



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**ESTRATEGIAS CONTABLES PARA OPTIMIZACIÓN DEL  
CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE  
KEK'S OBRADOR C.A. SAN DIEGO EDO CARABOBO.**

**Autoras:** Br. Barona, Maythe

Br. Yacoub, Nadia

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS CONTABLES PARA OPTIMIZACIÓN DEL  
CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE  
KEK'S OBRADOR C.A. SAN DIEGO EDO CARABOBO.**

**Proyecto de Trabajo de Grado para optar por el Título de Licenciada  
en Contaduría Pública**

**Autoras:** Br. Barona, Maythe  
C.I. 24.236.324

Br. Yacoub, Nadia  
C.I. 27.097.175

**Tutor:** Lcda. Oneida Jiménez

San Diego, abril 2021

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>		<b>Pág.</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....		v
<b>RESUMEN</b> .....		vi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....		1
<b>CAPÍTULOS</b>		
<b>I</b>	<b>EL PROBLEMA</b>	
	1.1 Planteamiento del Problema.....	3
	1.2 Formulación del Problema.....	7
	1.3 Objetivos de la Investigación .....	7
	1.3.1 Objetivo General.....	7
	1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
	1.4 Justificación, Delimitación y Alcance.....	8
<b>II</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	
	2.1 Antecedentes de la Investigación.....	9
	2.1.1 Investigaciones Internacionales.....	9
	2.1.2 Investigaciones Nacionales.....	11
	2.2 Bases Teóricas.....	14
	2.2.1 Control Interno en las Cuentas por Cobrar	14
	2.2.2 Estrategias Contables basadas en Profit Plus	16
	2k	
	2.3 Bases Legales.....	17
	2.4 Definición de Términos Básicos.....	18
	2.5 Sistemas de Variables.....	19
	2.6 Operacionalización de las variables.....	19
<b>III</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	

	3.1 Diseño y Tipo de Investigación.....	20
	3.2 Nivel y Modalidad de la Investigación.....	20
	3.3 Fases Metodológicas de la Investigación.....	21
	3.4 Población y Muestra. ....	21
	3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información. ....	23
	3.5.1 Descripción de Técnicas y/o Instrumentos	23
	3.6 Técnicas de Análisis .....	23
<b>IV</b>	<b>RESULTADOS</b>	
	4.1 Análisis de los resultados .....	24
<b>V</b>	<b>LA PROPUESTA</b>	
	5.1. Presentación de la Propuesta.....	48
	5.2. Justificación de la Propuesta .....	48
	5.3. Factibilidad de la Propuesta .....	49
	5.4. Objetivos de la Propuesta .....	50
	5.4.1. Objetivo General .....	50
	5.4.2. Objetivos Específicos .....	50
	5.5. Desarrollo de la Propuesta .....	50
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	57
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	59
	<b>REFERENCIAS</b> .....	60
	<b>ANEXOS</b> .....	63

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO</b>		<b>Pág.</b>
Nro.1	Operacionalización de las variables, Barona y Yacoub (2020)	19
Nro.2	Análisis e Interpretación de datos	25
Nro.3	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, operatividad financiera interna, Procedimientos	26
Nro.4	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, operatividad financiera interna, Dirección	27
Nro.5	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, operatividad financiera interna, Ejecución	28
Nro.6	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, operatividad financiera interna, Recursos humanos	29
Nro.7	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, operatividad financiera interna, Recursos financieros	30
Nro.8	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, operatividad financiera interna, Recursos materiales	31
Nro.9	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, operatividad financiera interna, Compras	32
Nro.10	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, operatividad financiera interna, Ventas	33
Nro.11	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, importe que adeudan, pagos	34
Nro.12	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, importe que adeudan, ajustes	35
Nro.13	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, importe que adeudan, ingreso	36
Nro.14	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, importe que adeudan, egreso	37
Nro.15	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, importe que adeudan, saldo	38
Nro.16	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, importe que adeudan, impuestos	39
Nro.17	Variable Control Interno en las cuentas por cobrar, importe que adeudan, almacén	40
Nro.18	Estrategias contables basadas en Profit Plus 2K, control y optimización contable, gestiones contables	41
Nro.19	Estrategias contables basadas en Profit Plus 2K, control y optimización contable, auditoría interna	42
Nro.20	Estrategias contables basadas en Profit Plus 2K, control y optimización contable, operaciones financieras	43
Nro.21	Estrategias contables basadas en Profit Plus 2K, control y optimización contable, operaciones administrativas	44
Nro.22	Estrategias contables basadas en Profit Plus 2K, sistemas tecnológicos de control interno, sistema software	45
Nro.23	Estrategias contables basadas en Profit Plus 2K, sistemas tecnológicos de control interno, control contable	46
Nro.24	Estrategias contables basadas en Profit Plus 2K, sistemas tecnológicos de control interno, toma de decisiones	47

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO</b>		<b>Pág.</b>
Nro.1	Existen normas y procedimiento de las cuentas por cobrar por escrito	26
Nro.2	Les envían a los directores o gerentes de las empresas información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar	27
Nro.3	La empresa cumple con las fases de planificación, organización dirección de la ejecución control y coordinación de la manera más efectiva en cada uno de sus departamentos	28
Nro.4	Existe incentivos o reconocimientos en el desarrollo del personal en el Departamento de Cuentas por Cobrar	29
Nro.5	Se cuenta con recursos financieros que permitan hacer inversiones para mejorar el funcionamiento de la empresa	30
Nro.6	Los recursos materiales y tecnológicos que posee la empresa son competentes para su funcionamiento	31
Nro.7	Se realiza el debido control en las compras que se requieren para la empresa	32
Nro.8	Se establecen objetivos interrelacionados con los procesos de ventas y cuentas por cobrar	33
Nro.9	Se preparan órdenes de pago formales numeradas en serie, y se envían copias al Departamento de Contabilidad	34
Nro.10	Se realiza el asiento contable necesario para llevar el saldo de las cuentas de la empresa en cada periodo contable	35
Nro.11	Se elabora análisis de liquidez y solvencia de los ingresos en la empresa	36
Nro.12	Se disponen de las bases correctas para controlar los egresos en la empresa	37
Nro.13	Se realiza en la empresa un análisis periódico de los saldos que posee la empresa	38
Nro.14	La empresa mantiene el pago de sus impuestos al día y son proporcionales al ingreso y egreso	39
Nro.15	Existe una planificación para llevar a cabo el control de mercancía, que permite regular el flujo de existencia de los mismos	40
Nro.16	La empresa cuenta con una gestión contable que le permita registrar clasificar y resumir las operaciones mercantiles	41
Nro.17	La empresa cuenta con auditoría interna	42
Nro.18	Son definidos indicadores de gestión financieros para el control interno	43
Nro.19	Se realizan operaciones administrativas en función de la competitividad y rentabilidad de la empresa	44
Nro.20	Existen sistemas tecnológicos en el Departamento de Cuentas por Cobrar que permitan manejar en red el sistema de cuentas por cobrar de manera efectiva	45
Nro.21	Existe una adecuada recopilación de documentos contables para la presentación de sus registros contables	46
Nro.22	Son utilizados los estados financieros a efectos de la toma de decisiones empresariales	47



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

**ESTRATEGIAS CONTABLES PARA OPTIMIZACIÓN DEL  
CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE  
KEK'S OBRADOR C.A. SAN DIEGO EDO CARABOBO.**

Autor(as): Br. Barona, Maythe  
                  Br. Yacoub, Nadia  
Tutor(a): Lcda. Oneida Jiménez  
Fecha: octubre 2020

**RESUMEN**

Este estudio tiene como objetivo general. Proponer estrategias contables para optimización del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Kek's Obrador C.A. ubicada en el municipio San Diego-Edo Carabobo. Metodológicamente se tratará de una investigación aplicada, con un diseño de investigación no experimental de campo, la cual observa los fenómenos tal como se dan en su contexto natural. Esta investigación se enmarcará dentro de una modalidad de proyecto factible. La población objeto de estudio estará constituida por los (5) empleados de la empresa, la muestra será no probabilística de tipo censal, se tomará el mismo número de la población por ser ésta muy reducida permitiendo abarcar la totalidad de la misma es decir los 5 empleados. Como instrumento de recolección de datos se aplicará la encuesta mediante un cuestionario conformado por 23 preguntas con dos alternativas de respuestas sí o no, a la muestra seleccionada, las cuales ayudarán al investigador a conocer la situación actual de la empresa, y que será sometido a la validez y juicio de expertos quienes aprobarán que cumpla con lo exigido Una vez obtenida la información mediante las técnicas de recolección de datos, se procederá a clasificar, y analizar la información hasta llegar a resultados concretos y en ese sentido presentar la propuesta a través del diseño de estrategias contables, el cual surge como una respuesta a la problemática actual de la empresa objeto de estudio.

**Descriptor:** Estrategias, cuentas por cobrar, control interno

## **Introducción**

En la actualidad, el control interno es de vital importancia para toda empresa que se dedica a la fabricación de cualquier tipo de producto ya que esto servirá para determinar tanto el precio de venta como la utilidad que se obtiene. Es conveniente destacar que llevar un control interno bajo principios afinadamente identificados no es exclusivo de las grandes empresas, es aplicable también a los negocios de poca o mediana amplitud tanto públicos como privados, rentables o sin fines lucrativos, estos principios se pueden adaptar a las necesidades específicas de cada tipo de organización.

Desde este punto de vista, el Contador Público debe poner en marcha todos los mecanismos técnicos y humanos de los que dispone, para que en una forma articulada, asegure el funcionamiento eficiente de la organización, de esta manera, puede actuar anticipadamente para poder tomar las previsiones y decisiones necesarias que garanticen la sustentabilidad y el éxito.

Es por esto, que la finalidad primordial de un control interno es obtener una producción de calidad con el mínimo de erogaciones posibles, y así poder ofrecer al público el mejor precio y con ello estar en posibilidades de competir en el mercado y tratar de conseguir un equilibrio entre la oferta y la demanda de los productos que mantiene en el mercado. También las cuentas por cobrar representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo que facilita a la gerencia la realización de sus actividades básicas como son las de planeación, organización, dirección y control para lograr una mejor toma de decisiones, así como una organización efectiva del equipo de trabajo.

La aplicación de estos controles les permitirá mantener una constante supervisión durante todo el proceso productivo, logrando que éste se lleve a cabo de forma

eficiente, de acuerdo a los objetivos y metas propuestas por la organización. Uno de estos controles lo representa el interno como sistema que aporta importantes beneficio al desarrollo administrativo de las empresas. De allí, su importancia, pues tiene como propósito fundamental proponer estrategias contables basadas en Profit Plus 2k para la optimización del control interno aplicado a las cuentas por cobrar en Empresas Kek's Obrador, C.A. Municipio San Diego, estado Carabobo, para ello se realizará un estudio, que se ha estructurado de la siguiente manera:

En el Primer Capítulo, se expone el planteamiento del problema, describiendo la problemática de acuerdo a causas y consecuencias, se delimita el contexto de investigación, se presentan los objetivos de la investigación divididos en general y específicos y se justifica la realización del estudio. Además se señala el alcance y las limitaciones de la investigación.

En el Segundo Capítulo se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales y la Operacionalización de las variables.

En el Tercer Capítulo se describe la metodología de investigación la cual comprende el tipo de investigación, modalidad, diseño, población y muestra, técnicas de recolección de datos y técnicas de análisis.

En el cuarto capítulo están los recursos y al final, terminando con las Referencias bibliográficas.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad las organizaciones requieren de personal que sepa desenvolverse con propiedad, que demande conocimientos tecnológicos actualizados que sepa identificar oportunidades y amenazas presentes en el torno y que detecten los puntos fuertes y débiles que deban fortalecerse o eliminarse de la organización. Ahora bien todo esto debe ir acompañado de la información fidedigna que la organización disponga, de manera que se pueda mostrar todo lo que puede o no suceder en su entorno. Por consiguiente, se necesita de una herramienta que suministre información al personal para poder hacer una retroalimentación de las situaciones presentadas.

Siguiendo con el mismo orden de ideas, la contabilidad en una organización es una actividad de servicio, donde su función es la de proporcionar información cuantitativa acerca de la entidad económica, siendo esta información de naturaleza financiera y de utilidad para seleccionar la mejor alternativa y el mejor curso de acción al realizar la toma de decisiones; y la unidad básica de la contabilidad son las cuentas, en las que se refleja todo el movimiento de ingreso y egreso de las finanzas de cualquier organización; ahora bien las cuentas por cobrar son recursos económicos propiedad de una empresa u organización que le generaran un beneficio a futuro estas forman parte del activo circulante, y se originan de las ventas a crédito, los préstamos personales.

Mundialmente las cuentas por cobrar son de importancia para las organizaciones puesto que la mayor parte de las ventas que realizan actualmente son a crédito y en muchos casos respaldados por facturas, las cuales están registradas desde el punto de vista contable, dentro de las cuentas por cobrar. Es importante resaltar que estas cuentas o créditos constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero esperando a ser tomado, aparte de ser el activo de mayor disponibilidad después

del efectivo en caja y bancos, puesto que al contrario del inventario no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje, traslado y colocación con los clientes.

Tomando en cuenta las premisas anteriores toda organización debe ir preparando a su personal en la actualización de plataformas o sistemas tecnológicos y para ello debe buscar asesores que manejen programas actualizados de administración y contabilidad. Según Mazariegos, Águila, Pérez & Cruz (2013), la única manera de enfrentar y sobrevivir al nuevo entorno empresarial es con una visión hacia el futuro, donde las organizaciones demuestren capacidad de respuesta y adaptabilidad a los cambios, razón por la cual es indispensable que las empresas sean competitivas, donde demuestren flexibilidad en la producción y rapidez para la comercialización. De acuerdo con esto, Lozano & Tenorio (2015) la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un Sistema de Control Interno, se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos, disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros.

Siguiendo el orden de las ideas, actualmente las empresas venezolanas, a causa de la situación social, política y económica que existe internamente en el país, y que afecta directamente la estabilidad empresarial, se han visto en la necesidad de adoptar una nueva forma de operar que les permita mantenerse y subsistir ante los cambios en lo que a factores económicos se refiere y que se presenta a diario en el mercado, como lo son por ejemplo, la variabilidad en los monitores cambiarios, reconversión monetaria de la moneda, inflación, entre otros; todo esto exige a las empresas una adaptación en sus procesos contables que les sirvan de apoyo para realizar continuamente revisiones a los sistemas de control interno. De acuerdo con esto, Catácora (2012), el control interno:

Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno o un sistema de control interno poco confiable, se representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (p.256)

De acuerdo con lo planteado por el autor, los controles internos se implantan con el fin de detectar, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos en la empresa. En este mismo orden de ideas, según Chacón, (2002)

Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. Se puede afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades. (p.56).

En tal sentido, toda empresa debe contar con un control interno adecuado que permita tomar decisiones adecuadas y que prevengan una crisis operativa, para no afectar los resultados de sus actividades. El control interno es una entidad que está orientada a prevenir o detectar errores e irregularidades las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término o errores refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

Siguiendo la misma línea, Chacón (2002) señala:

La empresa que aplique controles internos en sus operaciones, podrán conocer la situación real de las mismas, es por esto, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión (p.18)

La agudeza con que se aplique el control interno puede ayudar a cualquier entidad y específicamente la empresa comercial a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

En este sentido, la empresa Kek's Obrador, C.A., ubicada en el Municipio San Diego del Edo. Carabobo, cuya razón social es la elaboración de productos de panadería, y se dedica a distribuir al mayor a clientes con quienes se mantiene relaciones comerciales directas, y donde no se observa una información financiera eficiente, puesto que no se evidencia una claridad en las cuentas por cobrar, los clientes no respetan el pago del producto que consumen al tiempo que la empresa le indica y la empresa no hace el trabajo de cobranza para mantener control del pago a tiempo, generando que los suministros que se deben adquirir para la producción y cumplimiento con otros clientes se eleva, generando pérdidas y no ganancias. Igualmente, no utilizan los recursos adecuadamente, no se tienen fechas límites para la cancelación de los productos que se despachan.

