



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



**LAS OPERACIONES CONTABLES EN EL ÀREA DE VENTAS DE  
COMERCIAL LAS VEGAS, C.A: DESDE UNA VISIÒN SOCIO-CRÌTICA**

Línea de Investigación:

Enfoques de procesos y metodologías  
de gestión administrativo-contable

Autores:

Corrales, Carlos  
Guevara, Belén  
Miranda, Ana

Campus La Morita, Febrero de 2020



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

**LAS OPERACIONES CONTABLES EN EL ÀREA DE VENTAS DE  
COMERCIAL LAS VEGAS, C.A: DESDE UNA VISIÒN SOCIO-CRÌTICA**

**Tutor:  
Prof. José F. Cabeza**

**Autores:  
Carlos Corrales: 20.057.555  
Belén Guevara: 18.640.860  
Ana Miranda: 25.380.602**

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

**La Morita, Febrero del 2020**



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



### ACTA DE VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Exp: 2019-1-002  
Periodo: 1S-2019

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado:  
**LAS OPERACIONES CONTABLES EN EL ÁREA DE VENTAS DE COMERCIAL LAS VEGAS, C.A: DESDE UNA VISIÓN SOCIO - CRÍTICA**

Elaborado y Presentado por:  
Corrales B., Carlos E., C.I.: 20057555

Alumno(s) de la Escuela CONTADURÍA PÚBLICA, reúne los requisitos exigidos para su evaluación como:

Aprobado

No Presento

#### JURADOS

\_\_\_\_\_  
PROF. Hilda Briceno  
MIEMBRO COORDINADOR

\_\_\_\_\_  
PROF. Adrián Salas  
MIEMBRO PRINCIPAL

\_\_\_\_\_  
PROF. José F. Cabeza  
MIEMBRO PRINCIPAL

La Morita Venezuela, Agosto 2020





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



## ACTA DE VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Exp: 2019-1-002

Periodo: 1S-2019

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado:

**LAS OPERACIONES CONTABLES EN EL ÁREA DE VENTAS DE COMERCIAL LAS VEGAS, C.A: DESDE UNA VISIÓN SOCIO - CRÍTICA**

Elaborado y Presentado por:  
Guevara T., Belén A., C.I.: 18640860

Alumno(s) de la Escuela CONTADURÍA PÚBLICA, reúne los requisitos exigidos para su evaluación como:

Aprobado

No Presento

### JURADOS

\_\_\_\_\_  
PROF. Hilda Briceno  
MIEMBRO COORDINADOR

\_\_\_\_\_  
PROF. Adrián Salas  
MIEMBRO PRINCIPAL

\_\_\_\_\_  
PROF. José F. Cabeza  
MIEMBRO PRINCIPAL

La Morita Venezuela, Agosto 2020





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



## ACTA DE VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Exp: 2019-1-002

Periodo: 1S-2019

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado:

**LAS OPERACIONES CONTABLES EN EL ÁREA DE VENTAS DE COMERCIAL LAS VEGAS, C.A: DESDE UNA VISIÓN SOCIO - CRÍTICA**

Elaborado y Presentado por:

Miranda H., Ana H., C.I.: 25380602

Alumno(s) de la Escuela CONTADURÍA PÚBLICA, reúne los requisitos exigidos para su evaluación como:

Aprobado

No Presento

### JURADOS

\_\_\_\_\_  
PROF. Hilda Britoño  
MIEMBRO COORDINADOR

\_\_\_\_\_  
PROF. Adrián Salas  
MIEMBRO PRINCIPAL

\_\_\_\_\_  
PROF. José F. Cabeza  
MIEMBRO PRINCIPAL

La Morita Venezuela, Agosto 2020



## AGRADECIMIENTOS

Una de las razones más importantes para fijar una meta es que nos convertimos en alguien mejor para conseguirla, y eso siempre será lo más valioso de todo. Este Trabajo Especial de Grado es resultado de esfuerzos y años de estudio de quienes lo conformamos. Por ello agradecemos especialmente:

A Dios primeramente, por darnos vida y salud para continuar cumpliendo metas y creciendo como personas.

A la Universidad de Carabobo, por ser nuestra alma mater y nuestra casa de estudio todos estos años.

A nuestro tutor José Felipe Cabeza, por todos los conocimientos aportados al desarrollo de este trabajo, por su dedicación, tiempo, paciencia y el apoyo incondicional.

A la profesora Hilda Briceño por sus aportes y consejos para la realización de este proyecto

A la Lcda. Giselle Corrales por sus asesorías y constante apoyo en la realización de esta investigación

A todo el personal del Comercial Las Vegas, C.A., por su disposición en la enseñanza y suministrar información necesaria para el alcance de los objetivos de este estudio.

A nuestros familiares y amigos por apoyarnos a lo largo de nuestra formación académica y colaborarnos en la elaboración de este trabajo.

*Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa. Mahatma Gandhi*

*Ana Miranda*

*Belén Guevara*

*Carlos Corrales*

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo Especial de Grado lo dedico con mucho amor y cariño. A ti Dios que me diste la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa.

A mi madre Irma Herrera, una mujer que es mi amiga y confidente, luchadora y emprendedora, la cual admiro con todo mi corazón, me ha brindado el más bello y puro amor, ha sido pilar fundamental para mi educación y siempre es inspiración para cada meta y sueño que me proponga alcanzar

A mi hermana Andreina Miranda, por ser mi amiga con la cual he compartido momentos muy gratos desde mi infancia y así seguirá por siempre

***Ana Miranda***

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y guiarme en cada uno de mis pasos a lo largo de mi vida y de mi carrera.

A mi Mamá, por ser la persona más importante en mi vida, por su apoyo incondicional, ayudarme y comprenderme en los momentos que más los he necesitado.

A la memoria de mi Papá y mi abuelo (Crucito), quienes me enseñaron a siempre confiar en mis sueños y a cumplir mis metas.

A mis compañeros de trabajo de grado, Carlos y Ana, quienes decidieron acompañarme y dedicarse en la superación de este reto.

***Belén Guevara***

## **DEDICATORIA**

A Dios primeramente por sobre todas las cosas.

A mis padres Griselda de Corrales Y Ramón Corrales, a mi familia que han creído en mí, y que cada día creen en mí, a todos mis familiares y amigos que me han acompañado y acompañaran en el transitar de mi camino profesional.

A mi honorable Universidad de Carabobo, mi alma Mater, mi segundo hogar, lugar donde crecí como persona, me formo como profesional, agradezco y dedico este trabajo especial de grado, ya que sin esta institución no soy la persona que hoy por hoy llevara su nombre en alto.

***Carlos Corrales***

# **LAS OPERACIONES CONTABLES EN EL ÀREA DE VENTAS DE COMERCIAL LAS VEGAS, C.A: DESDE UNA VISIÒN SOCIO-CRÌTICA**

**Autores: Corrales, Carlos; Guevara, Belén y Miranda, Ana**

**Tutor: Cabeza, José F.**

**Fecha: Febrero, 2020**

## **RESUMEN**

El propósito de esta investigación científica desarrollada, es concientizar para mejorar y modificar las conductas del personal encargado de la empresa de Comercial las Vegas, C.A., para la transformación meta cognitiva no solo del empleado sino del empleador en el sector pymes. De allí que, la investigación tiene como fin teleológico concientizar a las personas encargadas de las operaciones contables en el área de ventas. El trabajo está enmarcado en una Investigación de tipo Acción Participante (IAP), apoyada en las bases teóricas y referencias bibliográficas. Las técnicas de recolección de datos utilizadas están circunscritas en perspectivas cuantitativas y cualitativas, entre ellas lista de chequeo, aplicación de un cuestionario dicotómico y observación directa. Los datos e información obtenidos de tales instrumentos fueron depurados y analizados mediante las técnicas respectivas para conocer la situación contable de las operaciones en el área de ventas de la empresa, así como los conocimientos que poseen los trabajadores en dicha área y sobre esta base se determinó las necesidades investigativas, permitiendo así la validez y confiabilidad a la investigación. Los hallazgos encontrados radican en reflexiones que conllevan a las fortalezas en el área de ventas donde se puede destacar que utilizan políticas de precios, las cuales siempre están actualizando, aceptan sugerencias de los empleados para mejorar los procesos, existe límites entre el área contable y las operaciones normales de venta y utilizan diferentes medios de pago para concretar las mismas

