esto puede justificarse como una de las debilidades en las políticas no establecidas de crédito para los clientes, aun cuando el vendedor notifica verbalmente los días para el crédito ni la gerencia ni el departamento de cuentas por cobrar plasman estos parámetros en algún documento que avale cuantos días disfruta el cliente del beneficio otorgado. Definir este lapso permite establecer un plazo justo para cada una de las partes, ayuda a la empresa a planificar y gestionar su flujo de efectivo, así como también, le proporciona al cliente confianza y organización dentro de su entidad para cumplir con los compromisos de pago de manera oportuna.

**Ítem 19:** ¿Se aplican indicadores para el cálculo de la rotación de las cuentas por cobrar?

**Gráfico Nro. 19 Indicador financiero**



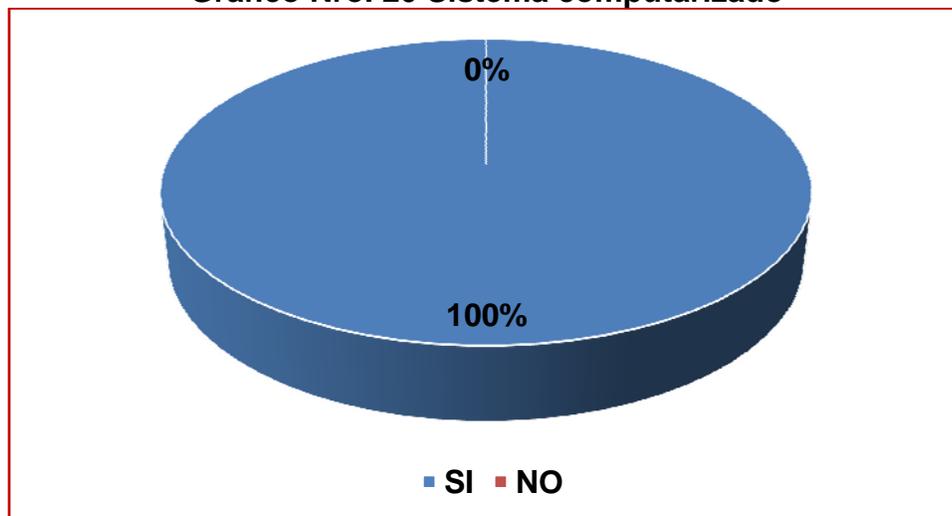
Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos, un contundente 100%

de los sujetos, confirma que no se aplican indicadores para el cálculo de la rotación de las cuentas por cobrar. Este concepto se relaciona estrechamente con el nivel de análisis que Según Araiza (2005:4) “deberá realizarse dependiendo de la complejidad de las operaciones. Es vital para las empresas tener un registro detallado por cliente o cuenta por cobrar”. En líneas generales los indicadores financieros son medidas cuantitativas que ayudan a evaluar, la salud financiera de las empresas, en el caso particular de las cuentas por cobrar permiten saber cuántas veces en un periodo de tiempo rotan, es decir, permite medir los movimientos de la cuenta y le permite a la gerencia tomar decisiones sobre los factores internos y externos que afectan tanto positiva como negativamente a la rotación del saldo de las cuentas por cobrar, en este particular no cuentan con esta útil herramienta de análisis.

**Ítem 20:** ¿La empresa cuenta con un sistema computarizado para el registro de la información contable relacionada con las cuentas por cobrar?

**Gráfico Nro. 20 Sistema computarizado**

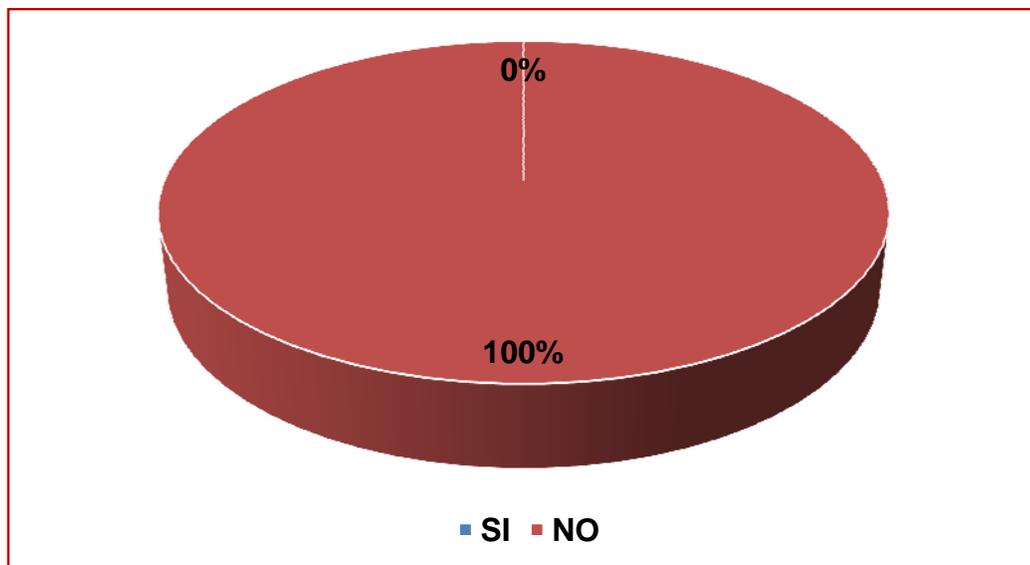


Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** En este ítem, el 100% afirmó que la empresa cuenta con un sistema computarizado para la información contable relacionada con las cuentas por cobrar. Teniendo en cuenta a Elizalde (2020:5) los procedimientos de contabilidad electrónicos son “las operaciones que se lleva a cabo por medio de computadoras con un software especializado”. En este sentido, se destaca la importancia de los sistemas contables, en especial para el rubro de las cuentas por cobrar, donde estos facilitan el registro de la información, otorgan seguridad y resguardo de la información financiera de la entidad, fácil acceso a la información contable oportuna que se utiliza para la toma de decisiones, y lo más importante, es posible registrar de manera sistemática la emisión y vencimiento de las cuentas por cobrar para hacer el seguimiento de cada una de las facturas, evitando la incobrabilidad y morosidad de las mismas.

