



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



**EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA  
EMPRESA FERREFESTEJOS, C.A.**

**Línea de Investigación:**  
Gerencia Organizacional y Ambiental

**Autor:**  
Toro Arango, Esleyker Alfonzo

La Morita, Abril de 2024



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



**EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA  
EMPRESA FERREFESTEJOS, C.A.**

**Autor:**  
Toro Arango, Esleyker Alfonso

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

La Morita, Abril de 2024



## ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

N° TEG 020

Periodo: 1S-2024

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA FERREFESTEJOS, C.A.**

Elaborado y Presentado por:

Apellidos y Nombres	C.I. N°	Carrera
Toro Arango Esleyker Alfonso	27.262.832	Contaduría Pública

Cumple con los requisitos exigidos para ser considerado:

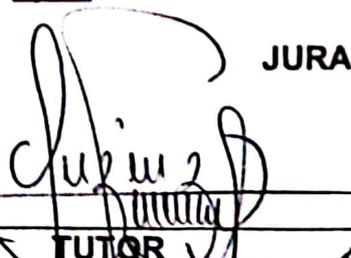
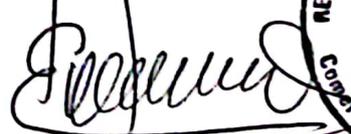


Aprobado



No Presentó

**JURADO EVALUADOR**

 <b>TUTOR</b> Dr. Franklin D. González Chacón C.I. V.- 11 504.452		 <b>COORDINADOR</b> Mariela C. Araque Manrique C.I. V.- 7.271.962
 <b>JURADO PRINCIPAL</b> Dr. Egdun Gabriel Véliz Lovera C.I. V.- 9.692.791		 <b>SUPLENTE</b> MSc. Leonardo L. Ramírez G. C.I. V.- 9.655.475

En La Morita a los 22 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 ACEPTACIÓN

**EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA  
EMPRESA FERREFESTEJOS, C.A.**

**Tutor:**  
Dr. Franklin González

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
**Por: Dr. Franklin Darío González Chacón**  
**C.I. V.- 11.504.452**

La Morita, Abril de 2024

## DEDICATORIA

Alcanzar esta meta es una de las más importantes de mi vida, por eso dedico este logro a quienes me han ayudado a conseguirlo.

Primeramente, a Dios, por darme la fuerza para seguir adelante y nunca decaer, por haberme dado la paz, salud y las bendiciones que recibo cada día, por la fuerza para afrontar los retos que la vida me ha colocado en el camino y por haber permitido el llegar a mi vida a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante mis estudios.

A mi Madre y a mi Padre, por apoyarme en todo momento, por darme el ejemplo de perseverancia y constancia que los caracterizan, gracias por siempre permanecer a mi lado y darme tanto amor y tanto apoyo en toda mi vida, este logro también es de ustedes.

A mis amigos que se convirtieron en familia en el transcurrir de los años compartiendo momentos buenos y malos, Odlaniel Bolívar, Gabriel Álvarez, Ronaldo Suárez, Franyelis Bolívar, Nakaryt Peralta, Yanneth Carrero, Junior Mendoza, María Martínez, les dedico este logro a ustedes que hicieron parte de mi transcurrir por la Universidad y brindarme su apoyo en determinados momentos.

A mí novia Yuleidys Martínez por ser la compañera ideal de cada noche de desvelo, de cada aventura, de cada salida y cada momento en general que vivo con ella, siendo un apoyo fundamental en cada día de mi vida, este logro va dedicado para ti.

*Esteyker Alfonso Toro Arango*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por iluminar el camino que me llevó a concluir esta etapa de mi carrera, ya que sin el esto no fuese posible.

A mi prestigiosa casa de estudio la Universidad de Carabobo, Campus La Morita por brindarme todas las herramientas necesarias para formarme como profesional.

A mis padres por su apoyo incondicional en todo momento y siempre apoyarme para no desistir en este largo camino lleno de obstáculos.

A mi tutor el profesor Dr. Franklin González ya que gracias a sus conocimientos y paciencia me guio por el camino correcto para culminar el trabajo de grado con éxito.

A mi novia Yuleidys Martínez por siempre estar cada día apoyándome y guiándome en mi carrera.

A mis amigos, Odlaniel, Ronaldo, Gabriel, Nakaryt, Yanneth, María Alexandra, Junior, Angelimar, Oriana, Franyelis, por apoyarme y en algún momento brindarme su ayuda en mis estudios y mi formación profesional.

Por último y no menos importante, a todos los profesores que me brindaron sus conocimientos en el transitar por la Universidad de Carabobo, mil gracias a cada uno de ellos.

*Esleyker Alfonso Toro Arango*

# **EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA FERREFESTEJOS, C.A.**

**Autor:** Toro, Esleyker

**Tutor:** Dr. Franklin González

**Fecha:** Abril, 2024

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como finalidad analizar el control contable de las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A. realizando encuestas en el departamento administrativo-contable de las cuentas por cobrar, tomando en consideración la debilidad de gestión contable, registros contables de la empresa, políticas de crédito, políticas de cobranza, debido orden en la facturación y registro de las mismas. Metodológicamente está orientado en el paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo de campo, con un nivel descriptivo y analítico, apoyado en una revisión documental; empleándose como técnica la recolección de datos mediante la encuesta y como instrumento el cuestionario cerrado, dicotómico con alternativas de respuesta si y no, dirigido a una población de cinco trabajadores que laboran en la organización. La validez de contenido se estableció mediante el juicio de tres expertos, uno en metodología de la investigación y dos especialistas en la temática de estudio, la confiabilidad se determinó aplicando el coeficiente estadístico Kuder y Richardson (Kr20) dando un resultado de 0,64, mostrando una Alta Confiabilidad. Dónde a la población de la empresa se le realizó una serie de preguntas para determinar dicho resultado en la Confiabilidad. Presentando como conclusión que la empresa Ferrefestejos posee debilidades en la gestión contable de las cuentas por cobrar, produciendo una serie de acontecimientos desfavorable para la empresa que es necesario que Ferrefestejos, C.A., invierta tiempo de planificación en el control contable de las cuentas por cobrar, línea de investigación Gerencia Organizacional y Ambiental.

**Palabras Clave:** Contabilidad, Control Contable, Cuentas por Cobrar.

# **THE ACCOUNTING CONTROL OF THE ACCOUNTS RECEIVABLE OF THE COMPANY FERREFESTEJOS, C.A.**

**Author:** Toro, Esleyker

**Tutor:** Dr. Franklin González

**Date:** April, 2024

## **ABSTRACT**

The purpose of this investigation was to analyze the accounting control of the accounts receivable of the company Ferrefestejos, C.A. conducting surveys in the administrative-accounting department of accounts receivable, taking into consideration the weakness of accounting management, the company's accounting records, credit policies, collection policies, due order in billing and registration thereof. Methodologically, it is oriented in the positivist paradigm, with a quantitative approach, non-experimental design, type of field, with a descriptive and analytical level, supported by a documentary review; using data collection through the survey as a technique and as an instrument the closed, dichotomous questionnaire with yes and no response alternatives, aimed at a population of five workers who work in the organization. Content validity was established through the judgment of three experts, one in research methodology and two specialists in the subject of study, reliability was determined by applying the Kuder & Richardson statistical coefficient (Kr20) giving a result of 0.64. showing High Reliability. Where the company's population was asked a series of questions to determine said result in Reliability. Presenting as a conclusion that the company Ferrefestejos has weaknesses in the accounting management of accounts receivable, producing a series of unfavorable events for the company that makes it necessary for Ferrefestejos, C.A., to invest planning time in the accounting control of accounts receivable, line of research Organizational and Environmental Management.

**Keywords:** Accounting, Control, Accounts Receivable.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
CONSTANCIA DE APROBACIÓN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
LISTA DE CUADROS.....	xii
LISTA DE GRÁFICOS .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO I.....	16
EL PROBLEMA .....	16
Planteamiento del Problema.....	16
Objetivos de la Investigación .....	23
Objetivo General .....	23
Objetivos Específicos.....	23
Justificación de la Investigación .....	24
CAPÍTULO II .....	26
MARCO TEÓRICO.....	26
Antecedente de la Organización.....	26
Misión .....	27
Visión .....	27
Valores .....	27
Antecedentes de la Investigación .....	28
Antecedentes Internacionales.....	28
Antecedentes Nacionales .....	30
Antecedentes Regionales .....	31
Bases Teóricas.....	34

Contabilidad .....	34
Gestión Contable.....	35
Políticas de Crédito .....	36
Políticas de Cobranza.....	37
Control Contable .....	37
Ventas.....	38
Cuentas por Cobrar .....	38
Control de Cuentas por Cobrar .....	39
Bases Legales.....	40
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela .....	41
Código de Comercio .....	41
Código Civil.....	43
Ley de Impuesto Sobre La Renta.....	43
Ley de Impuesto al Valor Agregado.....	44
Providencia Administrativa N° 0071 del SENIAT .....	46
Bases Normativas.....	47
Normas de Información Financiera C-3 (Enero, 2018) .....	47
Norma Internacional de Auditor+ia (NIA) 315 .....	48
CAPÍTULO III.....	50
MARCO METODOLÓGICO.....	50
Paradigma y Enfoque .....	50
Diseño de la Investigación .....	51
Tipo de Investigación.....	52
Nivel de la Investigación.....	53
Unidad de Análisis .....	54
Población y Muestra.....	55
Población.....	55
Muestra.....	56
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos .....	57

Técnicas .....	57
Instrumentos .....	58
Validez y Confiabilidad de la Investigación .....	59
Validez .....	59
<i>Confiabilidad</i> .....	60
Técnicas de Análisis y Presentación de los Resultados .....	62
Sistema de Variables .....	63
CAPÍTULO IV .....	65
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	65
CAPÍTULO V .....	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	89
Conclusiones .....	89
Recomendaciones .....	93
LISTA DE REFERENCIAS .....	97
ANEXOS .....	100
ANEXO A .....	101
Cuestionario .....	101
ANEXO B .....	104
Instrumento de Validación de Expertos .....	104
ANEXO C .....	107
Cartas de Validación de Expertos .....	107
ANEXO D .....	108
Cálculo de la Confiabilidad .....	108

## LISTA DE CUADROS

<b>Cuadro N°</b>	<b>Pág.</b>
Cuadro 2. Distribución de la Población .....	56
Cuadro 3. Criterios de Confiabilidad .....	62
Cuadro 1. Operacionalización de las Variables .....	64
Cuadro 4. Cálculo del Coeficiente Kuder & Richardson .....	109

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N°</b>	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Planificación de las cuentas por cobrar.....	66
Gráfico 2. Políticas de cobranza.....	67
Gráfico 3. Procedimientos de cobranza .....	68
Gráfico 4. Plan de cuentas para actividades comerciales.....	69
Gráfico 5. Provisión para cuentas incobrables.....	70
Gráfico 6. Consideración de la situación financiera empresarial.....	71
Gráfico 7. Registro contable oportuno de ventas a crédito .....	72
Gráfico 8. Cumplimiento de normas contables con libro diario .....	73
Gráfico 9. Fiabilidad de operaciones contables en libro mayor.....	74
Gráfico 10. Recuperación de cuentas por cobrar .....	75
Gráfico 11. Cumplimiento oportuno de obligaciones fiscales.....	76
Gráfico 12. Presentación de cuentas por cobrar en estados financieros .....	77
Gráfico 13. Segregación de funciones en área administrativo-contable.....	78
Gráfico 14. Seguimiento a cuentas por cobrar .....	79
Gráfico 15. Confiabilidad de la información de cuentas por cobrar .....	80
Gráfico 16. Auditorías contables a cuentas por cobrar .....	81
Gráfico 17. Evidencias documentales de cuentas por cobrar.....	82
Gráfico 18. Comunicación efectiva con los clientes.....	83
Gráfico 19. Personal analista para cuentas por cobrar .....	84
Gráfico 20. Conciliación de pagos con clientes morosos .....	85
Gráfico 21. Indicadores de gestión para evaluar cuentas por cobrar .....	86
Gráfico 22. Sistema de información orientado a cuentas por cobrar .....	87
Gráfico 23. Toma de decisiones financieras basadas en cuentas por cobrar .....	88

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en analizar el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa Ferrefestejos, C.A., para ello se identificaron las falencias y debilidades en el manejo de estas cuentas, a través de la aplicación de distintos tipos y técnicas de investigación para recopilar datos relevantes. Durante el desarrollo de la investigación, se establecieron objetivos específicos que permitieron detectar diversas problemáticas en la empresa. En primer lugar, se identificó la falta de un plan de cuentas bien estructurado, lo cual dificulta el registro y seguimiento de las transacciones relacionadas con las ventas a crédito. Además, se observó la ausencia de una política de cobranzas clara, lo que puede afectar la recuperación oportuna de los pagos adeudados.

Otra debilidad encontrada fue la falta de registros contables adecuados para las ventas a crédito. Esta situación puede generar dificultades en el control y seguimiento de las cuentas por cobrar, así como en la generación de informes financieros precisos. Adicionalmente, se constató que la empresa carece de una correcta segregación de funciones en el área contable, lo que puede generar riesgos de errores o fraudes. También se evidenció la falta de documentación necesaria que respalde las cuentas por cobrar, lo cual dificulta la verificación y control de las deudas pendientes.

A su vez, se identificó la ausencia de un sistema de información adecuado que permita un control oportuno de los procesos relacionados con las cuentas por cobrar, especialmente en lo referente a la entrega y recuperación de la cartera. Dado que las ventas a crédito son una importante fuente de ingresos y una estrategia para aumentar las ventas y obtener utilidades, resulta crucial diagnosticar y describir la situación contable y el control de las cuentas por cobrar, a fin de determinar el impacto que estas deficiencias tienen en la empresa.

Dentro de lo que se encontrará en este trabajo de investigación será:

**Capítulo I:** En este capítulo será abordado el planteamiento del problema que da inicio a esta investigación, plasmando lo que será el objetivo general y seguidamente los objetivos específicos los cuales son la base de la investigación en el área objeto de estudio en la empresa Ferrefestejos, C.A.

**Capítulo II:** Siendo desarrollado el marco teórico, en este capítulo se podrá observar otras investigaciones que sirvieron de guía para la correcta elaboración de esta investigación, seguidamente plasmando las bases teóricas que sirvieron de sustento con el tema objeto de estudio, las bases legales que sustentan con las leyes y reglamentos lo tratado en la investigación, por último, se observará el sistema de variable donde se encontrará el cuadro operacionalización de las variables.

**Capítulo III:** En este capítulo de mucha importancia para la investigación, se podrá observar el marco metodológico que subió de guía para que la investigación tomara rumbo adecuado, teniendo como finalidad resaltar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

**Capítulo IV:** En el siguiente capítulo, una vez alcanzado e implementado las técnicas y el instrumento, se observa los análisis e interpretación de los resultados que son mostrados en orden por objetivos específicos y dimensiones de los mismos, teniendo como resultado 23 análisis.

**Capítulo V:** Por último, será plasmado en este capítulo las conclusiones a las que llegó el investigador mediante los resultados obtenidos en los análisis e interpretación de los resultados, finalizando dando recomendaciones mediante experiencia y estudio del deber ser y como realizar debidamente las debilidades que presenta la empresa objeto de estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

La contabilidad es la ciencia que se ocupa de clasificar, resumir y registrar, las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados, se conoce desde tiempos antiguos, cuando las personas estaban obligadas a llevar registros y controles de sus propiedades, ya que su memoria no bastaba para guardar la información de estas. La contabilidad se rige como uno de los sistemas más notables y eficaces para dar a conocer los diversos ámbitos de la información de las unidades de producción en las empresas, Thompson (2008) define la contabilidad como:

Ciencia que proporciona información de hechos económicos, financieros y sociales sustanciados en una empresa; con el apoyo de técnica para registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos dinero, “transacciones y evento”, de forma continua, ordenada y sistemática, de tal manera que se obtenga información oportuna y veraz, sobre la marcha o desenvolvimiento de la empresa u organización con relación a sus metas y objetivos trazados, con el objeto de conocer el movimiento de las riquezas y sus resultados. (párr. 9)

Así mismo, la contabilidad es la ciencia encargada de plasmar la información que una empresa o negocio, registra sus actividades económicas y financieras, para poder clasificar las operaciones y tener más precisó lo que se realiza en el transcurso de la actividad económica, con el fin de llevar con orden las transacciones y así poder llevar acabó de manera óptima los objetivos trazados para el beneficio y eficiencia de la empresa o negocio.

En otro orden de ideas, las ventas son un proceso de intercambio en el que una de las partes es el vendedor, satisface la necesidad de la otra, que es el comprador, en contrapartida de una suma de dinero o crédito que le da. Es por ello, que Muñiz (2009) plantea que “Vender es el proceso por medio del cual el vendedor averigua y activa las necesidades y/o deseos del comprador y satisface los mismos con ventajas o beneficios mutuos y continuos para ambas partes”, de esta forma las ventas son importantes para las empresas porque es una forma de transacción que da origen a sus ingresos, además, es el objetivo de la actividad comercial, es lo que genera los movimientos en las cifras contables, en consecuencia, es lo que al final del periodo permitirá apreciar el desempeño de las actividades comerciales.

Por otra parte, con respecto a la facturación, se puede considerar como aquel documento que refleja el valor y los datos de una transacción comercial, representa el conjunto donde las actividades tales como las ventas de bienes o servicios. En palabras de Castillo (2007:2), “Una factura es un documento que respalda la realización de una operación económica, que, por lo general, se trata de una compraventa”. Por consiguiente, la facturación ayudará a la organización conocer el nivel de liquidez que tiene tu negocio y cuáles son tus productos o servicios más vendidos, según su volumen de ventas, además, también ayuda a tomar decisiones estratégicas sobre la empresa, evaluar el negocio, y estudiar qué posibilidades de inversión tiene, fiscalmente, el estado podrá comprobar de dónde vienen los ingresos, así tributara correctamente y evitara futuras sanciones.

Siguiendo el hilo discursivo, las cuentas por cobrar se refieren al dinero que los clientes adeudan por los bienes o servicios que le compraron a un negocio, originando una venta a crédito al negocio, cuando vende a crédito, el cliente, que recibe la mercancía o el servicio inmediatamente, se le envía una factura que se cumplirá en el futuro. La mayoría de los negocios venden a crédito en la actualidad, siendo

pertinente llevar registros del dinero que sus clientes adeudan en una cuenta contable denominada cuentas por cobrar. En relación a esto, Colín (2012) expresa que:

Las cuentas por cobrar deben cuantificarse al valor pactado originalmente del derecho exigible. El valor pactado debe modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener en efectivo, especie, crédito o servicios de cada una de las partidas que lo integran. (p. 29)

En relación a lo antes mencionado, las cuentas por cobrar, que se originan mediante la venta de las mercancías a clientes con forma de pago a crédito, tienen impacto en un negocio, ya que, si estas cuentas no son cobradas oportunamente, pueden tener consecuencias desafortunadas en su liquidez, por esto se pactan fechas para el cobro de las mismas y que el tiempo sea beneficioso tanto para el cliente como para el negocio, de esta manera, poder obtener el efectivo correspondiente a la venta.