También se observa que no hay una relación entre el dinero invertido y el dinero que entra por las ventas, de manera más organizada, trayendo como consecuencia que cuando se compran los insumos para producir el pan y otros productos que elabora la panificadora, no se logra la rentabilidad de la comercialización y muchas veces se produce pérdida; aunado a esto y no desligado de lo planteado, en el país existe un descontrol económico, debido a la fluctuación constante de la divisa, esto tampoco permite que las cuentas en la empresa se lleven con efectividad, ya que la mayoría de los insumos como por ejemplo la harina, se consigue en el mercado según el cambio monitor de la divisa generada diariamente, razón por la que se produciendo un descontrol que quizá no se le presenta solo a Kek's Obrador, C.A., sino también a otras empresas establecidas dentro del país.

Es de hacer notar, que la empresa en la actualidad no cuenta con un área financiera estructurada y alineada en cuanto a los procesos contables que según expertos debe llevar una empresa, no desarrolla un sistema integrado de control interno, generando riesgos en las cuentas por cobrar, reflejándose así en los estados financieros, y por ende, no hay un flujo de caja continuo, se dificulta la compra de materiales, se dificulta el

pago de los impuestos, entre otras muchas actividades administrativas que la gerencia no ha logrado equilibrar para poder saber la verdadera rentabilidad de la empresa.

Ante la realidad descrita que vive la empresa Kek's Obrador, C.A., se plantea una investigación donde se proponga estrategias contables basadas en programas tecnológicos para la optimización del control interno en las cuentas por cobrar, para que la empresa pueda planear acciones y tomar decisiones firmes, que permitan lograr modificar la problemática existente.

## **1.2 Formulación del Problema**

De acuerdo con lo planteado anteriormente surge la siguiente interrogante:  
¿Qué de estrategias contables permitirían optimizar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Kek's Obrador, C.A. ubicada en el municipio San Diego – Edo. Carabobo?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General:**

1. Proponer estrategias contables, para optimización del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Kek's Obrador C.A. en San Diego, Edo Carabobo

### **1.3.2 .Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar los procedimientos de control interno aplicados para gestionar las cuentas por cobrar en la empresa Kek's Obrador, C.A.
2. Identificar las características asociadas al sistema Profit plus 2k que permitan optimización en la gestión del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Kek's Obrador C.A.
3. Diseñar estrategias contables basados en Profit Plus K2, que optimice el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Kek's Obrador C.A.

#### **1.4. Justificación, Delimitación y Alcance**

Uno de los principios que toda empresa debe mantener con objetividad, eficiencia y efectividad son los controles financieros que se generan, ya que son éstos los que permiten la solidez de las mismas; de ahí lo importante de tener un control en las cuentas por cobrar, pues estas son las que permiten tener el equilibrio veraz de las ganancias y pérdidas de una empresa, y ésta será una de las justificaciones a nivel teórico de esta investigación ya que pondrá de relieve conceptos contables que van a generar reflexión y debate académico.

A nivel práctico teórico, se pretenderá servir de guía para visualizar las fallas o debilidades de las Empresas en el ámbito de las cuentas por cobrar, lo cual supondría se reflejaría en la recuperación y la eficiencia del crédito, y los datos que reporte esta investigación, podría servir para proponer estrategias contables que optimicen el control interno de las cuentas por cobrar. También fomentar una mejora en el proceso gerencial contable permitiendo el aumento en el rendimiento financiero serviría como antecedente y base a futuras investigaciones en relación al área estudiada. Así mismo, los instrumentos aplicados se podrían implementar en otras investigaciones relacionadas a las áreas de estudio, de allí su aporte metodológico.

Desde el punto de vista social, se espera que la investigación represente una forma de contribuir a mejorar los niveles de eficiencia del desarrollo endógeno en el estado, debido a que se realiza la caracterización de la problemática de una realidad concreta e innovadora.

El actual trabajo de investigación se realizará en la empresa Kek's Obrador, C.A. ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo; en un tiempo estipulado por la Universidad José Antonio Páez (UJAP) de 16 semanas tiempo necesario para su desarrollo y aprobación. Además de que estará enmarcado en la Línea de investigación sobre Contabilidad Financiera, de la Facultad de Ciencias Sociales y la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez (UJAP). La investigación tendrá como alcance, proponer Estrategias contables, que optimice el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Kek's Obrador C.A

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1. Antecedente Internacional

Brown, y Gallo, (2018), egresadas de la Facultad de Ciencias Administrativas, en la carrera de Contaduría Pública Autorizada en la Universidad de Guayaquil, realizaron una investigación titulada: **Manual de procesos y funciones para el área de cobranzas de la empresa T.B.L. S.A.**; cuyo objetivo es diseñar un manual de procesos y funciones para el área de cobranzas de la empresa TBL S.A. que contribuya a optimizar la mencionada gestión; lo cual conllevará al aumento de la eficiencia en los procesos de facturación y cobro permitiendo mayor rotación de las Cuentas por Cobrar. Los manuales constituyen herramientas en las que se detallan políticas y procedimientos para que se lleven a efecto las actividades programadas. La investigación es de tipo descriptiva, de campo y documental, lo que permitió identificar el origen del problema, para ello se realizó consulta a través de diversas fuentes bibliográficas físicas como digitales, además se recolectó información relevante de la problemática en la empresa, a través de técnicas como observación directa, entrevistas a los involucrados que permitieron detectar las falencias existentes.

Para concluir se emplearon grupos de enfoque con especialistas que aportaron con sus opiniones respecto al tratamiento de las Cuentas por Cobrar y otros aspectos que ayudaron a sustentar información para el desarrollo de la propuesta con base a los procedimientos que ha manejado la empresa lo cual define la situación en la que se encuentra por lo que se plantea la adopción de políticas de cobranzas que incidan de forma positiva a la liquidez y por ende aumente la rentabilidad.

El aporte de esta investigación se puede observar por medio de los planes elaborados para mejorar el manejo de la cobranza en la empresa y lograr así aumentar la confiabilidad en las cuentas por cobrar, estableciendo diferentes estrategias con especialistas para contar con información de primera mano .

Rivera, Forero y Cantillo (2018), egresados de la Especialización en Revisoría Fiscal y Auditoría Integral en la Universidad Cooperativa de Colombia Seccional Santa Marta, realizaron una investigación titulada: **Propuesta para el diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable, basado en Modelo COSO, para la Empresa Samarcol s.a.s en la Ciudad de Santa Marta;** cuyo objetivo fue proponer lineamientos para el Desarrollo de un Sistema de Control Interno administrativo y contable, basado en modelo COSO. La investigación es de tipo analítica y de Campo, aplicaron un cuestionario conformado con preguntas abiertas y cerradas dirigido a los empleados y clientes de la institución en estudio. Estos cuestionarios están basados en un modelo prediseñado por Auditool.org, herramienta check list para el diagnóstico general del sistema de control interno y evaluar el nivel de madurez del sistema de control interno. Concluyeron que: ante la no existencia de un sistema del Control Interno se identificaron las áreas de trabajo como críticas debido a la necesidad de capacitación en los procesos establecidos y reorganizar la asignación y segregación de funciones en los diferentes departamentos o áreas de la empresa para poder ajustarse a los requerimientos. Dentro de estas conclusiones evidenciaron también que los tipos de controles existentes en el desarrollo del diagnóstico eran empíricos y realizados por experiencia de la Gerencia, no se guían con controles estandarizados ya que desconocen de las políticas y flujo de procesos.

Finalmente, la propuesta de los lineamientos para el desarrollo de un diseño de un Sistema de Control Interno basado en el COSO ERM, es una herramienta fundamental en la aplicación de los procesos de los diferentes departamentos o áreas, para así poder mitigar, detectar y corregir los errores involuntarios que se puedan presentar en el transcurso del desarrollo de las operaciones de Samarcol s.a.s

El aporte que se evidencia en esta investigación es la puesta en marcha de un sistema tecnológico para llevar un control interno financiero, que permite cómo se deben ir seleccionando las necesidades de la empresa para poder dar respuesta y producir el cambio efectivo y eficiente que se amerita en estos casos.

### 2.1.2. Investigaciones Nacionales

Morillo, Iscaren y Ruiz, (2017), egresadas del área de Ciencias Económicas y Sociales, en la carrera de Contaduría Pública en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales “Rómulo Gallego”, realizaron una investigación titulada: **Estrategias contables para la optimización del control interno aplicado a las cuentas por cobrar en empresas agropecuarias del Municipio Francisco de Miranda, Calabozo, Estado Guárico**; cuyo objetivo fue proponer estrategias contables para la optimización del control interno aplicado a las cuentas por cobrar en Empresas Agropecuarias del Municipio Francisco de Miranda, Calabozo, estado Guárico. El estudio se desarrolló dentro de una investigación de campo de carácter descriptivo, bajo la modalidad proyecto factible. El diseño utilizado fue el no experimental, transversal. La población estuvo conformada por doce (12) personas. La muestra fue de carácter censal. Como técnicas se utilizó: la encuesta. Como instrumentos: un cuestionario dicotómico, de 20 ítems, el cual fue sometido a un estudio de validez y confiabilidad.

Concluyó que las empresas presentan grandes debilidades, pues no se cumplen las políticas establecidas para el otorgamiento de créditos. Asimismo, el control de documentación de solicitud de crédito, el contacto con el cliente y las alternativas de pago no son abarcadas del todo, asumiendo que las políticas no son claras.

Ésta investigación, contribuye a la optimización del control interno en las cuentas por cobrar, permitiendo diseñar un mejor plan estratégico para poder lograr la efectividad de las cuentas por cobrar en la empresa y adaptarla a las nuevo sistemas tecnológicos que se instalaran y desarrollaran en los equipos de las empresas que se encargaran del manejo del sistema

Dicuru, Linares y Villegas, (2015), egresados de la carrera de Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, realizaron una investigación titulada: **Propuestas de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.**; cuyo objetivo fue proponer procedimientos de control interno en el

área de cuentas por cobrar de la empresa, para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza. Esta investigación se enmarcó en un proyecto factible, de carácter proyectivo y de campo, utilizando como instrumento el cuestionario, compuesto por 23 preguntas cerradas, de respuestas dicotómicas. La población de la investigación estuvo conformada por tres (3) personas, miembros del Departamento de Cuentas por Cobrar de Naturalflor, C.A, la muestra es censal por ser una población finita.

Concluyeron que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos y las evaluaciones no son frecuentes; además de que no están establecidas las políticas ni definidos los objetivos para las cuentas por cobrar, falta de supervisión, evaluación, no posee sistema de información que produzca reportes de estas cuentas.

Por otra parte, poseen capacidad para incrementar los niveles de ventas actuales, disponibilidad de espacios físicos, un recurso humano capacitado, e incremento en la cartera de clientes estables. Se propone elaborar informe de desempeño de los empleados, implementación de un manual de normas y procedimientos. Hacer monitoreo para una efectiva gestión de cuentas por cobrar.

Esta investigación presenta un aporte en relación al control y monitoreo de las cuentas por cobrar, permitiendo dar una visión de lo que se pudiese plantear para el diseño del Manual que se pretende elaborar para solucionar la problemática en la empresa caso de estudio.

Castillo (2015), egresado del área de postgrado para optar al título de Magíster en Administración de Empresas mención Finanzas en la Universidad de Carabobo, realizó una investigación titulada: **Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, Estado Yaracuy**; cuyo objetivo fue diseñar estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa.

La investigación se fundamentó bajo el paradigma positivista, con un diseño de campo, bajo la modalidad de un proyecto factible, se aplicó un cuestionario a un total de nueve (9) personas que desempeñan cargos administrativos y directivos.

Concluyó que no siempre se cuenta en la empresa con información que permita el mejor control de los recursos ni tampoco se efectúa con la debida sistematicidad el control interno de los recursos disponibles en la empresa, tampoco se realiza periódicamente el análisis de los resultados de cada periodo económico y por tanto, no se implementan medidas de corrección según los resultados de cada periodo económico, no se cuenta con las debidas estrategias para el control interno financiero en esta organización. Asimismo la carencia de indicadores de gestión no permiten controlar recursos y resultados, no se utilizan técnicas orientadas a la realización del control interno de manera efectiva, no se cuenta con documentación que sustente los procesos de control interno financiero, siendo un elemento importante, puesto que la información base es fundamental para la realización del debido control, afectando seriamente los procesos de gestión financiera en la empresa.

De acuerdo a esto, la investigación aporta una visión clara de lo que se quiere con el caso en investigación y mostrando como se pueden diseñar estrategias efectivas dirigidas al control interno de una empresa que permitan optimizar un mejor manejo financiero, permitiendo abrir paso a la actualización tecnológica en el manejo de la economía, además de la línea metodológica que también permite determinar el tipo de acción que se puede llevar en estos casos.

## **2.2. Bases Teóricas**

Según Arias (2012), “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” (p.107). Las bases teóricas que sustentarán esta investigación se describen a continuación.

### **2.2.1. Control Interno en las Cuentas por Cobrar**

Para Chacón (2012), el control interno

es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías: a) Eficacia y eficiencia de las operaciones, b) Fiabilidad de la información financiera y c) Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (p.23)

Los controles contables abarcan el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados con él, que tienen que ver directamente con la protección de los bienes y la finalidad de los estados financieros. Generalmente comprenden controles como los sistemas de autorización y aprobación, la separación de obligaciones relacionadas con las operaciones o la custodia de bienes, los controles físicos de los bienes y todas las operaciones que incluye la auditoría interna.

Según Baldelomar (2014), la evaluación del sistema de control interno permite determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de la auditoría de desempeño que se van aplicar en la empresa; asimismo define las fortalezas y debilidades de la organización empresarial mediante una cuantificación de todos sus recursos. Mediante el examen y objetivos del control interno, registros y evaluación de los estados financieros se crea la confianza que la entidad debe presentar frente a la sociedad. El auditor financiero debe asegurarse que se cumplan todas las medidas adecuadas y necesarias en la implementación del sistema de evaluación de control interno.

Según Coopers & Librand e instituto de Auditores Internos (1997), dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro. Es sabido, que el control interno es todo un sistema de controles financieros utilizados por las empresas, y además, lo establece la dirección o gerencia para que los negocios puedan realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible. Para Beltrán (2018), las cuentas por cobrar “son los importes que adeudan terceras personas a la empresa”. (p.31) Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa.

Según Ray O. y Pany, K. (2010) las cuentas por cobrar,

incluyen no solamente el reclamo de derechos frente a los clientes que surgen de la venta de bienes o servicios, sino también una diversidad de derechos misceláneos, como préstamos a altos ejecutivos o empleados, préstamos a subsidiarias, derechos frente a diversas firmas y avances a proveedores.( p.345)

Normalmente las empresas venden a crédito, a 30 o 60 días, con lo que se crea una cuenta por cobrar a los clientes, pero de estas cuentas no todas se llegan a cobrar, de modo que se produce un incobrable, más diríamos un gasto por incobrable, el cual varía de acuerdo a las políticas que se tengan en el departamento de créditos y cobros y en el departamento de ventas de la empresa.

Las cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo corriente. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Una de las medidas para conocer la inversión que se tiene en cuentas por cobrar es la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, y se obtienen a través de pruebas de liquidez.

Para Aguirre, (2005) los objetivos de las cuentas por cobrar “son el área de clientes y deudores comerciales que refleja el resultado de reconocer las deudas relacionadas con las ventas de bienes y prestación de servicios”. (p. 287).

En este mismo orden ideas, las cuentas por cobrar se pueden clasificar en dos tipos, las cuentas por cobrar a corto plazo, las cuales son aquellas que requieren de disponibilidad inmediata dentro de un plazo no mayor a un año, este tipo de cuentas se deben presentar en el Estado de Situación Financiera como activo corriente, y existe otro tipo de cuenta a largo plazo su disponibilidad es más de un año y este tipo de cuentas se deben presentar fuera del activo no corriente

### **2.2.2. Estrategias contables basadas en Profit Plus**

Según Martínez, (2012). Las estrategias a tomar deben ser identificadas de forma adecuada y elegir alguna Simplemente para dar una solución que va a resultar momentánea, lo cual puede potencializar un Problema.

En sí, una estrategia es considerada como un plan, de esta forma será posible delimitar una situación en particular e inclusive establecer una prospectiva sobre acontecimientos que se puedan presentar. Una estrategia debe ser considerada como un plan que sea consolidado, plenamente de esta forma será posible que los objetivos de una organización lleguen a su Consecución, es un trabajo en conjunto. (p140)

Las estrategias permiten asegurar que el control interno sea una constante y no algo eventual que se da cuando el Problema ha avanzado a pasos agigantados siendo ese el “momento de tomar medidas Correctivas” lo cual es algo que resulta errado.