**Descriptores: Operaciones Contables, Ventas, Visión Socio crítica**

# **ACCOUNTING OPERATIONS IN THE SALES AREA OF COMERCIAL LAS VEGAS, C.A: FROM A SOCIO-CRITICAL VISION**

**Authors: Corrales, Carlos; Guevara, Belén y Miranda, Ana**

**Tutor: Cabeza, José F.**

**Fecha: Febrero, 2020**

## **SUMARY**

The purpose of this scientific research developed is to raise awareness to improve and modify the behaviors of the staff in charge of the Las Vegas, C.A. Commercial Company, for the cognitive goal transformation not only of the employee but of the employer in the SME sector. Hence, the research aims to teleologically raise awareness of the people in charge of accounting operations in the sales area. The work is framed in a Research type Participating Action (IAP), supported by the theoretical bases and bibliographic references. The data collection techniques used are limited in quantitative and qualitative perspectives including checklist, the application of a dichotomous questionnaire and direct observation. The data and information obtained from such instruments were purified and analysed using the respective techniques to know the accounting situation of the operations in the sales area of the company, as well as the knowledge that the workers and on this basis the needs of them were determined thus allowing the validity and reliability of the investigation. The findings found are reflections that lead to strengths in the sales area where it can be noted that they use pricing policies, which they are always updating, accept suggestions from employees to improve processes, there is boundaries between the accounting area and normal sales transactions and use different means of payment to specify the same

**Descriptors:** Accounting Operations, Sales, Critical Socio Vision

## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	1
FASE I .....	4
ACERCAMIENTO A LA REALIDAD DE ESTUDIO.....	4
La Realidad .....	4
Contabilidad.....	13
Funciones de la Contabilidad .....	13
Registro Contables .....	14
Estado de Resultado .....	15
Estado de Situación Financiera .....	15
Proceso Contable .....	16
Etapas del Proceso Contable .....	16
Ventas .....	17
Tipos de Ventas.....	18
Efectivo.....	19
Componentes del Efectivo.....	20
Cuentas por Cobrar .....	20
Registros Contables de las Cuentas por Cobrar .....	23
Cobranzas .....	25
Políticas de Cobranza.....	25
Bases Legales y Normativos .....	26
LEY/ NORMATIVAS .....	27
ARTICULOS .....	27
ANALISIS.....	27
Validez.....	34
Confiabilidad.....	35
FASE II .....	37

Planificación.....	37
FASE III .....	39
ANÁLISIS DE LOS DATOS E INFORMACION.....	39
Actividad N°2 .....	39
Actividad N°3 .....	42
Actividad N°4 .....	47
Actividad N°5 .....	48
FASE IV .....	50
REFLEXIONES Y SUGERENCIAS .....	50
Evaluación para la reflexión.....	50
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS .....	61
ANEXOS.....	66
ANEXO 1 .....	67
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	67
ANEXO 2 .....	69
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	69
CUESTIONARIO DICOTÓMICO .....	69
ANEXO 3.....	71
VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS .....	71
JUICIO DE EXPERTOS .....	71
ANEXO 4.....	77
CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD.....	77

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Base Legal y Normativa .....	27
Cuadro 2 Plan de Acción .....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad.....	36
Tabla 2. Resultado de la Lista de Chequeo .....	39
Tabla 3. Distribución de frecuencia.....	42

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.Resultado del Cuestionario Dicotómico.....	45
------------------------------------------------------	----

## INTRODUCCIÓN

En el mundo competitivo y globalizado de hoy, las empresas se encuentran en la búsqueda de optimizar la manera en que manejan sus finanzas para así, aumentar su competitividad. Para ello, recurren a los medios disponibles para cumplir con los objetivos planteados, por lo que, el control y registro de las operaciones contables dentro de las organizaciones se vuelve una de las herramientas que les permite verificar no solo el estado de su situación financiera sino también solventar algún problema que pudiera ocurrir.

En dicho contexto, las operaciones contables llevadas a cabo en el área de ventas van a fomentar la eficiencia y eficacia de las transacciones, reduciendo el riesgo de pérdidas en el ejercicio económico, ayudando a garantizar la fiabilidad y confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. Por consiguiente el proceso contable en el área de ventas proporciona información precisa para la valuación del mismo, respecto a los registros de ventas, cuentas por cobrar y efectivo. Es por ello que el propósito del presente trabajo investigativo es mejorar y modificar las conductas de las personas dentro de la organización, para que implementen las soluciones planteadas para la transformación cognitiva no solo del empleado sino del empleador con relación a las operaciones contables en el área de ventas del comercial las vegas, C.A, ubicada en Santa Rita, Estado Aragua.

Considerando lo antes descrito, se tomó como estudio la situación presente en esta entidad comercial, en la cual se evidencian errores en las operaciones contables de la organización, sobre todo las llevadas en el proceso contable

en el área de ventas, considerando que dicha área es de esencial importancia para la entidad. Por lo que en gran parte de las empresas comercializadoras dedicadas a las ventas de mercancías obtienen de dicha área parte sus ingresos y la liquidez monetaria para realizar los pago de nómina, proveedores y gastos normales de operación, entre otros. Así como también, de la utilidad obtenida pueden adquirir equipos tecnológicos, mobiliarios, herramientas, maquinarias, entre otros.

Por ello la importancia de contar con estrategias que garanticen la confiabilidad y certeza del proceso contable efectuado en esta área. Para su mejor valorización, este proceso actual de ventas involucra varios procedimientos contables, en lo cual se requiere la segregación de funciones que permita separar la responsabilidad por cada una de estas etapas y así garantizar los niveles óptimos que debe presentar este. Para ello se ha estructurado la investigación en fases que contribuyen a dilucidar de manera más esquemática y entendible el estudio:

La Fase I, trata todo lo relativo al acercamiento a la realidad de estudio, se plantea la necesidad investigativa, el propósito de la investigación, los referentes teóricos, la metodología, el paradigma y el método investigativo y los sujetos informantes.

La Fase II, contiene la planificación, en la cual se realizó un análisis exhaustivo de los instrumentos utilizados mediante un plan de acción el cual es una herramienta empleada dentro de las organizaciones, debido a que contienen información ordenada y sistemática, en la cual se establecen,

normas, políticas y procedimientos de toda la empresa o de un sector definido, siendo de gran utilidad para lograr un control óptimo y eficiente de las operaciones contables en el área de ventas

La Fase III, destaca la ejecución, en esta fase se expresan y evidencian como se realizaron los análisis de cada uno de los instrumentos de estudio aplicados en las actividades realizadas para el logro del propósito general a través de los instrumentos de recolección de datos como la lista de chequeo y el cuestionario dicotómico.

La Fase IV, se presenta la evaluación, donde permite la reflexión y se describe la experiencia de los investigadores en relación a las actividades realizadas, se plasman las evidencias obtenidas en la investigación y las sugerencias ofrecidas. Y finalmente, la bibliografía que se utilizó para la investigación y los anexos.

## **FASE I**

### **ACERCAMIENTO A LA REALIDAD DE ESTUDIO**

#### **La Realidad**

La contabilidad como actividad ha evolucionado al ritmo de la historia de la humanidad, en principio permitió a los hombres conocer sus posesiones de los bienes que recolectaba mediante la caza, elaboración y consumo mediante registros elementales. Desde esta perspectiva socio histórica no contaban con la contabilidad, pero fueron sus anotaciones o inscripciones de forma primitiva y rudimentarias los que dieron paso a través de los años para consolidar como ciencia, la práctica que permite al hombre llevar cuentas y dejar constancia de datos relativos a su patrimonio. De allí que, al diversificarse las actividades económicas, se ha ido desarrollando y perfeccionando los procedimientos de registros de las operaciones que se realizan a lo interno de las organizaciones, erigiendo a la contabilidad como ciencia que se adapta a la realidad económica del momento para solventar los retos que se le presentan.

En ese mismo sentido, se entiende la contabilidad como la ciencia que suministra información auténtica, íntegra, útil y oportuna que permite hacer predicciones financieras y tomar decisiones. Esta disciplina estudia el patrimonio de las organizaciones y con esto se pueden presentar resultados desde el punto de vista contable, a través del resumen de cuentas que intervienen en la contabilidad y desde el punto de vista financiero expresa la situación financiera de cada empresa en un momento determinado.

Así también, dicha ciencia conlleva el análisis de las variables financieras que están involucradas en el área contable; para esto, es necesario llevar a cabo el registro sistemático y cronológico de las operaciones financieras, para resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados.