En otro orden de ideas, el control contable es un conjunto de procesos que realizan las empresa o negocios para garantizar la exactitud de sus informes financieros. Los controles contables, en otras palabras, consisten en métodos y procedimientos que aplican para ayudar a garantizar la validez y exactitud de sus estados financieros. Además, ayuda a identificar factores de riesgo en ciertas áreas y presenta información financiera oportuna y confiable, que ayuda al logro de objetivos. En este mismo orden de ideas, Rodríguez (2010), menciona, que:

De acuerdo a estudios de Nacional Financiera, una de las causas de fracaso en las Pequeñas y Medianas empresas es la falta de controles adecuados, en las que el propietario, por lo general ignora la necesidad de mantener controles (financieros y administrativos) que le permitan verificar que los resultados son acordes con lo planeado. (párr. 4)

En este sentido, el control contable ayuda a las empresas o negocios a tener con mayor exactitud su información financiera, confiable y oportuna, este control se lleva mediante procedimientos y métodos plasmados por las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), esto ayuda a identificar riesgos en áreas de las empresas o negocios y así poder llegar a los objetivos planteados y evitar el fracaso.

Por otra parte, las cuentas por cobrar en Latinoamérica muestran alta morosidad en muchos países de la región, existe una cultura de pago tardío o incluso de falta de pago. Esto genera problemas de liquidez para las empresas y dificulta la gestión de cobro, la escasa cultura del cumplimiento de pagos en algunos casos, carencia de cultura empresarial que promueva el cumplimiento de los compromisos de pago. Esto puede deberse a debilidades en la legislación o a la falta de sanciones efectivas para los deudores. En este sentido, Ávila (2019) expresa que “El objetivo de la liquidez es poder cumplir con los compromisos adquiridos con terceros sin incurrir en morosidad que aumente los costos de financiamiento”. (p. 4)

Además, el desconocimiento en la información crediticia en muchos países latinoamericanos, el acceso a información crediticia confiable es limitado. Esto dificulta la evaluación de la solvencia de los clientes y aumenta el riesgo de que los clientes no paguen, la burocracia y demoras en los procesos legales para realizar reclamaciones por impago pueden ser lentos y burocráticos, generando pocos incentivos a las empresas a emprender acciones legales y dificulta la recuperación de las cuentas por cobrar. Desde el punto de vista de Gutiérrez. (2021), argumenta que:

Las políticas de crédito y cobranza afectan a toda la empresa, y estas deberán ser formuladas e implantadas oficialmente por el más alto nivel gerencial, gerente de crédito y personal relacionado en la determinación de políticas, en conjunto con

los jefes de otros departamentos afectados (ventas, finanzas, etc.). (p. 152)

Por lo tanto, para hacer frente a estas situaciones, las empresas pueden implementar diversas estrategias, como establecer políticas de crédito más rigurosas, mejorar la gestión de cobros, utilizar herramientas de evaluación crediticia y establecer alianzas con empresas de cobranza especializadas. Además, es fundamental contar con un marco legal robusto que promueva el cumplimiento de los pagos y agilice los procesos legales en caso de impago, teniendo relación con la situación contable de la empresa Ferrefestejos, C.A., en cuanto a las cuentas por cobrar.

En este sentido, la empresa Ferrefestejos, C.A., evidencia una debilidad en el registro contable de las cuentas por cobrar puesto que los administradores de la empresa realizan el registro de las ventas a crédito de manera informal en cuadernos de línea, cuando deberían ser registradas en los libros contables pertinentes de la empresa, bien sea en físico o en digital, dándose cumplimiento a lo establecido en el Código de Comercio (1955) y en las providencias emitidas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

Seguidamente, para una mejor forma de llevar el registro de las ventas a crédito con orden, es conveniente poseer sistemas automatizados para el manejo confiable, oportuno y transparente de la información contable y financiera de la entidad y así evitar traspapelar la facturación de las ventas a crédito, ya que al momento de realizar los registros se dificulta por la problemática mencionada, esto puede traer como consecuencia al momento de una fiscalización donde la empresa no tengan los registros pertinentes en libros contables y pueda ser multada por incurrir en un ilícito tributario.

Así mismo, al analizar el control interno administrativo y contable en el área de las cuentas por cobrar, se evidencia que tiene una debilidad con el sistema de registro contable, Específicamente en la omisión de información relevante como las fechas de la transacción realizada con el cliente en el sistema de cobranza, no se colocan la información detallada de los clientes, al no contar con dicha información exactitud, como la fecha de las transacciones comerciales, se dificulta realizar la cobranza a la fecha en que deberían efectuar, también se desconocen el tiempo de plazo que le fue otorgado y quizá se olvida cobrar o incluso cobrar antes del tiempo establecido lo que puede ocasionar alguna molestia al cliente.

Siguiendo con el orden de ideas, la empresa posee fallas en las políticas de venta, ya que no son implementados los procedimientos que tiene como objetivo orientar la rutina de trabajo del equipo gerencial, de esta forma hacer más eficientes los procesos, seguidamente, la gestión de cobranza se ve afectada ya que no existen políticas y planes bien definidos para efectuar los cobros a los clientes por la ventas a crédito, lo que ocasiona pérdidas en su liquidez, ya que se pierden la información o se olvida la cobranza, al implementar estas herramientas ayudarían a salvaguardar y proteger las cuentas por cobrar, mediante la implementación de estas políticas, ayudaría a proporcionar una protección y obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna, para realizar los cobros.

Como problemática de la empresa lo que está pasando con la planificación financiera es que el cumplimiento de los compromisos a los proveedores, se ve afectado ya que las cuentas por cobrar se retrasan, el pago de las nóminas salariales de los colaboradores se retrasan por no contar con el flujo de efectivo adecuado y el cumplimiento de los compromisos tributarios se van realizando con el efectivo disponible de las ventas al contado, se reponen los stocks de inventario a medida que va entrando efectivo para poder contar que en el almacén con buena cantidad de

materiales de construcción, al momento de no existir se pierde la venta y se va el cliente para la competencia.

En este orden de ideas, la empresa Ferrefestejos, C.A., tienden a dar créditos por montos muy pequeños a clientes que compran materiales para construcción tales como (cemento, arena, cabillas, láminas, tubos, entre otros materiales) por cantidades muy bajas, la empresa tiende a tener una amplia cartera de cuentas por cobrar, menudeo que en su mayoría son pequeñas, pero en total suman cantidades monetarias significativas. También evidencia problemas con los créditos concedidos con altas cantidades de bolívares, ya que dan un precio al realizar el crédito, luego para agilizar el cobro disminuyen el costo dado inicialmente, esto para que le haga el abono, por la misma demora de pago por parte de los clientes, la empresa no otorga descuentos por adelanto de pago.

Con respecto al manejo de las cuentas por cobrar y su debido registro en libros y sistema para efectos de cobranza no cuentan con ningún sistema y llevan los registros de las cuentas de forma manual en cuadernos de líneas llegando al punto hasta de perderlas e incluso olvidar los montos financieros de dichas ventas a crédito y las cuentas por cobrar, perdiendo liquidez, causando no poder reponer inventario, cuando la empresa debería llevar un mejor control de las cuentas por cobrar por ese descontrol en la parte administrativa, de esta manera no se agravará el flujo del efectivo adecuado para los respectivos pagos como a los proveedores, pago del personal tanto administrativo como obrero, impuestos nacionales como municipales.

No existen plan de cuentas, ni políticas de cobranza oportuna en la empresa lo que corresponde a las cuentas por cobrar, puesto que la gerencia no implementa un plan de cuentas que permita tener un orden del listado de cuentas que se tienen que llevar, seguidamente la empresas Ferrefestejos, C.A, no posee políticas de cobranza que ayuden al personal encargado de otorgar los créditos puedan realizar la toma de

decisiones para asegurar que éstas se realicen dentro de ciertos límites con el cobro oportuno y de forma razonable.

Lo anteriormente expuesto permite observar un panorama desfavorable en la empresa, ya que se viven momentos que pueden desarrollarse con poca liquidez para poder trabajar operativamente, que la empresa pueda ser objeto de sanciones por parte de los organismos controladores del estado dado que no se pagan los impuestos oportunamente o por el pago inoportuno o retraso en los pagos, que los proveedores le quiten esas concesiones de crédito o les dejen de despachar por no haber pagado o que se extienda esta situación a otros proveedores y se crea una mala imagen de la empresa.

Lo antes planteado lleva a que el investigador se formule la siguiente interrogante:

¿Cómo es la situación contable de las cuentas por cobrar en la empresa Ferrefestejos, C.A.?

¿Cuál es el proceso contable de las cuentas por cobrar de la empresa objeto de estudio?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Analizar el control contable de las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A.

### ***Objetivos Específicos***

1. Diagnosticar la situación contable de las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A.

2. Describir el proceso de control contable de las cuentas por cobrar en la empresa objeto de estudio.

### **Justificación de la Investigación**

La importancia de este trabajo de investigación del control contable de las cuentas por cobrar, es porque permite identificar y corregir los posibles errores, irregularidades o fraudes en el registro y seguimiento de los ingresos de la empresa, asegurando así la integridad y confiabilidad de la información financiera. Además, ayuda a optimizar la gestión de cobros, reducir pérdidas por cuentas incobrables y mejorar la liquidez del negocio.

Al realizar este estudio de investigación, se busca como objetivo analizar el control contable de las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A., con el fin de diagnosticar la situación contable de las cuentas por cobrar dónde tiene debilidad al momento de realizar los registros contables, dónde son registradas en cuadernos de línea, con este método se pierden los recibos de cobro que realizan a sus clientes al darles crédito, esto trae como consecuencia que la cuentas por cobrar se conviertan en pérdidas para la empresa sin tener una cuenta para perdidas incobrables y poder proponer soluciones para esta debilidad, también identificaremos los elementos del control contable y así poder facilitarle una propuesta para que puedan llevar con más orden su control contable en las cuentas por cobrar, para evitar las pérdidas de estas cuentas.

De esta manera, esta investigación es importante a nivel institucional ya que permite poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria a fines de visibilizar la problemática que presenta la empresa Ferrefestejos, C.A., considerando la línea de investigación que lleva este trabajo especial de grado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Al abordar el marco teórico referencial se habla sobre el resultado de los dos primeros pasos que se realizan en una investigación (la idea y planteamiento del problema), ya que una vez concebido el asunto a investigar y el lugar en la que se ejecutará, pues se da comienzo formal a la investigación. Este apartado del estudio consiste en analizar y presentar las teorías que se presentan sobre el problema a investigar, también incluye las investigaciones que existen y que representan los antecedentes sobre lo que se desarrollará como estudio, el marco teórico se refiere a las fuentes de consulta teórica que se disponen sobre el problema a investigar.

De acuerdo con, Fernández (2022:) “El marco teórico es la recopilación de antecedentes, investigaciones previas y consideraciones teóricas en las que se sustenta un proyecto de investigación, análisis, hipótesis o experimento”. Con esto se llegó que el marco teórico referencial juega un papel muy importante en los trabajos de investigación, ya que a partir de allí se cuenta con la fundamentación teórica propia del estudio, proporcionando información real de las bases teóricas de la investigación, dónde la investigación de la empresa Ferrefestejos, C.A., está sustentada por antecedentes regionales, nacionales e internacionales y posteriormente las bases teóricas y legales las cuáles están enlazadas con el objeto de estudio.

#### **Antecedente de la Organización**

La entidad de trabajo objeto de estudio corresponde a la empresa Ferrefestejos, C.A., cuya naturaleza es la actividad comercial y está ubicada en Conjunto Residencial centro Cagua, en la calle Ayacucho entra sabana larga y flores, estado Aragua. Es una empresa familiar, pequeña constituida por 5 trabajadores.

### ***Misión***

Somos una empresa que trabaja para brindar a sus clientes la mayor diversidad en materiales de construcción y de ferretería en general, bajo premisas de precio, calidad y servicio acorde a las exigencias del mercado, comprometiéndonos con la capacitación constante de nuestro recurso humano, para que este sea altamente calificado, productivo y comprometido a mantener la preferencia y satisfacción de nuestros clientes; con la finalidad de generar un crecimiento rentable, en beneficio de todos que nos permita mantener y mejorar cada día la calidad y servicio prestado.

### ***Visión***

Ser líderes en el mercado ferretero y de construcción, ofreciendo un servicio rápido, eficiente y de calidad basado en la innovación continua con un equipo de trabajo capacitado, comprometiéndonos a brindar el mejor servicio, siendo los mejores en el mercado.

### ***Valores***

Para hacer mención de algunos de los valores que se hacen notar en la empresa Ferrefestejos, C.A.:

- Honestidad
- Integridad
- Innovación
- Vocación de servicio
- Compromiso
- Disciplina
- Eficiencia
- Trabajo en equipo

## **Antecedentes de la Investigación**

Ahora bien, los antecedentes de una investigación son aquellos trabajos realizados anteriormente con respecto a las variables de estudio, pueden ser artículos científicos, así como otros trabajos de investigación, la revisión y consideración de esta parte del estudio ayuda al investigador a analizar hasta donde ha llegado el tema de investigación y que vacíos han quedado.

En este sentido, Tamayo y Tamayo, (2009:149) los define a los antecedentes de la investigación como: “Todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado”, esto se refiere que los antecedentes son hechos que ya ocurrieron, investigaciones pasadas de temas y variables, las cuales sirvieron en gran medida para el desarrollo de esta investigación orientada al control contable de las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A.

### ***Antecedentes Internacionales***

Es oportuno reseñar el trabajo de Rivas y Kellys, (2020) titulado **Análisis del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa PHAMACID S.A.S.** ubicada en Bogotá, Colombia, presentado ante la Universidad de Salle, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, para optar al título de Contador Público. La metodología empleada para esta investigación ha sido tipo aplicada, con un enfoque hermenéutico, se consideró el diseño de la investigación acción. Para ello se implementaron técnicas mediante un modelo COSO y para tal fin realizaron una encuesta a todos involucrados dentro del proceso de compras.

En este orden de ideas, esta investigación tuvo como objetivo principal formular una propuesta que responda a los riesgos y diferencias del sistema de control

interno respecto a las cuentas por cobrar, mediante a un seguimiento al modelo COSO, para la gestión eficiente financiera, los investigadores concluyeron que la empresa PHAMACID, S.A.S, presentaba una debilidad en su sistema de control interno, por lo que su segregación de funciones no estaba bien definida, trayendo consecuencias la debil gestion contable en el area de cuentas por cobrar.

Este trabajo especial de grado se encontró estrechamente relacionado con la investigación, dado que permite analizar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar, y tener claramente definido las actividades a realizar para implementar una gestión de cobro de manera eficaz y eficiente. Sirvió de guía para esta investigación ya que la empresa Ferrefestejos, C.A., no posee una gestión de cobro definida lo cual vuelve muy engorroso dicha actividad trayendo consecuencias significativas y un total descontrol para el debido cobro de las ventas a créditos.

Adicionalmente, los autores Bezila y Zambrano (2021), desarrollaron una investigación que se tituló **Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam, S.A.** En la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil en Ecuador, para optar al grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Su objetivo general fue determinar la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Barzam, S.A.

Metodológicamente esta investigación se desarrolla desde el tipo descriptivo-documental haciendo uso de un enfoque mixto. Así mismo, las técnicas empleadas correspondientes a cada enfoque son la entrevista, la ficha de observación y el análisis documental, mientras que los instrumentos de recolección de información fueron el cuestionario de preguntas, cuestionario control y el estado integral, financiero y la carta de organización. La población corresponde a 62 sujetos mientras que la muestra fue de cinco.

Según las conclusiones obtenidas por autores se tuvo que la investigación ha arrojado evidencia que demuestra que el ciclo de operación y efectivo que se da en la empresa no es saludable, ya que la cartera se demora en recuperar 112 días y se paga a proveedor cada 114 días, además que no existe control en relación al cobro y a sus clientes. Así mismo, no se poseen manuales actualizados de políticas y procedimientos en relación a las áreas financieras, de importación y exportación, así como tampoco se posee un manual de procesos para la cobranza.

En este contexto, la investigación sirvió para este trabajo ya que en la empresa Ferrefestejos, C.A., no posee manuales de políticas, procedimientos y procesos para la cobranza de los créditos cedidos a su clientela, situación esta que impide que los colaboradores conozcan con exactitud las funciones que deben desempeñar, así como los pasos a seguir en cada uno de los procesos propios del área administrativa – contable y financiera de la organización, generando fallas, omisiones y debilidades generalizadas en el área objeto de estudio.

### *Antecedentes Nacionales*

Chacón y Patiño (2019), en su trabajo de grado titulado **Estrategias Financieras Aplicadas a las Cuentas por Cobrar en las Distribuidoras de Lubricantes del municipio San Cristóbal**, presentado para optar por el título de licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Los Andes Táchira. Su tipo de metodología fue descriptiva, y la población fue finita dado que se utilizó a la empresa Bafil, C.A., quien tiene un número específico de empleados, es por ello que no se recurrió al cálculo de la muestra, por lo cual la información fue recolectada por todos los integrantes de dicha población.

De igual manera, se plantearon como objetivo general para este estudio proponer estrategias financieras para su aplicación en las cuentas por cobrar en la

distribuidora de Lubricantes Representaciones Bafil C.A., localizada en el municipio San Cristóbal, estado Táchira. En relación con lo anterior, las conclusiones a las que llegaron en dicho trabajo fueron que no se fueron implementadas políticas claras en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar, esto perjudicó a la empresa, ya que existía una significativa morosidad en el pago de las cuentas por cobrar y pérdidas por cuentas incobrables.

Es por ello que, esta investigación fue de gran aporte para para la actual investigación, ya que, así como la empresa Bafil, C.A., ha presentado inconvenientes en las políticas de cobranzas, la empresa Ferrefestejos, C.A. actualmente ha presentado inconvenientes en sus cobranzas y es por ello que en el actual trabajo se pretende, hacer un análisis del control contable de las cuentas por cobrar, llegando a qué procesos están realizando de manera deficiente para llegar a tener estas debilidades mencionadas en el planteamiento del problema.

### ***Antecedentes Regionales***

Guaramato y Ortega (2023) en su trabajo especial de grado el cual titularon **Proceso Contable en las Cuentas Por Cobrar Desde la Perspectiva de Control en la Empresa Moore de Venezuela, S.A.** presentado en la Universidad de Carabobo, Campus La Morita para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. A su vez, se observó que el tipo de metodología utilizado para realizar la investigación fue investigación de campo apoyo bibliográfico, en el cual, población fue de 3 trabajadores que forman parte del área objeto de estudio, y la muestra de la investigación es finita, ya que fueron entrevistados 1 jefe de contabilidad, 1 analista de contabilidad y 1 contador encargado de las cuentas por cobrar.