**Ítem 21:** ¿Se realiza la circularización de los saldos de las cuentas por cobrar?

**Gráfico Nro.21 Circularización de los saldos**

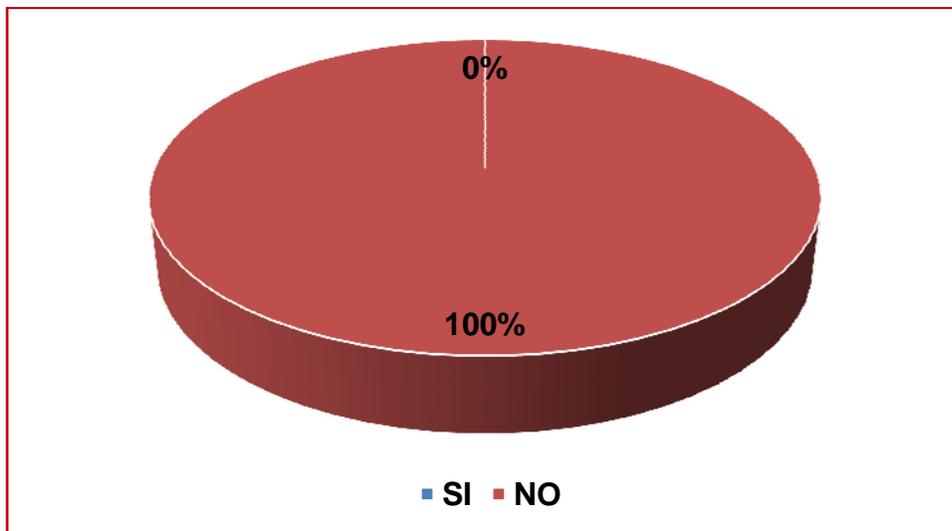


Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** En el gráfico Nro.21 se aprecia que el 100% de los encuestados responde que no se realiza la circularización de los saldos a las cuentas por cobrar. Según Mendoza (2018:16) las actividades de control son “políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo”. Es decir, el control interno va de la mano con procedimientos de auditoría que se aplican para confirmar la exactitud y validez en este caso de las cuentas por cobrar, se vale de herramientas y estrategias como la circularización de los saldos para obtener información que le permita obtener evidencia independiente y sobre todo objetiva sobre los saldos reflejados en los estados financieros, esta es una actividad de detección destinada a identificar irregularidades. En este particular la empresa no realiza este proceso lo que la hace susceptible a errores contables, fraudes e irregularidades.

**Ítem 22:** ¿La empresa ejecuta auditorías de control interno en el departamento de las cuentas por cobrar?

**Gráfico Nro. 22 Auditorías de control interno**

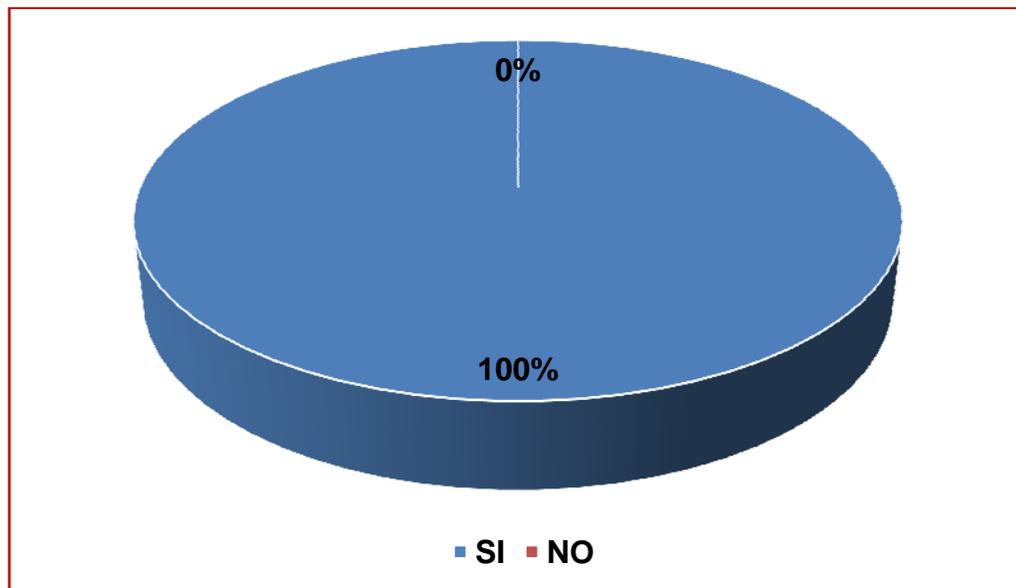


Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** Se puede observar, que el 100% de las personas niega de la existencia de auditoría de control interno en el departamento de las cuentas por cobrar. Esto refleja, una deficiencia considerable, puesto que las auditorías internas, permiten a la gerencia verificar las fortalezas y debilidades dentro del departamento de cuentas por cobrar, haciendo el seguimiento de las gestiones financieras para la optimización de los procesos contables dentro del mismo, así como también, ofrecen la oportunidad de mejorar las gestiones de cobranza, verificar que se lleven a cabo las operaciones según lo establecido en el manual de normas y procedimientos, y a su vez, evaluar la gestión de riesgos y de control. Citando a García y Mendoza (2018:6) explican que “control interno significa, todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio”. Al no existir auditorías, el departamento se encuentra expuesto a desaciertos y errores que pueden originar pérdidas significativas, considerando el peso del departamento de cuentas por cobrar.