Lo expresado anteriormente, se deriva y surge el proceso contable siendo este un ciclo a través del cual las transacciones de una empresa, entidad u organización son registradas y simplificadas para la obtención de los estados financieros. Dichos procesos comprenden o están conformados en etapas como la identificación y análisis de las transacciones, clasificación de cuentas, registro de los montos de transacción, contabilización de saldos, elaboración de balances de comprobación, y de acuerdo a esto también permite corrección de posibles errores en el ejercicio de presentación de los estados financieros para el cierre de la contabilidad dentro del periodo establecido.

Ciertamente el proceso contable garantiza el éxito de las empresas organizadas; a través de su aplicación se espera que la labor ejecutada funcione con eficacia y eficiencia, pues otorgan el soporte que éstas necesitan para contar con información contable oportuna, útil y veraz que sirva de base a la toma de decisiones.

En este orden de ideas, desde el punto de vista del análisis, se consigue establecer procedimientos contables, para el manejo y control de los grupos generales de cuentas de los estados financieros, y así garantizar que la información que utilice el departamento de contabilidad sea la correcta al momento de preparar los estados financieros que son el producto final de la función contable.

De acuerdo a lo anterior en las organizaciones pueden existir tipos de procesos contables de los cuales se pueden encontrar el de conciliaciones, con el que se asegura que toda la información financiera este correctamente registrada en el libro de contabilidad; el cual permite la revisión, es implementado para ratificar que la información preparada por los empleados es la correcta, y así conocer con certeza la realidad de la situación de una entidad en un determinado ciclo económico, es por ello que en toda empresa manufacturera y comercializadora es necesaria la aplicación de tales procedimientos.

No obstante, y de acuerdo a ideas previas consultadas, se ha podido observar como las empresas manufactureras y comercializadoras en Venezuela se han visto en la necesidad de modificar constantemente sus operaciones contables en el área de ventas debido a factores que se han presentado en el ámbito económico tales como fluctuaciones en valor de la moneda, inestabilidad en los precios, altos índices de inflación y cambios en las políticas monetarias, afectando de manera directa estas áreas.

Por lo tanto, la situación que atraviesan las pequeñas, medianas y grandes empresas es un tanto compleja ya que presentan desequilibrios entre sus ingresos y egresos. De manera que, estas operaciones contables de las empresas comerciales que tienen como principal actividad la compra y venta de mercancías representan una de las partidas más importantes, de lo anterior Brito, J (1998:41) señala que: “las ventas son la principal fuente de ingresos, donde se registran las operaciones que realiza la empresa, bien sea de contado o a crédito”. De acuerdo a lo expresado por el autor, la gerencia de la empresa tiene la responsabilidad de lograr una eficiente gestión del área de

venta, para suministrar información en un momento dado de los resultados obtenidos durante un período de tiempo, que resulta de utilidad, en la toma de decisiones de forma racional y para las estimaciones de los resultados futuros.

De lo ya descrito, actualmente en Venezuela tal desequilibrio económico ha generado una problemática que implica grandes riesgos en el desarrollo futuro de las organizaciones, pues los cambios cada vez son continuos y radicales; siendo las operaciones contables en el área de ventas unas de las más afectadas para las empresas comercializadoras, que buscan sobrevivir financieramente ante este sistema complejo que está viviendo el país y que amerita de mecanismos investigativos que permitan conocer con precisión los resultados de dichas operaciones.

Por consiguiente, muchas de las debilidades en las operaciones contables inciden de manera directa en el desempeño del área de ventas, al no arrojar información o cifras reales, por ende, los saldos presentes en los estados financieros estarían desvirtuados, no cumpliendo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), estando vigentes en la actualidad las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las Normas Internacionales de Contabilidad.

En este orden de ideas, y para revelar la necesidad investigativa de este estudio científico, se precisa de manera contextual a la empresa Comercial Las Vegas, C.A., espacio o escenario donde subyace el asunto que alude a ser investigado, la cual se encuentra ubicada en la Avenida Alfaragua, Nro. 25, Santa Rita estado Aragua, siendo esta una empresa pequeña (PYMES),

compuesta por 4 trabajadores, y que se dedica a la compra, venta, y comercialización al mayor y detal de todo lo relacionado con accesorios para damas y caballeros. La misma, está inserta en la realidad actual económica, viéndose en la necesidad de mejorar su desempeño contable, financiero y humano, para así modificar las conductas de los empleados que la integran.

En este sentido, en la empresa bajo estudio se observó debilidades en el área de ventas, puesto que carece de procedimientos escritos, lo que evidencia ausencia de políticas definidas en el área de ventas, así también es falente la segregación de funciones, ya que la preparación de las relaciones de cobro por efectos de créditos otorgados, facturación de las ventas, el despacho de la mercancía, manejo del efectivo y registros contables de ventas son realizados por una misma persona. De igual manera, una sola persona se encarga de todas las operaciones que se desarrollan en Comercial Las Vegas, C. A., también se constató ausencia física o virtual de procedimientos contables en el área abordada, existiendo riesgo de disminución de las ganancias por el concepto de ingresos por ventas al contado y a créditos realizadas por la empresa.

Lo anteriormente descrito, trae como consecuencia que la información contable emitida al término de mes no permita la toma de decisiones, ya que la misma no es confiable, veraz y útil, lo que alude a la no verificación originando riesgo de disminución de la rentabilidad y operatividad de la empresa. De continuar dicha situación la empresa no logrará razonabilidad, eficiencia y eficacia en las transacciones contables, a fin de obtener control de las funciones administrativas y contables en dicha área.

En consecuencia, el propósito investigativo del trabajo científico desarrollado es mejorar y modificar las conductas de las personas dentro de la organización para que implementen las soluciones planteadas, para la transformación meta cognitiva no solo del empleado sino del empleador en el sector PYMES. De allí que, la investigación tiene como fin teleológico concientizar al personal encargado de las operaciones contables en el área de ventas de la empresa Comercial Las Vegas, C.A.

En esta cronología de ideas, el marco teórico es el encargado de guiar a los investigadores para el desarrollo del estudio con respecto a las distintas teorías y conceptos, a través de los cuales se describen y comprenden las variables y/o categorías de estudio, es decir, abarca trabajos hechos con anterioridad, libros, artículos de investigación, leyes vinculadas al tema tratado, en fin, refiere el marco referencial. Al respecto la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006) lo define como:

Una revisión de los trabajos previos sobre el problema en estudio y/o de la realidad contextual en la que se ubica dependiendo de la naturaleza del trabajo o la tesis, el marco referencial puede comprender aspectos teóricos, conceptuales, legales, situación de la realidad, objeto de la investigación u otros según convenga el caso (p.24)

De esta manera, tal afirmación manifiesta que el marco teórico referencial es el soporte de la investigación, representa para todo trabajo de grado o proyecto de investigación, estudios precedentes que se requieren en la investigación, detallando el tema de estudio y permitiendo conocer conceptos teóricos, basamentos legales y normativos que conllevan a la formación del mismo.

Siguiendo las ideas precedentes, los antecedentes son investigaciones que se usan de referencia o guía para investigaciones, relacionados al estudio y son base teórico-práctica de apoyo a las diferentes interrogantes que se presentan en el recorrido del estudio. Según Arias (2012:63) se define como “Los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”. El autor expresa como antecedentes aquellos estudios pasados los cuales sirven para orientar la elaboración de una investigación.

En tal sentido, se muestran a continuación trabajos, los cuales debido a la relación que tienen con la presente investigación son tomados en consideración como antecedentes.

**Carrión. E, Casadiego. L y Rodríguez. D. (2016)**, quienes presentaron un trabajo de grado titulado “Propuesta de Lineamientos de Control Interno Contable aplicados al Ciclo de Ventas-Cuentas por cobrar en la Empresa Molinos Industriales de Cagua, C.A.” Elaborado en la Universidad de Carabobo para optar por el Título de Licenciados en Contaduría Pública. Esta investigación se realizó de campo con carácter descriptivo, bajo la modalidad de un proyecto factible, aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario.

En el marco de la revisión del estudio, los autores concluyeron que la entidad desarrolla un manejo contable inadecuado, citando entre tantas deficiencias la falta de la aplicación de los principios de control interno en algunas funciones llevadas a cabo en el desarrollo del ciclo Ventas-Cuentas por Cobrar.

Este trabajo de grado tiene relación con la investigación ya que sirvió de guía en la elaboración del basamento teórico para comprender y profundizar en el estudio de las operaciones contables, su importancia, clasificación y control, captando las deficiencias y las oportunidades de mejoras en la aplicación de estas.