Seguidamente, su objetivo general fue Evaluar el proceso contable en las cuentas por cobrar desde la perspectiva de control en la empresa Moore de

Venezuela, S.A. en el periodo 2023. Sus objetivos específicos fueron: (a) Identificar la operatividad del proceso contable en las cuentas por cobrar de la empresa Moore de Venezuela, S.A. (b) Describir el proceso de control aplicado sobre los aspectos contables de las cuentas por cobrar en la empresa Moore de Venezuela, S.A. y (c) Comparar los procesos contables en las cuentas por cobrar de la empresa Moore de Venezuela, S.A., con respecto a la perspectiva de control establecido en la práctica.

Siguiendo con el hilo discursivo, la conclusión a la que llegaron las investigadoras en este Trabajo especial de grado es la falta de control en los procesos contables esto les dificulta el correcto funcionamiento de sus operaciones, lo que es preocupante ya que el personal tiende a no desempeñar y llevar a cabo la gestión adecuada, seguidamente, las investigadoras hacen énfasis en que la facturación, los registros contables, las cuentas por cobrar, las auditorías internas y las políticas de cobranzas presenta algunos errores que dificulta el correcto funcionamiento de estas áreas y los riesgos de errores se ven presentes en la empresa Moor de Venezuela, S.A.

En este sentido, el trabajo especial de grado mencionado anteriormente ha sido de gran ayuda para la presente investigación, ya que ha proporcionado una guía clara y específica para describir el proceso de control contable en el área de cuentas por cobrar, es importante destacar que en la empresa Ferrefestejos, C.A., se ha identificado que no se está llevando a cabo el debido proceso en los registros contables, especialmente en el manejo de las cuentas por cobrar. Por tanto, esta investigación busca mejorar esta situación y establecer un sistema de control contable efectivo en dicha área.

Bolívar. y Girlando. (2022) en su trabajo de investigación el cual titularon **Control Interno Administrativo y Contable en las Cuentas por Cobrar de la empresa Central El Palmar, C.A.** presentado en la Universidad de Carabobo, Campus La Morita para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. A su

vez, se observó que el tipo de metodología utilizado para realizar la investigación fue investigación de campo, en el cual, la población fue de 5 empleados aproximadamente quienes forman parte del departamento objeto de estudio en la empresa, y la muestra de la investigación será la población finita mencionada anteriormente ya que se van a entrevistar a 5 personas del departamento de cuentas por cobrar.

De esta manera, su objetivo general fue analizar el control interno administrativo y contable aplicado al área de cuentas por cobrar de la empresa Central El Palmar, S.A. en el periodo 2022. Sus objetivos específicos fueron (a) Diagnosticar la situación administrativa y contable en el área de cuentas por cobrar de la empresa Central El Palmar, S.A. y (b) Identificar los elementos del control interno administrativo y contable que influyen en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa Central El Palmar, S.A.

Así mismo, la conclusión a la que se llegó en dicho trabajo fue que en el proceso de control interno del departamento de cuentas por cobrar hay fallas que no permiten la eficiencia de la labor, todo esto es causado debido a que existe falta de capacitación de los trabajadores o desconocimiento de parte de estos, la empresa posee un sistema de cobranza y registro obsoleto, el cual no ha sido actualizado causando que se ralentice el trabajo, además los retrasos en los registros contables son causados por la falta de información de parte de los vendedores quienes no reportan oportunamente las ventas realizadas.

En este sentido, la presente investigación ayudo al investigador en cuanto a las interrogantes y los objetivos propuestos, ya que la empresa Central El Palmar, C.A. y la empresa Ferrefestejos, C.A. tienen debilidades similares en cuanto a su control interno y tienen un sistema de cobranza y registro obsoleto para el registro de las cuentas por cobrar y en cuanto a los trabajadores que carecen de información

oportuna aunado a capacitación para tener un orden con las cuentas por cobrar y su registro pertinente.

## **Bases Teóricas**

La base teórica es la información relacionada con la investigación y contribuye al punto de vista o enfoque determinado, en este sentido, Arias (2016:107) afirma que “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”.

De esta manera, las bases teóricas son esenciales para garantizar la calidad y la relevancia de cualquier trabajo de investigación, son fundamentales ya que permiten establecer el marco contextual y conceptual necesario para entender el problema de la investigación y sus posibles soluciones. Además, las bases teóricas ayudaron al investigador a sustentar la situación problemática que se manifiesta en la empresa Ferrefestejos, C.A. específicamente en los aspectos contables de las cuentas por cobrar.

## ***Contabilidad***

La contabilidad es un proceso que consiste en registrar, clasificar, resumir e interpretar la información financiera de una empresa, con el fin de generar informes y estados financieros que permitan tomar decisiones acertadas en la gestión y control de los recursos económicos de la misma, es una disciplina que se encarga de medir, analizar y comunicar la información contable de una organización, de acuerdo con los principios y normas contables establecidos. Desde el punto de vista de Omeñaca (2017:21) es una “ciencia que orienta a los sujetos económicos para que éstos coordinen y estructuren en libros y registros adecuados la composición cualitativa y

cuantitativa de su patrimonio, así como las operaciones que modifican, amplían o reducen dicho patrimonio”.

En este sentido, la contabilidad es esencial para el funcionamiento de cualquier empresa, ya que proporciona una visión clara y precisa de la situación financiera y su rendimiento económico, por lo que en la empresa Ferrefestejos, C.A. se lleva la contabilidad de manera informal, cuando deberían de llevar sus libros: diario, mayor, de inventario, compras, ventas, entre otros, que son libros esenciales en las empresas como lo exige el Código de Comercio venezolano, realizan los registros contables en libros comunes.

### ***Gestión Contable***

La gestión contable se refiere al conjunto de acciones y decisiones que se llevan a cabo para administrar eficientemente los recursos financieros de una empresa, Incluye la planificación, organización, ejecución y control de todas las actividades relacionadas con la contabilidad, con el objetivo de llevar una correcta y precisa administración de los ingresos, gastos, activos y pasivos de la empresa, la gestión contable implica el registro y análisis de las transacciones financieras, la elaboración de informes contables, la elaboración de presupuestos, el cumplimiento de las obligaciones fiscales y la toma de decisiones informadas basadas en la información financiera.

Al respecto, la Revista SIGNA, (2022:1) entre sus publicaciones expresa que “La gestión contable dentro del desarrollo de una empresa es sin duda un factor clave para que la misma pueda llevar a cabo procesos de innovación, crecimiento, buena reputación y excelente imagen corporativa”. Siendo una parte fundamental en la empresa para su desarrollo y tener un orden de todo lo que entra y sale de la empresa refiriéndose a las comprar y ventas.

Siguiendo con el hilo discursivo, la importancia de la gestión contable ayuda a tomar decisiones, la información contable proporciona una base sólida para tomar decisiones estratégicas y operativas en la empresa que permite evaluar la rentabilidad, solvencia y liquidez, y brinda datos relevantes para la planificación y el control financiero, como también ayuda con el cumplimiento legal, la gestión contable es necesaria para cumplir con las obligaciones legales y fiscales, la elaboración de informes financieros precisos y oportunos es fundamental para presentar declaraciones de impuestos, cumplir con normas contables y regulaciones gubernamentales, donde la empresa Ferrefestejos, C.A. lleva de forma informal la gestión contable, no dándole la importancia debida.

### ***Políticas de Crédito***

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito, Brachfield (2003) establece que las políticas de crédito:

Es la manera de cómo las empresas desean que se ejecuten las actividades relativas al crédito de clientes, así como los juicios que se van a considerar para tomar las decisiones y los objetivos de crédito que han de lograrse representados numéricamente. (p. 170)

Por consiguiente, la política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste, por lo tanto, la empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Ante esta aseveración, la empresa Ferrefestejos, C.A., tiene que implementar políticas

de crédito para tener un mejor control sobre las mismas, evitando seguir con las debilidades mencionadas anteriormente en el planteamiento del problema.

### ***Políticas de Cobranza***

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. Según Carlos (2012:01) indica que las políticas de cobranza “Son los proceso que debe seguir la empresa para cobrar los créditos que le ha otorgado a su cliente, para que tenga éxito de recibir dinero, analizar de manera seguida de acuerdo a las condiciones y necesidades”. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza. Donde la empresa Ferrefestejos, C.A., debe establecer una política para sus cobros y evitar el retraso para poder disponer de su efectivo.

### ***Control Contable***

El control contable es una función esencial dentro de la contabilidad, ya que es la que se encarga de verificar y supervisar el registro y la gestión de los datos financieros de una empresa, su objetivo principal es garantizar la integridad, exactitud y confiabilidad de los registros contables, así como asegurar el cumplimiento de las normas y regulaciones contables establecidas, implica la revisión periódica de los registros contables, la verificación de la conciliación de cuentas, el seguimiento de los procedimientos contables, la detección y corrección de errores, la prevención de fraudes y la emisión de informes financieros precisos y confiables.

En función a ello, Rodríguez (2014:4) describe que el control contable “tiene la posibilidad de organizarse conforme al desarrollo común de las operaciones y manifestarse en ciclos habituales aplicables a la contabilidad, estableciendo controles

y funcionamientos de procesamiento de datos”. Por lo que, mediante el control contable, se busca proporcionar información financiera precisa y oportuna a los responsables de la toma de decisiones en las empresas, tanto internos como externos a la entidad, con el fin de facilitar la planificación, para esto la empresa Ferrefestejos, C.A., debe llevar un mejor control contable y evitar lo que está pasando lo cual fue mencionado en el planteamiento del problema.

### ***Ventas***

Las ventas se refieren al proceso de intercambio de bienes o servicios por una contraprestación económica entre un vendedor o proveedor y un comprador. En otras palabras, es el acto de transferir la propiedad de un producto o servicio a cambio de dinero u otros medios de pago, como tarjetas de crédito o transferencias bancarias, la cual implica una transacción comercial en la que el vendedor ofrece un producto o servicio que cumple con las necesidades o deseos del comprador.

El objetivo de la venta es persuadir al cliente potencial para que adquiera el producto o servicio, creando así un beneficio tanto para el vendedor como para el comprador, la gestión de ventas es fundamental para el éxito de cualquier negocio, ya que implica el desarrollo de estrategias para atraer y retener clientes, establecer relaciones sólidas con ellos, gestionar el proceso de ventas y lograr los objetivos de ingresos y rentabilidad de la empresa, la empresa Ferrefestejos, C.A., tiene un buen flujo de clientes por lo que es beneficioso, ya que siempre es constante el intercambio de bienes y servicios que ofrecen.

### ***Cuentas por Cobrar***

Las cuentas por cobrar son activos que representan una gran parte de la disponibilidad además del efectivo en caja y banco ya que son derechos exigibles

generados por ventas a crédito que requiere un manejo adecuado, por lo tanto, representan una cobranza. Para Díaz (2007), Las cobranzas pertenecen a una de las actividades que requieren de un proceso minucioso, integrado y controlado para obtener óptimos resultados. Con respecto a esto, menciona que:

La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago. Así mismo, la cuentas por cobrar desempeñan un papel importante en una empresa ya que estas son creadas a través de la venta a crédito de mercancía, generando un compromiso de cobranza de esta manera obtener óptimos resultados. (p. 124)

En la empresa Ferrefestejos, C.A., las cuentas por cobrar fue lo que más se resaltó en esta investigación, ya que la empresa tiene muchas debilidades al momento de sus registros oportunos, al momento de concretar las ventas a crédito ya que optan por reducir el costo de los materiales en ese momento para no perder al cliente y al momento de cobrar no se tiene un orden en sus facturas incluso se pierden las factura.

### ***Control de Cuentas por Cobrar***

El control de cuentas por cobrar se refiere a la supervisión y gestión de los montos adeudados por los clientes a una empresa por concepto de ventas a crédito. Consiste en el seguimiento, registro, análisis y cobro de las cuentas pendientes, con el objetivo de administrar eficientemente los flujos de efectivo y minimizar los riesgos de impago.

El control de cuentas por cobrar implica actividades como la emisión de facturas, el seguimiento de los pagos recibidos, la identificación y gestión de cuentas vencidas, el envío de recordatorios y estados de cuenta a los clientes, la negociación de planes de pago y, en casos extremos, la gestión de acciones legales para recuperar las deudas, el autor Santillana (2003) señala que:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (p. 3)

Comprende, que el objetivo final del control de cuentas por cobrar es asegurar la liquidez de la empresa y maximizar el retorno de las ventas a crédito, minimizando los riesgos de incobrabilidad y manteniendo una relación sólida con los clientes, evitando pérdidas en la liquidez al momento de realizar ventas a crédito y no tener un tiempo estipulado para el cobro de las misma como en el caso de la empresa Ferrefestejos, C.A. dónde fue objeto de estudio su control contable en el área de las cuentas por cobrar.

### **Bases Legales**

Son documentos de calidad legal que sirve de soporte a la investigación que se esté llevando a cabo, entre ellos puede haber tanto como leyes, normas, decretos. Como afirma, Arias (2016:42) define las bases legales como “Las leyes, normativas y reglamentos que pueden servir para justificar la investigación”. Corresponde en este apartado presentar las leyes que guardan relación con esta investigación la cual es objeto de estudio la empresa Ferrefestejos, C.A. Siguiendo con el hilo discursivo, la base legal es aquel documento que indica la legalidad de la investigación desglosando

las leyes, norma y reglamentos en función a las cuentas por cobrar, las cuales se indican a continuación:

### ***Constitución de la República Bolivariana de Venezuela***

La Constitución es el instrumento cuya finalidad es garantizar los derechos fundamentales que aseguren el libre desenvolvimiento de todos los ciudadanos en cualquier ámbito. Siendo ello así, es necesario destacar que el:

Artículo 112. Todas las personas pueden dedicarse libremente a las actividades económicas de su preferencia en esta constitución y las que establezcan las leyes, por razones del desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente y otra de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y la justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, en perjuicio de su economía e impulsar el desarrollo integral del país.

En este artículo establece la libertad de actividades económicas dentro de las leyes establecidas de la República, así como también la promoción de las actividades e iniciativas privadas en cuanto a la producción de bienes y prestación de servicios sin afectar o limitar sus competencias en cuanto a la planificación y regulación económica.

### ***Código de Comercio***

Esta normativa vigente en el territorio venezolano regula las operaciones comerciales y establece los derechos y obligaciones de las partes en las transacciones comerciales, incluyendo las cuentas por cobrar.

En el código de Comercio, en el tercer párrafo que trata sobre la Contabilidad Mercantil dice:

Artículo 32. Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

Por lo que, este artículo fundamenta lo investigado de la empresa Ferrefestejos, C.A. en cuanto a su problemática dónde se aprecia una debilidad contable dónde no se registra debidamente las ventas a crédito en los libros que obligatoriamente deben llevarse en la entidad de trabajo, de esta manera se garantizaría el manejo adecuado, transparente y oportuno de la información contable para su posterior control.

Artículo 34. En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas. Este artículo enmarca lo que las empresas deber de registrar en su libro diario, teniendo un enlace con la empresa Ferrefestejos, C.A. que no realiza diariamente ningún de estas prácticas contables cómo debería de ser llegando a tener tales consecuencias que son perjudiciales para la liquidez de la empresa.

## ***Código Civil***

Este código es un conjunto unitario, ordenado y sistematizado de normas de Derecho privado, es decir, un cuerpo legal que tiene por objetivo regular las relaciones civiles de las personas físicas, jurídicas, privadas o públicas, con la finalidad de que las acciones sean realizadas correctamente.

Artículo 1549. La venta o cesión de un crédito, de un derecho o de una acción son perfectas, y el derecho cedido se transmite al cesionario, desde que haya convenio sobre el crédito o derecho cedido y el precio, aunque no se haya hecho tradición. La tradición se hace con la entrega del título que justifica el crédito o derecho cedido.

Este artículo hace referencia a cómo se realiza la venta a crédito este artículo se relaciona con la empresa Ferrefestejos, C.A. ya que se analizará el control contable de las cuentas por cobrar en dicha empresa, acto de comercio que está regido por la ley venezolana y cuando se incumplen lo que estos actos circundan, pues vienen las sanciones por parte de los afectados, situaciones que debe evitar la organización estudiada.

## ***Ley de Impuesto Sobre La Renta***

*Gaceta Oficial 38.628 del 16 de febrero del año 2007.*

Para cualquier empresa es de gran importancia manejar de manera correcta lo que son los libros contables, así como realizar los registros correspondientes, siendo esencial para el cumplimiento de las obligaciones legales garantizando la transparencia financiera, es por ello, que se menciona el siguiente artículo de la ley de impuesto sobre la renta:

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

Este artículo establece las responsabilidades de los contribuyentes en cuanto a la exhibición de libros y registros contables, así como la importancia de respaldar las transacciones registradas con comprobantes válidos, en sus ventas a crédito haciendo énfasis en la empresa objeto de estudio Ferrefestejos, C.A.

### ***Ley de Impuesto al Valor Agregado***

La Ley de Impuesto al Valor Agregado (IVA) es una legislación fiscal que establece las normas y regulaciones relacionadas con la imposición y recaudación de impuestos en las transacciones de bienes y servicios por lo tanto es necesario recalcar lo siguiente:

Artículo 54. La Administración Tributaria podrá de oficio, de acuerdo al procedimiento previsto en este Decreto Constituyente, declarar incobrables las obligaciones tributarias y sus accesorios y multas conexas que se encontraren en algunos de los siguientes casos:

1. Aquellas cuyo monto no exceda de cincuenta unidades tributarias (50 U.T.), siempre que hubieren transcurrido ocho (8) años contados a partir del 1º de enero del año calendario siguiente a aquel en que se hicieron exigibles.

2. Aquellas cuyos sujetos pasivos hayan fallecido en situación de insolvencia comprobada, y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 24 de este Código.

3. Aquellas pertenecientes a sujetos pasivos fallidos que no hayan podido pagarse una vez liquidados totalmente sus bienes. 4. Aquellas pertenecientes a sujetos pasivos que se encuentren ausentes del país, siempre que hubieren transcurrido ocho (8) años contados a partir del 1° de enero del año calendario siguiente a aquel en que se hicieron exigibles, y no se conozcan bienes sobre los cuales puedan hacerse efectivas. Parágrafo Único. La Administración Tributaria podrá disponer de oficio la no iniciación de las gestiones de cobranza de los créditos tributarios a favor del Fisco, cuando sus respectivos montos no superen la cantidad equivalente una unidad tributaria (1 U.T.).

Artículo 55. Prescriben a los seis (6) años los siguientes derechos y acciones:

1. La acción para verificar, fiscalizar y determinar la obligación tributaria con sus accesorios.

2. La acción para imponer sanciones tributarias, distintas a las penas restrictivas de la libertad.

3. La acción para exigir el pago de las deudas tributarias y de las sanciones pecuniarias definitivamente firmes. 4. El derecho a la recuperación de impuestos y a la devolución de pagos indebidos.

Artículo 56. En los casos previstos en los numerales 1, 2 y 3 del artículo anterior, el término de la prescripción será de diez (10) años cuando ocurra alguna de las circunstancias siguientes:

1. El sujeto pasivo no cumpla con la obligación de declarar el hecho imponible o de presentar las declaraciones que correspondan.