Según, Terán (2008) “La contabilidad es un instrumento de comunicación de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa, sujeto a medición, registración e interpretación para la toma de decisiones empresariales” (p.4). Se podría precisar entonces, que la articulación de los

conceptos, contabilidad y estrategia, definiría lo que es una estrategia contable, que no es más que es el sistema consolidado utilizado para controlar y optimizar las gestiones dentro de la empresa, específicamente en el área de contabilidad garantizando una eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades.

Según la compañía Softech (2016) Profit Plus Contabilidad 2K optimiza sus procesos contables de manera integral y flexible, consolidando el control financiero y fiscal de una empresa. Ésta solución contable le permite tener sus datos integrados, manejar de forma inteligente sus transacciones, tener sólidas capacidades de generación de reportes, fiscalizar el rendimiento monetario que ayuden a cumplir con las obligaciones administrativas de su empresa, así como obtener una perspectiva integral de su funcionamiento. Ofrece una poderosa combinación de funcionalidad, plataformas tecnológicas, capacidad de progreso y adaptación; así como el respaldo y los servicios adecuados para proveer beneficios tangibles a su empresa.

### **2.3. Bases Legales**

Según Villafranca D. (2002) “Las bases legales no son más que las leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”. Las bases legales que sustentan esta investigación son las siguientes:

En el código de Comercio, (1955) dice en su **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 estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones. Y en su **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.

**Artículo 35.-** Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio.

El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas. Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes en su formación.

#### **2.4. Definición de Términos Básicos**

**Actividad de control:** Las actividades de control se definen como las políticas y procedimientos que consienten en obtener la seguridad que se llevan a cabo todas las disposiciones emitidas por los directivos de la empresa, para que se puedan lograr todos objetivos del sistema del control interno

**Activo:** El activo es cualquier objeto o derecho de alguna propiedad, que puedan ser convertidos en beneficios económicos que favorezcan en un período futuro

**Auditoría:** Una auditoria, es el análisis de los contratos, pedidos y otros documentos originales, con el propósito de evidenciar las transacciones individuales precedente a su liquidación.

**Contabilidad:** Es la fuente de la que se dispone para lograr administrar de forma correcta todos aquellos gastos e ingresos que se presentan en un entidad.

**Control:** El control es un proceso mediante el cual las actividades de una

organización quedan amoldadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la empresa

**Evolución de riesgo:** La entidad debe conocer y encontrarse con los posibles riesgos que se enfrentan, instituyendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondiente en las distintas áreas

**Pasivo:** Es la cantidad que debe una persona o empresa a otra, en dinero o bienes y servicios debido a una partida de activo o un servicio recibido

**Ventas a Crédito:** Las ventas a crédito son las entregas de mercancía o la prestación de un servicio, a cambio de los cuales se recibe una promesa de pago a largo plazo

## **2.5. Sistemas de Variables**

**Variable 1.** Optimización del Control interno en las cuentas por cobrar

**Variable 2.** Estrategias basadas en Profit Plus 2K

## **2.6. Operacionalización de las Variables**

**Cuadro 1**  
**Operacionalización de la variable**

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnica (s)	Instrumento (s)	Ítem(s )
Control Interno en las Cuentas por Cobrar	<p>El control interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías: a) Eficacia y eficiencia de las operaciones, b) Fiabilidad de la información financiera y c) Cumplimiento de las leyes y normas aplicables (Chacón 2012);</p> <p>Las cuentas por cobrar "son los importes que adeudan terceras personas a la empresa". (Beltrán 2018)</p>	<p>Operatividad Financiera Interna</p> <p>Importes que adeudan</p>	<p>-Procedimientos</p> <p>-Dirección</p> <p>-Ejecución</p> <p>-Recursos Humanos</p> <p>-Recursos Financieros</p> <p>-Recursos Materiales</p> <p>-Compras</p> <p>-Ventas</p>	<p>-Observación</p> <p>-Encuesta</p>	<p>-Cuestionario</p>	<p>Del 1 al 16</p>
			<p>-Pagos</p> <p>-Ajustes</p> <p>-Ingresos</p> <p>-Egresos</p> <p>-Saldo</p> <p>-Impuestos</p> <p>-Almacén</p>			
Estrategias Contables Basado en Profit Plus 2K	<p>Las Estrategias contables son un sistema consolidado utilizado para controlar y optimizar las gestiones dentro de la empresa, específicamente en el área de contabilidad garantizando una eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades. (Martínez, 2012).</p> <p>Profit plus 2k "es un sistema (Software) que reúne información variada de distintas áreas de una empresa facilitando a ejecutivos el control exhaustivo de los departamentos donde sea adaptado, para verificar, controlar cada proceso y registro para tomar decisiones a futuro" (Softech 2016)</p>	<p>Control y optimización contable</p> <p>Sistema tecnológico de control interno</p>	<p>-Gestiones contables</p> <p>-Auditoría Interna</p> <p>-Operaciones Financieras</p> <p>-Operaciones Administrativas</p>	<p>-Observación</p> <p>-Encuesta</p>	<p>-Cuestionario</p>	<p>Del 17 Al 20</p> <p>Del 21 Al 22</p>
			<p>-sistema software</p> <p>-control contable</p> <p>-toma de decisiones.</p>			

**Fuente:** Barona y Yacoub (2020)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico abarca todo lo que al proceso investigativo se refiere. En tal sentido, para Balestrini, M. (2002) “es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas protocolos con los cuales una teoría su método calculan las magnitudes de lo real” (p. 126).

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

La presente investigación se enmarcará bajo una investigación aplicada, que definida por Vargas, Z. (2008), citada por Rodríguez D. (2019) “es una forma de conocer las realidades con una prueba científica.” (Pag.1). En relación al Diseño de la Investigación, este estudio se corresponde con un diseño no experimental de Campo, según Arias, F. (2006), “La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”. (p.31). Según la premisa anterior el presente estudio responde a un diseño de campo, pues se realizará en un ambiente específico, en el cual se recogerá la información de manera directa para dar respuesta a la problemática evidenciada, los datos de esta investigación serán recabados en la empresa Kek’s Obrador, C.A.

#### **3.2. Nivel y Modalidad de la Investigación**

Con respecto al nivel, es una investigación de tipo descriptiva, según Tamayo y Tamayo (2012), este tipo de investigación persigue los siguientes objetivos: “describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual, la composición o los procesos de los fenómenos, para presentar una interpretación correcta” (p.35)

Es decir, es aquella que trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta de la misma; constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

En atención a la modalidad de la investigación, la misma se corresponderá con un Proyecto Factible, que como afirma la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) 2004:

Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El Proyecto debe tener apoyo en una investigación documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades (p. 21).

En tal sentido, el presente estudio representa una alternativa de solución problemática detectada, por lo que su objeto fundamental es proponer estrategias contables para optimización del control interno en las cuentas por cobrar de Kek's Obrador C.A. San Diego, Edo-Carabobo

### **3.3. Fases Metodológicas de la Investigación**

**FASE I: Diagnóstico de los procedimientos de control interno aplicados para gestionar en las cuentas por cobrar en la empresa Kek's Obrador, C.A.,**

### **3.4. Población y Muestra**

Para Arias, F. (2006), la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.”. (p.81). En el caso concreto del presente estudio, la población estará constituida por cinco (5) empleados que conforman el departamento de contabilidad y cuentas por cobrar, siendo estos los encargados de llevar estas funciones. Igualmente, Arias (2006), define la muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (pág.83). En este caso, la muestra quedó conformada por la totalidad de los 5 empleados objeto de estudio, siendo de esta manera una muestra censal porque abarca la totalidad de la población, ya que la

misma es finita. Según Tamayo y Tamayo (2004) un estudio censal y muestral, se define “como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (p.114)

*Actividades:*

1. Aplicar una encuesta al personal que integra el departamento de cuentas por cobrar
2. Tabular los resultados de la encuesta
3. Identificar las debilidades existentes en el departamento de cuentas por cobrar

**FASE II: Identificación de las características asociadas al sistema Profit plus 2k que permitan optimización en la gestión del control interno de las cuentas por cobra en la empresa Kek’s Obrador C.A.**

*Actividades:*

1. Investigar sobre los métodos de asignación y acumulación de control interno
2. Realizar un análisis de los documentos impresos o virtuales consultados
3. Planear el diseño de los procedimientos de control interno relevantes para el proceso contable en la empresa Kek’s Obrador C.A.

**Fase III: Diseño de estrategias contables basados en Profit Plus 2k, que optimice el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Kek’s Obrador C.A.**

*Actividades:*

1. Describir los lineamientos de control para la identificación de la información contable en la empresa
2. Identificar criterios que definan la Operacionalización de Profit Plus 2k, como herramienta gerencial del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa.
3. Desarrollar habilidades en el personal para la utilización del programa Profit Plus 2k

### **3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

Para obtener la información necesaria en el presente estudio, se utilizará la técnica de la encuesta, que según Balestrini (2002) es considerado como:

...un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas en forma cuidadosa, susceptibles de analizar en relación al problema estudiado. (p.138).

Se escoge la técnica de la encuesta porque esta permitirá conocer de manera Objetiva y veraz las respuestas necesarias para diagnosticar la problemática presentada de la mano de cada uno de los encuestados en la empresa.

#### **3.5.1. Descripción de los Instrumentos**

En relación con el instrumento se diseñará un cuestionario de 23 preguntas, con respuestas de alternativas sí y no. Según la definición de Arias (2006), es un “formato que contiene una serie de preguntas en función de la información que se desea obtener y que se responde por escrito” (p.53). El instrumento va dirigido a los cinco (5) empleados que conforman el departamento de contabilidad y cuentas por cobrar de la empresa y será aplicado de forma directa y presencial a cada uno de ellos.

### **3.6. Técnicas de Análisis**

En relación con las técnicas de análisis de datos, Balestrini (2006), expresa “Al culminar la fase de recolección de la información, los datos han de ser sometidos a un proceso de elaboración técnica, que permite recontarlos y resumirlos antes de introducir el análisis diferenciado a partir de procedimientos estadísticos...” (p.149). Para este proceso, se tomarán en cuenta los indicadores planteados en la Operacionalización de variables, donde posteriormente a través de la técnica de la comparación, se procederá al análisis de los resultados, una vez ordenados, cuantificados, tabulados y resumidos los datos obtenidos mediante los cuestionarios. De este modo, a partir del referido proceso se presentará la información con los resultados del cuestionario aplicado, se tabularán a través de cuadros estadísticos a fin de facilitar la interpretación de los datos con gráficos

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

A continuación se analizan e interpretan los datos recabados a través del instrumento diseñado para la investigación, con la aplicación del mismo a la muestra seleccionada, permitió medir cada una de las dimensiones. Para facilitar el análisis de los datos, se utilizará cuadros estadísticos y gráficos, donde se presentarán las variables, las dimensiones e indicadores, los ítems, las frecuencias (f) y porcentajes (%) de acuerdo a las opciones planteadas, obtenidas con las respuestas del personal encuestado. Además, los resultados se presentan y analizan a través de la estadística descriptiva, la cual según Arias (2006), “el investigador busca, describe sus datos, posteriormente hace el análisis estadístico para relacionar sus variables” (p.70). Esta técnica permitirá la organización de los resultados de manera más sencilla, con el objeto de tener una visión clara del hecho estudiado, de manera que facilite el diseño de la propuesta.

**Análisis e Interpretación de Datos**

**Cuadro Nro. 2**

**Cuadro General de Datos**

	SI		NO		total	
	F	%	F	%	F	%
1	3	60%	2	40%	5	100%
2	1	20%	4	80%	5	100%
3	2	40%	3	60%	5	100%
4	1	20%	4	80%	5	100%
5	4	80%	1	20%	5	100%
6	0	0%	5	100%	5	100%
7	1	20%	4	80%	5	100%
8	1	20%	4	80%	5	100%
9	3	60%	2	40%	5	100%
10	2	40%	3	60%	5	100%
11	1	20%	4	80%	5	100%
12	2	40%	3	60%	5	100%
13	3	60%	2	40%	5	100%
14	2	40%	3	60%	5	100%
15	2	40%	3	60%	5	100%
16	1	20%	4	80%	5	100%
17	0	0%	5	100%	5	100%
18	0	0%	5	100%	5	100%
19	2	40%	3	60%	5	100%
20	0	0%	5	100%	5	100%
21	3	60%	2	40%	5	100%
22	1	20%	4	80%	5	100%

**Variable:** Control interno cuentas por cobrar

**Dimensión:** Operatividad financiera interna

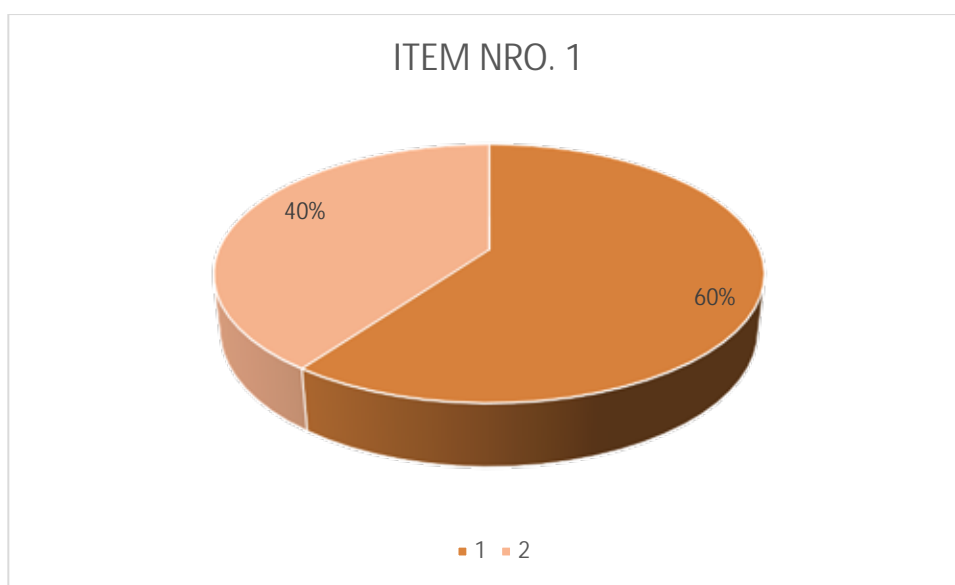
**Indicador:** Procedimientos

Cuadro Nro3

ÍTEM NRO. 1: ¿Existen normas y procedimiento de las cuentas por cobrar por escrito?		
	F	%
SI	3	60%
NO	2	40%

Fuente: Barona Yacoub (2021)

Gráfico Nro. 1



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En el gráfico se puede evidenciar, que el 60% de los encuestados manifiestan que si existen normas y procedimientos de las cuentas por cobrar por escrito, mientras que el 40% manifiesta que no existen. Es importante señalar que la contabilidad juega un papel relevante como instrumento que define y norma el registro y control financiero de los recursos financieros, razón por la cual en las empresas se debe tener un manual de normas, procesos y procedimientos, como instrumento de información de trabajo en el que se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones del Departamento de cuentas por cobrar. En él se describen además, los diferentes puestos o secciones que intervienen y se precisa su responsabilidad, con la finalidad de evitar duplicidad de funciones.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Operatividad Financiera Interna

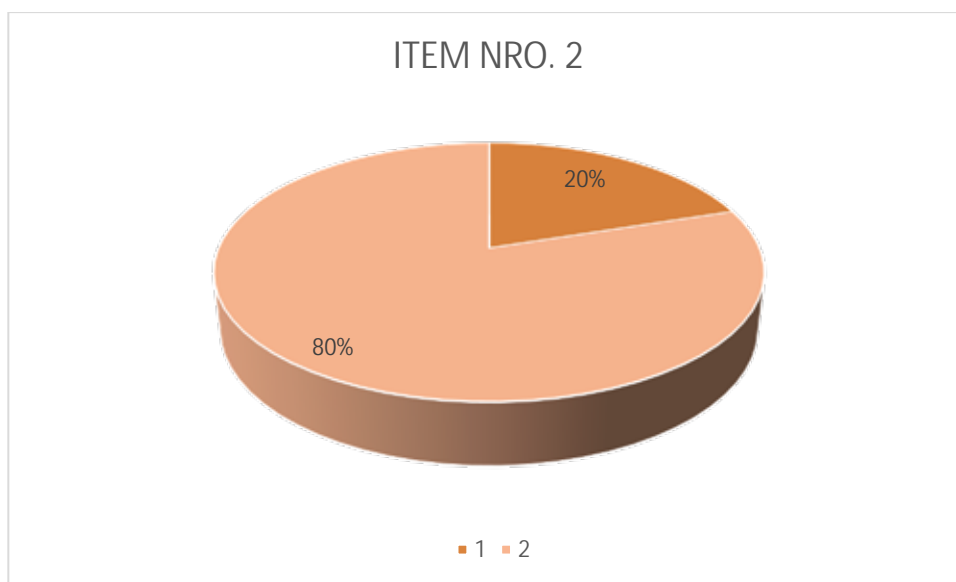
**Indicador:** Dirección

Cuadro Nro. 4

<b>ÍTEM NRO. 2:</b> ¿Les envían a los directores o gerentes de las empresas información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar?		
	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	<b>1</b>	<b>20%</b>
NO	<b>4</b>	<b>80%</b>