**Ítem 23:** ¿Posee la empresa de forma física las facturas que avalen la cuenta por cobrar?

**Gráfico Nro. 23 Custodia física de los documentos**

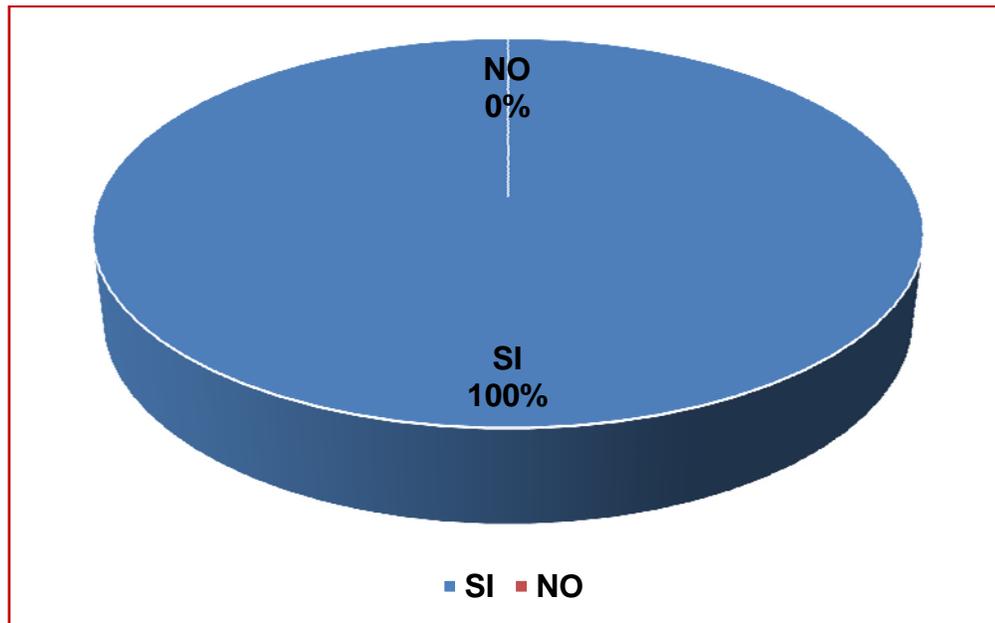


Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** El 100% de los encuestados respondió que las facturas físicas se encuentran en propiedad de la empresa. Como señala Elizondo (2020:5) “los documentos fuente, son el instrumento físico de carácter administrativo que capta, comprueba, justifica y controla transacciones financieras efectuadas por la entidad económica aportando los datos necesarios para su procesamiento en la contabilidad”. Las facturas en físico es la documentación que respalda las cuentas por cobrar, estas sirven como evidencia tangible de las transacciones comerciales realizadas, lo que proporciona seguridad y transparencia en el proceso de cobro. Además, contar con las facturas facilita el seguimiento y la gestión de pagos para la empresa.

**Ítem 24:** ¿La empresa calcula una provisión para cuentas de cobro dudoso?

**Gráfico Nro. 24 Provisión para cuentas de cobro dudoso**



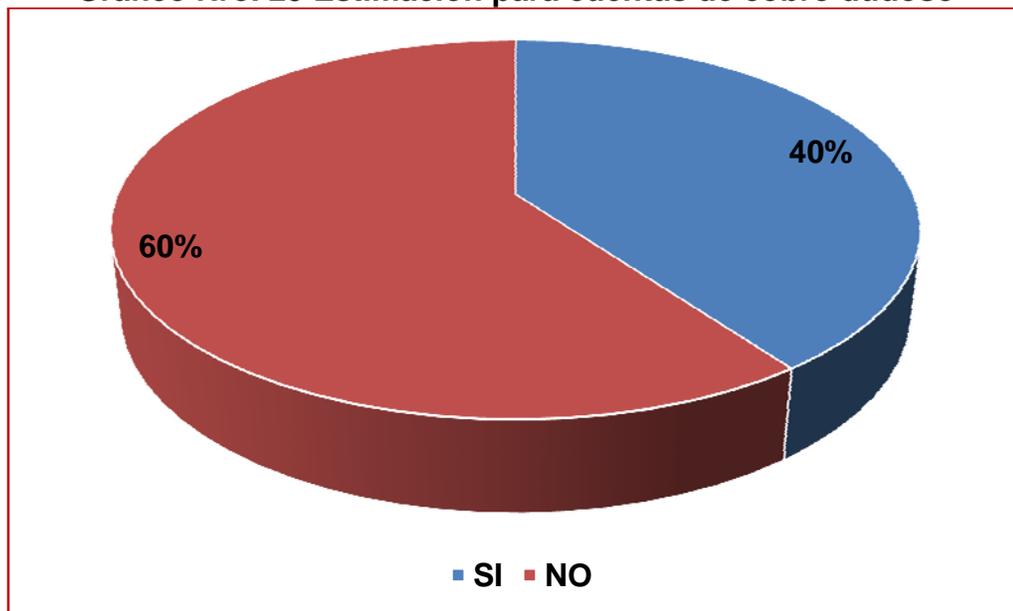
Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** En el ítem anterior la población en general afirma contar con una provisión para cuentas de cobro dudoso. Es oportuno destacar que, el contar con una provisión para cuentas incobrables en las empresas radica en que es fundamental anteponerse a posibles pérdidas por incumplimiento de clientes n el pago de la obligación contraída. Como opina Araiza (2005:3) “las cuentas por cobrar deben mostrarse en el Balance General como un saldo neto, deducido por las estimaciones por cuentas incobrables”. Al tener esta provisión la entidad puede reflejar de manera precisa la información contable en sus estados financieros, evitando así una sobreestimación de los activos. Al mismo tiempo, contar con una provisión para cuentas de coro dudoso otorga el cumplimiento de los principios contables de prudencia y realismo, y, proporciona una evaluación fidedigna del rendimiento financiero de la