2. El sujeto pasivo no cumplan con la obligación de inscribirse en los registros de control que a los efectos establezca la Administración Tributaria.

3. La Administración Tributaria no haya podido conocer el hecho imponible, en los casos de verificación, fiscalización y determinación de oficio.

4. El sujeto pasivo haya extraído del país los bienes afectos al pago de la obligación tributaria o se trate de hechos imposables vinculados a actos realizados o a bienes ubicados en el exterior.

Los artículos del IVA resaltan la exigencia de cumplir con las obligaciones para la recaudación de impuestos y subrayan la importancia de cumplir con las obligaciones tributarias. En el caso de la empresa Ferrefestejos, C.A., se evidencia que está cumpliendo cabalmente con sus obligaciones tributarias, lo cual beneficia considerablemente a la empresa al encontrarse en una situación solvente, es importante destacar que cumplir con las obligaciones tributarias es una responsabilidad legal y ética para todas las empresas y contribuyentes, y contribuye al correcto funcionamiento de la economía y de la sociedad en general. La situación solvente de Ferrefestejos, C.A. indica que la empresa tiene la capacidad para cumplir adecuadamente con sus obligaciones financieras.

### ***Providencia Administrativa N° 0071 del SENIAT***

La providencia 0071 establece normas y regulaciones específicas sobre las transacciones comerciales, siendo su principal propósito controlar el mercado cambiario en Venezuela, es por ello que, es necesario destacar lo siguiente:

Artículo 1. La presente Providencia Administrativa, tiene por objeto establecer las normas que rigen la emisión de facturas, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de débito, notas de crédito, y los certificados de débito fiscal exonerado, de conformidad con la normativa que regula la tributación nacional atribuida al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

Artículo 6. Los sujetos regidos por esta Providencia Administrativa, deben emitir las facturas, 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 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. La adopción de cualquiera de los medios establecidos en este artículo queda a la libre elección de los contribuyentes, salvo lo previsto en el Artículo 8 de esta Providencia Administrativa. Los sujetos pasivos que no estén obligados al uso de máquinas fiscales, podrán utilizar simultáneamente más de un medio de emisión de facturas y otros documentos.

En relación a este contexto, la Providencia tiene como objetivo establecer las directrices y requisitos para la emisión y gestión adecuada de documentos comerciales relacionados con aspectos tributarios. Sin embargo, en el caso específico de la empresa Ferrefestejos, C.A., se observa que no se elabora la documentación necesaria para evidenciar las cuentas por cobrar. Esta situación conlleva a que la empresa dependa completamente del pago oportuno por parte de los clientes que adquieren mercancías a crédito, ya que no se cuenta con la documentación que respalde dichas deudas.

### **Bases Normativas**

Se trata de un conjunto integral de normas contables aplicables internacionalmente para grandes y pequeñas empresas, orientadas a unificar el lenguaje financiero en todos los países. En síntesis, buscan que las teorías y prácticas en las que se mueve la contabilidad sean iguales para todos, con el fin de que los estados financieros como el principal resultado del proceso contable sean comparables entre compañías.

*Normas de Información Financiera C-3 (Enero, 2018)*

El Objetivo de esta norma de información financiera (NIF) es establecer las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar en los estados financieros de una entidad económica.

### ***Norma Internacional de Auditor+ia (NIA) 315***

La NIA 315 cuenta con una serie de apartados que expresan la responsabilidad que tiene el auditor a la hora de identificar las deficiencias y riesgos de control interno de la empresa.

- Apartado 26: los auditores tienen responsabilidades adicionales en la relación con el control interno y con el cumplimiento de sus disposiciones y de la identificación de riesgos de incumplimiento materiales y reglamentarias aplicables, así como es riesgo de deficiencia de control relacionada con la información financiera.
- Apartado 79: el auditor obtendrá conocimiento de si la entidad tiene un proceso para
  1. La identificación de los riesgos de negocio relevantes para los objetivos de la información financiera.
  2. La estimación de la significatividad de los riesgos.
  3. La valoración de la probabilidad de su ocurrencia.
  4. La toma de decisiones con respecto a las actualizaciones para responder a dichos riesgos.

El control interno en las organizaciones es necesario para su correcto funcionamiento ya que brinda la herramienta que ofrece la confiabilidad y exactitud dela información financiera que se está presentando, en la empresa Ferrefestejos,

C.A, se presenta la falta de un control contable al momento de realizar los registros contables correspondientes de las ventas a crédito, seguidamente es de hacerse notar que la segregación de funciones no existe adecuadamente ya que no hay un personal específico que realice los cobros de las cuentas por cobrar.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico es un conjunto de métodos, técnicas y procedimientos que se establecen para el logro de los objetivos planteados dentro de una investigación, considerando sobre todas las cosas el asunto de estudio o fenómeno. Como afirma, Arias (2016:21) el marco metodológico “constituye una serie de operaciones donde se incluyen las técnicas e instrumentos, y los procedimientos que se orientan en el desarrollo de la investigación”.

En relación a lo antes mencionado, el marco metodológico de esta investigación está estructurado por una serie de métodos y pasos, para determinar cómo se continúa en la investigación, en lo que se abarca aspectos tales como, nivel de investigación, diseño de la investigación, tipo de investigación, unidad de análisis, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de los datos, validez y confiabilidad y técnicas de análisis de los resultados, todos vinculados al área de cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A.

#### **Paradigma y Enfoque**

Paradigma es un método, modelo o patrón para llevar a cabo una investigación, es un conjunto de ideas, creencias o comprensiones dentro de las cuales pueden funcionar las teorías y las prácticas. En opinión de, Duarte y Parra (2014:25) consideran, que los paradigmas son “conjunto de realizaciones científicas (universalmente) reconocidas, que durante un tiempo proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica”.

Seguidamente, el enfoque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y

confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. Dicho con palabras de Hernández, Fernández y Baptista (2014:15) plantean que “La investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, y así como un punto de vista basados de conteos y magnitudes”.

Bajo este orden de ideas, esta investigación fue orientada a un paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, dónde fue implementada en la investigación con la ayuda de modelos al tema de objeto de estudio y llevando a cabo soluciones ya antes implementadas a la problemática expuesta, adicionalmente fue utilizada la recolección de datos y analizados para tener una claridad de los que está pasando en la empresa Ferrefestejos, C.A., específicamente en su control contable de las cuentas por cobrar.

### **Diseño de la Investigación**

El tratamiento de esta investigación fue el diseño no experimental, que carece de una variable independiente y no pueden llegar a ser manipuladas, en cambio al investigar se observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y se analiza para obtener la información, por lo que no se construye una situación si no que se observa las que ya existen en el entorno de la empresa. Por lo que expresa, Palella y Martins (2012) el diseño no experimental:

Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, el investigador no sustituye deliberadamente las variables independientes, se observan los hechos tales como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. (p. 87)

Los diseños no experimentales son una forma de investigación que se utiliza cuando no es posible o ético realizar un experimento controlado, a diferencia de los diseños experimentales, en los que los investigadores manipulan deliberadamente variables y asignan aleatoriamente participantes a diferentes condiciones, los diseños no experimentales se basan en la observación y descripción de fenómenos tal como ocurren naturalmente, por lo que en la empresa Ferrefestejos, C.A. fue analizado todos los procesos vinculados a la cuentas por cobrar de la forma como ya existen de forma observacional, sin cambiar lo que ya está establecido en la empresa.

### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que se llevó a cabo fue de campo, apoyado en la revisión documental. En relación a la investigación de campo los autores Palella y Martins (2012:88) expresan que: “Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurre los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en ambiente natural”.

Por lo general la investigación de campo comienza en un entorno de búsqueda específico, aunque el objetivo del estudio es analizar y observar el comportamiento específico de un sujeto en un entorno. Sin embargo, la causa y el efecto de un determinado comportamiento es difícil de analizar debido a la presencia de múltiples variables en un entorno. La mayor parte de la recopilación de datos no se basa solamente en causa y efecto, sino principalmente en la correlación.

En este sentido, la investigación de campo busca la correlación, el pequeño tamaño de la muestra dificulta establecer una relación causal entre dos o más variables. Por lo que esta investigación fue orientada en buscar, analizar y describir a las personas que realizan la labor en el área de las cuentas por cobrar en la empresa Ferrefestejos, C.A., con la finalidad de determinar la debilidad administrativa -

contable en el control de dicha cuenta y todos sus efectos en la empresa de continuar realizando esta labor de manera deficiente.

Por otra parte, la revisión documental consiste en un arqueo de documentos que comenzará con el abordaje de teóricos propios del tema en estudio, consulta a antecedentes de investigación internacional, nacional y regional, así como el marco jurídico venezolano actual que norma los procesos administrativo – contables en las entidades de negocios. Asimismo, la consulta de documentos propios de la empresa Ferrefestejos, C.A. tales como manuales de procedimientos, estados financieros y demás documentos facilitados por la gerencia de la organización.

### **Nivel de la Investigación**

El nivel que se expresa en esta investigación es descriptivo, la investigación descriptiva tiene como principal objetivo caracterizar a la población estudiada, la cual puede que se trate de la descripción de unas conductas ya sea humana en el ámbito de una empresa en lo que realiza en su área de trabajo. Según Palella y Martins (2012:92) nivel descriptivo de investigación “hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”.

Dentro de este orden de ideas, la investigación descriptiva le permitió al investigador indagar acerca del trabajo que realiza el personal de la empresa Ferrefestejos, C.A., con la finalidad de determinar cuáles son las falencias que presenta el control contable de las cuentas por cobrar, viendo así lo que se está realizando no acorde como lo que establecen los manuales y procedimientos contables para el registro efectivo de estas cuentas.

Adicionalmente, se expresa que aplicado el instrumento alcanzo el nivel de investigación analítico, este permitió conocer más de los objetos de estudio, con lo cual se pudo: explicar, realizar análisis, comprender mejor el comportamiento y establecer nuevas teorías que lleven a entender el problema llegando a preocuparse por las relaciones, causas y efectos, para ayudar a comprender porqué o cómo es que algo está pasando. En palabras de Hurtado (2010:103) la investigación analítica “es aquella que trata de entender las situaciones en términos de las relaciones de sus componentes, intenta descubrir los elementos que componen cada totalidad y las interconexiones que dan cuenta de sus integraciones”.

En resumidas cuentas, la investigación analítica consiste en analizar el comportamiento que lleva a comprender las causas y los efectos que generan debilidad en el control contable de las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A. ayudando al autor en la comprensión de por qué está pasando, el resultado de esta investigación sería la identificación de los aspectos ocultos a los que no se llega con una descripción.

### **Unidad de Análisis**

En una investigación, la unidad de análisis se refiere a la entidad o elemento que se estudia y se analiza para obtener datos y conclusiones puede ser una persona, un grupo de personas, una organización, un evento, un objeto, es definida la unidad de análisis aquella que recopilar y analizar los datos de manera adecuada. Según Tamayo (2012) expresa:

la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la

población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (p. 180)

En esta investigación se recopilarán y analizarán datos de la empresa Ferrefestejos, C.A. en el área de la cuenta por cobrar, en la búsqueda de las debilidades que presenta su control contable, esta empresa se encuentra ubicada en conjunto residencial Centro Cagua, calle Ayacucho entre Sabana Larga y Flores, Cagua, estado Aragua, en una empresa dedicada a compra y venta de materiales y equipos para la construcción.

## **Población y Muestra**

### ***Población***

La población de una investigación está compuesta por todos aquellos elementos que componen una empresa, tales como: personas, objetos, organismos, que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación, la población tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada. También debe delimitarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo. De acuerdo con Arias, (2016:81) define la población: “es un conjunto finito e infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”.

Seguidamente, la población es el conjunto de personas que será estudiada en la investigación por lo que la población que será tomada en cuenta en esta será de 5 personas, los cuales son aquellos trabajadores que laboran en el área del control contable de las cuentas por cobrar en la empresa Ferrefestejos, C.A., los cuales inciden directamente con el tratamiento de estas cuentas y son las responsables de que se lleven a cabo esta labor dentro de la organización.

**Cuadro 1. Distribución de la Población**

<b>Cargo</b>	<b>Área</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Contador</b>	Contabilidad	1
<b>Gerente Administrativo</b>	Administración	1
<b>Analista Administrativo</b>	Administración	2
<b>Responsable de Caja</b>	Ventas	1
	<b>Total</b>	<b>5</b>

Fuente: Toro. (2024)

### ***Muestra***

Seguidamente, la muestra es un subconjunto de la población que será investigada, representa la mayor población y se utiliza para sacar las conclusiones de esa población, es una técnica de investigación ampliamente aplicada en las ciencias sociales como una manera de recopilar información sin tener que medir a toda la población.

Al respecto, Arias (2016:83) sostiene que: “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” a lo que se refieren que es una parte de la población que será tomada para llevar a cabo la investigación y para eso hay procedimientos donde se obtendrá una cantidad de los componentes de la población, esto será una parte representativa de la población. En la presente investigación en vista de que la población es finita, pequeña, de fácil acceso y con características homogéneas el autor no considera pertinente efectuar extracción muestral, por lo contrario, trabajo con el cien por ciento (100%) de la misma, es decir efectuó un censo poblacional representado por los 5 trabajadores de la empresa Ferrefestejos, C.A.

## **Técnica e Instrumento de Recolección de Datos**

### ***Técnicas***

Las técnicas de investigación comprenden un conjunto de procedimientos y reglas organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento para establecer la relación con el objeto o el sujeto y en el planteamiento de nuevas líneas de investigación, en este mismo orden de idea, Arias (2016:72) plantea, “las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general”.

En este sentido, las técnicas de investigación son aquellas que ayudaron a la investigación que tomo el ritmo adecuado para obtener datos confiables, analizar fenómenos, identificar problemas y necesidades, evaluar programas y políticas, y generar conocimientos nuevos. Es la herramienta indispensable para el avance del conocimiento y la toma de decisiones informadas en diferentes ámbitos de las empresas, dónde será implementada la técnica de encuesta en la empresa Ferrefestejos, C.A. para recolectar aquellos datos e informaciones que ayudaron a determinar lo que sucede en el área del control contable de las cuentas por cobrar.

Por lo tanto, las técnicas que se consideraron pertinentes en este estudio serán la técnica de la encuesta aplicada a los 5 trabajadores que integrarán la población perteneciente al área contable objeto de estudio de la empresa Ferrefestejos, C.A.

### ***Encuesta***

Por otra parte, la encuesta: es un método de recolección de información que consiste en formular una serie de preguntas estructuradas y estandarizadas a un grupo

de personas con el objetivo de obtener datos y opinión sobre un tema específico. Arias (2016:72) define la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujeto acerca de sí mismo, o relación a un tema en particular”. Fue aplicada una serie de preguntas en la empresa Ferrefestejos, C.A., que sirvió para diagnósticas la situación contable y describir el proceso del control contable de las cuentas por cobrar.

### ***Instrumentos***

Seguidamente, el instrumento de recolección de datos es un mecanismo que usa en la investigación para recolectar y registrar información donde se utilizan varios instrumentos para recopilar información, tales como, formularios, pruebas, cuestionarios, listas de chequeo, entre otros. Por lo que expresa, Palella y Martins (2012:125) el instrumento de recolección de datos “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”.

Considerando lo antes planteado el instrumento que se utilizó en esta investigación fue un cuestionario dicotómico, empleándose como alternativas de respuestas: si y no, para determinar qué es lo que sucede en el área de las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A., y así poder analizar y describir la debilidad en dicha empresa.

### ***Cuestionario***

Es un instrumento o formulario estructurado que contiene una serie de preguntas diseñadas para obtener información específica, permitiendo obtener información cuantitativa o cualitativa sobre variables específicas y fenómenos de estudio.

Desde el punto de vista de Palella y Martins (2012) el cuestionario es:

Un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas, procurando que la respuesta no sea ambigua. (p. 131)

En este sentido, el cuestionario cerrado, dicotómico con alternativas de respuesta si y no, fue aplicado por el investigador en la empresa Ferrefestejos, C.A., estuvo conformado por veintitrés (23) preguntas, relacionado con los objetivos específicos del presente estudio, dónde se obtuvo información cuantitativa resaltante y se pudo corroborar las debilidades inicialmente planteadas presentes en la empresa Ferrefestejos, C.A.

## **Validez y Confiabilidad de la Investigación**

### ***Validez***

La validez de una investigación forma parte de la evaluación de la calidad del estudio, principalmente se utilizan en la investigación cuantitativa, para indicar hasta qué punto un método, una técnica o una prueba mide algo de manera efectiva, Según Palella y Martins (2012:160) validez del instrumento “La validez se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir”.

Seguidamente, en esta investigación fue implementada la validez de contenido a través del juicio de tres expertos, dónde se solicitó el apoyo de tres expertos, uno en el área de metodología y dos en el área de contenido de acordé a esta investigación,

contador público y administrador comercial, y de esta manera establecer la validez del instrumento, quienes evaluaron cada ítem de la investigación, expresa Palella y Martins (2012:160) expresa que la validez de contenido “trata de determinar hasta dónde los ítemes de un instrumento son representativos del dominio o universo de contenido de las propiedades que se desea medir”.

Asimismo, cada ítem fue evaluado por los expertos, con aspectos tales como la pertinencia, redacción y adecuación necesaria, después de ello se determinará en una escala de bueno, regular o deficiente cada pregunta para determinar su postura de aplicación en la población seleccionada dónde fue de 5 integrantes de la empresa Ferrefestejos, C.A., dónde todos los ítems fueron aprobados por los expertos y fueron aplicados a dicha población.

### ***Confiabilidad***

La confiabilidad de un instrumento de recolección de datos, se refiere al grado en que una aplicación reiterada a un grupo de individuos o sujetos, produce resultados similares. Palella y Martins (2012:164) la definen como “la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida: es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales”. Es decir, se refiere a la consistencia interior de la misma, a su capacidad para discriminar en forma constante entre un valor y otro.

En este contexto, Duarte y Parra (2014:101) describen la confiabilidad “como la capacidad de obtener resultados consistentes en mediciones sucesivas de un solo fenómeno”. Por otro lado, señalan que el mencionado procedimiento “demuestra que tan consistentes, exactos y estables son los resultados alcanzados al aplicar el instrumento, así como también las diversas maneras de verificarlos”. (p. 102).

Para la presente investigación se utilizó como instrumentos de recolección, el cuestionario dicotómico con respuestas si y no, aplicándose el coeficiente estadístico Kuder y Richardson ( $KR_{20}$ ), cuyo procedimiento incluye la aplicación de la prueba una vez y luego se mide la consistencia de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento, por medio del señalado coeficiente, en el caso de que las preguntas tengan varias alternativas de respuestas.

$KR_{20}$  = Coeficiente de Confiabilidad (Kuder Richardson)

$k$  = Número de ítems que contiene el instrumento.

$V_t$  = Varianza total de la prueba.

$\sum p_i q_i$  = Sumatoria de la varianza individual de los ítems.