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 2



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** Con respecto al Ítem nro. 2, se puede observar que el 80% de las personas encuestadas contestaron que no se les envía a los directores o gerentes la información oportuna y suficiente sobre las cuentas por cobrar; mas sin embargo un 20% contestó que sí, quedando en evidencia que hace falta una mejor comunicación con relación a este punto. Las cuentas por cobrar son un instrumento utilizado por la mercadotecnia para promover las ventas y por ende las utilidades; y se hace necesario que los gerentes mantengan una efectiva comunicación con el departamento de cuentas por cobrar para el logro de los objetivos planteados dentro de la empresa.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Operatividad Financiera Interna

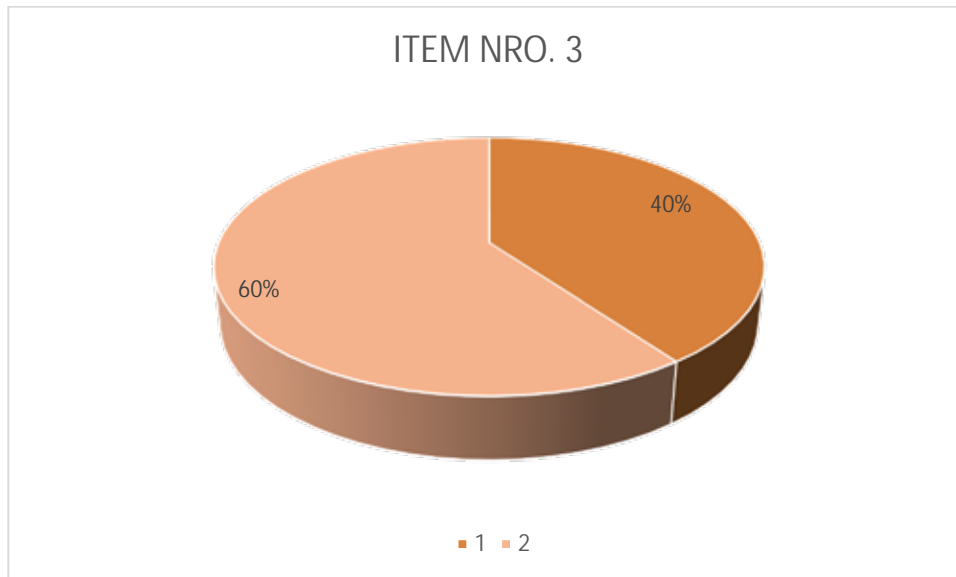
**Indicador:** Ejecución

Cuadro Nro. 5

ÍTEM NRO. 3: ¿La empresa cumple con las fases de planificación, organización dirección de la ejecución control y coordinación de la manera más efectiva en cada uno de sus departamentos?		
	F	%
SI	2	40%
NO	3	60%

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 3



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En el ítem 3, el 60% de los encuestados manifestaron que no se cumple con estas fases de planificación, organización, dirección de la ejecución control y coordinación, de manera efectiva, mientras que un 40% manifiesta que sí. Con respecto a esta situación, líneas administrativas plantean que el proceso administrativo y sus componentes como lo son: la planeación, organización, dirección y control, implican una mayor importancia para la empresa dentro del sistema de toma de decisiones. Tanto el control, como la ficha de cierre, es la función que se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Operatividad Financiera Interna

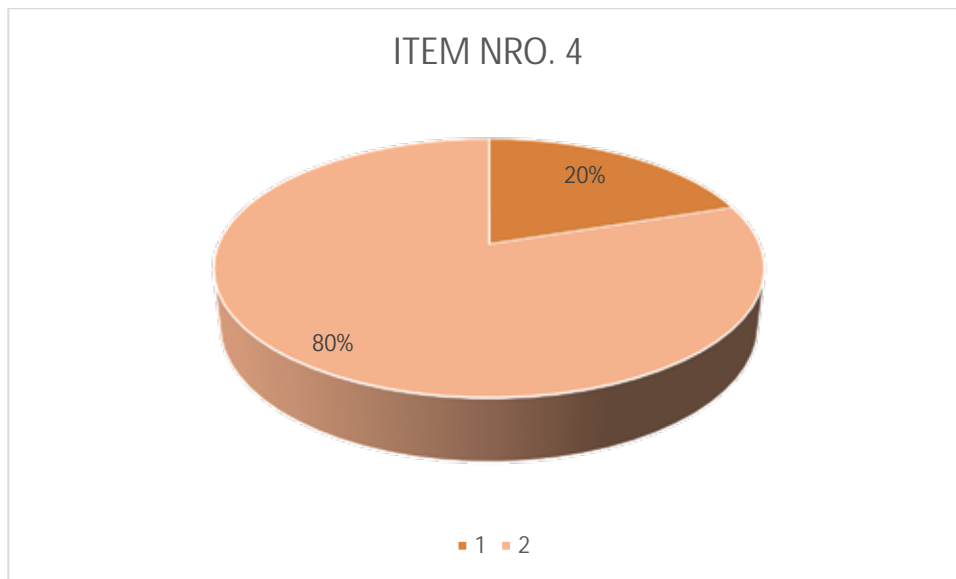
**Indicador:** Recursos Humanos

Cuadro Nro. 6

ÍTEM NRO. 4: ¿Existe incentivos o reconocimientos en el desarrollo del personal en el Departamento de Cuentas por Cobrar?		
	F	%
SI	1	20%
NO	4	80%

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 4



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** Con respecto al gráfico nro. 4, se evidencia que la población encuestada en un 80% manifiesta que no existen incentivos o reconocimientos al personal, pero un 20% manifiesta que si existen incentivos. Desde este punto de vista cabe señalar que los incentivos enfocan los esfuerzos de los empleados en metas específicas de desempeño. Proporcionan una motivación verdadera que produce importantes beneficios para el empleado y la organización. La compensación de incentivos se relaciona directamente con el desempeño operativo que estos presenten.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Operatividad Financiera Interna

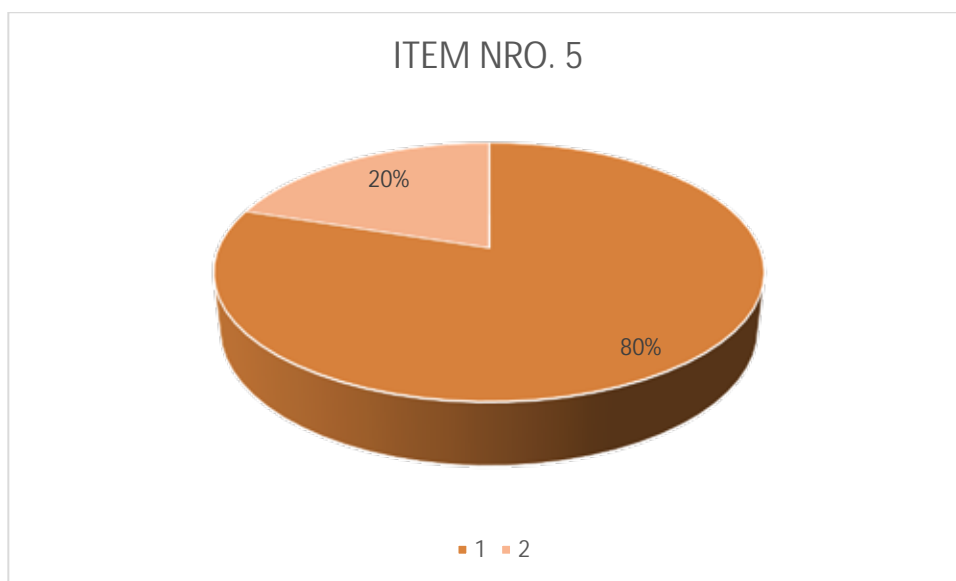
**Indicador:** Recursos Financieros

Cuadro Nro. 7

<b>ÍTEM NRO. 5:</b> ¿Se cuenta con recursos financieros que permitan hacer inversiones para mejorar el funcionamiento de la empresa?		
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>
<b>NO</b>	<b>1</b>	<b>20%</b>

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 5



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En el gráfico nro. 5 se puede evidenciar que la población encuestada en un 80% manifiesta que la empresa si cuenta con los recursos financieros, mientras que el 20% manifiesta que no. Los recursos financieros son uno de los recursos más importantes de una organización, ya que conforman el principal medio para realizar inversiones que permiten alcanzar los objetivos. De esta manera, como los recursos financieros permiten invertir a la empresa, ya que son el sustento de la misma.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Operatividad Financiera Interna

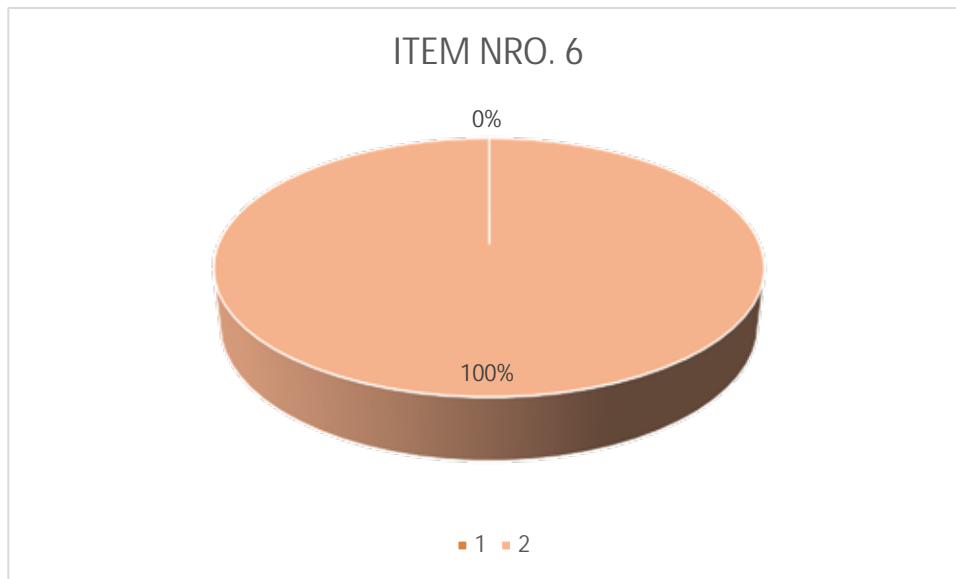
**Indicador:** Recursos Materiales

Cuadro Nro. 8

<b>ÍTEM NRO. 6:</b> ¿Los recursos materiales y tecnológicos que posee la empresa son competentes para su funcionamiento?		
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NO</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 6



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** Con respecto al ítem nro. 6, el 100% de la población manifestó que los recursos materiales y tecnológicos que posee la empresa no son competentes para el funcionamiento de ésta. Para obtener operaciones eficientes, se requiere de tecnología que pueda optimizar las operaciones de una empresa, ya que la tecnología juega un papel importante en la generación de procesos eficientes; puede ayudar a reducir o eliminar duplicaciones, errores y retrasos en el flujo de trabajo, así como de acelerar la automatización de tareas específicas.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Operatividad Financiera Interna

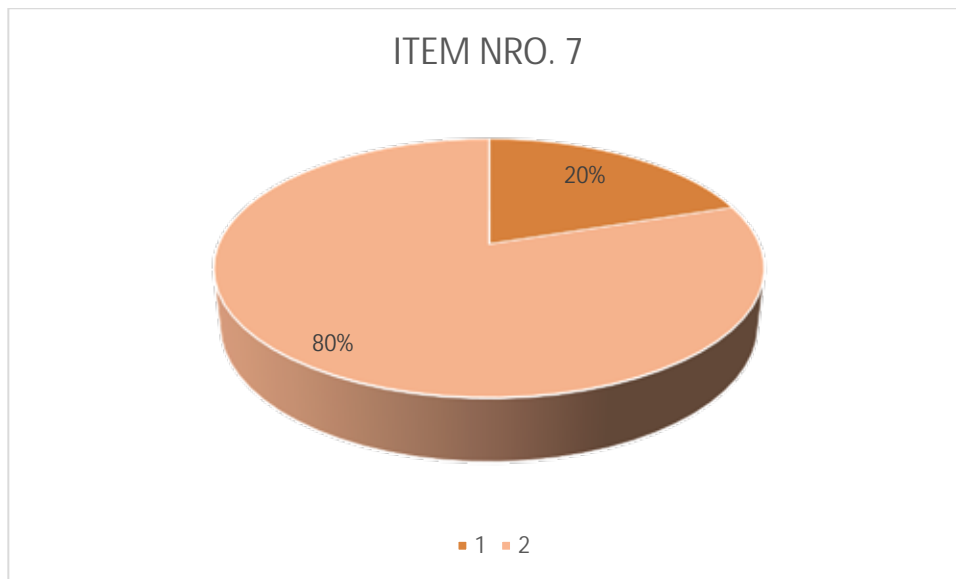
**Indicador:** Compras

Cuadro Nro. 9

<b>ÍTEM NRO. 7:</b> ¿Se realiza el debido control en las compras que se requieren para la empresa?		
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>1</b>	<b>20%</b>
<b>NO</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 7



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En el gráfico nro.7 se evidencia que el 80% contestó que no se realiza el debido control en las compras que se requieren para la empresa, entre tanto el 20% contestó que sí. De este modo, las compras tienen como objetivo fundamental adquirir apropiadamente la materia prima, así como materiales, suministros, equipos y servicios necesarios para que la empresa desarrolle sus operaciones de forma satisfactoria.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Operatividad Financiera Interna

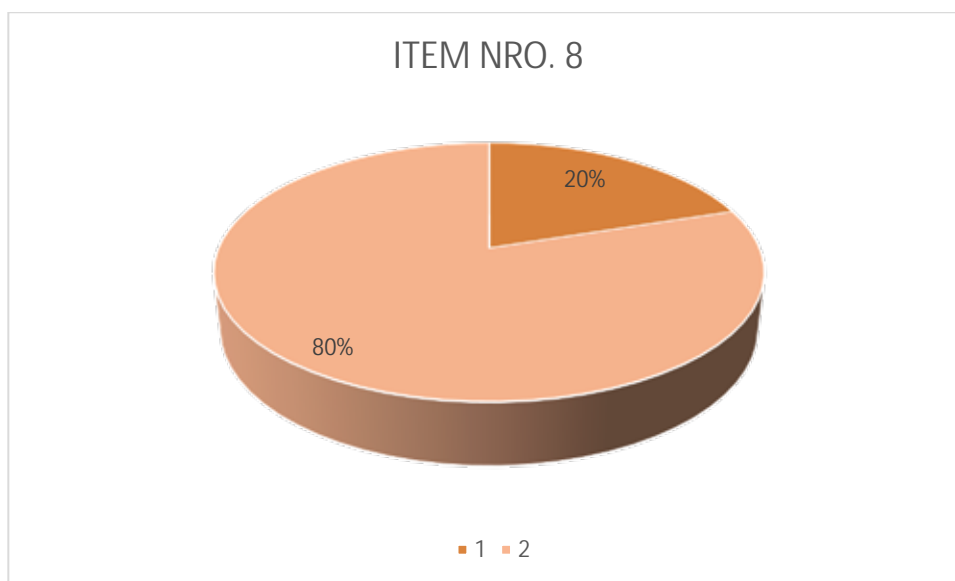
**Indicador:** Ventas

Cuadro Nro. 10

<b>ÍTEM NRO. 8:</b> ¿Se establecen objetivos interrelacionados con los procesos de ventas y cuentas por cobrar?		
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>1</b>	<b>20%</b>
<b>NO</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 8