empresa a lo largo del tiempo, orientando la realización de estados financieros transparentes que permitan la toma de decisiones y gestión prudente de los recursos financieros.

**Ítem 25:** ¿La empresa utiliza método de estimación para las cuentas de cobro dudoso?

**Gráfico Nro. 25 Estimación para cuentas de cobro dudoso**



Fuente: González y Reverón (2023).

**Análisis:** Como se puede apreciar el solo el 40% de los encuestados afirma la aplicación de un método para el cálculo de la provisión de cuentas incobrables, mientras que el 60% restante niega esta posición. Según Araiza (2005: 7) existen tres métodos de estimación, para ello “se deben analizar los cobros realizados durante un período considerable, examinar y analizar el porcentaje de pérdidas de años anteriores y registrar en el estado de resultado el gasto por la pérdida de la cuenta incobrable”. El motivo por el cual la empresa tiene esta disyuntiva, de debe a la metodología utilizada en este cálculo, la empresa lo realiza simplemente como un requisito para la realización de los estados financieros sin tomar en cuenta los problemas

arraigados de la situación económica que afecta a Venezuela y que, en oportunidades no le ha permitido a sus clientes cumplir con los compromisos de pago, al realizar una estimación es necesario, tomar en cuenta factores socio económicos que afectan a la población y que son motivo de incumplimiento por parte de sus clientes.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

Luego de estudiar la empresa Distribuciones la Playa, C.A. y realizar un diagnóstico previo, se pudo objetar que el enfoque general de esta investigación sería, analizar el control interno contable de las cuentas por cobrar de la empresa que, por medio de dos objetivos específicos, surgieron una serie de ítems a los que se procedió a aplicar el instrumento de evaluación mencionado en capítulos anteriores, se alcanzaron las conclusiones que se nombran a continuación:

Inicialmente, el primer objetivo de este estudio consistió en Diagnosticar la situación contable de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A. la cual, a través de los resultados obtenidos se pudo visualizar que, no se mantiene actualizado el libro mayor de cuentas por cobrar o no todas las transacciones están plasmadas en el mismo, lo que impide el cumplimiento del concepto de materialidad, que establece que la información financiera contable debe contener de manera comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad, al no reflejar todas las partidas de las cuentas por cobrar, se está omitiendo información financiera importante y necesaria para la toma de decisiones. Así mismo, se percibió que los libros auxiliares de las cuentas por cobrar no comprenden todas las transacciones lo que hace que la información carezca de fidelidad puesto que está incompleta.

Considerando esto, no se realizan conciliaciones del libro auxiliar con el libro mayor, esto debido a que, los mayores no se encuentran actualizados a la fecha necesaria y el libro auxiliar no cuenta con las referencias completas.

En el mismo orden de ideas, los ítems estudiados en base a este objetivo arrojaron ajustes en las cuentas por cobrar eventuales, y a su vez que los estados financieros no muestran el saldo actualizado de dicha cuenta, lo que radica en la recurrente disyuntiva de la inexistencia de registros oportunos. Para sintetizar con respecto al objetivo primero, la empresa carece de informes para verificar las cifras de las facturas, ocasionando una mala gestión de las cuentas y mala gestión de cobranza, perdidas de dinero por facturas no cobradas, disyuntivas con los clientes por pagos duplicados o montos incorrectos, e incluso estados financieros fraudulentos o que carecen de información real y actualizada.

La rentabilidad de una entidad no puede medirse solo por los altos ingresos que esta tenga, eso solo puede verse reflejado en los estados financieros, cuyas características principales para su presentación deben ser la transparencia, oportunidad y calidad, de este modo se estará frente a una información financiera integra y confiable.

Por otro lado, cuando se habla de verificar que los estados financieros estén presentados bajo el criterio de las BA VEN NIF antes mencionados, es necesario expresar la importancia de factores como la segregación de funciones, manual de normas y procedimientos, pruebas físicas de las facturas en la empresa. Que son factores que apuntan a la gestión de control interno contable que debe aplicar cualquier empresa.

En relación a lo antes expuesto, en el segundo objetivo específico que dicta: Identificar los procedimientos de control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A., se establecieron una serie de ítems que luego de realizar la encuesta se pudo evidenciar que, existe un manual de normas y procedimientos que no utiliza el departamento o desconoce de su existencia y que a su vez este manual, establece los lineamientos para otorgar créditos a los clientes pero no en su totalidad, en consecuencia, se enfrentan a la falta de pautas claras sobre

cómo realizar las tareas contables correspondiente, el riesgo de errores por desconocimiento, falta de cumplimiento de regulaciones contables y fiscales exponiendo a la entidad a sanciones o multas, y más.