$p$  =  $\text{TRC} / N$ ; Total respuesta correcta entre número de sujetos.

Este coeficiente  $KR_{20}$ , fue creado por G. F. Kuder y M. W. Richardson a fines de los años 30. El coeficiente  $\alpha$  de Cronbach, creado unos quince años después, es una generalización del  $KR_{20}$  para todo tipo de ítems. Profundizando en este aspecto, continúa refiriendo Rodríguez J. (2006), “una escala de ítems dicotómicos presenta aseveraciones y las personas optan por las respuestas “sí” o “no”, con puntajes 1 y 0 respectivamente.  $p$  es la proporción de personas de acuerdo con el ítem, y  $q$  es la proporción en desacuerdo; por lo tanto,  $p + q = 1$ .

Estas puntuaciones se correlacionan, y las afirmaciones cuyas puntuaciones se correlacionen significativamente se seleccionan para integrar el instrumento de medición. Así mismo, debe calcularse la confiabilidad y validez de la escala. Una manera de interpretar la magnitud del coeficiente de confiabilidad obtenido fue guiándose por la escala siguiente:

## Cuadro 2. Criterios de Confiabilidad

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: Palella y Martins. (2012)

Ya aplicado el cuestionario a la población, se efectuó el cálculo de la confiabilidad para determinar el rango de seguridad que tiene el instrumento y de aquí se desprendieron los análisis, las conclusiones y recomendaciones para la empresa Ferrefestejos, C.A. por parte del investigador. En tal sentido, se comparó el resultado obtenido con los criterios de confiabilidad presentados en el cuadro 3. Donde se obtuvo una Alta Confiabilidad de 0,64, representando que la información obtenida con la aplicación del cuestionario en la empresa objeto de estudio a través de los encuestados es confiable para ser analizada cualitativa y cuantitativamente.

## Técnicas de Análisis y Presentación de los Resultados

Una vez que se haya recabado la información suministrada por la población encuestada, es necesario que el investigador realice el tratamiento pertinente a los datos, utilizando técnicas propias del paradigma y enfoque seleccionado, positivista – cuantitativo. Según Hurtado (2000:60) define las técnicas de análisis como, “...Se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos”.

En este orden de ideas, la estadística descriptiva porcentual, se considera más eficiente porque se expresa la frecuencia entre dos o más variables, obtenidos los

resultados se organizarán, codificarán y analizarán, con el fin de dar respuestas a los objetivos planteados en el Capítulo I. Teniendo en cuenta que la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, las herramientas recomendadas a utilizar pueden ser las tablas de distribución de frecuencias y el diagrama circular para representar gráficamente el conjunto de datos.

En este sentido, se utilizó la estadística descriptiva con papeles de trabajo donde se utilizaron cuadros de distribución de frecuencia para trabajar los datos recopilados durante la realización de la entrevista y la aplicación del cuestionario dicotómico, información necesaria para la elaboración de los gráficos circulares y su posterior análisis cuantitativo efectuado a los veintitrés ítems (23) que conforman el instrumento de recolección de los datos.

### **Sistema de Variables**

Es un proceso metodológico el cual consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de una investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico, dónde se dividen en objetivos específicos, variable, dimensión, sub dimensión, indicadores, ítems, técnicas e instrumentos y población y muestra. Según Núñez (2007) indica que: “Las variables son todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación, es también un concepto clasificador, pues asume valores diferentes, los que pueden ser cuantitativos o cualitativos. Y también pueden ser definidas conceptual y operacionalmente” (p. 167)

En este sentido, la operacionalización de variables enmarca a detalle como desglosar la variable de una investigación para poder ayudar a que el investigador lleve un mejor manejo de su investigación con la finalidad de convertir un concepto abstracto en uno empírico, así teniendo la precisión para definir los términos que tienen la ventaja de comunicar con exactitud los resultados.

### Cuadro 3. Operacionalización de las Variables

**Objetivo General:** Analizar el control contable de las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento	Fuente	Ítems
Diagnosticar la situación contable de las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A.	Situación contable de las cuentas por cobrar.	Planificación Contable	Planificación	Encuesta	Cuestionario	Personal del área administrativo - contable de la empresa Ferrefestejos, C.A.	1
			Políticas				2
			Procedimientos				3
			Plan de Cuentas				4
			Provisión para Cuentas Incobrables				5
			Situación Financiera				6
		Ejecución Contable	Registro Contable				7
			Libro Diario				8
			Libro Mayor				9
			Tiempo de Recuperación				10
			Obligaciones Fiscales				11
			Estados Financieros				12
Describir el proceso de control contable de las cuentas por cobrar en la empresa objeto de estudio.	Proceso del control contable de las cuentas por cobrar.	Protección y resguardo de las cuentas por cobrar	Segregación de Funciones	Encuesta	Cuestionario	Personal del área administrativo - contable de la empresa Ferrefestejos, C.A.	13
			Seguimiento				14
			Confiability				15
			Auditorías				16
			Documentación				17
			Comunicación				18
			Personal Analista				19
		Control contable - administrativo	Conciliación				20
			Indicadores Financieros				21
			Sistema de Información				22
			Toma de Decisiones				23

Fuente: Toro. (2024)

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Luego de la aplicación del cuestionario a los cinco (5) colaboradores pertenecientes al área de cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A. representando el cien por ciento (100%) de la población, los datos obtenidos se organizaron codificando, tabulando, realizando a través de la técnica descriptiva un análisis porcentual extrayendo las frecuencias absolutas y relativas. Cada respuesta, en atención al grado de acuerdo o desacuerdo provisto por cada encuestado, a fin de poder observar la tendencia de forma visual, lo cual facilitó la interpretación y análisis de los resultados.

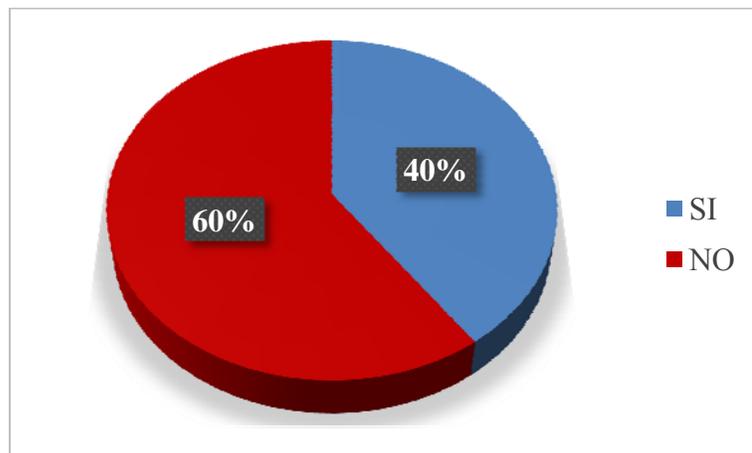
En esta fase de la investigación, se encaminó a la presentación de resultados que sirvieron como base para la solución de ciertos problemas, es decir, el logro del objetivo general planteado en la investigación por medio de los objetivos específicos de la misma. Según Hurtado (2010:181), “son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos”. De esta manera, es el proceso donde el investigador ordenó y clasificó los resultados de la investigación.

Para emprender el análisis de los hallazgos obtenidos en el presente estudio, que permitió analizar el control contable de las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A., se presenta a continuación los ítems con sus gráficos y análisis correspondientes, según los objetivos específicos antes planteados y cubiertos en el cuestionario aplicado a la población seleccionada:

**Objetivo 1. Diagnosticar la situación contable de las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A.**

**Ítem 1. ¿La empresa Ferrefestejos, C.A. realiza la planificación necesaria de las cuentas por cobrar?**

**Gráfico 1. Planificación de las cuentas por cobrar**



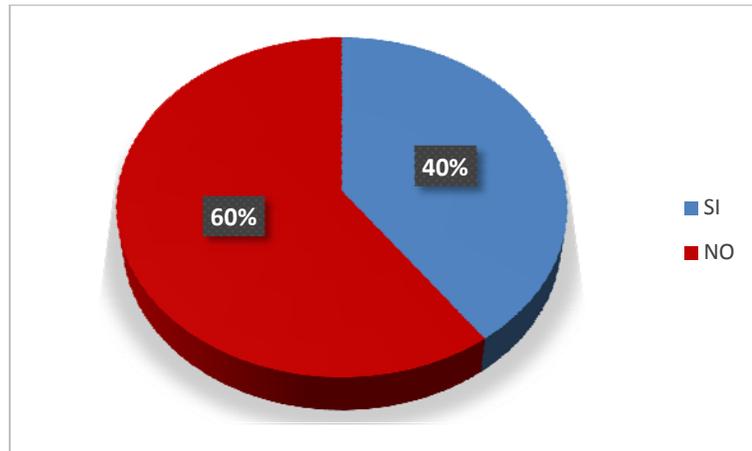
Fuente: Toro. (2024)

### **Análisis**

De acuerdo con los resultados, el 60% de la población encuestada señaló que la empresa Ferrefestejos, C.A., no realiza la planificación necesaria de las cuentas por cobrar, en cambio un 40% de la población encuestada asegura que, si realiza la planificación de las cuentas por cobrar, esto causa que se evidencie debilidad en todo el proceso administrativo de la empresa Ferrefestejos, C.A., en el área de las cuentas por cobrar. Al respecto, Apaza (2017:161) la planificación es “uno de los agentes primordiales para alcanzar una correcta gestión de recursos financieros, lo que hace posible que puedan fundamentarse diferentes estrategias con el propósito de cumplir los objetivos y metas establecidas”. De esta manera, la empresa debe contar con una planificación para las cuentas por cobrar y así poder tener un mejor control en las actividades que debe realizar cada personal que integra esta área de la empresa.

## Ítem 2. ¿Cuenta la empresa Ferrefestejos, C.A. con políticas de cobranza?

Gráfico 2. Políticas de cobranza



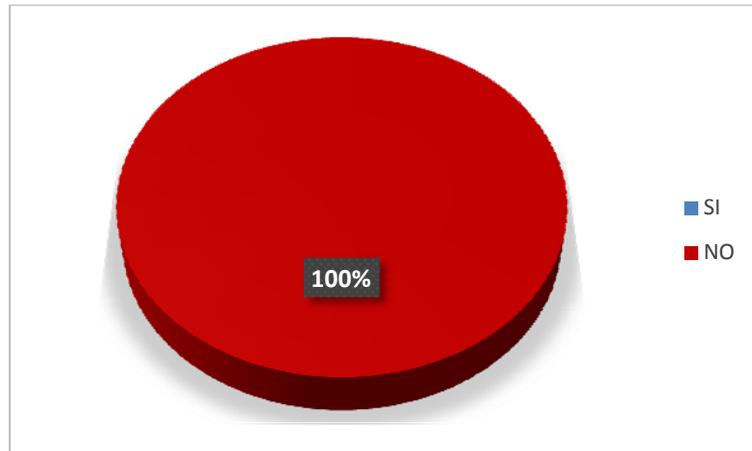
Fuente: Toro (2024)

### Análisis

De acuerdo con los resultados, el 60% de la población encuestada señala que no cuenta la empresa Ferrefestejos, C.A., con políticas de cobranza, cuando el 40% de la población asegura que si cuenta con políticas de cobranza, lo que determina que la mayoría de la población encuestada asegura que no posee estas políticas de cobranza, que sirven como ayuda para el cobro oportuno y de forma razonable, Teniendo en cuenta a Koontz, Weihrich y Cannice, (2012:294) las políticas "...son declaraciones que orientan las reflexiones de los gerentes para la toma de decisiones y aseguran que éstas se realicen dentro de ciertos límites; casi nunca requieren una acción, sino que tienen el propósito de orientar a los gerentes a comprometerse con la decisión que finalmente tomaron". La inexistencia de políticas de cobranza a las ferreterías ha imposibilitado a la organización contar con ciertos parámetros que deben seguir los jefes de áreas y analistas en la gestión de cobranza, impidiendo tener claro el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar.

### Ítem 3. ¿Existen procedimientos bien definidos para la cobranza a los clientes?

Gráfico 3. Procedimientos de cobranza



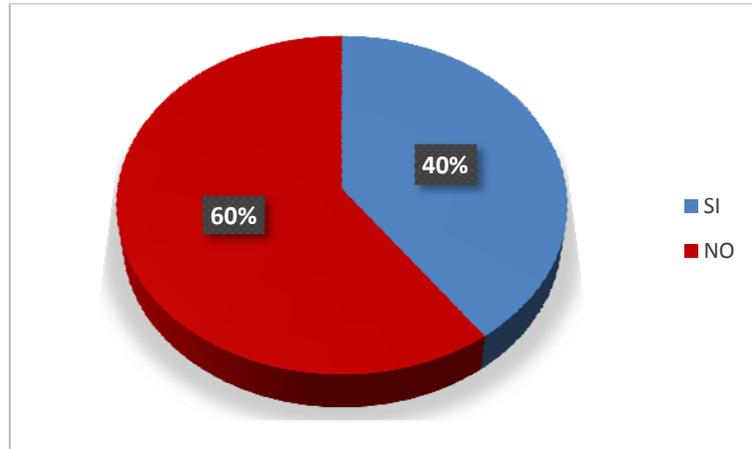
Fuente: Toro. (2024)

#### Análisis

De acuerdo con los resultados, el 100% de la población encuestada señala que no existen procedimientos bien definidos para la cobranza a los clientes, Según, Catacora (2007:71), define procedimientos contables, “Como todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad.”, la empresa Ferrefestejos, C.A. carece de procedimientos para la cobranza teniendo como resultado que dicho proceso no se realice de manera eficaz y efectiva, incluso se lleven plazos mayores a los preestablecidos, e incluso se efectúen rebajas para incentivar al cliente al pago y así poder contar con el efectivo a fin de solventar compromisos adquiridos.

**Ítem 4. ¿Posee la empresa un plan de cuentas ajustado a sus actividades comerciales?**

**Gráfico 4. Plan de cuentas para actividades comerciales**



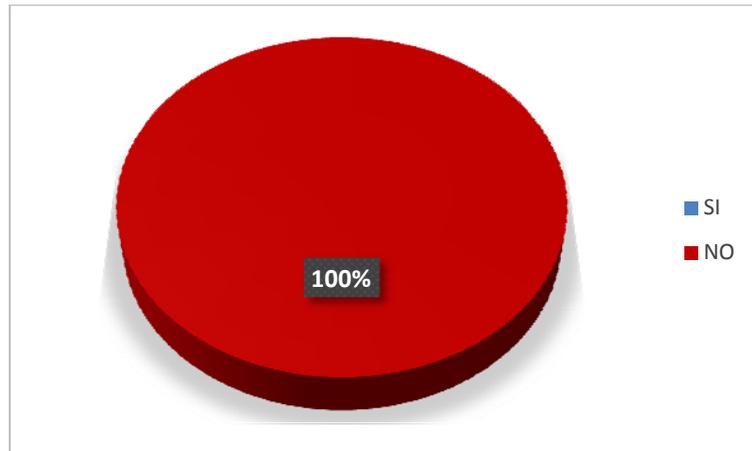
Fuente: Toro (2024)

**Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 60% de la población encuestada señala que la empresa no posee un plan de cuentas ajustado a sus actividades comerciales, mientras que el 40% enfatiza que, si cuenta con un plan de cuentas para sus actividades comerciales, En este orden de ideas Pérez y Gardey (2009) afirman que, “El plan de cuentas es un listado que presenta las cuentas necesarias para registrar los hechos contables. Se trata de una ordenación sistemática de todas las cuentas que forman parte de un sistema contable”. La empresa Ferrefestejos, C.A., al no contar con un plan de cuentas no posee una herramienta contable útil al momento de efectuar los registros de las operaciones cotidianas, haciendo complicado su posterior análisis. Asimismo, en este proceso se afecta, de igual manera, la planificación estratégica efectiva y la gestión contable de la organización.

### Ítem 5. ¿Posee la empresa una provisión para cuentas incobrables?

Gráfico 5. Provisión para cuentas incobrables



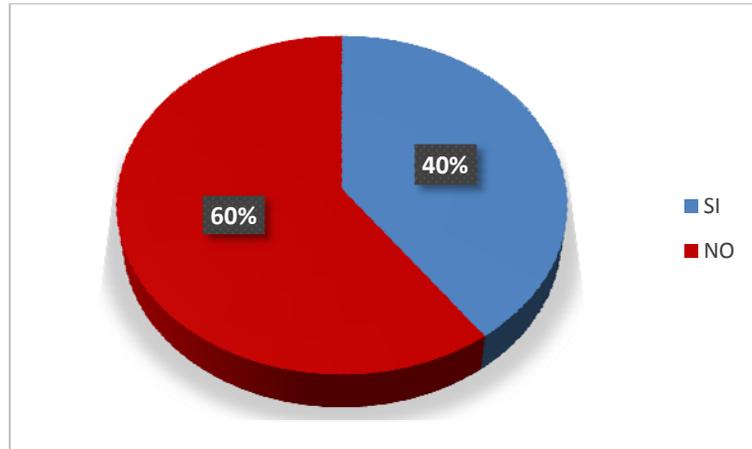
Fuente: Toro. (2024)

#### Análisis

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 100% de la población encuestada indica que la empresa no cuenta con una provisión para cuentas incobrables. Esto significa que la empresa no tiene un método contable para recuperar o solventar pérdidas por cobranzas que no se lograron realizar a los clientes morosos. Según Alatahona (2009:155), “Cuando se detecte una cartera incobrable, es necesario realizar una provisión correspondiente para dar de baja dicha cuenta en la contabilidad. Se debe hacer un asiento contable por el valor de la provisión, registrando este gasto en contrapartida con la cuenta de provisión para deudas incobrables”. En este sentido, sería beneficioso para la empresa Ferrefestejos, C.A. contar con una provisión para cuentas incobrables, aplicable en aquellos casos que se presenten cuentas a crédito difíciles de cobrar a los clientes.

**Ítem 6. ¿La gerencia considera la situación financiera real de la empresa en sus actividades cotidianas?**

**Gráfico 6. Consideración de la situación financiera empresarial**



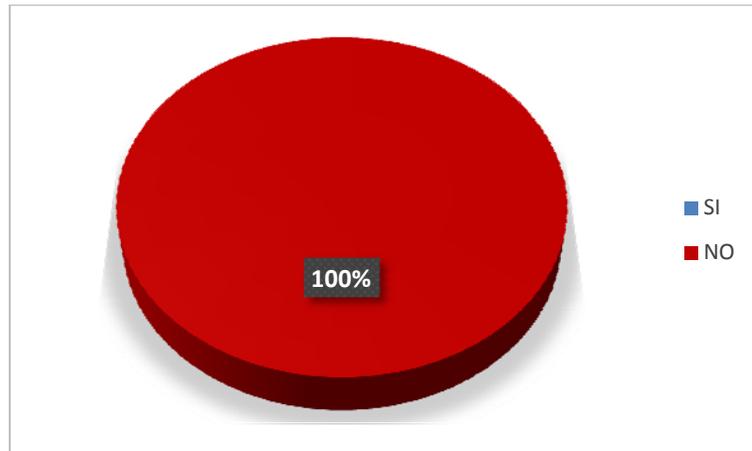
Fuente: Toro (2024)

**Análisis**

Según los resultados obtenidos, el 60% de la población encuestada indica que la gerencia no considera la situación financiera real de la empresa en sus actividades cotidianas, mientras que el 40% señala que sí lo hace. Estupiñan (2012:67) define “la situación financiera de una entidad como la relación entre sus activos, pasivos y patrimonio, donde los activos representan los recursos controlados por la entidad como resultado de eventos pasados de los cuales se espera obtener beneficios económicos en el futuro”, estos resultados muestran que la gerencia y áreas involucradas en las actividades comerciales y operativas cotidianas de la empresa acciona de manera improvisada, toma decisiones sin hacer una revisión de la situación financiera real de la misma, lo que puede ocasionarle problemas económicos en un corto y mediano plazo.