Seguidamente, **Cirimele. G, García. L y Mendoza. J. (2015)**, en su trabajo especial de grado titulado “Sistema de Estructuración Integral de Control Interno para el Ciclo de Ventas de La Empresa Inversiones A&K 2828, C.A.” Elaborado en la Universidad de Carabobo para optar por el Título de Licenciados en Contaduría Pública. En la investigación se utilizó la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación de campo de tipo descriptiva y documental. La población estuvo compuesta por siete (7) trabajadores. La técnica de recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario compuesto por preguntas dicotómicas.

De acuerdo a lo expresado, los autores concluyeron que la empresa carecía de controles internos aptos para garantizar la eficiencia y eficacia del ciclo de ventas. Siendo este sistema de estructuración un aporte significativo para la organización ya que permitió establecer normas de salvaguarda, mejoras del

control interno y una información financiera más confiable para la gerencia en su proceso de toma de decisiones.

Este antecedente guarda relación con la presente investigación, ya que estudió el control interno en el ciclo de ventas, aportando ideas para la consolidación de causas de investigación.

En seguimiento a las ideas plasmadas y la construcción referencial, para la obtención de la investigación los basamentos teóricos que representan una serie de teorías utilizadas como fundamentos conceptuales para la indagación, las mismas son establecidas a través de una revisión bibliográfica, donde se toman en consideración diversos autores especialistas en el área y temática estudiada. Al respecto Tamayo y Tamayo, M (2003), señala que las bases teóricas:

Es una amplia la descripción del problema que integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas, en una palabra es la teoría del problema y tiene con fin ayudarnos a precisar y a organizar los elementos contenidos en la descripción del problema (p.112)

De esta manera y de acuerdo al autor, se procede a describir cada uno de los términos que tiene relación con el tema propuesto por los investigadores. En este sentido, se puede resaltar la importancia que tiene las bases teóricas ya que permiten conformar el basamento conceptual que ayuda a fortalecer las opiniones que se emiten. A continuación se presentan los conceptos teóricos y normativos de la presente investigación.

## **Contabilidad**

La contabilidad es una ciencia que permite registrar, clasificar y controlar en forma significativa, las operaciones financieras de una entidad e interpretar los resultados. Al respecto, Meigs, W (1994:12), define la contabilidad, como: “el arte de registrar, clasificar y resumir en forma significativa y en términos de dinero, las operaciones y los hechos cuando menos de carácter financiero, así como interpretar los resultados”.

De acuerdo al autor la contabilidad es un arte de naturaleza económica que tiene por objeto producir información para hacer posible el conocimiento de la realidad económica de una empresa en todos sus niveles organizativos, mediante la utilización de un método específico apoyado en bases suficientemente contrastadas, con el fin de facilitar la adopción de decisiones financieras.

## **Funciones de la Contabilidad**

El propósito de la contabilidad es llevar un registro adecuado del patrimonio de la empresa y su función principal consiste en proporcionar la información necesaria que permite medir las variaciones, para luego poder adentrarse en el porqué de la misma. Al respecto, Catácora, F (1996:56), “se resumen en dos las funciones básicas de la contabilidad: Suministrar la información sobre las variaciones significativas del patrimonio y estudiar las causas que han

originado estas variaciones para así permitir una planificación adecuada de las acciones a seguir”.

Para lograr estos objetivos de la contabilidad se vale entre otros, de dos estados financieros considerados como instrumentos fundamentales de la medición y análisis. Primeramente, el estado de situación financiera que representa en forma estática las distintas partidas que componen el patrimonio de la institución para el momento dado. Seguidamente, el estado de resultados de las actividades que desarrollo la empresa y ambos cubren un periodo determinado. Ante esto, Catácora, F (1996:56) también señala: “en el proceso de medición y análisis, la contabilidad cumple las siguientes etapas:

- Planificación del sistema de contabilidad
- Registro sistemático
- Clasificación
- Régimen significativo del periodo a analizar
- control
- Análisis e interpretación”.

Es dentro de estas etapas que se va a desarrollar el proceso de la contabilidad.

### **Registro Contables**

Los registros contables están orientados hacia las transacciones comerciales referidas al intercambio de valores entre un mínimo de dos unidades económicas, siendo su objetivo primordial, el informe acerca de

todas las operaciones que afectan al patrimonio. Según Redondo, A (1999:80), los registros contables son “todas aquellas operaciones que alguna forma afectan o pueden afectar el patrimonio, transformándolos o modificándolos, se registran en contabilidad en su respectiva cuenta”. Con lo anterior, queda en evidencia que los registros contables van a reflejar la situación contable de una empresa de ahí su importancia para saber la situación financiera de la misma.

### **Estado de Resultado**

En contabilidad, el estado de resultado, muestra de manera ordenada y detallada la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado. Según Marfa, L, Ricardo, G y Lucila, F (2011) señalan que:

El estado de resultados muestra las variaciones que ha sufrido el patrimonio de una empresa en un determinado periodo al comparar los ingresos obtenidos en ese periodo con los egresos incurridos en el mismo lapso a objeto de determinar los resultados en términos de utilidad o pérdida (p.168).

En este sentido, el estado de resultado muestra los ingresos que a percibidos la empresa en un determinado periodo y que al elaborarlo de formar frecuente se puede observar la eficacia y eficiencia en la gestión de ventas.

### **Estado de Situación Financiera**

. El principal contacto que tienen las mayorías de las persona con la información contable es mediante los estados financieros, pues en ellos y en concordancia con la definición de Marfa, L, Ricardo, G y Lucila, F (2011:178)

exponen “El estado de situación financiera presentan todas las cuentas de activos, pasivos, patrimonio, valoración y orden, a una fecha determinada”. Lo que les suministra a los usuarios la base para la toma de decisiones con respecto a la inversión de los accionistas, préstamos en los bancos u otra institución financiera, políticas de créditos en el área de ventas, flujo del efectivo, así como cualquier otra información interna necesaria.

### **Proceso Contable**

El proceso contable surge en contabilidad como consecuencia de reconocer una serie de funciones o actividades elaboradas entre sí, que desembocan en el objetivo de la propia contabilidad, esto es, la obtención de información financiera. En este sentido, Oyaneder, R. (2002:127) define el proceso contable como “El registro sistemático de los hechos económicos de la empresa por medio de procedimientos manuales, mecánicos o eléctricos, con el fin de suministrar información sobre el negocio”. En esta perspectiva se establece que el proceso contable debe informar sobre la situación financiera, el resultado de sus operaciones y los cambios en su situación financiera.

### **Etapas del Proceso Contable**

El proceso contable consiste en una secuencia de actividades que conlleva al registro detallado de cómo se reciben, se cobran y se pagan bienes y/o servicios en una organización. Es un proceso que se da por etapas y que se

reinicia constantemente, de acuerdo Oyaneder, R. (2002). Las etapas del proceso contable son las siguientes:

1. Realización de un hecho económico soportado por un documento fuente: facturación, recibos de caja, cheques, comprobante de egresos.
2. Elaboración de comprobantes y su registro en orden cronológico.
3. Análisis de transacciones por cada cuenta
4. Resumen de la información en los estados financieros (p.128).

De lo antes citado el proceso contable se origina con un hecho económico debidamente soportado con una documentación en cual se tiene que revisar antes de su posterior registro, y una vez registrados varios hechos económicos se procede analizarlos para así poder recopilar información financiera, que luego se presenta en forma de reportes denominados estados financieros. La frecuencia de los reportes financieros depende de la naturaleza o el tamaño de la empresa.

## **Ventas**

Representan el principal ingreso de la empresa, al respecto, Kohler, E (2000:125) menciona que la venta es “una transacción mercantil que representa la entrega de un artículo de comercio; una partida de mercancía, un derecho o un servicio a cambio de efectivo”. Es por ello la vital importancia

de las ventas en Comercial Las Vegas, C.A, y los registros de los mismos. Por otra parte, las ventas son la primordial entrada de capital de la empresa, es decir, la transferencia de la utilidad de un bien o bienes o el compromiso de realizar un servicio de un pago efectivo, actual o futuro.

En este sentido, en la mayoría de los casos, el reconocimiento del ingreso ocurre en el momento en que se venden los productos o servicios de la empresa. Normalmente se considera como el momento de la venta aquel en el que se envían los productos al cliente. Al respecto, la Norma Internacional de Contabilidad N<sup>a</sup> 18 (NIC 18) señala que los ingresos ordinarios la entrada bruta o beneficios económicos recibidos o por recibir por parte de una entidad, por cuenta propia, siempre que la entrada de lugar a un patrimonio neto. Esta Norma debe ser aplicada al contabilizar ingresos procedentes de las siguientes transacciones y sucesos:

- La venta de productos;
- La prestación de un servicio; y
- El uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan Intereses, regalías y dividendos.