En cuanto a segregación de funciones se refiere, se pudo exhibir, que existe una deficiencia en este punto, puesto que la población desconoce de las funciones de su cargo alegando la centralización del poder en la toma de decisiones y concluyendo que el control lo tiene una sola persona. Esta segregación debe estar descrita en el manual de normas y procedimientos permitiendo saber el comienzo y límite de sus responsabilidades. Esta contrariedad arroja, la fuente de los posibles riesgos y descontroles que existan dentro del departamento, como pueden ser, la falta de información contable oportuna, la pérdida de documentos fiscales como las facturas, el retraso en el cobro de las facturas y la morosidad de los clientes incluso, de las pérdidas por cuentas incobrables.

En la empresa Distribuciones La Playa, C.A, la mayoría de sus ventas son a crédito, esto debido a las estrategias de la entidad para aumentar la competitividad en el mercado, crear fidelidad en sus clientes a través de las comodidades de pago y lo principal aumentar progresivamente las ventas. En ese sentido, la población expresa que no existen políticas de crédito estipuladas y que autorización y aprobación de los créditos van por parte de la gerencia. Es posible decir entonces, que la falla principal se observa en la inexistencia de políticas de crédito, con estas, el departamento podría encargarse de evaluar y aprobar con la autorización previa los créditos sin necesidad de que lo haga la gerencia, puesto que en dichas políticas estarían establecidos los lineamientos y características especiales para conceder un crédito al cliente.

El registro oportuno y la sistematización de los datos contables permite, advertir sobre la existencia de las facturas prontas al vencimiento, y a su vez, al efecto de las cuentas por cobrar dentro de los plazos establecidos. Dichos

registros también aportaran a la efectiva gestión de cobranzas. Estas observaciones se relacionan con las interrogantes planteadas en el instrumento, que reflejan que a veces se gestionan los plazos estipulados de cobro, una parte expresa que se envían avisos de cobros a los clientes y otra cuarta parte indica lo contrario, para algunos existen días de límite para el cobro y otros indican que no. Todas estas interrogantes arrojan una debilidad en la gestión de cobranzas donde, predominan, la falta de seguimiento claro y sistemático de las cuentas por cobrar, deficiencia en la comunicación efectiva con los clientes, ausencia de políticas de crédito y cobranza claras e ineficiencias en los procesos de facturación y cobro.

En cuanto a, los procedimientos de auditoría interna y los controles internos, es evidente que la empresa no los posee, no se toman en cuenta como una herramienta que les permitiría reducir las fallas del personal ni detectar oportunamente situaciones que afectan directamente al correcto desarrollo de las actividades administrativas y contables.

Por último, la empresa refleja realizar provisión para cuentas incobrables pero no tiene un método para su realización, si bien es cierto que las cuentas de provisión para cuentas incobrables, nace con la finalidad de disminuir el impacto del gasto ante el riesgo de morosidad de los clientes en las empresas por medio de una reserva, el no contar con un método de estimación de esta cuenta trae consecuencias a largo plazo, que pueden afectar gravemente la situación financiera de la empresa, entre ellas: impacto en la exactitud de los estados financieros, ya que los activos y la rentabilidad pueden estar sobreestimados, la omisión de cuentas incobrables puede dar lugar a contraer problemas fiscales al incurrir en violaciones regulatorias, acarreando consecuencias legales y financieras; y la dificultad para la toma de decisiones por falta del reconocimiento adecuado de las cuentas incobrables, ya que la administración no tendrá una comprensión clara de su situación real.

## **Recomendaciones**

Consecuentemente a las conclusiones descritas, luego de haber realizado un minucioso análisis de las variables y tomando en consideración los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de recolección de datos, se presentan a continuación una serie de recomendaciones como sugerencia a Distribuciones La Playa C.A para la mejora en el control interno contable de sus operaciones relacionadas a las cuentas por cobrar.

Primeramente, definir el rol y las responsabilidades que debe cumplir cada integrante del departamento de cuentas por cobrar, esto dará paso a la segregación de funciones como un método que le permitirá a la empresa diferenciar cuales tareas son asignadas a cada empleado, y determinar dónde radica la falla al momento de presentarse. Además, la correcta segregación de funciones, evita que se manipule información que no es competencia del departamento.

Seguidamente, se recomienda mejorar el registro contable en el libro mayor, realizarlo de manera oportuna permite obtener saldos actualizados en los estados financieros, de ahí que, la información del libro mayor será la base para realizar proyecciones a corto, mediano y largo plazo, considerando las cifras reales que se han obtenido al implementar cierta normativa de trabajo, estrategias, entre otros.

En este orden de ideas, para las empresas que dependen en un alto porcentaje de las ventas a crédito tal es el caso de Distribuciones La Playa C.A, es de suma importancia llevar de forma ordenada, y al día un libro auxiliar de cuentas por cobrar, en él se plasmaran todas las ventas a crédito con su respectivo detalle de fecha, historial del cliente, y saldos. Aunque, la creación y seguimiento de un libro auxiliar genere más trabajo, tiempo y

dedicación, es una herramienta que bien le permite a este tipo de entidades funcionar de manera más específica y estar consolidados en información relacionada a los beneficios de crédito, que fin de cuentas es el ingreso principal. También, es prudente recomendar se realicen con frecuencia conciliaciones del libro mayor y el libro auxiliar garantizando de esta forma, la precisión de las cifras, la organización y la transparencia en los registros contables.