### Ítem 7. ¿Se realiza oportunamente el registro contable de las ventas a crédito?

Gráfico 7. Registro contable oportuno de ventas a crédito



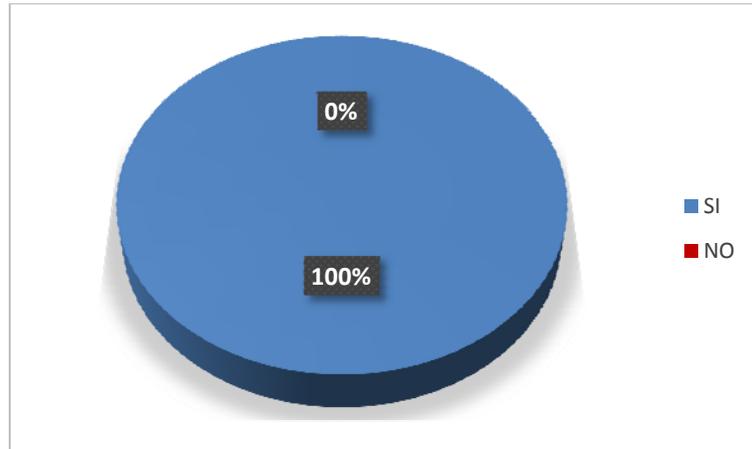
Fuente: Toro. (2024)

#### Análisis

De acuerdo con los resultados, el 100% de la población encuestada señala que no se realiza oportunamente el registro contable de las venta a crédito, siendo una debilidad significativa para la empresa, ya que las leyes establecen como se deben de llevar estos registros diariamente, por lo que, Toribio (2020:13) postula que los registros contables “son documentos físicos que las empresas deben llevar para anotar sus operaciones y reflejarlas en reportes financieros que deben estar a disposición de esta misma”. Expresado esto, la empresa no realiza los registros de conformidad con la normativa venezolana vigente, consideran que algunos de los registros no son llevados a cabo de manera oportuna, esta omisión en los registros ocasiona los vacíos de información, confiabilidad en los procesos y especialmente la transparencia de los que se vende a crédito y en su defecto pasar a cobrar en los tiempos correspondientes.

**Ítem 8. ¿La empresa lleva el libro diario según las consideraciones de las normas de contabilidad vigentes?**

**Gráfico 8. Cumplimiento de normas contables con libro diario**



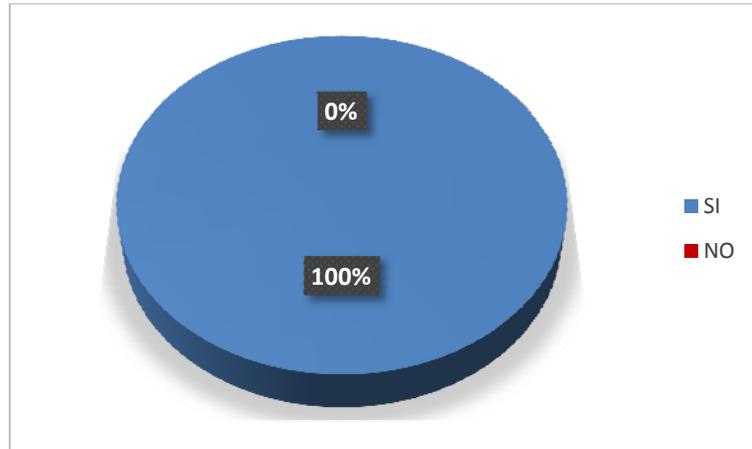
Fuente: Toro. (2024)

**Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de la población encuestada indica que si lleva la empresa el libro diario según las consideraciones de las normas de contabilidad vigentes, al registrar diariamente las transacciones, se convierte en una fuente primaria de información para la contabilidad de la empresa. De esta manera, se podrá contar con un respaldo fiel y preciso que permitirá corregir descuadres y errores contables respecto a cualquier movimiento de ingreso o egreso, de cualquier día y de cualquier cuenta. El código de comercio en su artículo 34° expresa que “En el libro diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién es el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esa operaciones siempre que, en este caso se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día”.

**Ítem 9. ¿En el libro mayor se reflejan con fiabilidad las operaciones contables realizadas cotidianamente en la empresa?**

**Gráfico 9. Fiabilidad de operaciones contables en libro mayor**



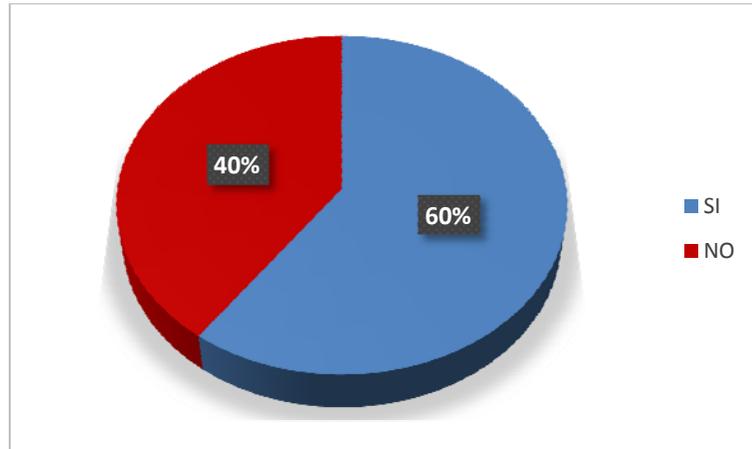
Fuente: Toro. (2024)

**Análisis**

De acuerdo con los resultados, el 100% de la población encuestada señala que si se refleja en el libro mayor la fiabilidad de las operaciones contables realizadas cotidianamente en la empresa, Warrer, Reeve y Duchac (2017:149) define el libro mayor como “un registro contable que recopila y resume toda las transacciones financieras de una empresa durante un periodo determinado. El libro mayor proporciona visión general de las cuentas contables y muestra el saldo de cada cuenta después de la transacción”. De esta manera, la empresa Ferrefestejos, C.A., plasma en su libro mayor todas las transacciones realizadas donde se puede observar la fiabilidad de las operaciones, aun cuando estos registros no se efectúan oportunamente al momento en que se realizan las transacciones comerciales y demás operaciones contables, postergándose dicha actividad al momento que consideren necesario.

**Ítem 10. ¿El tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar contribuye a la planificación realizada por la empresa?**

**Gráfico 10. Recuperación de cuentas por cobrar**



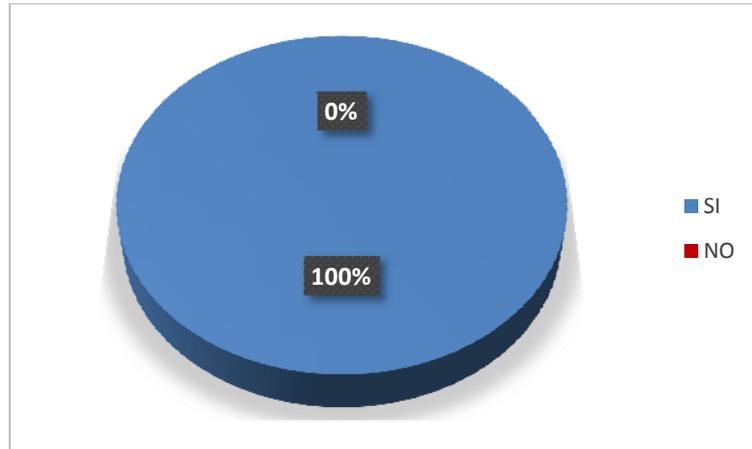
Fuente: Toro. (2024)

**Análisis**

Según los resultados obtenidos, el 60% de la población encuestada afirma que el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar sí contribuye a la planificación de la empresa, mientras que el 40% indica lo contrario. Es evidente que para la empresa Ferrefestejos, C.A., el cobro oportuno de las cuentas por cobrar desempeña un papel importante en su planificación, en este sentido, Gitman y Zutter (2012:58) afirman que “las cuentas por cobrar representan “el monto total de dinero que los clientes deben a la empresa por ventas a crédito”. Este aspecto se convierte en la base para la planificación, ya sea para el pago a proveedores, el pago de personal o incluso el cumplimiento de las obligaciones fiscales. No obstante, como se observó en análisis anteriores, la empresa no posee una planificación formal de las cuentas por cobrar, solo existe una estimación subjetiva de su recuperación, dando confianza al compromiso contraído por el cliente y el posible recordatorio del área de cobranza a los mismos.

**Ítem 11. ¿Se cumplen oportunamente con las obligaciones fiscales por parte de la empresa Ferrefestejos, C.A.?**

**Gráfico 11. Cumplimiento oportuno de obligaciones fiscales**



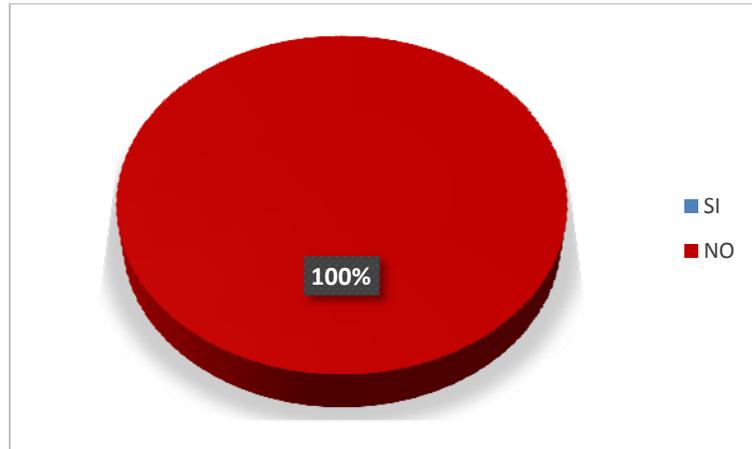
Fuente: Toro. (2024)

**Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de la población encuestada indica que si se cumple oportunamente con las obligaciones Fiscales por parte de la empresa Ferrefestejos, C.A., es decir, procura disponer de los recursos económicos necesarios para cumplir con sus compromisos tributarios nacionales, regionales y municipales, bien sea con los ingresos de las ventas de sus puntos. De esta manera, se garantiza su operatividad comercial, e incluso evita sea objeto de sanciones, multas o cierre de actividades económicas, aun cuando pudiera cumplir con dichas obligaciones fuera de las fechas establecidas por el órgano rector: SENIAT, SETA y SATRIM. La empresa da gran importancia a la contabilidad fiscal evitando cualquier tipo de sanción por parte de los organismos reguladores, pero descuida a la contabilidad financiera, subestimando las graves consecuencias que la falta de controles al flujo del efectivo puede ocasionar a la entidad de trabajo.

**Ítem 12. ¿Los estados financieros le permite a la empresa Ferrefestejos, C.A. mostrar los saldos actualizados del activo cuentas por cobrar?**

**Gráfico 12. Presentación de cuentas por cobrar en estados financieros**



Fuente: Toro. (2024)

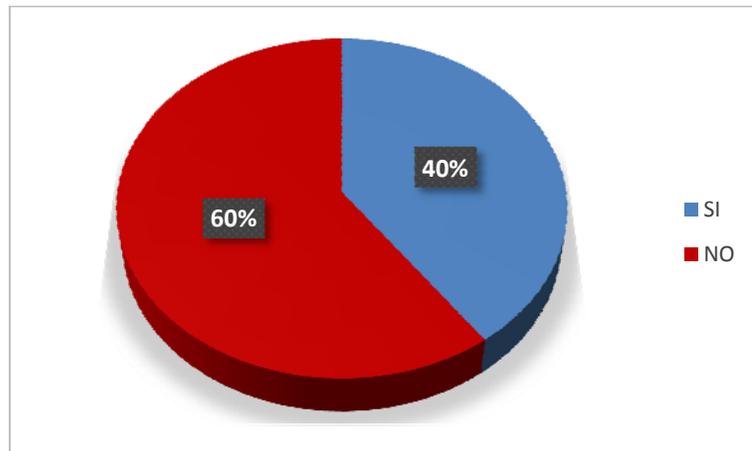
**Análisis**

Según los resultados obtenidos, el 100% de la población encuestada indica que los estados financieros de la empresa Ferrefestejos, C.A. no reflejan los saldos actualizados de las cuentas por cobrar. Esta problemática se debe a que la empresa no realiza de manera oportuna los registros contables, por ende, se omite información relevante al momento de preparar y presentar los estados financieros (estado de situación financiera). Según la Revista Economipedia (2015), los estados financieros se dividen en balance de situación, cuenta de resultados, estados de flujos de efectivo, estado de cambios del patrimonio neto y memoria. Es importante destacar la relevancia de contar con información actualizada en los estados financieros para mantener un buen orden. Esta omisión o falta de veracidad en la información presentada en los estados financieros resta credibilidad a aquellas personas que requieren consultarlos, especialmente la gerencia que requiere de ellos al momento de tomar decisiones oportunas.

**Objetivo 2. Describir el proceso de control contable de las cuentas por cobrar en la empresa objeto de estudio.**

**Ítem 13. ¿Existe una correcta segregación de funciones dentro del área administrativo - contable de la empresa Ferrefestejos, C.A.?**

**Gráfico 13. Segregación de funciones en área administrativo-contable**



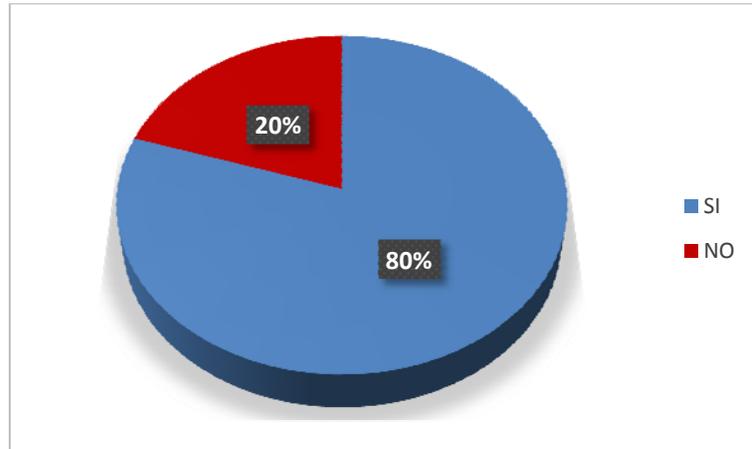
Fuente: Toro (2024)

### **Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 60% de la población encuestada indica que no existe una segregación de funciones en el área administrativo-contable, mientras que un 40% de la población de la empresa Ferrefestejos, C.A., señala que si hay una segregación de funciones en dichas áreas, por lo que, Ginebreda (2013:21) define “La segregación de funciones es un control interno que busca evitar que una misma persona tenga control sobre dos o más transacciones sensibles e incompatibles”. Se puede inferir que, la organización no ha sabido designar al personal competente y cualificado en las distintas áreas de la empresa Ferrefestejos, C.A.

**Ítem 14. ¿La empresa realiza seguimiento a las cuentas por cobrar según su antigüedad?**

**Gráfico 14. Seguimiento a cuentas por cobrar**



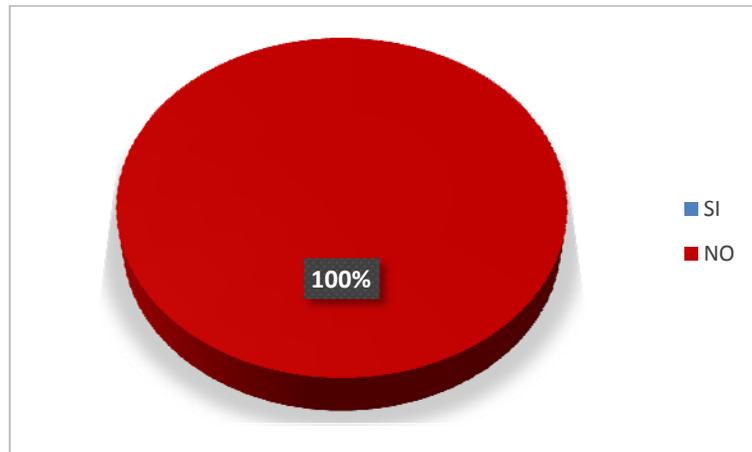
Fuente: Toro. (2024)

**Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 80% de la población encuestada afirma que la empresa Ferrefestejos, C.A. realiza un seguimiento de las cuentas por cobrar basado en su antigüedad. Este enfoque se basa en el concepto mencionado por la Universidad Nacional Abierta (1990:93), que establece que el método de antigüedad se utiliza para identificar las cuentas de los clientes que no han sido pagadas dentro del período de descuento por pronto pago y determinar si los cobros de los clientes se están retrasando. Sin embargo, el 20% de los encuestados indica que la empresa no está llevando a cabo estos procesos. Esto sugiere que el personal del área de crédito y cobranza no le otorga la debida importancia y prioridad a la tarea de cobrar las deudas, ya sea debido a problemas con la información disponible o al monto adeudado. Asimismo, aun cuando la mayoría de los encuestados opinaron que la empresa realiza un seguimiento de las cuentas por cobrar según su antigüedad, existen deficiencias en este aspecto, es fundamental que la empresa tome medidas de control de la cobranza, asegurándose una mejor gestión de las cuentas por cobrar, garantizándose su oportuna recuperación.

**Ítem 15. ¿Es de plena confiabilidad la información relacionada con las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A.?**

**Gráfico 15. Confiabilidad de la información de cuentas por cobrar**



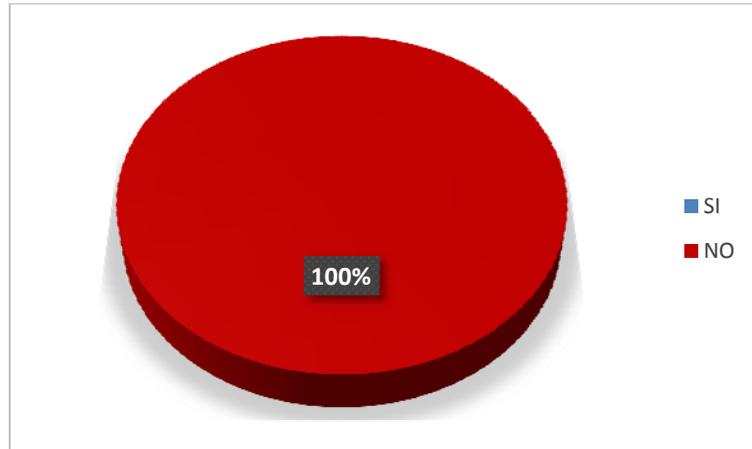
Fuente: Toro. (2024)

**Análisis**

Mediante los resultados obtenidos, se observa que el 100% de la población encuestada, señala que no es de plena confiabilidad la información relacionada con las cuentas por cobrar, En este contexto, Duarte y Parra (2014:101) describen la confiabilidad “como la capacidad de obtener resultados consistentes en mediciones sucesivas de un solo fenómeno”. Por los que la empresa Ferrefestejos, C.A., evidencia una profunda debilidad en esta área de mayor vitalidad, en consecuencia, de no llevar los registros debidamente y perder en ocasiones sus facturas de las ventas a crédito.