## **Tipos de Ventas**

Es importante destacar que para el reconocimiento del ingreso hay que identificar el tipo de venta para el Comercial Las Vegas, C.A.; a continuación, los diversos tipos de ventas:

### ***Ventas al contado***

Son aquellos ingresos en efectivo. Al respecto, La Enciclopedia de la Empresa Moderna (2005:136), define ventas al contado como “aquellas que se satisfacen en el mismo momento de realizarse la transacción”. En este caso y en los casos donde los ingresos procedentes de las operaciones de ventas en la que el comprador tenga derecho de devolver el producto, debe reconocerse el ingreso al momento de la venta únicamente cuando se cumple con las condiciones especificadas.

### ***Ventas a Crédito***

Según Kohler, E (2000:125), define ventas a crédito como: “la entrega de mercancía o la prestación de servicio, a cambio de los cuales se recibe una promesa de pago”. Estas se basan en ventas realizadas por medio de letras de cambio o facturas, son amortizables, y en ocasiones incobrables a corto plazo, por lo que debe reconocerse el ingreso al momento que se concluye una operación como una provisión adecuada para perdidas en cuentas incobrables.

### **Efectivo**

El efectivo lo conforman aquellos activos que posee la empresa que comúnmente se aceptan como medios de cambio. Para que sea considerada como efectivo, tiene que ser convertible inmediatamente a dinero, a su valor nominal, es decir, debe ser líquido, estar disponible. Ortiz (2000:26) conceptualiza efectivo como; “dinero al contado al que se pueden reducir los activos líquidos”. Por lo que, el efectivo es uno de los principales objetivos de los negocios, entendiéndose que la mayoría de sus actividades van encaminadas

a obtener de una manera directa o indirecta, un flujo adecuado de dinero que permita, entre otras cosas, capitalizar la operación, invertir para el crecimiento sostenible de la empresa, pagar las deudas o pasivos a su fecha de vencimiento y, generar a los dueños un beneficio satisfactorio. Es de aquí donde radica la importancia para la gerencia, de un buen manejo y control del efectivo, ya que este ayuda en la toma de decisiones financieras.

### **Componentes del Efectivo**

Los componentes o equivalentes al efectivo son inversiones a corto plazo, de alta liquidez, según Catácora, F. (2009:309) “El efectivo se compone de moneda, divisas y fondos disponibles en depósitos bancarios. Los instrumentos negociables como los giros postales, cheques, certificados, cheques de caja, cheques personales y giros bancarios también se consideran efectivo”.

El efectivo es considerado importante en una empresa porque incluyen partidas que generalmente se aceptan como medios de cambio y que se tienen disponibles para efectuar pagos de cualquier naturaleza. Por ejemplo, el efectivo incluye monedas y billetes de curso legal, cheques, giros bancarios, los montos disponibles en cuentas corrientes y de ahorro, los montos depositados en Fondos de Activos Líquidos, entre otros. La moneda extranjera se puede considerar efectivo si existe libertad para su uso dentro del país.

### **Cuentas por Cobrar**

Se establecen como uno de los activos dentro de una empresa que están constituidos por el dinero que los clientes le deben a la organización por concepto de mercancía, productos o servicios vendidos o prestados, pero que aún no se han cobrado.

En esta misma línea, Brito, J (2005), señala que:

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles sobre los clientes por mercancías vendidas a crédito. Esta partida denominada también cuentas clientes o cuentas por cobrar comerciales, no deben comprender partidas generadas por actividades no relacionadas con el objetivo de la empresa tales como documentos por cobrar, prestamos funcionarios o empleados, anticipo a vendedores, a compañías afiliadas o agentes, transferencias de mercancías a sucursales, importe por cobrar por ventas de activos no circulantes, etc. (p.192)

Por lo expuesto anteriormente, se evidencia que las cuentas por cobrar simbolizan un activo de suma importancia dentro de la empresa Comercial Las Vegas, C.A.

Siguiendo esta línea de ideas se presentan las características más importantes de las cuentas por cobrar según Brito (2005):

1. Son exigibles, debido al derecho que tiene la empresa sobre los clientes en el momento de la venta a crédito
2. Se crean principalmente por las ventas a créditos de bienes y servicios generalmente de la actividad principal de la compañía
3. El documento de negociación está representado en una factura.

4. Representa uno de los activos más importantes de la empresa por su convertibilidad del efectivo
5. Se presenta en el balance general, en el rubro de activo circulante, cuando el plazo del vencimiento es menor de un año. Y en rubro de activo a largo plazo cuando el vencimiento es mayor a un año. (p.193).

De esto se debe hacer una corrección, ya que según la Normas Internacionales de Contabilidad N° 1 (NIC1) , lo que previamente se conocía como balance general , ahora va a ser conocido como Estado de Situación Financiera y las cuentas de los activos se clasificaran entre activos corrientes y no corrientes.

Por lo anteriormente citado, se podrá entender mejor la forma en que se contabilizan las cuentas por cobrar, y su valor dentro de la Situación Financiera de una empresa. Y es que de hecho existen diferentes clasificaciones de las cuentas por cobrar pero para las más resaltantes son las siguientes:

### ***Cuentas por Cobrar Clientes o Comerciales***

Son las provenientes de las ventas a crédito y deben ser presentadas en el Estado de Situación Financiera, en el grupo de activos corrientes excepto aquejas cuyo vencimiento sea mayor que el periodo normal de operaciones.

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

Cuenta real de activo corriente. Está conformada por préstamos realizados o anticipos otorgados a empleados por gastos a cuenta de la empresa.

### ***Cuentas por Cobrar a Largo Plazo***

Cuenta real de activo no corriente. Se caracteriza por que su vencimiento es mayor a doce meses.

A pesar de las distintas clasificaciones que puedan otorgarse a las cuentas por cobrar, esto va depender siempre del tipo de empresa con el que se esté trabajando, y estas van a representar la liquidez monetaria que la empresa posea. Por lo que el objetivo de las cuentas por cobrar, siempre va a ser estimular las ventas y ganar clientes. De manera de utilizar los créditos como una herramienta competitiva en el mercado y obtener mayores utilidades en el negocio. No obstante esta herramienta de ventas a créditos, tiene sus riesgos de tener un porcentaje que jamás podrá ser recuperado, esto ocurre muchas veces por causas de fuerza mayor, o por una falta de control interno, entonces al momento de su clasificación se deben llevar a cuentas incobrables.

### **Registros Contables de las Cuentas por Cobrar**

Los movimientos de las cuentas por cobrar deben registrarse debidamente en la contabilidad de las empresas, a través de los asientos contables en los libros correspondientes. Al respecto Huefner (2013:25), define las Cuentas por Cobrar como “derechos a favor de una entidad para la futura recepción de efectivo, bienes o servicios, que se crean como resultado de las transacciones comerciales normales o de otro tipo”. De allí, que la mayoría de los ingresos de casi toda empresa comercial, se derivan de las ventas a crédito de bienes y servicios a sus clientes, por lo cual, las cuentas por cobrar, representan un activo importante para dichas empresas. La contabilización de esas cuentas cumple cuatro (4) procesos: reconocimiento, medición de las cuentas por cobrar, valuación, destino y conservación, los cuales se resumen a continuación:

### ***Reconocimiento***

El reconocimiento de la cuenta por cobrar tiene lugar en el mismo momento en que se reconoce el ingreso; es decir, al momento del intercambio de bienes o servicios entre el vendedor y el comprador de los bienes y/o servicios de la empresa. Las cuentas por cobrar se reconocen después del reconocimiento del ingreso. Esta base se observa cuando el comprador realiza un adelanto de pago antes de recibir el bien que está comprando, lo cual es de mutuo acuerdo con el vendedor.

### ***Medición de las Cuentas por Cobrar***

En la mayoría de los casos, el importe que se reconoce es el mismo acordado al momento de una transacción, sin embargo, existen dos factores que influyen en dicho monto, los cuales son el descuento por pronto pago y el recargo por intereses en caso de pagos atrasados.

### ***Valuación***

Valor que se da a las cuentas por cobrar para ser representadas en el Estado de Situación Financiera. Esto va a depender de la forma en que se midieron las cuentas por cobrar, para así poder reflejar, bien sea la acumulación de intereses o las provisiones para futuros descuentos y cuentas incobrables.

### ***Destino y Conservación de las Cuentas por Cobrar***

La conversión se da por medio de la cobranza, acreditando a la cuenta por el importe ya registrado y considerando la existencia de descuentos, cargos por intereses, devoluciones, entre otros, cuyos montos también se cargan o acreditan a las respectivas cuentas de resultados.