Al mismo tiempo, los ajustes contables juegan un rol fundamental dentro de la contabilidad, es importante, la revisión periódica de los registros tanto del libro diario como libro mayor, se sugiere al final de cada periodo contable realiza estos con el fin de sincerar los montos registrados, tomando en consideración recargo aplicados a las facturas por retraso en el pago, así como posibles cuentas incobrables. Esto favorecerá la precisión y confiabilidad de los estados financieros, mejorará la toma de decisiones por parte de la gerencia, además, se dará cumplimiento a los principios de contabilidad generalmente aceptados en Venezuela como a las normas internacionales de información financiera.

Otra recomendación en función a los resultados obtenidos sería, impartir el contenido del manual de normas y procedimientos de la empresa a todo el personal, en especial al departamento de cuentas por cobrar, para que, sus tareas estén fundamentadas en los lineamientos que el contempla.

Ahora bien, en relación a las políticas y procedimientos aplicados por la empresa para garantizar la integridad y precisión de la información financiera como una de las debilidades, hace necesario el establecimiento de políticas de crédito por escrito que contemplen toda la información relacionada con los beneficios de crédito a los clientes, es importante definir el tipo de cliente, plazos para el pago de los documentos por cobrar, multas, recargos por

incumplimiento, y notificación oportuna del vencimiento de esta manera ambas partes tendrán conocimiento de los parámetros previamente establecidos y evitara inconvenientes.

De igual forma, se recomienda aplicar medidas cuantitativas para evaluar la salud económica de la entidad tales como los indicadores de rotación de las cuentas por cobrar, esta herramienta le permitirá a la gerencia planificarse en el tiempo y tomar acciones oportunas sobre factores que influyen directamente en la rotación de los saldos.

Paralelamente, se sugiere realizar auditorías de control interno repentinas y sorpresivas como una herramienta que le permita a la gerencia evaluar la efectividad de los controles, e identificar debilidades del equipo de trabajo, detectando a tiempo posibles malos manejos de los activos de la empresa, fraudes, y posibles errores voluntarios o involuntarios por parte de los trabajadores. Las auditorias sorpresivas son muy efectivas y ayuda a mejorar los controles relacionados con la información financiera.

Por último, es importante, realizar la circularización de los saldos de los clientes, indagar y revelar información obtenida de fuentes confiables que sean terceras personas involucradas en el proceso de las cuentas por cobrar, con el fin de cerciorarse de la transparencia de las cifras.

## LISTA DE REFERENCIAS

Alcívar, F., Andrade, C., Luna, G., Salazar, (2019). **Los sistemas de Control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial.** Editorial Edicumbre. Quito, Ecuador.

Álvarez, M. (2019) **Información financiera, base para el análisis de estados financieros.** Artículo en Línea disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/informacion-financierabase-para-analisis-de-estados-financieros.pdf>

Araiza, V. (2005) **Administración de las cuentas por cobrar.** Artículo en Línea disponible en: [https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinstecnicosorig/BOL\\_20\\_05\\_CT\\_N\\_TE.PDF](https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinstecnicosorig/BOL_20_05_CT_N_TE.PDF)

Arias, F. (2012). **El proyecto de investigación.** Sexta Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.

Baena, G., (2017) **Metodología de la investigación serie integral por competencias tercera edición.** Grupo Editorial Patria. Ciudad de México, México

Balestrini, M., (2006). **Como se elabora un proyecto de investigación.** Séptima Edición. BL Consultores Asociados servicio editorial. Caracas, Venezuela.

Baptista, P. Fernández, C. Hernández, R. (1997). **Metodología de la investigación.** Editorial MCGRAW-HILL. México.

Calleja, F. (2011). **Contabilidad I.** Editorial Pearson. Monterrey, México.

Carrera, S. (2017). **Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.** Artículo en Línea disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

Código civil de Venezuela. (1982). **Gaceta N°2.990.** Venezuela.

Código de comercio (1995), **Gaceta Oficial Extraordinaria N° 475.** Venezuela.

Código orgánico tributario (2020). **Gaceta oficial N°6.507.** Venezuela.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), **Gaceta Oficial N° 5453, Extraordinaria.** Venezuela.

Cruz, G. (1982) **Registro en libros auxiliares**. Artículo en Línea disponible en: [file:///C:/Users/Estacion01/Downloads/unidad\\_05\\_registro\\_en\\_libros\\_auxiliares.pdf](file:///C:/Users/Estacion01/Downloads/unidad_05_registro_en_libros_auxiliares.pdf)

Díaz J., Morales J., Fernández S., (2018). **El control interno contable, elemento para la emisión de información financiera relevante y confiable en las pymes**. Artículo en Línea disponible en: <https://www.uv.mx/iic/files/2018/10/Num08-Art01-135.pdf>

Elizalde N., (SF). **Gestión contable como base fundamental para las decisiones generales**. Documento en línea disponible en: <http://fade.esPOCH.edu.ec/docs/contauditar/Articulo3.pdf>

Fernández, N., Petit, A., (2009). **Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. Caso: municipio Maracaibo**. Documento en línea. Disponible en: <http://ojs.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/1618/3751> .

Gallardo, E. (2017). **Metodología de la Investigación, Manual Autoformativo Interactivo**. Primea Edición. Lima. Perú.

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (1997). **Metodología de la investigación**. Editorial McGRAW - Hill Interamericana De México, S.A. México, México

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2010). **Metodología de la investigación**. Quinta edición. Editorial McGRAW - Hill Interamericana De México, S.A. México, México

Higuerey, A. (2007). **Administración de cuentas por cobrar**. Universidad de Los Andes. Venezuela. Documento en línea disponible en: [http://www.webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias\\_finanzas1\\_pdf/tema5.pdf](http://www.webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf).