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En este ítem nro. 8 la población encuestada manifiesta en un 80% que en la empresa Kek's Obrador C.A. no se establecen objetivos interrelacionados con los procesos de ventas y cuentas por cobrar, aun cuando un 20% indica que sí. Esto quiere decir que las ventas y las cuentas por cobrar, son el reflejo de las bases primordiales en un negocio, debido a que de su análisis y registro dependen las decisiones en una empresa, implican el intercambio de productos y/o servicios con clientes; además de varias realizar operaciones, cuentas y funciones administrativas basadas en documentos y registros.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Importe que adeudan

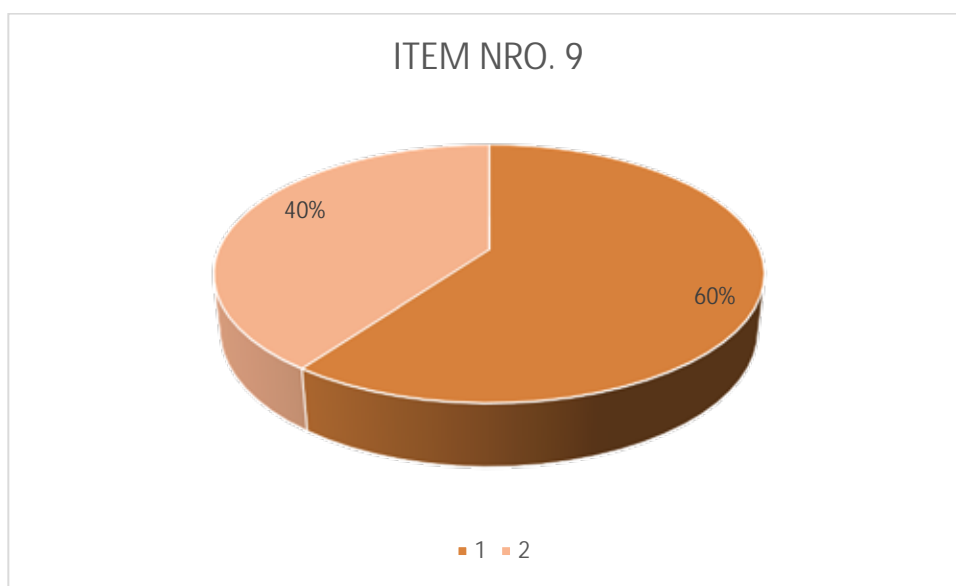
**Indicador:** Pagos

Cuadro Nro. 11

ÍTEM NRO. 9: ¿Se preparan órdenes de pago formales numeradas en serie, y se envían copias al Departamento de Contabilidad?		
	F	%
SI	3	60%
NO	2	40%

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 9



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En el ítem nro.9, el 60% de los encuestados contestó, que si se preparan órdenes de pago formales numeradas en serie, y se envían copias al departamento de contabilidad; mas sin embargo un 40% manifiesta que no. Una de las herramientas principales para un control eficiente es la facturación, ésta es el comprobante legal de una transacción comercial y es expedida por el comerciante o prestador de servicios a nombre del adquiriente. Toda factura ha de ir numerada y seguir una serie ordenada, continua y sin saltos. Llevar la contabilidad al día es de suma importancia para el correcto funcionamiento de una empresa, ya que te permite visibilidad de la situación financiera lo que hará mucho más ágil la toma de decisiones en la empresa.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Importe que adeudan

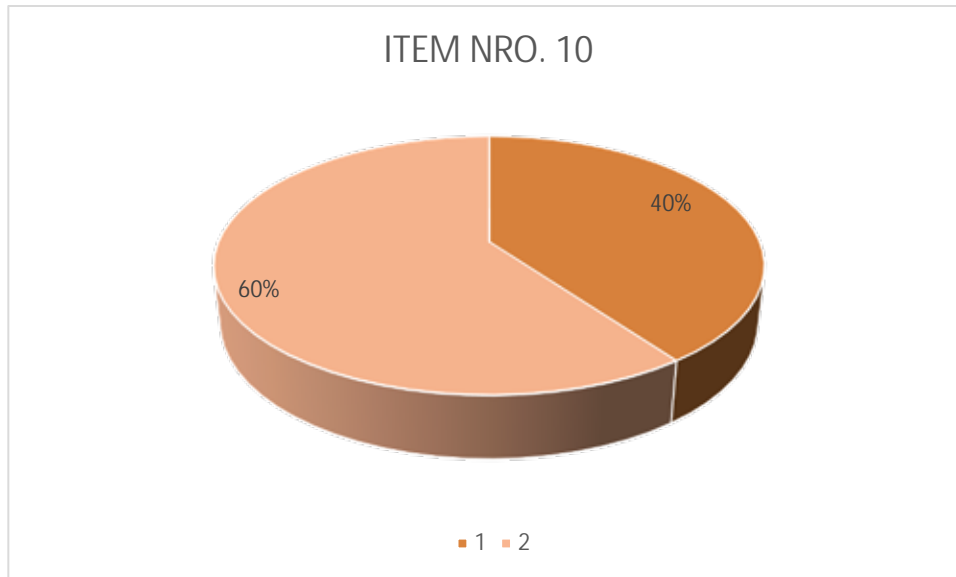
**Indicador:** Ajustes

Cuadro Nro. 12

<b>ÍTEM NRO. 10:</b> ¿Se realiza el asiento contable necesario para llevar el saldo de las cuentas de la empresa en cada periodo contable?		
	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	<b>2</b>	<b>40%</b>
NO	<b>3</b>	<b>60%</b>

Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Gráfica Nro. 10**



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En el Gráfico nro. 10, se puede evidenciar que un 60% manifiesta en su respuesta que no se realiza el asiento contable necesario para llevar el saldo de las cuentas de la empresa en cada periodo contable; mientras que un 40% manifiesta que sí. Al respecto el asiento contable tiene como función las anotaciones contables que se hacen en el libro diario de contabilidad, estas se realizan con la finalidad de registrar un hecho económico que provoca una modificación cuantitativa o cualitativa en la composición del patrimonio de una empresa y por tanto un movimiento en las cuentas de la misma.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Importe que adeudan

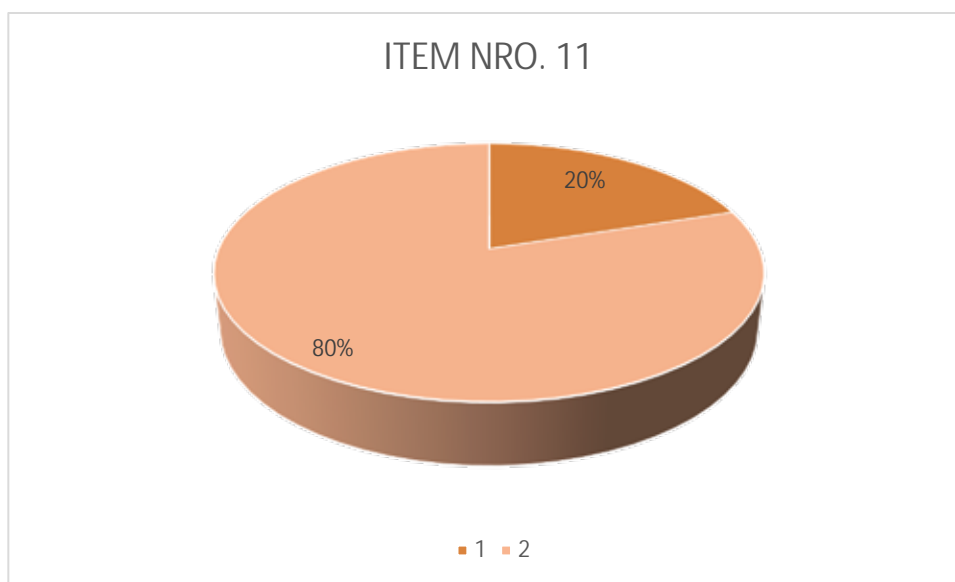
**Indicador:** Ingreso

Cuadro Nro. 13

ÍTEM NRO. 11: ¿Se elabora análisis de liquidez y solvencia de los ingresos en la empresa?		
	F	%
SI	1	20%
NO	4	80%

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 11



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** en el ítem nro. 11 se puede comprobar que el 80% de la población encuestada contestó, que no se elaboran análisis de liquidez y solvencia de los ingresos en la empresa, mas sin embargo un 20% contestó que sí. De acuerdo con esto, la importancia de este análisis radica en que permite identificar los aspectos económicos y financieros que muestran las condiciones en que opera la empresa con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones gerenciales.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Importe que adeudan

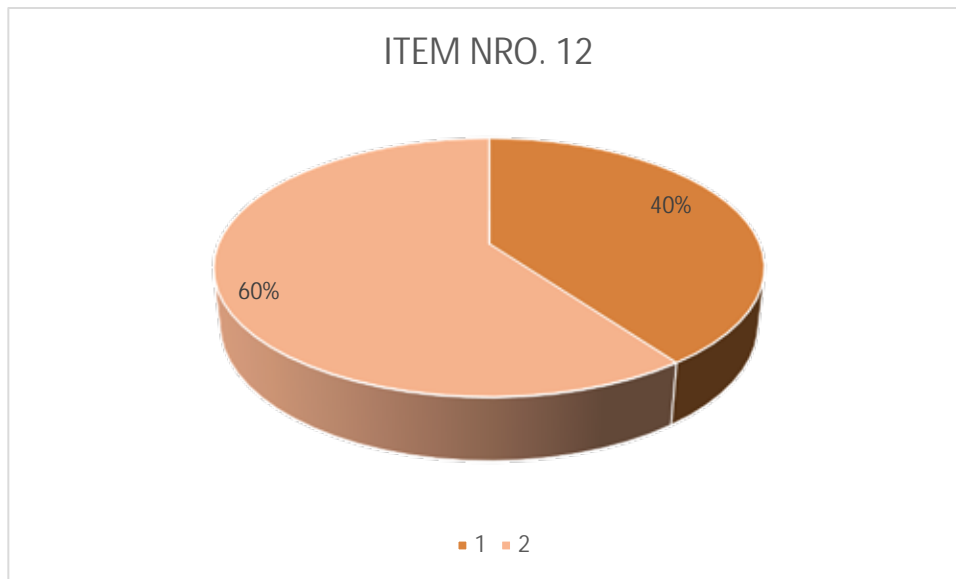
**Indicador:** Egreso

Cuadro Nro. 14

ÍTEM NRO. 12: ¿Se disponen de las bases correctas para controlar los egresos en la empresa?		
	F	%
SI	2	40%
NO	3	60%

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 12



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** en el gráfico nro. 12 se puede observar que un 60% manifestó que no se dispone de las bases correctas para controlar los egresos en la empresa, mientras que un 40% manifestó que sí. En tanto el control de los gastos mensuales es quien permite obtener información relevante sobre la rentabilidad y el desempeño de las actividades empresariales, ayuda en la planificación y en la toma de decisiones sobre inversiones futuras; tener unas buenas bases para controlar esto, depende de la disciplina y de la organización que mantenga la empresa, y así poder lograr el éxito.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Importe que adeudan

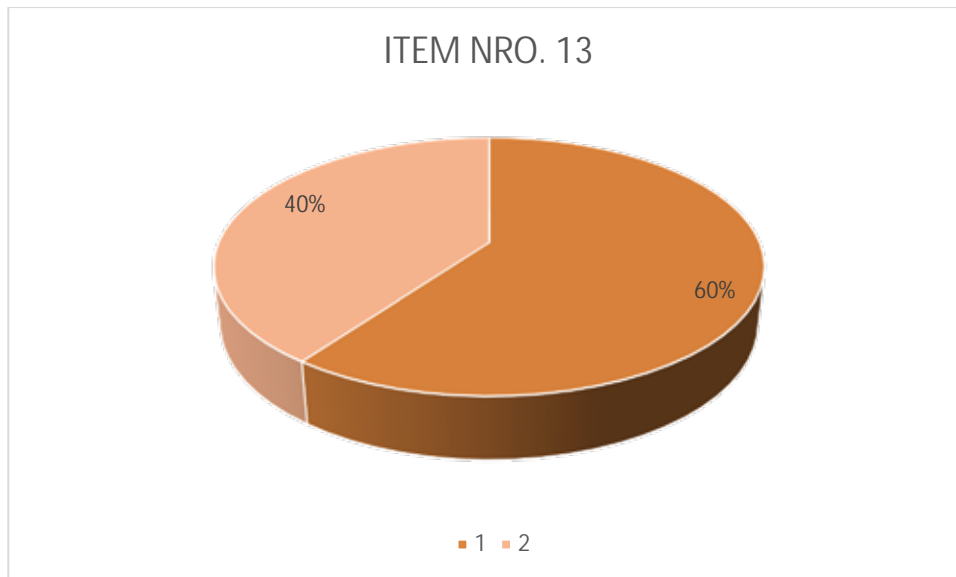
**Indicador:** Saldo

Cuadro Nro. 15

<b>ÍTEM NRO. 13:</b> ¿Se realiza en la empresa un análisis periódico de los saldos que posee la empresa?		
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>3</b>	<b>60%</b>
<b>NO</b>	<b>2</b>	<b>40%</b>

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 13



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En el ítem nro. 13, los encuestados en un 60% contestaron que si se realiza en la empresa un análisis periódico de los saldos que posee la empresa, sin embargo un 40% contestó que no. Al respecto, los estados contables permiten sintetizar una información muy valiosa para la empresa, ya que te ofrecen un mapa sobre la situación patrimonial, económica y financiera y las expectativas de futuro de tu negocio. Un análisis y una interpretación correctos de los estados contables facilitan la toma de decisiones y disminuyen el grado de incertidumbre.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Importe que adeudan

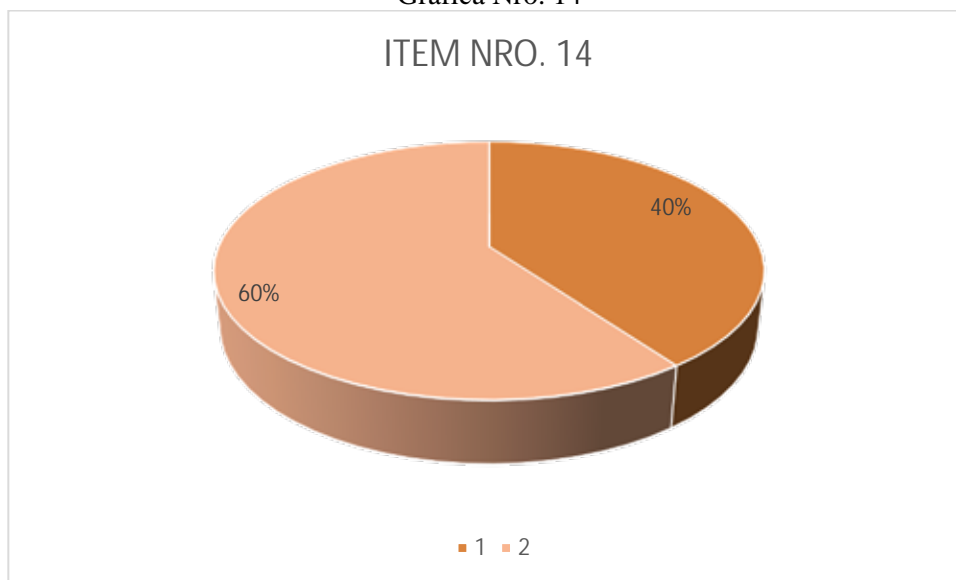
**Indicador:** Impuestos

Cuadro Nro. 16

<b>ÍTEM NRO. 14:</b> ¿La empresa mantiene el pago de sus impuestos al día y son proporcionales al ingreso y egreso?		
	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	<b>2</b>	<b>40%</b>
NO	<b>3</b>	<b>60%</b>

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 14



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** Se puede evidenciar en el gráfico nro.14 que un 60% de los encuestados contestó que no mantiene el pago de los impuestos al día y no son proporcionales con el ingreso y egreso; mientras que un 40% contestó que sí. Al respecto, estos aportes, fruto de los ingresos percibidos por los ciudadanos y/o las empresas, contribuyen con el crecimiento y desarrollo del país. Para calcular el valor del impuesto se restan los ingresos gravados menos las devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones, y se hace en la declaración de impuesto, para determinar si las personas y las empresas deben pagar el impuesto y si son elegibles para una devolución de impuestos.