**Ítem 16. ¿Se efectúan auditorías contables a las cuentas por cobrar en la empresa?**

**Gráfico 16. Auditorías contables a cuentas por cobrar**



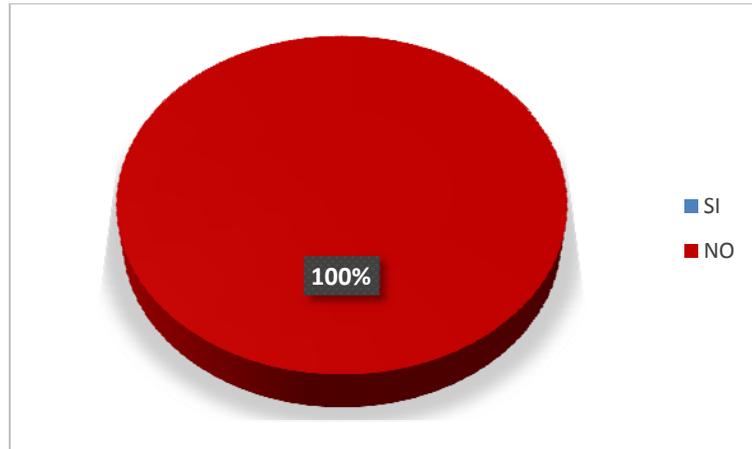
Fuente: Toro. (2024)

**Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de la población encuestada indica que no se efectúan auditorías contables a las cuentas por cobrar en la empresa Ferrefestejos, C.A., a juicio de Santillana (2013:11) la auditoría interna “provee seguridad de que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización”. Mediante lo expresado, es importante que la empresa realice auditorías para tener una idea más clara de las debilidades que está presentando en el área de las cuentas por cobrar y a futuro la empresa pueda solucionar estas debilidades y poder alcanzar sus metas y objetivos.

**Ítem 17. ¿El área administrativo - contable elabora la documentación necesaria que evidencie las cuentas por cobrar?**

**Gráfico 17. Evidencias documentales de cuentas por cobrar**



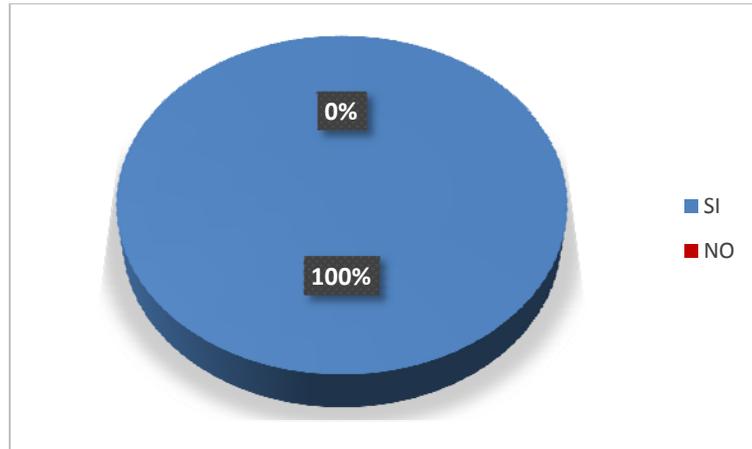
Fuente: Toro. (2024)

**Análisis**

Según los resultados de la encuesta, el 100% de las personas encuestadas indicó que el personal administrativo-contable de la empresa Ferrefestejos, C.A. no elabora la documentación necesaria para evidenciar las cuentas por cobrar, esta situación tiene como consecuencia que la empresa dependa completamente de que los clientes que adquieren mercancías a crédito paguen sus deudas, ya que no se lleva a cabo una documentación adecuada para un control más efectivo, es importante destacar que la falta de documentación de las cuentas por cobrar puede tener un impacto negativo en la gestión financiera de la empresa. Sin registros claros y precisos, se dificulta el seguimiento y control de las deudas pendientes, así como la identificación de posibles retrasos en los pagos, es crucial que se tomen medidas para implementar un sistema de documentación adecuado que permita un mejor control y seguimiento de las cuentas por cobrar y garantice una gestión financiera más efectiva.

**Ítem 18. ¿Existe un responsable en mantener una comunicación efectiva con los clientes que presentan deudas?**

**Gráfico 18. Comunicación efectiva con los clientes**



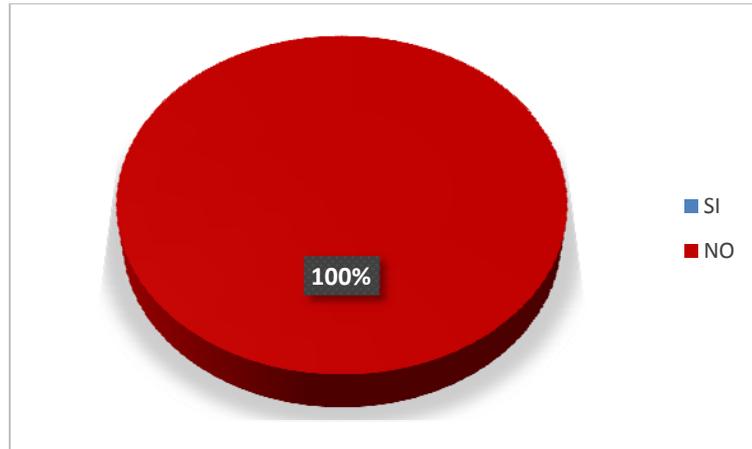
Fuente: Toro. (2024)

**Análisis**

De acuerdo con los resultados, el 100% de las personas encuestadas señalan que si existe un responsable de mantener una comunicación efectiva con los clientes que tienen deuda con la empresa Ferrefestejos, C.A., por lo que, Chiavenato (1998:3) considera la comunicación, “desde el punto de vista administrativo, como el proceso en virtud del cual los miembros de una organización se transmiten información e interpretan su significado”, teniendo esto una fortaleza al momento de realizar los cobros y que lo clientes se sientan cómodos con el trato que reciben del personal de la empresa.

**Ítem 19. ¿La empresa Ferrefestejos, C.A. posee un personal analista que evalúe las cuentas por cobrar?**

**Gráfico 19. Personal analista para cuentas por cobrar**



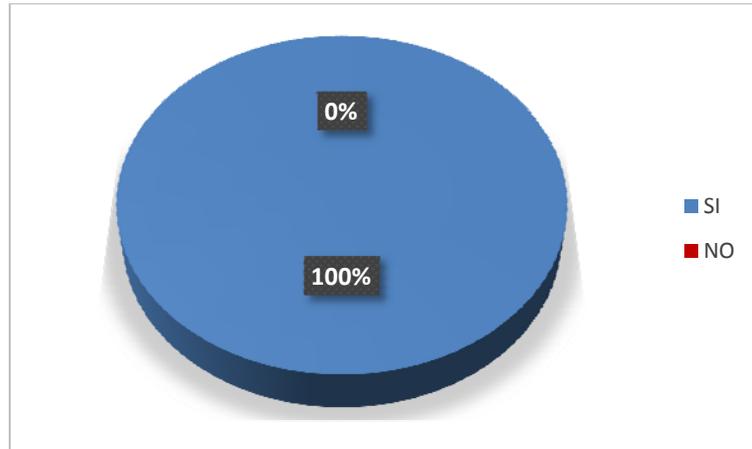
Fuente: Toro. (2024)

### **Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de la población encuestada indican que la empresa Ferrefestejos, C.A., no posee un personal a alista que evalúe las cuentas por cobrar, por su parte, para Dessler y Valera (2011:20) “ “el personal analista reúnen y examinan información sobre las responsabilidades y funciones con la finalidad de elaborar su descripción”. Puesto que la presencia de un personal analista en un equipo de trabajo tiene múltiples ventajas, que van desde la generación de ahorros, el poder desarrollar planes de innovación, reconocer puntos a mejorar y hasta darle a cada consumidor aquello que está esperando, la empresa Ferrefestejos, C.A., al no contar con uno tiende a tener una debilidad al momento de ser evaluados las cuentas por cobrar.

**Ítem 20. ¿Se efectúa la conciliación de los pagos realizados por los clientes que poseen deudas con la empresa?**

**Gráfico 20. Conciliación de pagos con clientes morosos**



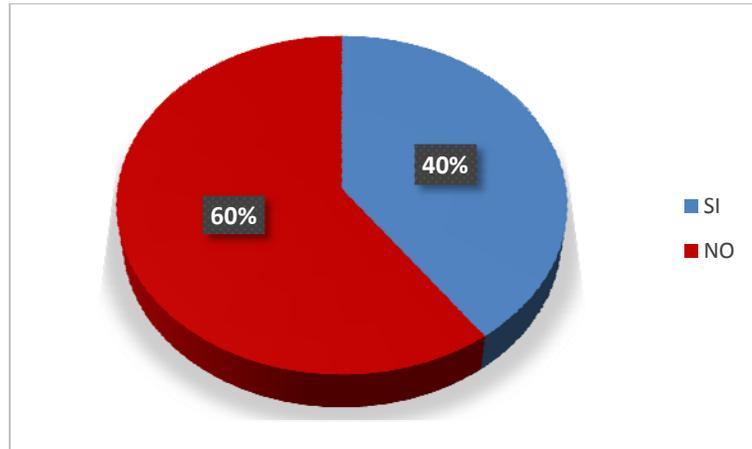
Fuente: Toro. (2024)

**Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de la población encuestada señala que la empresa Ferrefestejos, C.A., si concilia los pagos de los clientes con deudas, Según Patón, Alfonso (1994:65), menciona que “conciliar refiere a compaginar dos o más aspectos, en este proceso se trata de igualar a través de cálculos aritméticos las transacciones como los saldos que se encuentran en el estado de cuenta bancario como en los libros contables”. Esto es beneficioso para la empresa ya que es una forma de determinar si los pagos fueron efectuados y se encuentra el dinero en banco y en libros contables.

**Ítem 21. ¿Se utilizan en la empresa indicadores financieros para analizar la gestión llevada en las cuentas por cobrar?**

**Gráfico 21. Indicadores de gestión para evaluar cuentas por cobrar**



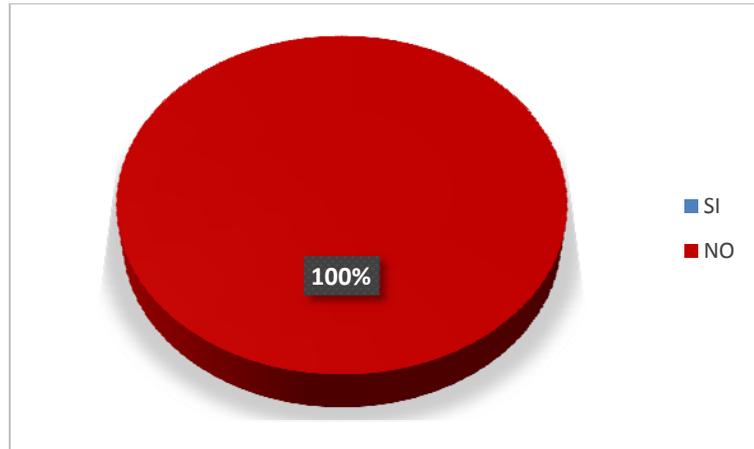
Fuente: Toro (2024)

**Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 60% de la población encuestada señala que la empresa no utiliza indicadores financieros para analizar la gestión llevada en las cuentas por cobrar, mientras que el 40% de la población indica que se se utilizan dichos indicadores financieros, según Rivera (2019:03) menciona que los indicadores financieros “son herramientas utilizadas para la toma de decisiones de inversión, planes de acción y financiamiento, los cuales permiten identificar debilidades y fortalezas de la organización, esta información es necesaria para conocer el comportamiento operativo y financiero de la organización”. teniendo en consideración que la mayoría de las personas encuestadas respondieron que no se implementan los indicadores financieros en la empresa, por lo que se desconoce el comportamiento de las cuentas por cobrar y tiende a ser más difícil identificar las debilidades que presentan.

**Ítem 22. ¿Existe un sistema de información que permita el control oportuno de los procesos concernientes a las cuentas por cobrar?**

**Gráfico 22. Sistema de información orientado a cuentas por cobrar**



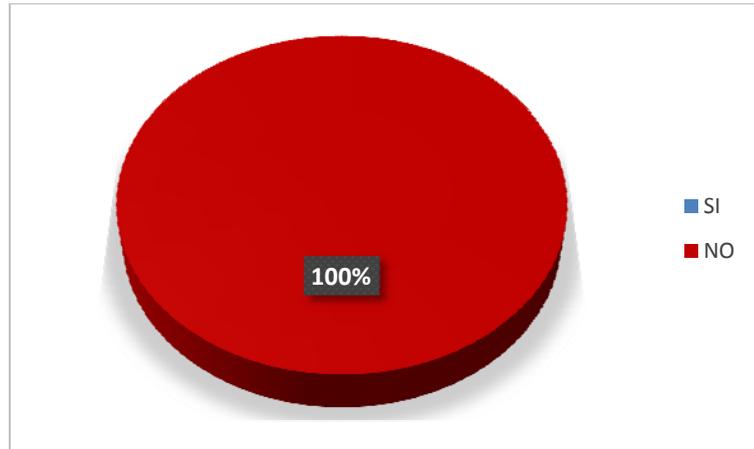
Fuente: Toro. (2024)

### **Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de la población encuestada señala que no existe un sistema de información que permita el control de los procesos de las cuentas por cobrar, mediante que, Laudon y Laudon (2012:12) definen “un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización”. Siendo esto de mayor debilidad para el personal que labora en el área de las cuentas por cobrar en la empresa Ferrefestejos, C.A., ya que todo se realiza a mano y esto produce que se pierdan los papeles donde se plasma la información correspondiente a las cuentas por cobrar.

**Ítem 23. ¿La gestión contable de las cuentas por cobrar le permite a la gerencia la toma de decisiones financieras en la empresa?**

**Gráfico 23. Toma de decisiones financieras basadas en cuentas por cobrar**



Fuente: Toro. (2024)

#### **Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuestionario realizado, el 100% de la población encuestada, menciona que la gestión contable de las cuentas por cobrar no le permite a la gerencia la toma de decisiones financieras en la empresa, Chiavenato, (2009:36) “la toma de decisiones es un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción”, produciendo esto como consecuencia para la empresa Ferrefestejos, C.A., que la gerencia no decidan qué es lo que se agrega al inventario en su defecto al momento de realizar comprar ya que se evidencia un descontrol al momento de registrar las cuentas por cobrar e incluso perder la cobranza por la pérdida de facturas.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

En todos los procesos de investigación se debe seguir una serie de fases para su correcta fiabilidad, sistematizando que garantice la científicidad, confianza y credibilidad de lo que se está estudiando. En este orden de ideas, el investigador, una vez aplicó el cuestionario al personal del área de las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A., realizó los análisis pertinentes a cada uno de los ítems, relacionado los indicadores con la problemática que presenta la empresa objeto de estudio y contrastando con el basamento teórico, argumentando las posturas críticas y reflexivas al respecto.

Asimismo, corresponde efectuar las conclusiones que son derivadas de los análisis redactados en este estudio, en esta oportunidad implementando con los objetivos específicos que fueron la base para esta investigación, es decir, se realizará el aporte científico del estudio ya culminado, desde las apreciaciones, experiencia y conocimientos del investigador, resultado de la indagación de las variables que dieron inicio al estudio.

En primer lugar, en representación con el diagnóstico efectuado a la situación contable del área de las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A., abordando lo realizado desde una mirada contable, donde en la dimensión planificación contable se logró conocer que la empresa no realiza la planificación necesaria para las cuentas por cobrar, mediante lo observado en los resultados del cuestionario aplicado a la población, situación que afecta en gran proporción la operatividad de la organización, en este caso en el área de las cuentas por cobrar,

teniendo una incidencia en el compromiso que se debe asignar a cada empleado para el buen control de las actividades.

De igual manera, la mayoría de las personas encuestadas señalan que la empresa Ferrefestejos, C.A., no posee un plan de cuentas ajustado a sus actividades comerciales, por lo que no llevan un registro de las transacciones comerciales, al no estar correctamente actualizados, incidiendo que no se pueda comparar la información financiera actual con los datos históricos, con registros completos, consistentes y precisos, para poder evaluar el desempeño de la empresa durante un período de tiempo.

Asimismo, las políticas de cobranza no se cumplen, existe un amplio desconocimiento de estas en el área de cobranza de la empresa Ferrefestejos, C.A., por lo que la persona que participa en el proceso de aprobación, ingreso y cobranza a los clientes no proceden a efectuar un seguimiento de los compromisos adquiridos por los compradores, requisito indispensable, no se aclaran las particularidades del convencimiento con las personas que adquieren algún material a crédito, días de pago, condiciones, monto adeudado, entre otros aspectos de interés en la gestión de cobranza, es especial, hay desconocimiento de las acciones a tomar en caso del incumplimiento.

En este orden de ideas, se indica que no posee una provisión para cuentas incobrables, puesto que las cuentas incobrables son una preocupación importante para la empresa, ya que afecta directamente la salud financiera de la empresa, cuando un cliente no paga su saldo pendiente, puede provocar una pérdida para la empresa por lo tanto, resulta crucial que la empresa identifique y administre estas cuentas de manera efectiva, al hacerlo, la empresa Ferrefestejos, C.A., pueden minimizar el impacto de las deudas incobrables en su desempeño financiero general.

En otro orden de ideas, en torno a la dimensión ejecución contable se logra conocer que la empresa Ferrefestejos, C.A., no realiza oportunamente el registro contable de las ventas a crédito, puesto que al tener un registro de todas tus actividades con clientes y proveedores, puedes generar en automático tus cuentas por cobrar y monitorear los pagos pendientes y avisar a proveedores del pago de sus facturas, siendo esta la debilidad más significativa para dar pie a la elaboración de este trabajo de investigación.

Por otra parte, se refleja que en la empresa Ferrefestejos, C.A., que no le permiten los estados financieros mostrar los saldos actualizados del activo cuentas por cobrar, persistiendo la debilidad del registro oportuno en los estados financieros de estas cuentas por cobrar, siendo de gran importancia los registros oportunos de cada cuenta que se mueve en la empresa al momento de efectuarse una venta, en este caso a crédito.