KPMG (2016). **Segregación de Funciones**. Documento en línea disponible en: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pe/pdf/Publicaciones/Factsheets/FS-Advisory/SegregaciondeFunciones.pdf>. Lima-Perú.

Mendoza W., Delgado M., García T., Barreiro I., (2018). **El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público**. Revista Científica disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>

Merino Soto., Cesar., Charter., Richard., (2010). **Modificación Horst al Coeficiente KR - 20 por Dispersión de la Dificultad de los Ítems.** Revista científica disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28420641008>  
Moscariello, M. (2017). **Bases teóricas o fundamentos teóricos.** Documento en línea disponible en: <https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/como-elaborar-el-marco-teorico-parte-i/etapas-para-elaborar-el-marco-teorico/> .

Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) (2015) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES).

Parella, S., y Martins, P., F. (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa.** Segunda Edición. FEDUPEL. Caracas. Venezuela.

Sanchez, F. (2008). **Redacción de documentos administrativos.** Documento en línea disponible en: [https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/contenidos/informacion/bibl\\_digital/es\\_documento/adjuntos/redaccion\\_documento.pdf](https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/redaccion_documento.pdf)

Tamayo y Tamayo, M. (2006). **Técnicas de Investigación.** 2da Edición. Editorial McGRAW - Hill Interamericana De México, S.A. México, México

Urbina D., (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 de Los Andes. Trujillo, Venezuela.

Walls S., (2000). **Contabilidad I.** Documento en línea disponible en: <https://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/contabilidad.pdf>

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN**



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 obtener información necesaria para elaborar un análisis de la situación financiera de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A. El mismo consiste en un cuestionario estructurado, conformado por veinticinco (25) preguntas con respuestas dicotómicas, es decir en donde su respuesta se basa en dos opciones Si y No, este cuestionario les permitirá a los investigadores soportar su estudio. La información obtenida será tratada con absoluta confidencialidad y tendrá únicamente fines investigativos, por lo tanto, será trabajada sólo por ellos, siendo los encargados de analizar e interpretar los datos obtenidos, permitiéndoles realizar sus conclusiones y posteriormente proponer las recomendaciones pertinentes.

### **Instrucciones**

1. Realice una lectura general del cuestionario.
2. Lea detenidamente cada uno de los ítems antes de responder.
3. Marque con una equis (X) la alternativa que considere correcta.
4. Si desconoce el contenido de la pregunta formulada, no seleccione ninguna alternativa.
5. Basar sus respuestas en los aspectos cotidianos de su trabajo.
5. Se debe realizar a lapicero para evitar que se pudiese distorsionar la información suministrada.
6. En caso de dudas con la formulación de algunos de los ítems, preguntar al encuestador.
7. Siéntase libre y sea objetivo y sincero a la hora de responder el cuestionario.

**Objetivo N° 1:** Diagnosticar la situación contable de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A

**Técnica:** Encuesta.

**Instrumento:** Cuestionario Dicotómico.

**Posibilidades de Respuesta:**

1. SI
2. NO

Ítem	En el Departamento de Cuentas por Cobrar:	Alternativas	
		SI	NO
1.	¿Se registra en el libro diario las cuentas por cobrar una vez otorgado el crédito al cliente?		
2.	¿Se registran las cuentas por cobrar en el libro mayor?		
3.	¿El libro auxiliar de cuentas por cobrar muestra la información de las obligaciones contraídas por los clientes actualizada?		
4.	¿Se concilia el libro auxiliar con la cuenta del mayor?		
5.	¿Las cuentas por cobrar se reflejan en los estados financieros como activos corrientes?		
6.	¿Se realizan ajustes contables a las cuentas por cobrar?		
7.	¿Incluye el balance de comprobación el saldo actualizado de las cuentas por cobrar?		

**Objetivo N° 2:** Identificar los procedimientos de control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones La Playa C.A.

**Técnica:** Encuesta.

**Instrumento:** Cuestionario Dicotómico.

**Posibilidades de Respuesta:**

1. SI
2. NO

Ítem	En el Departamento de Cuentas por Cobrar:	Alternativas	
		SI	NO
8.	¿Existe manual de normas y procedimientos?		
9.	¿Incorpora el manual de normas y procedimientos los lineamientos para otorgar crédito a los clientes?		
10.	¿Existe segregación de funciones en el departamento de cuentas por cobrar?		
11.	¿Existen por escrito políticas de crédito estipuladas?		
12.	¿Se otorgan los beneficios de crédito a los clientes?		
13.	Para otorgar un crédito ¿se cuenta con autorización por parte de la gerencia?		
14.	Para otorgar un crédito ¿se cuenta con aprobación por parte de la gerencia?		
15.	Para otorgar un crédito ¿se cuenta con verificación por parte de la gerencia?		
16.	¿Se gestiona en los plazos estipulados el cobro de las facturas?		
17.	¿Se le envía un aviso de vencimiento de la factura al cliente?		
18.	¿Está establecido un límite de días para cancelar el crédito otorgado?		
19.	¿Se aplican indicadores para el cálculo de la rotación de las cuentas por cobrar?		
20.	¿La empresa cuenta con un sistema computarizado para el registro de la información contable relacionada con las cuentas por cobrar?		
21.	¿Se realiza la circularización de los saldos de las cuentas por cobrar?		
22.	¿La empresa ejecuta auditorias de control interno en el departamento de las cuentas por cobrar?		
23.	¿Posee la empresa de forma física las facturas que avalen la cuenta por cobrar?		
24.	¿La empresa calcula una provisión para cuentas de cobro dudoso?		
25.	¿La empresa utiliza método de estimación para las cuentas de cobro dudoso?		