**Variable:** Control Interno en las Cuentas por Cobrar

**Dimensión:** Importe que adeudan

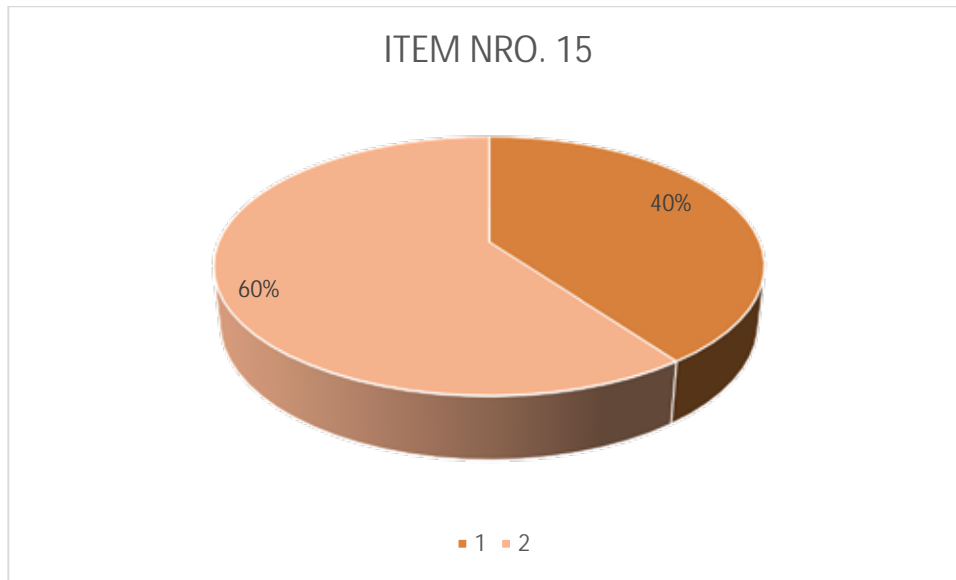
**Indicador:** Almacén

Cuadro Nro. 17

<b>ÍTEM NRO. 15:</b> ¿Existe una planificación para llevar a cabo el control de mercancía, que permite regular el flujo de existencia de los mismos?		
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>2</b>	<b>40%</b>
<b>NO</b>	<b>3</b>	<b>60%</b>

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 15



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** De acuerdo con el ítem nro.15, la población encuestada en un 60% manifiesta que no existe una planificación para llevar a cabo el control de mercancía que permite regular el flujo de existencia de los mismos, mientras que un 40% manifiesta que sí. Al respecto, la gestión de los inventarios está compuesta por el control y la planificación de los mismos, el adecuado orden y administración de inventarios es el principal factor que incide en el desempeño de las empresas y en las ganancias que se obtienen, es de vital importancia contar con un inventario bien administrado y controlado. El enfoque en esta área debe ser el de mantener un nivel óptimo para no generar costos innecesarios.

**Variable:** Estrategias Contables basadas en Profit Plus 2K

**Dimensión:** Control y optimización contable

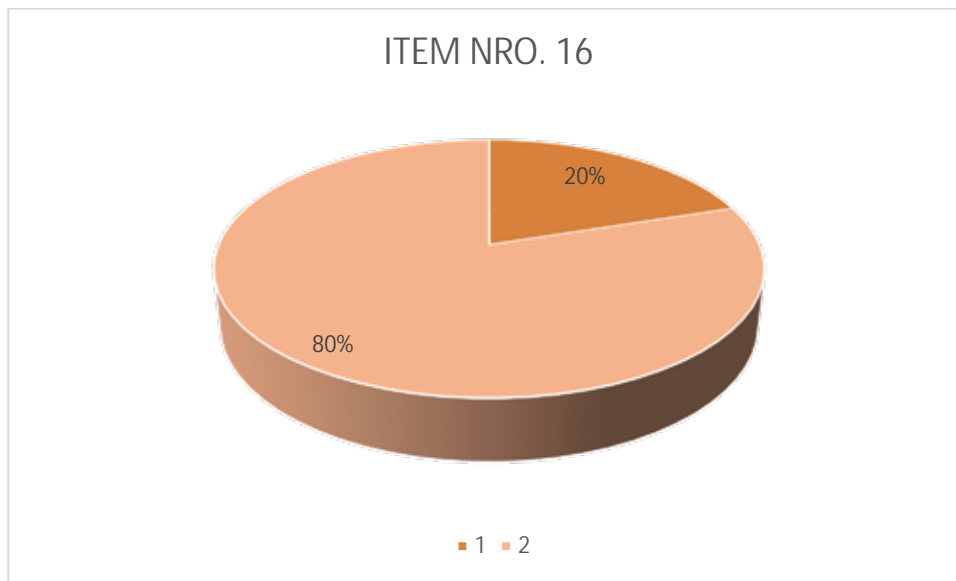
**Indicador:** Gestiones contables

Cuadro Nro. 18

ÍTEM NRO. 16: ¿La empresa cuenta con una gestión contable que le permita registrar clasificar y resumir las operaciones mercantiles?		
	F	%
SI	1	20%
NO	4	80%

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 16



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En el gráfico nro.16 se puede evidenciar que los encuestados en un 80% contestaron que la empresa no cuenta con una gestión contable que le permita registrar clasificar y resumir las operaciones mercantiles, mientras que un 20% manifiesta que sí. De acuerdo con esto, esta gestión, permite conocer los aspectos contables y financieros de una empresa de una manera detallada. Por tanto permite conocer más y mejor la gestión integral de la empresa, además de facilitar la toma de decisiones, y tener más control y planificación sobre los recursos, tanto materiales, humanos, como económicos.

**Variable:** Estrategias Contables basadas en Profit Plus 2K

**Dimensión:** Control y optimización contable

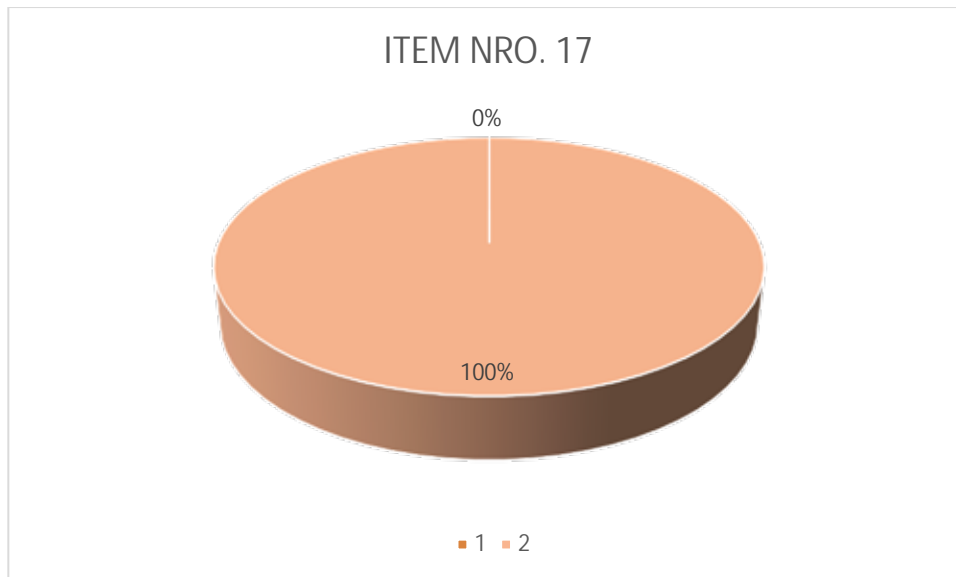
**Indicador:** Auditoría Interna

Cuadro Nro. 19

ÍTEM NRO. 17: ¿La empresa cuenta con auditoría interna?		
	F	%
SI	0	0%
NO	5	100%

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 17



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En el ítem nro.17 los encuestados manifestaron en un 100% que la empresa no cuenta con una auditoría interna. Al respecto, la finalidad de la auditoría interna es prestar un servicio de asistencia constructiva a la administración, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la empresa o un cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales.

**Variable:** Estrategias Contables basadas en Profit Plus 2K

**Dimensión:** Control y optimización contable

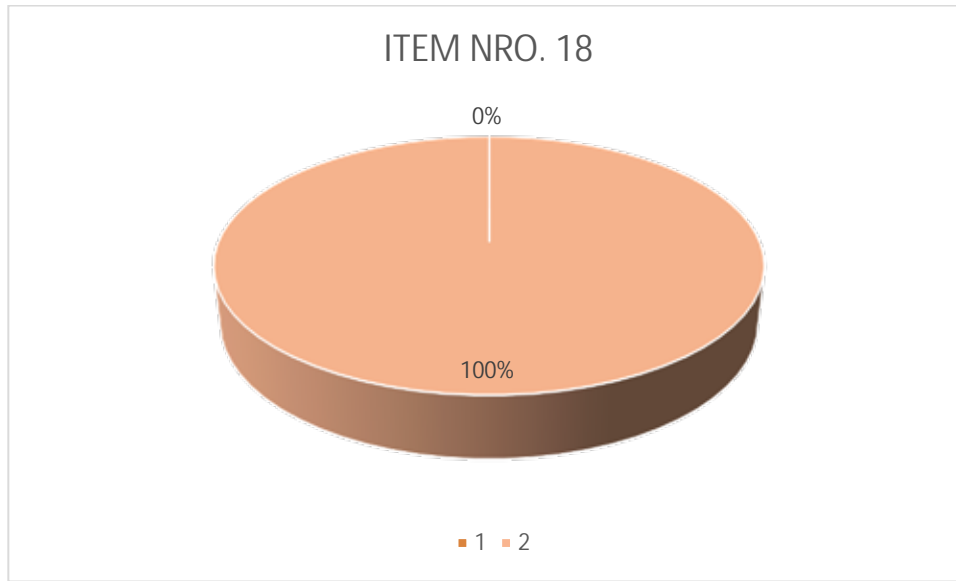
**Indicador:** Operaciones financieras

Cuadro Nro. 20

ÍTEM NRO. 18: ¿Son definidos indicadores de gestión financieros para el control interno?		
	F	%
SI	0	0%
NO	5	100%

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 18



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En relación con el gráfico nro.18 se puede evidenciar que un 100% contestó que no son definidos los indicadores de gestión financieros para el control interno. Con respecto a esto, un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso; por ello se sugiere llevar un control que permita hacer un seguimiento continuo de las variables claves más relevantes; además de que los indicadores pueden, orientar a priori el comportamiento, así como evaluar a posteriori, de forma cuantitativa la eficacia de la gestión de cada responsable y de cada departamento en una empresa.

**Variable:** Estrategias Contables basadas en Profit Plus 2K

**Dimensión:** Control y optimización contable

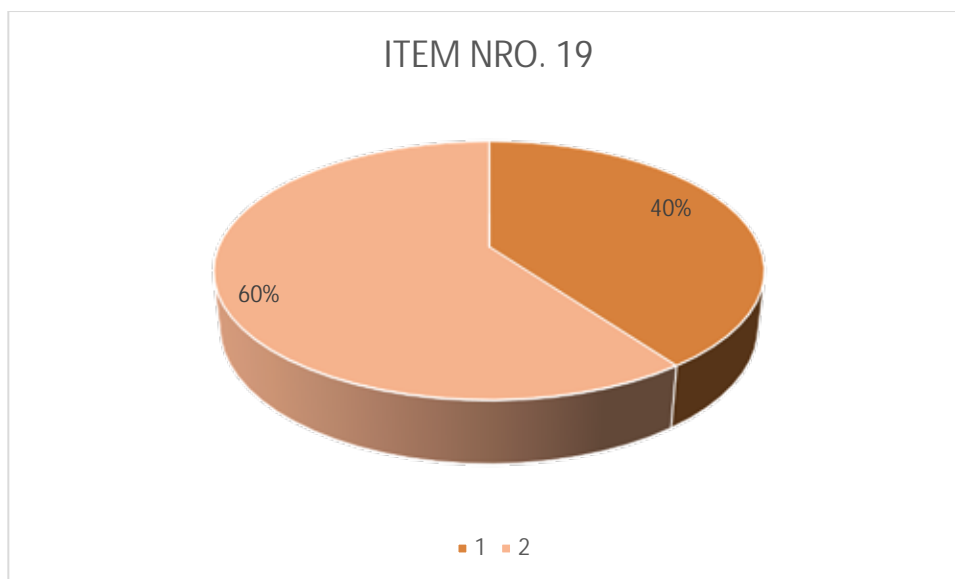
**Indicador:** Operaciones administrativas

Cuadro Nro. 21

ÍTEM NRO. 19: ¿Se realizan operaciones administrativas en función de la competitividad y rentabilidad de la empresa?		
	F	%
SI	2	40%
NO	3	60%

Fuente: Yacoub Barona (2021)

Gráfica Nro. 19



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En relación al ítem nro.19 las personas encuestadas contestaron en un 80% que no se realizan operaciones administrativas en función de la competitividad y rentabilidad de la empresa, mientras que un 40% contestó que sí. Con respecto a esto, las operaciones administrativas, son el área de la administración de empresas dedicada tanto a la investigación como a la ejecución de todas aquellas acciones que generan el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección y control en la producción tanto de bienes como de servicios.

**Variable:** Estrategias Contables basadas en Profit Plus 2K

**Dimensión:** Sistemas tecnológicos de Control Interno

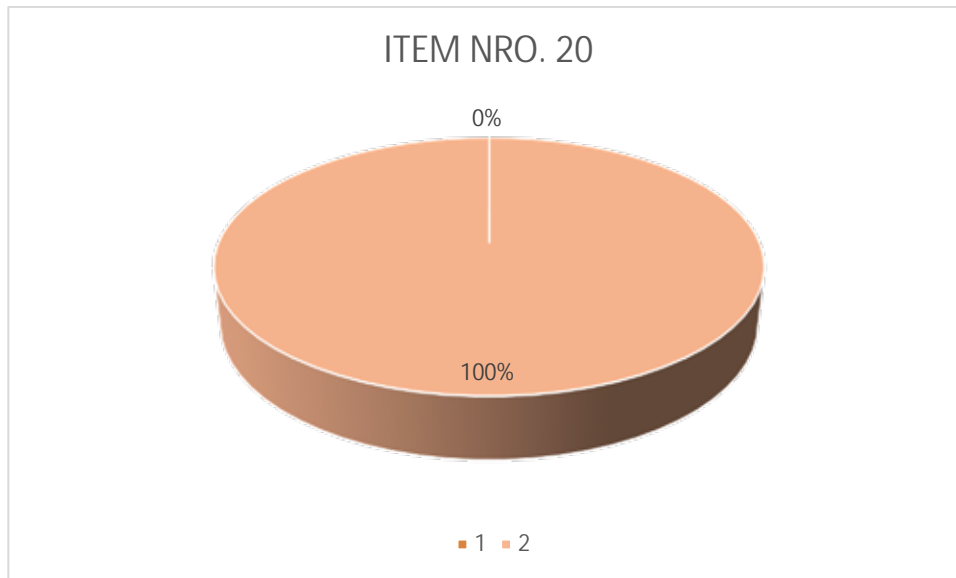
**Indicador:** Sistema Software

Cuadro Nro. 22

<b>ÍTEM NRO. 20:</b> ¿Existen sistemas tecnológicos en el Departamento de Cuentas por Cobrar que permitan manejar en red el sistema de cuentas por cobrar de manera efectiva?		
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>NO</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Gráfica Nro. 20**



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En relación al gráfico nro. 20, el 100% de la población encuestada, contestó que no existen sistemas tecnológicos en el Departamento de Cuentas por Cobrar que permitan manejar en red el sistema de cuentas por cobrar de manera efectiva. Tomando en cuenta esto, la tecnología en la profesión contable opera como motor del cambio que permite dar respuesta a las nuevas necesidades de información; además de poder realizar por medio de software estados financiero, balances contables, entre otras, permitiendo obtener mayor rapidez en el estado financiero de la empresa para poder tomar decisiones adecuadas con efectividad y eficacia.