En otro orden de ideas, dentro de la dimensión protección y resguardo de las cuentas por cobrar, la empresa Ferrefestejos, C.A., se evidencia que no existe una correcta segregación de funciones dentro del área administrativo - contable, tomando los datos proporcionados del personal encuestado ya que un porcentaje mayor indica está falencias de importante vitalidad para la empresa, ya que una segregación adecuada de funciones reduce la probabilidad que los errores, sean intencionales o involuntarios, no sean detectados. Asimismo, puede brindar asistencia en la protección de los activos de la organización.

Asimismo, se indica en el ítem 15, dónde no es de poca confiabilidad la información relacionada con las cuentas por cobrar, en consecuencia, de no llevar los registros contables y en ocasiones perder facturas de ventas realizadas a crédito, siendo una debilidad significativa ya que, la información financiera bien

documentada aumenta la confianza y facilita la toma de decisiones para quienes consideran invertir en la empresa.

En este mismo orden de ideas, el investigador pueden deducir que la empresa Ferrefestejos, C.A. tomando en consideración el 100% de la opinión del personal encuestado no se efectúan auditorías a las cuentas por cobrar, cuando una auditoría ayuda a verificar que todos los ingresos y cuentas por cobrar estén registrados en la contabilidad, comprobando que correspondan a transacciones y eventos efectivamente realizados durante el periodo, comprobar la adecuada presentación y revelación en los estados financieros, siendo importante que la empresa realice auditoría en las cuentas por cobrar para tener una idea más clara de la falencia que presenta esta área.

Finalmente, el investigador logro la comparación de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Ferrefestejos, C.A., conociendo a través de la dimensión control contable - administrativo, que en la organización se ha visto que no cuenta con un personal analista siendo de gran vitalidad este sujeto, puesto que las principales funciones son identificar y realizar informes sobre los datos de la empresa, investigando diversas fuentes como la base de datos de la empresa, sus redes sociales, analizar y procesar los datos recogidos como en esta empresa las cuentas por cobrar.

De igual manera, siguiendo con la dimensión control contable - administrativo en la empresa Ferrefestejos, C.A., es importante resaltar que mediante los datos obtenidos del cuestionario implementado en el personal que labora en el área de las cuentas por cobrar, la mayoría indican que no se utilizan indicadores financieros para analizar la gestión que se realiza en el área objeto de estudio, puesto que se desconoce por parte del personal el comportamiento de estas cuentas y tienes a ser más difícil identificar las debilidades dentro de la organización.

En otro orden de ideas, el investigador concluye que al no contar con un sistema de información es de gran importancia ya que radica en la eficiencia en la correlación de una gran cantidad de datos ingresados a través de procesos diseñados para cada área, con el objetivo de producir información válida para la posterior toma de decisiones, siendo una debilidad fuerte que presenta la empresa Ferrefestejos, C.A., dónde sus empleados que laboran en el área de cuentas por cobrar realizan a mano todos estos procesos de recopilar y organizar información, trayendo consecuencias tales como la pérdida de papales donde se reflejan las ventas a crédito.

Cabe destacar que dentro de la dimensión control contable - administrativo, en la empresa Ferrefestejos, C.A., se evidencia que la gestión contable de las cuentas por cobrar no le permite a la gerencia la toma de decisiones financieras en la empresa, puesto que al momento de la gerencia evaluar las opciones de comprar de materiales no tienen claro la información contable, por la debilidad presentada en el planteamiento del problema de esta investigación, siendo de gran importancia que la empresa realice sus registros contables de las cuentas por cobrar para su correcto control y la gerencia pueda contar en su debido momento al cobrar esas ventas a crédito y puedan contar con el dinero para las futuras compras para la reposición de inventario.

### **Recomendaciones**

Todo lo antes expuesto y el recorrido de la investigación realizada en la empresa Ferrefestejos, C.A. permite al investigador visibilizar que existen debilidades, fallas y errores en la gestión del control contable en el área de las cuentas por cobrar, por lo que a continuación se presentan una serie de recomendaciones a la gerencia:

- Ofrecer al cliente diferentes opciones para que le sea más fácil efectuar el pago, puede indicar la información de tu cuenta para que hagan una transferencia o incluso habilitar sistemas de pago en línea como PayPal, Binance y Zelle.
- Elaborar políticas de crédito y cobranza que favorezcan a la empresa Ferrefestejos, C.A., aclarándole a área de gestión de cobranza el proceder según la categorización de los clientes.
- Actualizar los procesos de crédito y cobranza orientados a los clientes, a los fines de promover su celeridad y minimizar los trámites burocráticos.
- Identificar y clasificar las ventas a crédito para distinguir las ventas a crédito de las ventas al contado y otros tipos de transacciones, asegurarse de clasificar adecuadamente cada venta según su forma de pago.
- Crear cuentas contables específicas, establecer cuentas de ingresos y cuentas por cobrar que reflejen correctamente las ventas a crédito. Esto facilitará el seguimiento y análisis de estas transacciones en el futuro.
- Registrar la venta a crédito, anotando los detalles de la transacción en el libro diario, incluyendo la fecha, el monto de la venta y la identificación del cliente. Debes debitar la cuenta de cuentas por cobrar y acreditar la cuenta de ventas.
- Establecer términos de crédito, determina los plazos y condiciones de pago para cada venta a crédito, registra esta información en los registros contables y comunícala claramente al cliente.
- Seguimiento de pagos, mantener un registro actualizado de los pagos recibidos de los clientes, registrar cada pago en el libro diario, debitando la cuenta de cuentas por cobrar y acreditando la cuenta de efectivo.
- Reconocer los intereses generados, si la venta a crédito incluye intereses, debes registrarlos adecuadamente en los libros contables, crea una cuenta de

ingresos por intereses y realiza los asientos correspondientes al generar los intereses.

- Control de cuentas por cobrar, realizar conciliaciones periódicas de las cuentas por cobrar para asegurarte de que los saldos sean correctos, revisa los pagos pendientes y toma acciones para reducir la morosidad.
- Reportes financieros, generar informes financieros que reflejen las ventas a crédito, como el estado de cuentas por cobrar y el estado de resultados, estos informes te proporcionarán una visión clara de la situación financiera de tu negocio.
- Efectuar un mejor, continuo y permanente control de las cuentas por cobrar dentro de la empresa, procurando minimizar la cartera de deudas vencidas, favoreciendo la recuperación de estas deudas.
- Monitorear periódicamente las cuentas por cobrar para identificar cualquier problema potencial o cuentas morosas con prontitud, vigilar de cerca la antigüedad de las cuentas por cobrar, para que la empresa pueda tomar medidas oportunas para cobrar los pagos pendientes o iniciar los pasos necesarios para la recuperación de la deuda.
- Establecer estándares de control que faciliten la evaluación de la gestión de cobranza a los clientes por parte de los analistas, considerando indicadores de gestión financieros, con sus respectivos valores mínimos y máximos, de esta manera se podrán comprender e interpretar los resultados obtenidos durante el periodo evaluado.
- Seguir cumpliendo cabalmente con las obligaciones fiscales ante las entidades gubernamentales nacionales, regionales y locales, evitando sanciones tributarias entorpecedoras de sus actividades comerciales.
- Diseñar estrategias administrativo – contables orientadas a la gestión de cobranza a los clientes que fortalezcan la gestión financiera de la empresa Ferrefestejos, C.A.

- Utilizar software de contabilidad o implementar un sistema automatizado puede agilizar este proceso y proporcionar actualizaciones en tiempo real sobre el estado de las cuentas.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Alatahona, T (2009) **Libro práctico de Contabilidad General** Universidad de investigación y desarrollo
- Apaza, Mario. (2017). **Contabilidad de Instrumentos Financieros**. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.
- Arias, Fidias. (2016). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica**. (7a. Ed.). Caracas: Episteme.
- Barzola, L y Zambrano, A (2021). **Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam, S.A.** Proyecto de investigación. Universidad de Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Ecuador.
- Catacora, F. (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Caracas: McGraw Hill interamericana de Venezuela S.A.
- Chiavenato, I. (1998). **Administración de Recursos Humanos**. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). **Gestión del Talento Humano**. México: McGraw Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** (1999). Publicada en Gaceta oficial del jueves 30 de diciembre de 1999. Número 36860.
- Duarte, José y Parra, Eglee. (2014) **Lo que debes saber sobre un trabajo de investigación**. (3a. ed.) Maracay: Freddy Morlés Editor.
- Estupiñán, R. (2012). **Estados Financieros Básicos Bajo NIC/NIIF**. Colombia: Eco. Ediciones
- Fernández, Ana. (2022). **Marco Teórico**. En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/marco-teorico/>. Consultado: 2023. Junio 16.
- Ginebreda, Javier. (2013). **Segregación de Funciones (SoD) Aplicado en una planta de producción. ETSEIB. Plan 94**. Barcelona. España.
- Gitman, Lawrence y Zutter, Chad. (2012). **Principios de Administración Financiera**. (12a. ed.). México: Pearson Educación.
- Gonzales, Franyelit (2022). **Evaluación de las estrategias aplicadas en el proceso administrativo y contable en el área de crédito y cobranza de Banplus C.A. agencia Cagua**. Trabajo de grado no publicado, Universidad de Carabobo. La Morita.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. (2014). **Metodología de la Investigación**. (6a. ed.). México: McGraw – Hill.

Hurtado, Jacqueline, (2010). **Metodología de la investigación**. Venez Sygal-Quirón. Caracas.

Koontz, Harold, Weihrich, Heinz y Cannice, Mark. (2012). **Administración. Una perspectiva Global y Empresarial**. (14a. ed.). México: McGraw Hill.

Laudon, K. Y Laudon, J. (2012). **Sistema de Información Gerencial**. (12a. ed.). México: Pearson.

**Ley de Impuesto Sobre La Renta** (2007) Publicada en Gaceta Oficial del 16 de Febrero de 2007 Número 38.628  
[https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3\\_ven\\_anexo22.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_ven_anexo22.pdf)

**Ley de Impuesto al Valor Agregado** (2020) Publicada en Gaceta Oficial del 20 de Enero de 2020 Número 6.507 <https://faolex.fao.org/docs/pdf/ven195179.pdf>

Omeñaca, Jesús. (2017). **Contabilidad General**. (13a. ed.). Deusto, Barcelona

Palella, Santa y Martins, Feriberto (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Editorial FEDUPEL. Car

Palella, Santa y Martins, Filiberto. (2006), **Metodología de la investigación cuantitativa**. 2da edición. Editorial: Fedupel. Caracas.

Patón, Alfonso (1994). **Manual del contador**. Editorial Mc Graw Hill. Argentina. III Edición.

**Providencia 0071 del SENIAT** (2011) Publicada en Gaceta Oficial de Noviembre 2011 Número 39.795  
[https://mmasociados.net/Normativas/IVA/PROVIDENCIA/providencia\\_N00071.pdf](https://mmasociados.net/Normativas/IVA/PROVIDENCIA/providencia_N00071.pdf)

Rivas y Kellys (2020) **Análisis del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa PHAMACID S.A.S. Ubicada en Bogotá Colombia**. presentado ante la Universidad de Salle, facultad de ciencias administrativas y contables, para optar al título de Contador Público.

Rodríguez, J. (2010). **Administración de pequeñas y mediana empresas**. Cengage Learning.

Sánchez, Javier (2015). **Empresas**. Documento en línea: <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html> [consultado en línea, diciembre 2023]

Santillana, Juan. (2003). **Establecimiento de Sistemas de Control Interno. La Función de Contraloría.** México: Pearson.

Santillana, Juan. (2013). **Auditoría Interna.** (3ra. ed.). México: Pearson.

Tamayo y Tamayo, M. (2006). **Técnicas de Investigación.** (2a. ed.). México: McGraw Hill.

Tamayo y Tamayo, M. (2009). **El Proceso de la Investigación Científica.** (5a ed.). México: Limusa, S.A. de C.V.

Thompson, Janneth. (2008). **Concepto de Contabilidad.** Artículo en línea. Disponible:<https://www.promonegocios.net/contabilidad/concepto-contabilidad.html>. Consulta: 2023. Junio 16

Universidad Nacional Abierta. (1990). **Contabilidad Intermedia.** (3a. ed.). Caracas: Publicaciones UNA.

Warrer, Carl S, Reeve, James, Duchach Jonathan. (2017). **Contabilidad Administrativa.** Editorial Cengagelearning

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
*Cuestionario*

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

**Presentación**

El instrumento que a continuación se presenta tiene como propósito recabar información necesaria para elaborar un

El mismo consiste en un cuestionario estructurado, conformado por veintitrés (23) ítems con respuestas dicotómicas cuyas alternativas son: SI y NO el cual le permitirá al investigador realizar el análisis cuantitativo, para su estudio.

La información obtenida será tratada con absoluta confidencialidad y tendrá únicamente fines investigativos, por lo tanto, será trabajada sólo por el, siendo el encargado 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. Evite tachones y borrones en el cuestionario que pudiesen distorsionar la información suministrada.
6. En caso de dudas con la formulación de algunos de los ítems, preguntar al encuestador.
7. Sea objetivo y sincero a la hora de responder el cuestionario.

**Gracias por su colaboración  
El Investigador**

## Cuestionario

Ítems		Alternativas	
		SI	NO
1	¿La empresa Ferrefestejos, C.A. realiza la <b>planificación</b> necesaria de las cuentas por cobrar?		
2	¿Cuenta la empresa Ferrefestejos, C.A. con <b>políticas</b> de cobranza?		
3	¿Existen <b>procedimientos</b> bien definidos para la cobranza a los clientes?		
4	¿Posee la empresa un plan de cuentas ajustado a sus actividades comerciales?		
5	¿Posee la empresa una <b>provisión para cuentas incobrables</b> ?		
6	¿La gerencia considera la <b>situación financiera</b> real de la empresa en sus actividades cotidianas?		
7	¿Se realiza oportunamente el <b>registro contable</b> de las ventas a crédito?		
8	¿La empresa lleva el <b>libro diario</b> según las consideraciones de las normas de contabilidad vigentes?		
9	¿En el <b>libro mayor</b> se reflejan con fiabilidad las operaciones contables realizadas cotidianamente en la empresa?		
10	¿El <b>tiempo de recuperación</b> de las cuentas por cobrar contribuye a la planificación realizada por la empresa?		
11	¿Se cumplen oportunamente con las <b>obligaciones fiscales</b> por parte de la empresa Ferrefestejos, C.A.?		
12	¿Los <b>estados financieros</b> le permiten a la empresa Ferrefestejos, C.A. mostrar los saldos actualizados del activo cuentas por cobrar?		
13	¿Existe una correcta <b>segregación de funciones</b> dentro del área administrativo - contable de la empresa Ferrefestejos, C.A.?		
14	¿La empresa realiza <b>seguimiento</b> a las cuentas por cobrar según su antigüedad?		
15	¿Es de plena <b>confiabilidad</b> la información relacionada con las cuentas por cobrar de la empresa Ferrefestejos, C.A.?		
16	¿Se efectúan <b>auditorías</b> contables a las cuentas por cobrar en la empresa?		
17	¿El área administrativo - contable elabora la <b>documentación</b> necesaria que evidencie las cuentas por cobrar?		
18	¿Existe un responsable en mantener una <b>comunicación</b> efectiva con los clientes que presentan deudas?		
19	¿La empresa Ferrefestejos, C.A. posee un <b>personal analista</b> que evalúe las cuentas por cobrar?		
20	¿Se efectúa la <b>conciliación</b> de los pagos realizados por los clientes que poseen deudas con la empresa?		
21	¿Se utilizan en la empresa <b>indicadores financieros</b> para analizar la gestión llevada en las cuentas por cobrar?		
22	¿Existe un <b>sistema de información</b> que permita el control oportuno de los procesos concernientes a las cuentas por cobrar?		
23	¿La gestión contable de las cuentas por cobrar le permite a la gerencia la <b>toma de decisiones</b> financieras en la empresa?		

**ANEXO B**

*Instrumento de Validación de Expertos*

### Julcio de Expertos para la Validación del Instrumento

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) el rango que usted considere para cada uno de los ítems contenidos en el cuestionario.

ÍTEMS	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1.	✓			✓			✓		
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									
14.									
15.									
16.									
17.									
18.									
19.									
20.									
21.									
22.									
23.	✓			✓			✓		

Observaciones:

**Leyenda:** B: Bueno. R: Regular. D: Deficiente.

Evaluado por:

Nombres y Apellidos: Zorome Lind

Cédula de Identidad: N° V.- 10.341.694

Firma: Zorome Lind

### Juicio de Expertos para la Validación del Instrumento

Instrucciones: Marque con una equis (X) el rango que usted considere para cada uno de los ítems contenidos en el cuestionario.

ÍTEMS	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
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		
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								
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		

Observaciones:

Legenda: B: Bueno. R: Regular. D: Deficiente.

Evaluado por:

Nombres y Apellidos: Elianna Faneite

Cédula de Identidad: N° V.- 12572.597

Firma: 

**ANEXO C**

***Cartas de Validación de Expertos***

**ANEXO D**  
*Cálculo de la Confiabilidad*

**Cuadro 4. Cálculo del Coeficiente Kuder & Richardson**

ITEM / MUESTRA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Σ X	
1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	11	
2	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	11	
3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	6	
4	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	8	
5	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	8	
<b>TOTALES</b>																							<b>4,70</b>		
																							<b>X</b>		
<b>S</b>	2	2	0	2	0	2	0	5	5	3	5	0	2	4	0	0	0	5	0	5	2	0	0	<b>8,80</b>	
																							<b>Σ</b>		
<b>p (si)</b>	0,40	0,40	0,00	0,40	0,00	0,40	0,00	1,00	1,00	0,60	1,00	0,00	0,40	0,80	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	1,00	0,40	0,00	0,00	<b>8,80</b>	<b>Sp.q</b>
<b>q (no)</b>	0,60	0,60	1,00	0,60	1,00	0,60	1,00	0,00	0,00	0,40	0,00	1,00	0,60	0,20	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	0,00	0,60	1,00	1,00	<b>14,20</b>	<b>Σ pxq</b>
<b>p x q</b>	0,24	0,24	0,00	0,24	0,00	0,24	0,00	0,00	0,00	0,24	0,00	0,00	0,24	0,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,24	0,00	0,00		<b>1,84</b>

n= 5	S= 1 N= 0	$KR - 20 = \left(\frac{k}{k-1}\right) * \left(1 - \frac{\sum p \cdot q}{Vt}\right)$
k= 23		

**Fórmula:**  
 KR-20 = Coeficiente de Confiabilidad (Kuder Richardson)  
 k = Número de ítems que contiene el instrumento.  
 Vt: Varianza total de la prueba.  
 Sp.q = Sumatoria de la varianza individual de los ítems.  
 p = TRC / N; Total respuesta correcta entre número de sujetos  
 q = 1 - p  
 Kr-20 = Coeficiente de **Confiabilidad Alta: 0,64** se acerca lo suficiente a 1

Fuente: Toro. (2024)