### **Cobranzas**

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una organización, siguiendo esta definición, Gómez (2001) manifiesta que:

La cobranza puntual es vital para el éxito de cualquier negocio que venda a crédito. Cualquiera que sea la magnitud del negocio, sus utilidades dependen principalmente del ciclo de frecuencia de reinversión del capital. El ciclo frecuente difícilmente puede ser acoplado con cobranzas lentas. No importa que tan generoso sea el cliente, ni cuán grande sea el volumen de las ventas, las utilidades no pueden ser proporcionalmente grandes a menos que las cobranzas se hagan puntualmente. (p.351)

De lo anterior se puede inferir la importancia de un sistema de cobranza a través de procedimientos que permitan la recuperación del dinero y así mismo tener un capital de trabajo que facilite la inversión en búsqueda del desarrollo de la empresa.

### **Políticas de Cobranza**

Las condiciones de precio y las políticas de crédito de la empresa son las principales influencias sobre el nivel de las Cuentas por Cobrar de una empresa. Según Fernández (2002:33) manifiesta que “la cobranza es el reflejo de la situación de la empresa”. Se refiere a los procedimientos que se siguen para obtener la recuperación de las cuentas por cobrar vencidas o a su vencimiento. Esta política es muy variable y está condicionada al mercado y giro del negocio. En relación con este último, los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza.

En este sentido se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En esta misma línea de ideas, Gitman (2001:307), plantea que las políticas de cobranzas de una empresa “son procedimientos adoptados para cobrar las cuentas cuando éstas vencen”. La eficiencia de esas políticas puede ser parcialmente evaluada considerando el nivel de los gastos por cuentas incobrables.

### **Bases Legales y Normativas**

Las bases legales según Tamayo y Tamayo (2009:42): “están constituidas por el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación a realizar, entre esos documentos se tienen las Normas, Leyes, Reglamentos, Decretos y Resoluciones, entre otras”. Por lo tanto, las bases legales forman parte de las fuentes básicas que permiten sustentar las teorías que soportan al tema de investigación.

Conforme a ello, en esta parte del trabajo se incluyeron las referencias legales y normativas que soportaron la investigación.

A continuación se presenta el cuadro contentivo de las bases legales y normativas que sustentan el estudio descriptivo de las variables

**Cuadro 1.Base Legal y Normativa**

<b>LEY/ NORMATIVAS</b>	<b>ARTÍCULOS</b>	<b>ANÁLISIS</b>
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	Artículo 112	Hace referencia a como el Estado promueve la iniciativa privada, siempre y cuando la organización garantice bienes y servicios que satisfaga a la población en general. Asimismo, le reconoce la libertad de trabajo y la facultad que tiene para planificar y establecer medidas o métodos que impulsen el desarrollo económico y social del país
Código de Comercio	Artículo 32	Expresa la importancia que es otorgada a los registros contables,

		<p>para lo cual existe la obligatoriedad de llevar libros de Contabilidad, así como los auxiliares para, de esta manera, llevar en forma clara y ordenada el registro de todas las operaciones realizadas por las organizaciones</p>
	<p>Artículo 34</p>	<p>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.</p>
	<p>Artículo 36</p>	<p>Ordena que se prohíba: Alterar en los asientos el orden y la fecha de las operaciones descritas, dejar blancos en el cuerpo de los asientos o a continuación de ellos, poner asientos al margen y hacer interlineaciones,</p>

		raspaduras o enmendaduras, borrar los asientos o partes de ellos, arrancar hojas, alterar la encuadernación o foliatura y mutilar alguna parte de los libros.
	Artículo 304	Establece que los balances o estados financieros se presentaran como evidencia y con exactitud de los beneficios y las perdidas realmente obtenidas en el ejercicio económico.
Normas Internacionales de Contabilidad N° 1 (NIC1)	Alcance de la norma	Esta norma se aplicará a todo tipo de estados financieros con propósitos de información general, que sean elaborados y presentados conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Esta es la norma actualmente vigente en Venezuela que debe seguir toda empresa al momento de presentar sus estados financieros.
Normas Internacionales de Contabilidad N° 18 (NIC18)	Alcance de la norma	Esta norma debe aplicarse al contabilizar los ingresos y egresos de una empresa. Al hablar de ingresos se

		<p>refiere a los procedentes por ventas de productos, prestaciones de servicios y el uso por parte de tercero, de activos de la empresa que produzcan intereses, regalías y dividendos.</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Corrales, Guevara, Miranda (2020)

En consecuencia para el abordaje y desarrollo investigativo, se hizo uso del marco metodológico, que son aquellas técnicas y procedimientos que se utilizan para obtener la información requerida, a través de un lenguaje claro y sencillo, los métodos, técnicas, estrategias, procedimientos e instrumentos utilizados por los investigadores para el logro de los objetivos planeados. En el mismo orden de ideas, según Balestrini (2006), señala que la metodología:

Se refiere al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (p.125).

Comprendiendo lo mencionado en la cita anterior, la metodología tiene que ver con la planeación para proceder a la investigación, en este punto corresponde el nivel de profundidad al que se quiere llegar en cuanto al método que se emplea para realizar el estudio, tomando en consideración el diseño de

investigación, tipo o tipos de búsqueda, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo dicha investigación.

Por otra parte, es importante destacar que la investigación está fundamentada bajo un paradigma socio-crítico, al respecto, Arnal (1992), señala que:

Adopta la idea de que la teoría crítica es una ciencia social que no es puramente empírica ni sólo interpretativa, sus contribuciones se originan de los estudios comunitarios y de la investigación participante. Tiene como objetivo promover las transformaciones sociales y dar respuestas a problemas específicos presentes en el seno de las comunidades, pero con la participación de sus miembros (p.45)

Es decir, es aquel que se fundamenta en la crítica social con un evidente carácter reflexivo. Estima que el conocimiento se forma siempre por intereses que se originan de las necesidades de los grupos y procura la autonomía racional y liberadora del ser humano. Esto se obtiene mediante la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social.

Por lo tanto, el presente trabajo está enmarcado en una Investigación de tipo Acción Participativa (IAP) la cual admite establecer una reflexión epistemológica del sujeto y del objeto de estudio y la teoría y el proceso de conocimiento son, principalmente la interacción y transformación recíproca de la concepción del mundo, del ser humano y por ende de la realidad a fin de que se pueda comprender mejor, la finalidad de esta reside en formular

nuevas teorías o reformar las existentes, en aumentar los conocimientos; es la modalidad de llegar a elaborar teorías.

Según Borda F. (2006:87) la define como: “La gente se reúne en un proyecto IAP no sólo para encontrar académicamente lo que causa los problemas que sufren sino para actuar frente a ellos, urgente y eficazmente”. Es primordial tener en cuenta que la investigación acción participativa no solo hay que esperar el final de la indagación para llegar a la acción, pues todo lo que se va ejecutando en el transcurso es acción y a la vez va incidiendo en la situación, también con la participación de las personas implicada en ella; buscó resolver sus dificultades y necesidades, y plantear la posibilidad de planificar la empresa. La meta fue lograr que la organización se incorporara en el proceso para apropiarse de él y teniendo un control operativo, lógico y crítico del mismo.

En esta fase de la investigación, luego de la limitación del diseño de la misma, los participantes se pautan un conjunto de técnicas e instrumentos que se utilizan con el propósito de obtener datos que permitan comprobar la variable que explica la relación del acercamiento a la realidad de estudio. Según el diccionario de la Real Academia Española (2001) se entiende por técnica “Al conjunto de procedimientos dedicados a la aplicación de los conocimientos científicos” (p.1465) y por instrumento “A la herramienta que se emplea para alcanzar algo” (p.982). Es decir, las técnicas son las programaciones que se llevan a cabo para la recolección de datos haciendo uso de instrumentos que permitan recolectar la información.

Para desarrollar la investigación se hizo uso de un plan de acción, en la cual se utilizaron los siguientes instrumentos de investigación: lista de chequeo, definida como un formato creado para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma metódica. Se usa para realizar pruebas sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el empleado no se olvida de nada relevante.

Por su parte, el cuestionario se entiende como un formulario que contiene un conjunto de preguntas que intentan medir una o más variables. Según Balestrini (2006), el cuestionario:

Es 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 de forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado. (p.155).