**Variable:** Estrategias Contables basadas en Profit Plus 2K

**Dimensión:** Sistemas tecnológicos de Control Interno

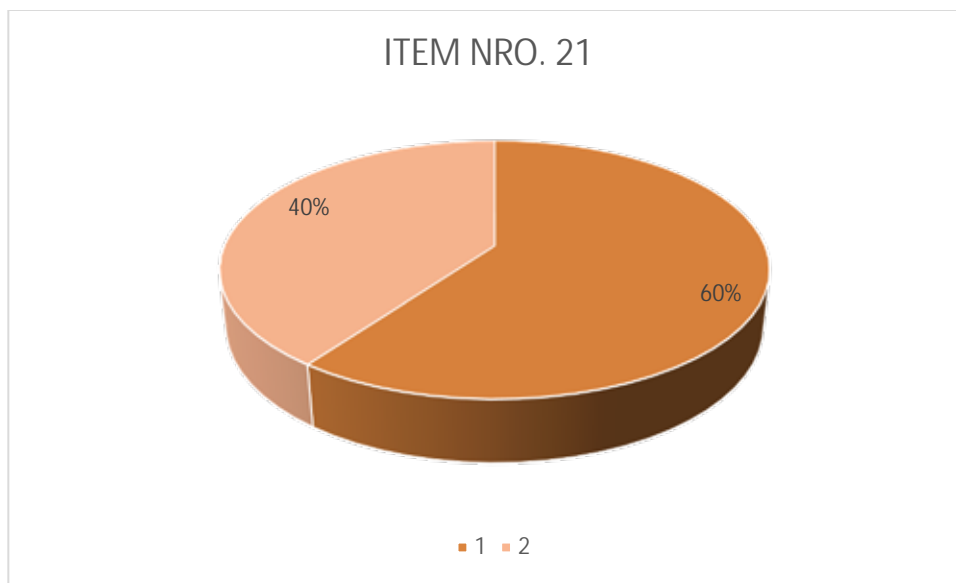
**Indicador:** Control Contable

Cuadro Nro. 23

<b>ÍTEM NRO. 21:</b> ¿Existe una adecuada recopilación de documentos contables para la presentación de sus registros contables?		
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	<b>3</b>	<b>60%</b>
<b>NO</b>	<b>2</b>	<b>40%</b>

Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Gráfica Nro. 21**



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En el gráfico nro. 21 se puede evidenciar que el 60% de los encuestados contestó que si existe una adecuada recopilación de documentos contables para la presentación de sus registros contables, mientras que el 40% contestó que no. Al respecto, estos documentos permiten justificar salidas y entradas comerciales, registrar cambios en el inventario, así, todas las actividades de una empresa puedan ser fehacientes, transparentes y comprobables; el documento contable se instituye como uno de los documentos mercantiles más importantes de la facturación de las empresas. La contabilidad en estos tiempos, está casi completamente digitalizada, el comprobante ha quedado como único testimonio de la contabilidad manual, pues se emiten y se archivan, a menudo se sellan y han de ser conservados durante seis años.

**Variable:** Estrategias Contables basadas en Profit Plus 2K

**Dimensión:** Sistemas tecnológicos de Control Interno

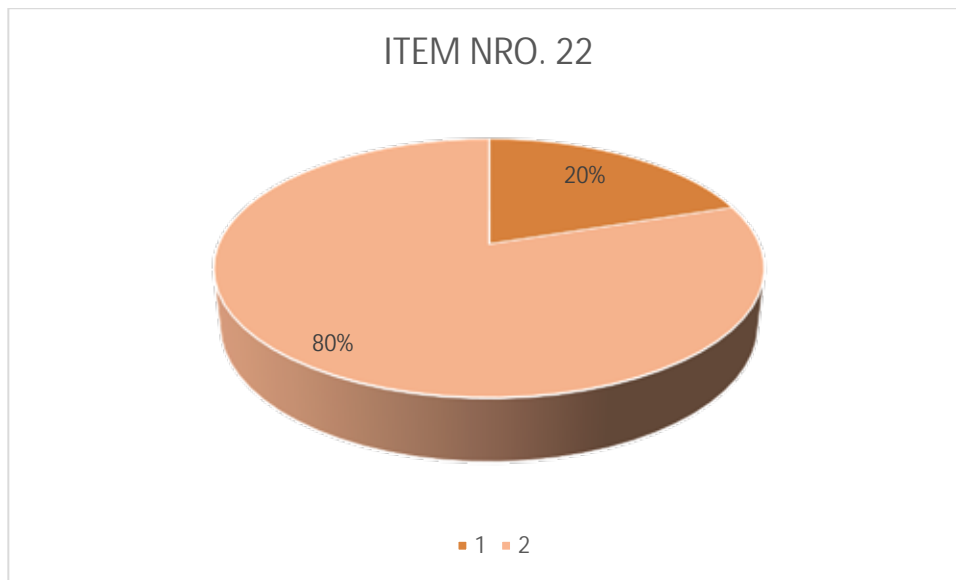
**Indicador:** Toma de Decisiones

Cuadro Nro. 24

ÍTEM NRO. 22: ¿Son utilizados los estados financieros a efectos de la toma de decisiones empresariales?		
	F	%
SI	1	20%
NO	4	80%

Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Gráfica Nro. 22**



Fuente: Yacoub Barona (2021)

**Análisis:** En el ítem nro. 22 las personas encuestadas manifestaron en un 80% que no Son utilizados los estados financieros a efectos de la toma de decisiones empresariales, mientras que un 20% manifestó que sí. Con respecto a esto, los Estados Financieros son el resultado de un proceso de transformación de hechos económicos ocurridos durante ciertos periodos de tiempo en las organizaciones, que al analizarlos, permiten valorar los resultados de la gestión del personal que compone todo el ente económico, además brinda información fiable, verificable y relevante para tomar decisiones.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1. Presentación de la propuesta**

El seguimiento y control de una empresa, requiere contar con sistemas de control administrativo que permitan obtener la información concisa de todos los procesos, esto sólo es posible si se cuenta con un sistema de información que sirva como punto de referencia para cuantificar las fallas y aciertos, de modo que constantemente se estén corrigiendo los errores y capitalizando beneficios de manera efectiva y a tiempo, lo cual traerá como consecuencia positiva el incremento del valor agregado de la empresa. En estos tiempos se hace evidente que las empresas crecen y el comportamiento competitivo se va tornando mucho más fuerte, llevando a la necesidad de crear estrategias que contribuyan al logro de los objetivos empresariales en el menor tiempo posible y al mínimo costo. De acuerdo con esto, la investigación realizada arrojó como resultado que no se cuenta en la empresa, con herramientas adecuadas para ejercer un control óptimo en el departamento de cuentas por cobrar.

Con respecto a la premisa anterior, esta propuesta que tiene como objetivo: “Diseñar estrategias contables basados en Profit Plus 2k, que optimice el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Kek’s Obrador C.A.”, pretende ofrecer herramientas en el área tecnológica, para lograr una mejor organización en el área financiera y contable, con el objetivo de favorecer una mejor organización y por ende poder tomar decisiones más apropiadas en pro del crecimiento de la empresa, y de la necesidad de contar con políticas y procedimientos administrativos y contables bien definidos, que sean capaces de brindar las directrices necesarias para el registro, valuación y presentación de las diferentes cuentas que posee la organización.

#### **5.2 Justificación de la Propuesta**

Las estrategias contables para los procedimientos y los controles presupuestarios sirven de base para el análisis del trabajo y la búsqueda de la mejora del sistema y métodos de trabajo. Ahora bien, la empresa Kek's Obrador C.A. en la actualidad no cuenta con un sistema contable que le permita la sistematización y validación efectiva y eficaz. Las fuentes de consulta disponibles en el área requieren de la actualización inmediata de un sistema tecnológico puesto que cuando cualquier empleado puede incurrir en una debilidad de control interno, por el incumplimiento de procesos administrativos.

Durante el transcurso de sus actividades, han surgido en ocasiones dudas al momento de contabilizar algunas operaciones, además de la falta de consistencia en los registros y dificultad para calificar algunos registros y especialmente en la falta de controles presupuestarios, cuya debilidad, no permite realizar las planificaciones proyectadas, relacionadas con las cuentas por cobrar.

La intención es proveer a la empresa de estrategias contables basadas en el sistema Profit Plus 2k, que le permita establecer el control sobre los procesos. Tal como se menciona en la justificación del problema; en la actualidad, la empresa atraviesa una situación crítica en el ciclo de crédito y cobranzas, por la deficiencia de controles en el manejo de estas operaciones, a tal efecto, es necesario que a corto y mediano plazo se logren establecer los procesos y procedimientos adecuados para mejorar el funcionamiento operativo de la misma.

### **5.3 Factibilidad de la Propuesta**

Según García, R. y Gross (1997) definen la factibilidad: "Que se puede hacer. Factibilidad". (p. 292), para determinar la efectiva posibilidad de llevar a cabo la propuesta dentro de Kek's Obrador C.A., se consideraron las variables Técnicas, Económicas y Operativas. En relación a la primera variable Técnica se evaluaron los recursos tecnológicos, tales como los equipos de trabajos y los programas administrativos existentes en la actualidad, los cuales necesitan estar dotados de tecnología actualizada. Se obtuvo la aprobación del gerente, quien manifestó igualmente la disposición económica. En relación a la variable operativa se encuentra enmarcado dentro de los aspectos de disposición por parte del personal, para aceptar los cambios operacionales que se originen como consecuencia del presente trabajo investigativo;

es importante destacar que el departamento está bastante encaminado hacia los conocimientos contables requeridos para la aplicación de esta mejora del sistema administrativo, todo el personal manifestó especial interés hacia la adopción de mejoras teórico-prácticas que les beneficien en pro del desarrollo de sus labores diarias.

En la búsqueda de poder cumplir con los objetivos de esta propuesta y asegurar su aplicación, se hace imprescindible que se realice un entrenamiento con una sencilla explicación del proceso, Igualmente se hace indispensable, la impresión de manuales de instrucción de procedimientos del sistema de Profit plus 2k, los costos por copias de los manuales se pueden considerar dentro del presupuesto por consumo normal de papelería de las oficinas de Kek's Obrador C.A.

La propuesta, es cien por ciento factible, puesto que su aplicación, no representa ningún cambio drástico en las actividades normales de Kek's Obrador C.A., y su aplicación en caso contrario, será un aporte más en pro de la mejora y aumento de los beneficios para la empresa.

## **5.4 Objetivos de la Propuesta**

### **5.4.1 Objetivo General**

.-Diseñar estrategias contables basados en Profit Plus 2k, que optimice el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Kek's Obrador C.A.

### **5.4.2 Objetivos Específicos**

- .- Instalar el sistema Profit plus 2k en los equipos de la empresa para optimizar el control de las cuentas por cobrar
- Establecer las estrategias necesarias para el control de las cuentas por cobrar de la empresa
- .- Adiestrar al personal que se encargará del manejo del sistema Profit plus 2k
- .- Cargar los datos de la empresa al sistema Profit Plus 2k
- .- Realizar Pruebas y validación del funcionamiento del sistema para evidenciar su efectividad.

## **5.5 Desarrollo de la propuesta**

Para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresas Kek's Obrador C.A., en este caso basado en el sistema Profit plus 2k, se hizo necesario establecer estrategias que permitan sistematizar la productividad de la empresa y así reforzar el control interno, centrándose en las actividades básicas que la empresa realiza y de las cuales dependen para lograr el cumplimiento de sus objetivos. Partiendo de esta premisa se presenta el desarrollo de los objetivos propuestos.

**.- Instalar el sistema Profit plus 2k en los equipos de la empresa para optimizar el control de las cuentas por cobrar**

Una vez definido el sistema a utilizar para optimizar las cuentas por cobrar se procederá a su instalación, para ello se debe contar con equipos que cumplan como requisito indispensable para su instalación y ejecución del Profit plus administrativo las siguientes características:

- \*computador Pentium IV 2.8 MHZ o superior
- \*256 MB de memoria RAM o superior
- \*Monitor SVGA color
- \* Unidad de CD ROM
- \*Espacio libre en el disco duro: 1 GB
- \*Microsoft Windows 2000 professional (service pack 3)
- \*Windows XP professional
- \*Windows 2003 o Windows Vista Business Instaload

**.- Establecer las estrategias necesarias para el control de las cuentas por cobrar de la empresa**

Para sistematizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Kek's Obrador C.A., se deben programar módulos que permitan acceder con mayor efectividad a cada uno de los registros que se llevan en ese departamento; para ello se hace necesario proponer las siguientes estrategias:

- .- Programar un módulo que permita generar facturas de ventas y notas de entrega, con el fin

de llevar un control sobre los pedidos que realicen los clientes al día.

.- Instalar un módulo donde se refleje el diferencial cambiario de la tasa del día.

.- Programar un módulo donde se puedan generar cotizaciones de los productos que tenga la empresa.

.- Habilitar un módulo donde se registren las devoluciones que realicen los clientes, y la devolución del monto pagado.

.- Programar un módulo que permita realizar pronto pagos a los clientes.

.- Programar un módulo, donde se realice un seguimiento periódico de las cuentas atrasadas de los clientes.

.-Programar módulos donde se calculen las comisiones de las ventas, permitiendo realizar reportes semanales.

.- Disponer de un módulo que permita definir y aplicar parámetros necesarios que apliquen a cada cliente, acorde a la condición de crédito, su evolución e historial crediticio.

.- Crear un módulo que admita al final de cada mes enviar los estados de cuenta respectivos a los clientes.

.- Programar un módulo que permita revisar periódicamente las cuentas incobrables.

- Programar un módulo que al final de cada mes permita llevar un control de pago de cada uno de los clientes, para obtener un mejor control de los ingresos provenientes de las ventas.

.-Disponer módulos que generen un resumen de las ventas, permitiendo a la gerencia, tomar decisiones efectivas dentro de la empresa.

- Programar un módulo que al final de cada mes permita llevar un control de pago de cada uno de los clientes, para obtener un mejor control de los ingresos provenientes de las ventas.

#### **.- Adiestrar al personal que se encargará del manejo del sistema Profit plus 2k**

Establecer un proceso de técnicas de capacitación y aprendizaje para el desarrollo del personal del departamento de cuentas por cobrar, con el fin de lograr un buen manejo del sistema a Profit plus 2k, alcanzar una mejor calidad, eficiencia y productividad en la empresa, y a la vez fomentar el más alto compromiso en ellos. Este personal del departamento de cuentas por cobrar deberá tener claro los objetivos de la empresa con el fin de detectar los riesgos y tomar medidas a tiempo para enfrentarlos, e implementar mecanismos razonables

para anticiparse a los cambios que puedan afectar a la empresa, ayudando a evitar los problemas y tomando ventajas de las próximas oportunidades.

Tomando en cuenta lo planteado anteriormente se propone crear talleres dirigidos al personal del departamento de cuentas por cobrar, que contemplen motivación al manejo del sistema, los contenidos y la práctica necesarios para el manejo del Profit plus 2k.

### **\*\*Taller Nro. 1**

**Objetivo:** Motivar al personal del departamento de cuentas por cobrar en el manejo del sistema el sistema Profit plus 2k

**Tiempo:** 8 horas

**Lugar:** Salón de conferencias de la empresa Kek's Obrador C.A.,

**Contenido:**

.-Dinámicas de motivación empresarial

.- Sistema Profit plus 2k

**Estrategias:**

.- A través de la dinámica de apertura motivacional “gorila, jirafa, elefante” se comenzará, logrando que los participantes se integren y creen un ambiente acorde a los contenidos a tratar, Luego a través del uso del video Beam se comenzará con el contenido planificado se presentará un video: “camino con mi equipo” donde se reflejen como funciones efectivas, , luego con la información dada se organizan mesas de trabajo para compartir y desarrollen en grupo los contenidos, para cerrar esta primera parte con una plenaria donde cada grupo pueda manifestar el contenido y las experiencias tratadas durante el encuentro Al terminar la plenaria. Se invitará a un refrigerio.

.- -En la segunda parte del taller se comenzará con una dinámica “El puente” después se realizará una presentación del contenido y un video sobre la el sistema Profit plus 2k. Y luego a través de la dinámica “La revisión” se invitara a los participantes a una autorreflexión. Se realizará un feedback sobre el contenido que se presentó sobre el sistema Profit y se realizará una plenaria grupal.

**Recursos:** computador, video Beam, pizarra acrílica, marcadores.

**Responsables:** Personal de recursos humanos, Especialistas en el sistema Profit plus.

## **\*\*Taller Nro. 2**

**Objetivo:** Preparar al personal del departamento de cuentas por cobrar en el manejo de los Módulos que posee el sistema Profit plus 2k.