***Gracias por su valiosa colaboración.***

**ANEXO 2**  
**CONFIABILIDAD POR KUDER Y RICHARDSON**

### CONFIABILIDAD POR KUDER RICHARDSON

SUJETO	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 13	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	ÍTEM 17	ÍTEM 18	ÍTEM 19	ÍTEM 20	ÍTEM 21	ÍTEM 22	ÍTEM 23	ÍTEM 24	ÍTEM 25	SUMA (SI)	
1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	9	
2	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	18
3	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	14	
4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	9	
5	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	18
P (Promedio)	1	0,6	0,2	0	1	0,2	0,4	0,8	0,6	0,2	0	1	1	0,8	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0	1	0	0	1	1	0,4	<b>20,3</b>
q (1-P)	0	0,4	0,8	1	0	0,8	0,6	0,2	0,4	0,8	1	0	0	0,2	0,4	0,4	0,4	0,4	1	0	1	1	0	0	0	0,6	
Pq (P*q)	0	0,24	0,16	0	0	0,16	0,24	0,16	0,24	0,16	0	0	0	0,16	0,24	0,24	0,24	0,24	0	0	0	0	0	0	0	0,24	

K: Numero total de ítems

25

**FÓRMULA KR(20)**

**APLICACIÓN DE FÓRMULA**

Vt: Varianza Total

20,3

*KR-20 es  $[n/n-1] * [1-(\sum p*q)/Vt]$*

KR (20)

0,9020936

$$= ((25)/(25-1)) * ((C13-C14)/(C13))$$

Σ:

P\*q

2,72

**ANEXO 3**  
**CARTAS DE VALIDACION DE EXPERTOS**

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Mediante la presente hago constar que he validado los instrumentos para la recolección de información del Trabajo de Investigación titulado: **ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES LA PLAYA C.A.**, cuyos autores son los bachilleres: **González, María y Reverón, Fabiola**; el cual será presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Considero que dichos instrumentos reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser aplicados a la muestra en el logro de los objetivos que se desean obtener.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los 11 días del mes de diciembre 2023.

Atentamente



---

**Mahie Sierra.**

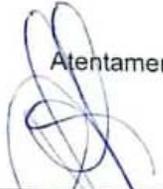
**V-13.780.701**

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Mediante la presente hago constar que he validado los instrumentos para la recolección de información del Trabajo de Investigación titulado: **ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES LA PLAYA C.A.**, cuyos autores son los bachilleres: **González, María y Reverón, Fabiola**; el cual será presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Considero que dichos instrumentos reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser aplicados a la muestra en el logro de los objetivos que se desean obtener.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los 11 días del mes de diciembre 2023.

Atentamente



---

Felipe Cabeza.

V-10.762.084

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Mediante la presente hago constar que he validado los instrumentos para la recolección de información del Trabajo de Investigación titulado: **ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES LA PLAYA C.A.**, cuyos autores son los bachilleres: **González, María y Reverón, Fabiola**; el cual será presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Considero que dichos instrumentos reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser aplicados a la muestra en el logro de los objetivos que se desean obtener.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los 11 días del mes de diciembre 2023.

Atentamente



**Carlos Bracho.**

V- 11.591.835

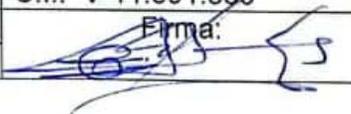
0424-3281319

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

Escala: 4 = Excelente 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente

Obj	Ítems	Pertinencia				Redacción y Coherencia				Adecuación			
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
1	1												
	2												
	3												
	4												
	5												
	6												
	7												
2	8												
	9												
	10												
	11												
	12												
	13												
	14												
	15												
	16												
	17												
	18												
	19												
	20												
	21												
	22												
	23												
	24												
	25												

Datos del validador:

Nombres y Apellidos: Carlos Bracho	C.I.: V-11.591.835
Institución: Universidad de Carabobo	Firma: 
Fecha: 11/12/2023	

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

Escala: 4 = Excelente 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente

Obj	Ítems	Pertinencia				Redacción y Coherencia				Adecuación			
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
1	1												
	2												
	3												
	4												
	5												
	6												
	7												
2	8												
	9												
	10												
	11												
	12												
	13												
	14												
	15												
	16												
	17												
	18												
	19												
	20												
	21												
	22												
	23												
	24												
	25												

**Datos del validador:**

Nombres y Apellidos: Mahie Sierra	C.I.: V-13.780.701
Institución: Universidad de Carabobo	Firma: 
Fecha: 11/12/2023	

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

Escala: 4 = Excelente 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente

Obj	Ítems	Pertinencia				Redacción y Coherencia				Adecuación			
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
1	1				x			x				x	
	2				x			x				x	
	3				x			x				x	
	4				x			x				x	
	5				x			x				x	
	6				x			x				x	
	7				x			x				x	
2	8				x			x				x	
	9				x			x				x	
	10				x			x				x	
	11				x			x				x	
	12				x			x				x	
	13				x			x				x	
	14				x			x				x	
	15				x			x				x	
	16				x			x				x	
	17				x			x				x	
	18				x			x				x	
	19				x			x				x	
	20				x			x				x	
	21				x			x				x	
	22				x			x				x	
	23				x			x				x	
	24				x			x				x	
	25				x			x				x	

Datos del validador:

Nombres y Apellidos: Felipe Cabeza	C.I.: V-10.752.084
Institución: Universidad de Carabobo	Firma:
Fecha: 11/12/2023	