Al respecto, el cuestionario es un instrumento formado por un conjunto de preguntas las cuales pueden ser abiertas o cerradas, su aplicación depende de las necesidades y objetivos de la investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006:310), las preguntas cerradas “son aquellas que contienen opciones de respuestas previamente delimitada”. Siendo las que ofrecen una alternativa más práctica para aplicar el instrumento y refleja la información de una manera precisa, mientras que las preguntas abiertas definas posteriormente por los mismos autores como “aquellas que no delimitan con anterioridad las opciones de respuesta”. Proporcionan al investigador una información más amplia ya que no limita las respuestas del entrevistado.

En tal sentido, el cuestionario que se utilizó para la recolección de información es de carácter dicotómico, con alternativas sí o no, y se aplicó al personal que se encuentre directamente involucrado con las actividades relacionadas al área de ventas de la empresa Comercial Las Vegas, C.A de los cuales de agradeció su colaboración y sinceridad.

## **Validez**

Se distinguen tres tipos de validez; validez de contenido, validez de criterio y validez de construcción. Para los efectos de la presente investigación se utilizó la validez de contenido, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006:277), la validez se refiere, “Al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. Es decir, comprende la calidad que tiene el instrumento diseñado para medir dicha variable. Es que en toda investigación una vez diseñado el instrumento, es conveniente someterlo a prueba, con el propósito de establecer la validez de este en relación a la realidad de estudio.

A efecto de esta investigación y para los instrumentos de orden cuantitativos la validez de los instrumentos, se determinan por expertos, técnica que consiste en el que el cuestionario sea revisado y validado por tres, cinco, siete (siempre un número impar) de personas especialistas en el área de estudio y

metodología de la investigación, a quienes se le suministró el título de la investigación, plan de acción, un ejemplar del instrumento y un formato de validación a fin de que indicaran la claridad de cada aspecto con el ítems en función de la variable correspondiente, además de anotar las sugerencias pertinentes, permitiendo de esta manera verificar la consistencia y objetividad del instrumento.

Por las características de la investigación, se solicitó la opinión de tres expertos, uno (1) de metodología de la investigación y dos (2) de contenido del área en estudio, los cuales evaluaron de manera independiente la relevancia, congruencia de los ítems, la claridad en la redacción y credibilidad de la información. Declarando que el cuestionario cumple con el objetivo de recabar y recopilar de modo eficiente los datos e información necesaria para el desarrollo del estudio, por lo que el instrumento es considerado válido.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es conocida como la estabilidad que tiene una evaluación aplicada a las mismas personas en distintas ocasiones, con los mismos ítems, tomando en cuenta que el instrumento de recolección de datos siempre arroje resultados semejantes o similares, y en consecuencia el instrumento se pueda denominar confiable. De manera muy parecida los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006:277), exponen en cuanto a la confiabilidad de un instrumento de medición como “Al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. En otras palabras la confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados que se obtienen al aplicar un instrumento de medición a un sujeto en distintas ocasiones.

En este sentido, la confiabilidad de la investigación se realizó mediante el método estadístico denominado coeficiente de Kuder y Richardson, conocido como KR20, destacando que evalúa la variabilidad de las respuestas que emitan los sujetos de una prueba piloto, es decir, se adapta a las respuestas que produce el instrumento aplicado, emitiendo este solo dos tipos de respuestas, afirmativas o negativas, dicho coeficiente se expresa de la siguiente manera:

$$KR20 = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{S t^2 - \sum(p x q)}{S t^2} \right)$$

Dónde:

K= Numero de ítem

P= Proporción si

Q= proporción no

$S t^2$  = Varianza de ítem

**Tabla 1. Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad**

Rangos	Coeficiente Alfa
0,81-1,00	Muy Alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Moderada
0,21-0,40	Baja
0,01-0,20	Muy baja

**Fuente:** Corrales, Guevara, Miranda (2020)

Cuyo coeficiente logrado fue de 0,70 expresando confiabilidad alta.

En vinculación con los sujetos informantes implicados, están formados por la licenciada en Contaduría Pública (contador externo de la empresa), el encargado del establecimiento (dueño de la entidad) y los dos vendedores, quienes brindan el apoyo y facilitan información resaltante para llevar a cabo la investigación aquí suministrada de la empresa Comercial Las Vegas, C.A relacionado a las operaciones contables en el área de ventas.

## **FASE II**

### **Planificación**

La planificación consiste en definir cursos de acciones a futuro, mediante un proceso continuo de toma de decisiones para alcanzar un fin buscado, por consiguiente, es una estrategia que debe tener en consideración la situación presente y todos aquellos factores ajenos y propios que pudieran generar repercusiones para lograr el alcance de los objetivos.

Al respecto de la planificación, Mintzberg, H (2007) expresa lo siguiente:

Etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesaria para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio. (p.4).

Significa entonces, que la planificación es una etapa esencial en el proceso administrativo que tiene toda organización, pues en ella se eligen y fijan las metas u objetivos para lograr óptimos niveles de rendimiento, tomando en cuenta que en todo plan hay parámetros a seguir.

Como parte de la planificación se desarrolla un plan donde se destacan las acciones a seguir para el logro del objetivo planteado. Hacen énfasis en que los investigadores conscientes del rol que les corresponde en la transformación de la conducta de los involucrados en la IAP, establecen las acciones descritas en el plan de acción detallado a continuación:

#### **Cuadro 2 Plan de Acción**

<b>Propósito u Objetivo:</b> Concientizar al personal encargado de las operaciones contables en el área de ventas.		
<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Actores</b>
Diagnosticar las actividades del área de ventas de la empresa Comercial Las Vegas, C.A	Observación y Dialéctica	Investigadores
Evaluar el proceso de ventas	Lista de Chequeo	Informante Clave e Investigadores
Examinar las herramientas de control interno en área de ventas	Cuestionario Dicotómico	Informante Clave e Investigadores

Evaluar las herramientas de control interno en el área de cuentas por cobrar y el efectivo	Cuestionario Dicotómico	Informante Clave e Investigadores
Determinar el proceso de los registros contables en el área de ventas	Observación	Informante Clave e Investigadores

**Fuente:** Corrales, Guevara, Miranda, (2020)

### FASE III

#### ANÁLISIS DE LOS DATOS E INFORMACIÓN

En este momento de la fase de revisión en cuanto a los datos e información recolectada, se realizó el análisis de acuerdo a la naturaleza o perspectiva de los instrumentos aplicados, es decir, desde la perspectiva de la estadística descriptiva pero así también aspectos de triangulación o análisis de contenido.

#### Actividad N°2

**Tabla 2.Resultado de la Lista de Chequeo**

GENERALES	SI	NO	% SI	% NO
N°1	X		67%	33%
N°2		X		
N°3	X			
<b>SEGREGACION ADECUADA DE FUNCIONES</b>				

Nº4		X	33%	67%
Nº5	X			
Nº6		X		
<b>FACTURACION</b>				
Nº7	X		43%	57%
Nº8	X			
Nº9		X		
Nº10		X		
Nº11		X		
Nº12	X			
Nº13		X		
<b>REGISTRO DE LA VENTA</b>				
Nº14		X	33%	67%
Nº15	X			
Nº16		X		
<b>PAGO POR PARTE DEL CLIENTE</b>				
Nº17	X		50%	50%
Nº18	X			
Nº19		X		
Nº20		X		
<b>MANTENIMIENTO</b>				
Nº21	X		33%	67%
Nº22		X		
Nº23		X		

## Análisis

De acuerdo al resultado de la lista de chequeo se pudo observar que en el ítem general, la tendencia de respuestas afirmativas fue de un 67%, ya que si se han definido políticas de ventas tal como revisar diariamente la tasa de cambio del dólar, si existe un aumento considerable con respecto al día anterior se actualizan los precios. Por otra parte, en el área de ventas si se toman en cuenta las sugerencias de los dos empleados, los cuales suministran información de cómo han estado las ventas en la semana y de qué forma se pudiera incentivar al cliente para aumentar dichas ventas y así mejorar el proceso. Por otro lado las respuestas negativas alcanzaron un 33%, en esto

se observó que no existen medidas de contingencia en caso de falla de electricidad por los elevados costos de las plantas generadoras de corriente eléctrica.

Siguiendo con la secuencia de los ítems, se encontró que en la segregación adecuada de funciones la tendencia alcanzó un 33% de respuestas positivas, de esto se puede ver que las conciliaciones de ventas son realizadas por personas distintas a la que hacen los registros de esta cuenta, realizándose estas conciliaciones por el dueño al final del día comparándolas con el dinero que tiene él en su custodia. También se visualizó que las respuestas negativas llegaron a un nivel de 67%, ya que carecen de un personal designado para mantener los niveles mínimos de inventario, siendo el dueño de la empresa el único que cumple esta función. Por otro lado se observó que la persona que realiza los registros contables de las ventas no es la misma que custodia el efectivo, siendo el dueño el único encargado de esto.