**Tiempo:** 8 horas

**Lugar:** Salón de conferencias de la empresa Kek's Obrador C.A.

### **Contenido:**

.- Conocimiento teórico para el manejo de:

- \*Facturas de ventas y notas de entrega
- \*Pedidos
- \*Devolución de productos por el cliente
- \*cálculo de comisiones
- \* Diferencial cambiario de la tasa del día.
- \* Cotizaciones de los productos
- \* Devoluciones que realicen los clientes

### **Estrategia:**

.- Se les dará la Bienvenida y se realizará la Presentación del facilitador y especialista en el tema a tratar. Luego se comenzará con la presentación, Exposición y desarrollo del contenido a través del uso del Power point.

.- Al final de esta primera parte se realizará el Cierre con una dinámica de Preguntas y respuestas. Se realizará una plenaria grupal sobre los aspectos resaltantes de los contenidos.

-Se invitará a un almuerzo. Un breve descanso y se continua con la jornada.

Para este segundo momento del día se realizará la dinámica del desafío; con esta dinámica se pretende que el grupo de empleados entienda la importancia de enfrentar nuevos desafíos y les motive a buscar oportunidades, superándose cada día. Luego se continua con la presentación, Exposición y desarrollo del contenido a través del uso del Power point. Al final de esta segunda parte se realizará el Cierre con una dinámica de Preguntas y respuestas. Se realizará una plenaria grupal sobre los contenidos presentados.

**Recursos:** Computador, video Beam, pizarra acrílica, marcadores.

**Responsables:** Personal de recursos humanos, Especialistas en el sistema Profit plus.

### **Taller Nro. 3**

**Objetivo:** Preparar al personal del departamento de cuentas por cobrar en el manejo de los Módulos que posee el sistema Profit plus 2k.

**Tiempo:** 8 horas

**Lugar:** Salón de conferencias de la empresa Kek's Obrador C.A.

#### **Contenido:**

.- Conocimiento teórico para el manejo de:

- \*Pronto pago a los clientes
- \* Cuentas atrasadas de los clientes.
- \*Cuentas incobrables
- \*Control de pagos y control de ingresos
- \*Resumen de ventas

#### **Estrategia:**

.- Se le dará apertura al tercer taller de formación con la dinámica del globo, que consiste en desarrollar una sana competitividad y el trabajo en equipo, permitiendo la colaboración entre todos. Seguidamente se le dará continuidad a la presentación del contenido a través del uso del Power point.

.- Al finalizar la jornada, se realizará una plenaria grupal para aclarar dudas sobre el contenido presentado.

**Recursos:** computador, video Beam, pizarra acrílica, marcadores.

**Responsables:** Personal de recursos humanos, Especialistas en el sistema Profit plus.

### **Taller Nro. 4**

**Objetivo:** Realizar ejercicios prácticos tomando en cuenta los contenidos recibidos sobre el uso del sistema Profit plus 2k.

**Tiempo:** 8 horas

**Lugar:** Oficina donde funciona el departamento de cuentas por cobrar.

#### **Estrategia:**

.- Se realizará la Carga de los datos de la empresa al sistema Profit Plus 2k

.- Luego de cargar los datos se procederá a poner en práctica los contenidos dados en los talleres sobre el manejo del sistema.

.- Se realizaran ejercicios hipotéticos sobre situaciones que se puedan presentar en este departamento y los pasos a seguir.

.- Se realizará el cierre de la jornada de adiestramiento al personal, entregando los certificados a cada uno de los participantes, e invitándolos a empoderarse del sistema para obtener un mejor control de las actividades diarias de ese departamento.

**Recursos:** Computadores, video Beam, sistema Profit plus 2k, pizarra acrílica, marcadores.

**Responsables:** Personal de recursos humanos, Especialistas en el sistema Profit plus.

### **.- Realizar Pruebas y validación del funcionamiento del sistema para evidenciar su efectividad.**

A realizar cambios en un sistema tecnológico, se hace necesario tener un tiempo prudencial para hacer pruebas técnicas de ese sistema e ir verificando las debilidades y/o fallas que este presente. En este caso se realizarán las siguientes pruebas:

#### **.-Prueba de aceptación:**

La idea de esta prueba es que el cliente pueda verificar si el sistema funciona de acuerdo a sus requerimientos y necesidades, y así poder adaptarlo a las necesidades de la empresa.

#### **.-Prueba de instalación:**

Esta prueba se hace necesaria y es de primordial requerimiento porque el mayor propósito tiene que ver con la evidencia de errores de instalación, que puedan detectarse a tiempo y no crear crisis al poner el sistema en marcha.

Luego de estas pruebas antes mencionadas se realizan modificaciones, se verifica que lo que ya estaba probado sigue funcionando

#### **.-Pruebas piloto:**

Se pone a funcionar el sistema en producción de forma localizada, y se irá verificando en un menor impacto las fallas que se vayan presentando.

Para estas pruebas se hace necesario que la gerencia de la empresa esté atento y verificando que todo vaya en buena marcha

## CONCLUSIÓN

La tecnología avanza imparablemente, tanto que se hace imposible controlarla. Todos sus avances proponen y ponen al alcance de todos, una infinidad de herramientas cada vez más potentes y optimizadas a nuestras necesidades. Cada día surgen nuevos servicios o aplicaciones que ayudan a que se dé un alto crecimiento en las empresas. El disponer de una actualización **informática o tecnológica en la empresa** se vuelve un factor clave y obliga a tener que incluir estos cambios y mejoras con solvencia. Es por esto que existe la necesidad de actualizar en la empresa Kek's Obrador C.A. los sistemas tecnológicos que utiliza para llevar sus actividades contables.

Tomando en cuenta la premisa anterior, se puede concluir que la investigación que tuvo como objetivo general, Proponer estrategias contables, para optimización del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Kek's Obrador C.A. en San Diego, Edo. Carabobo, se encontraron las evidencias que permiten dar respuesta y que son resumidas de acuerdo con los objetivos específicos definidos. El primer objetivo específico que consistió en: Diagnosticar el estado actual de los procedimientos de control interno aplicados para gestionar las cuentas por cobrar en la empresa Kek's Obrador,C.A. se evidenció que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes.

Con relación al segundo objetivo específico que consistió en: Identificar las características asociadas al sistema Profit plus 2k que permitan optimización en la gestión del control interno de las cuentas por cobra en la empresa Kek's Obrador,C.A., se encontró que las debilidades se caracterizan por lo siguiente: No están establecidas las políticas para las cuentas por cobrar, no están definidos los objetivos de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones, falta de supervisión, falta de evaluación, no posee sistema de información que produzca reportes de las cuentas por cobrar. Mientras que las fortalezas son la capacidad para incrementar los niveles de ventas actuales, amplia disponibilidad de espacios físicos e

infraestructura, cuenta con un recurso humano capacitado, y hay un incremento en la cartera de clientes estable.

En cuanto al tercer objetivo específico: Diseñar estrategias contables basados en Profit Plus K2, que optimice el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Kek's Obrador, C.A., se realizó una propuesta basada en los resultados arrojados luego de aplicar el instrumento a la población escogida; esta propuesta se alinea y se desarrolla a través de los siguientes objetivos, que son los que permiten dar respuesta a la problemática encontrada. .- Instalar el sistema Profit plus 2k en los equipos de la empresa para optimizar el control de las cuentas por cobrar.- Establecer las estrategias necesarias para el control de las cuentas por cobrar de la empresa. – Adiestrar al personal que se encargará del manejo del sistema Profit plus 2k. – Cargar los datos de la empresa al sistema Profit Plus 2k . – Realizar Pruebas y validación del funcionamiento del sistema para evidenciar su efectividad.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones y las necesidades de la empresa y para lograr minimizar las debilidades encontradas de manera óptima a corto plazo, se insta una serie de recomendaciones a seguir, para lograr un mejor resultado en el manejo, control interno y efectividad del departamento de cuentas por cobrar, a tales efectos, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Implementar la propuesta “Diseñar estrategias contables basados en Profit Plus 2k, que optimice el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Kek’s Obrador C.A”, a fin de utilizarla como herramienta para la gestión del cambio y para asumir con éxito el crecimiento, los retos y oportunidades que ofrece éste sistema tecnológico.
- Brindar capacitación al personal de manera constante para garantizar que optimicen su desempeño laboral en pro de alcanzar los objetivos y lograr un mejor control en las cuentas por cobrar y la calidad de servicio que la empresa ofrece
- Fomentar conciencia a los empleados sobre la importancia de las normas y procedimientos establecidos por la empresa, mediante la difusión de la Misión y Visión de la empresa.

## REFERENCIAS

### Bibliográficas

- Aguirre, O. (2005). Principios de Contabilidad. 3ª ed. México: McGraw-Hill
- Álvarez, S. (2014). Análisis de los procedimientos contables que permitan optimizar el sistema de facturación y cobranza en el departamento RECEIABLE (cuentas por cobrar) de la empresa Schlumberger, Venezuela S.A., Maturín, Estado Monagas. Universidad de Carabobo. Trabajo de Grado no publicado.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. 6º Edición, Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. 6º Edición, Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Baldelomar, R. (2014) Evaluación del control interno empresarial. Buenos Aires. Editorial La Boca.
- Balestrini, M. (2002) *Cómo se Elabora el Proyecto de la Investigación*. Sexta Edición. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela
- Balestrini, M. (2006) *Cómo se Elabora el Proyecto de la Investigación*. Sexta Edición. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela
- Beltrán, J. (2018). Introducción a la Contaduría: fundamentos. 12ª ed. México: Thomson.
- Brown, Kerlly y Gallo, Valeria (2018) Manual de procesos y funciones para el área de cobranzas de la empresa T.B.L. S.A. Trabajo de Grado
- Cardozo, E. (2006). El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. México: Thomson.
- Carrizales, M. (2012). Manuales de procedimientos y su aplicación dentro del Control Interno. México: McGraw-Hill
- Castillo, R. (2015) Estrategias Basadas en el Control Interno que Optimicen la

Gestión Financiera de la empresa Distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, Estado Yaracuy

Catácora, F. (2012). *Los sistemas de información contable*. México: Limusa.

Chacón, L. (2012). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*. Madrid: Alianza Editorial. 9

Chacón, W. (2002). *El control interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones*. Fulldocs.

Código de Comercio (1955). Gaceta Oficial N° 475 Extraordinario, de fecha 21 de diciembre de 1955. Caracas, Venezuela.

Coopers & Librand (1997) Los nuevos conceptos del control interno (informe COSO) Edic. Diaz de Santos S.A. Madrid España

Díaz, C.; Batanero, C. y Cobo, B. (2003). *Fiabilidad y generalizabilidad*. Aplicaciones en evaluación educativa. Revista Números. Edición 54.

Dicuru, Linares y Villegas, (2015), Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el área de Cuentas POR Cobrar de la empresa NATURALFLOR, C.A

Galicia, T. (2013). Fundamentos de control interno. Novena edición. Madrid: Editorial Cultural.

Hernández, Fernández y Batista (2006) *Metodología de la Investigación*. Editorial. McGraw. Hill. México.

Khohler, Eric (1979). Diccionario de Contadores. Unión Tipografía Editorial Hispano-Americana, S.A. de C.V. México

Lozano, G., & Tenorio, J. (2015). *El sistema de control interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción*. Revista Accounting, 1(1), 49-59. Obtenido de [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_apfb/article/view/462/488](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/462/488)

Martínez, M. (2012). Gestión del cambio: La gestión empresarial. Madrid. Díaz De Santos. P. 140

- Mazariegos, A., Águila, J., Pérez, M., & Cruz, R. (2013). El control interno de una productora de café certificado, en Chiapas, México. *Revista Mexicana de Agronegocios* (33), 460-470.
- Morillo, Iscaren y Ruiz Mariela (2017) Estrategias contables para la optimización del control interno aplicado a las cuentas por cobrar en empresas agropecuarias del Municipio Francisco de Miranda, Calabozo, Estado Guárico. Trabajo de grado
- Ray O. y Pany, K. (2010). Aspectos Económicos y Administrativos de la empresa. México: Limusa.
- Rivera, Forero y Cantillo (2018) Propuesta para el Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable, Basado en Modelo COSO, para la empresa Samarcol s.a.s. Universidad cooperativa de Colombia Santa Marta en la ciudad de Santa marta Colombia.
- Softech (2016) Empresa de Desarrollo e Implantación de Soluciones para la Gestión Empresarial de las PYMES en Latinoamérica
- Tamayo y Tamayo, M. (2012) *Proceso de la Investigación Científica*. 4ta Edición. Limusa. México.
- Terán, G.(2008) Temas de Contabilidad Básica e Intermedia. 4ta Edición; Editorial Educación y Cultura.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2004) *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. 4ta Edición, Caracas, Venezuela.
- Villafranca D. (2002) Metodología de la Investigación. Bases legales.  
<https://bianneygiraldo77.wordpress.com/>.

## **Electrónicas**

[https://www.lifeder.com/investigacionaplicada/#Ezequiel\\_Ander-Egg\\_Hernandez](https://www.lifeder.com/investigacionaplicada/#Ezequiel_Ander-Egg_Hernandez)  
consultado [julio 05-2020] Rodríguez, D. (2019)

## ANEXOS



### UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

Estimado ciudadano (a).

---

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información que servirá de insumo para la Investigación titulada: Estrategias contables para optimización del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Kek's Obrador C.A. San Diego Edo. Carabobo. La información tiene carácter estrictamente confidencial, representa un requisito Indispensable y obligatorio para la realización del trabajo de grado para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas.

#### **INSTRUCCIONES GENERALES:**

Se le realizará una encuesta tipo cuestionario que está conformada por ( 22 ) preguntas con respuestas cerradas de alternativa simple (SI o NO) en la cual debe seguir las siguientes instrucciones:

- .- Lea de forma detallada la definición de los términos anexados en el cuestionario, con el fin de una mejor comprensión de las preguntas.
- .- Lea cuidadosamente las proposiciones que se les presenta antes de responder.
- .-Es conveniente que responda todos los ítems.
- .- Cada ítem tiene una alternativa de respuesta marque con una equis (X) en solo una de ella.
- .-La información que usted proporcione se maneja en estricta confiabilidad, solo será utilizado para el trabajo de grado y se mantendrá en el anonimato.

GRACIAS.-

## CUESTIONARIO

N°	ÍTEMS	Altern.	
		SI	NO
1	¿Existen normas y procedimientos de las cuentas por cobrar por escrito?		
2	¿Les envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar?		
3	¿La empresa cumple con las fases de planificación, organización, dirección de la ejecución control y coordinación de la manera más efectiva en cada uno de sus departamentos?		
4	¿Existen incentivos o reconocimiento en el desarrollo del personal en el Departamento de cuentas por cobrar?		
5	¿Se cuenta con recursos financieros que permitan hacer inversiones para mejorar el funcionamiento de la empresa?		
6	¿Los recursos materiales y tecnológicos que posee la empresa son competentes para su funcionamiento?		
7	¿Se realiza el debido control en las compras que se requieren para la empresa?		
8	¿Se establecen objetivos interrelacionados con los procesos de ventas y cuentas por cobrar?		
9	¿Se preparan órdenes de pago formales numeradas en serie, y se envían copias al Departamento de contabilidad?		
10	¿Se realiza el asiento contable necesario para llevar el saldo de las cuentas de la empresa en cada periodo contable?		
11	¿Se elabora análisis de liquidez y solvencia de los ingresos en la empresa?		
12	¿Se disponen de las bases correctas para controlar los egresos en la empresa?		
13	¿Se realiza en la empresa un análisis periódico de los saldos que posee la empresa?		
14	¿La empresa mantiene el pago de sus impuestos al día y son proporcionales al ingreso y egreso?		
15	¿Existe una planificación para llevar a cabo el control de mercancía, que permita regular el flujo de existencias de los mismos?		
16	¿La empresa cuenta con una gestión contable que le permita registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles?		
17	¿La empresa cuenta con auditorías internas?		
18	¿Son definidos indicadores de gestión financieros para el control interno?		
19	Se realizan operaciones administrativas en función de la competitividad y rentabilidad de la Empresa?		
20	¿Existen sistemas de tecnológicos en el Departamento de cuentas por cobrar que permitan manejar en red el sistema de cuentas por cobrar de manera efectiva?		
21	¿Existe una adecuada recopilación de documentos contables para la presentación de sus registros contables?		
22	¿Son utilizados los estados financieros a efectos de la toma de decisiones empresariales?		