Al revisar el ítem de facturación se encontró una tendencia de 57% de respuestas negativas, debido a que no se realizan cálculos matemáticos de la facturación de forma automática, por no poseer un sistema administrativo-contable. Tampoco se asegura que todas las entregas sean facturadas, así como tampoco se revisa que los montos facturados sean los correctos y por último no se efectúa un seguimiento al consecutivo de las facturas; es decir, no hay forma de identificar las facturas no utilizadas y sus causas. De manera contraria, las respuestas positivas obtuvieron un alcance de 43%, ya que si se cuenta con una lista de precios que es revisada y actualizada diariamente por el dueño de la empresa.

Visualizando el registro de la venta se generó en sus ítems correspondientes un 67% de respuestas negativas, ya que se observó que todas las ventas realizadas no son facturadas, por esta razón no se registran en su totalidad y al efectuar la conciliación no coinciden los montos con el libro mayor. De forma opuesta las respuestas positivas tuvieron un 33%, ya que se archivan por separado las facturas pagadas de las pendientes por cancelar.

Al observar los pagos por parte del cliente se generó un alcance 50% en respuestas positivas porque reciben pagos en efectivo y la compañía cuenta con un sistema de transferencia electrónica de fondos cuando el punto de venta presenta fallas de conexión. Por el contrario se generaron un mismo porcentaje en respuestas negativas debido a que no realizan conciliaciones bancarias y los pagos a través de pago móvil son efectuados a la cuenta personal del dueño.

El mantenimiento al ser observado se determinó un 33% de respuestas positivas como consecuencia de que si se concilian mensualmente las cuentas por cobrar con el libro mayor siempre que estén facturadas. Oponiéndose a este porcentaje positivo, se halla un 67% de respuestas negativas como consecuencia de que la facturación no es conciliada diariamente con el libro mayor, adicional a esto no se efectúa un análisis de promedio de salida del inventario.

### **Actividad N°3**

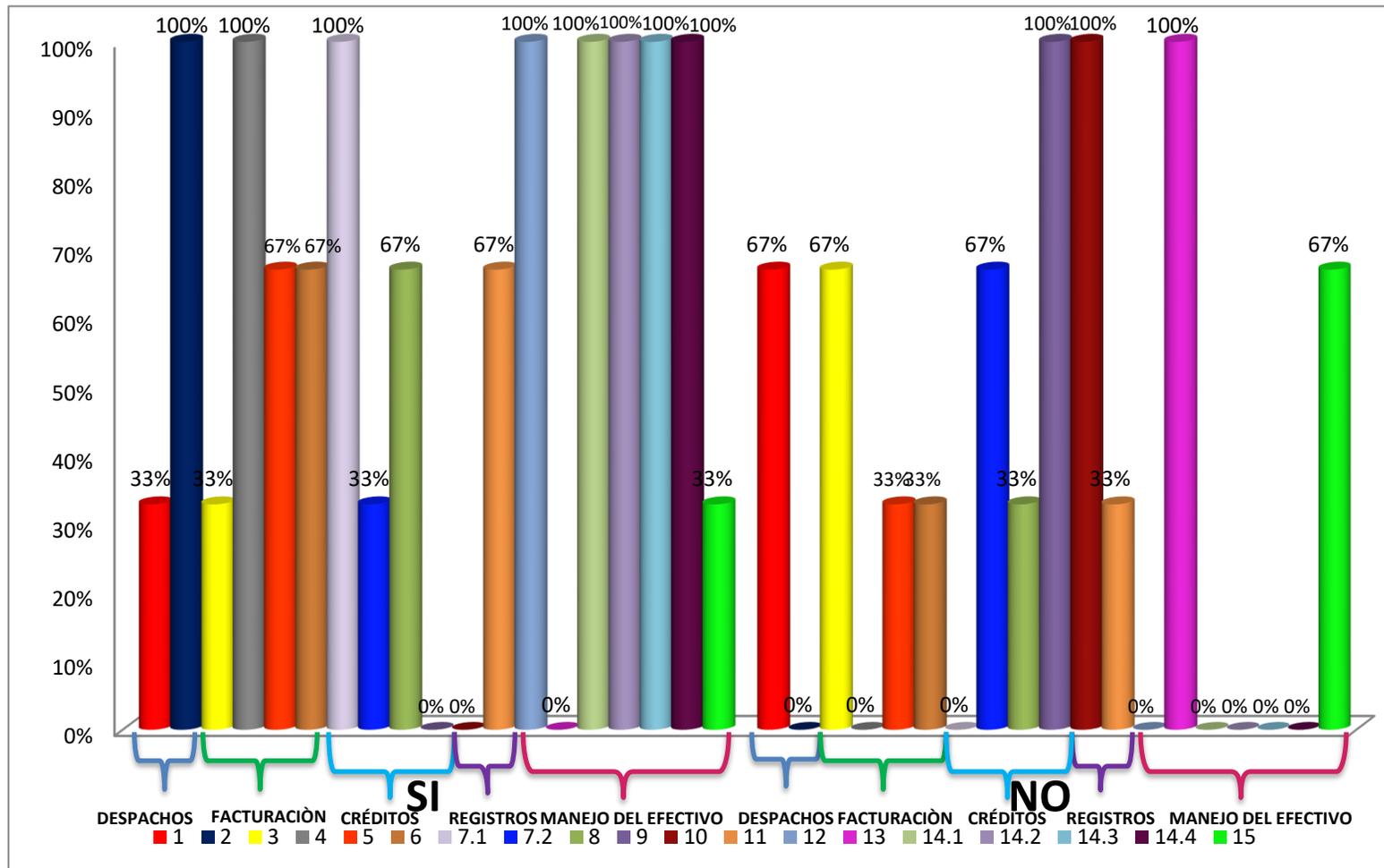
#### **Tabla 3.Distribución de frecuencia**

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1-</b> ¿El empleado que despacha es el mismo que cobra?	33%	67%
<b>2-</b> ¿Las funciones de la persona encargada de la facturación son independientes a las de contabilidad?	100%	0%
<b>3-</b> ¿Las funciones de la persona encargada de la facturación son independientes a las de contabilidad?	33%	67%
<b>4-</b> ¿Las facturas de venta son controladas numéricamente por la persona encargada de contabilidad?	100%	0%
<b>5-</b> ¿Se comparan las facturas contra las órdenes de compras, para cerciorarse de que todos los artículos entregados hayan sido facturados?	67%	33%
<b>6-</b> ¿Se revisan las facturas en cuanto a lo que establece la ley?	67%	33%
<b>7.1-</b> ¿de 0 días a 10 días?	100%	0%
<b>7.2-</b> ¿de 11 días a 15 días?	33%	67%
<b>8-</b> ¿Se continúan las gestiones de cobro de tales deudas hasta ser canceladas?	67%	33%
<b>9-</b> ¿El encargado de la contabilidad controla que los ingresos provenientes de las cuentas por cobrar sean registrados?	0%	100%
<b>10-</b> ¿La persona que realiza la venta es quien hace el registro en contabilidad?	0%	100%
<b>11-</b> ¿Las ventas de mercancías son registradas en el periodo correspondiente?	67%	33%
<b>12-</b> ¿Los ingresos de caja son recibidos directamente por el cajero?	100%	0%
<b>13-</b> ¿La persona encargada de la caja tiene a su cargo la custodia de los ingresos desde que los recibe hasta su depósito en el banco?	0%	100%
<b>14.1-</b> Efectivo	100%	0%
<b>14.2-</b> Punto de Venta	100%	0%

14.3- Transferencias	100%	0%
14.4- Pago Móvil	100%	0%
15- ¿El efectivo recibido se deposita diariamente?	33%	67%

**Fuente:** Corrales, Guevara, Miranda, (2020)

**Gráfico 1.Resultado del Cuestionario Dicotómico**



Fuente: Corrales, Guevara, Miranda (2020)

## **Análisis e interpretación**

Se pudo observar que en el ítem referente a despacho, en la pregunta número uno se evidenció que el 67% de la muestra respondió que no a la pregunta planteada, mientras que el 33% respondió que sí. Consecutivamente, la pregunta número dos en el área de despacho se determinó que el 100% de la muestra contestó que sí.

De lo anterior se visualiza que existe una adecuada segregación de funciones dentro del área de despacho, sin embargo los empleados respondieron en la lista de chequeo que la persona que despacha los productos es la misma que los cobra, contrario a la respuesta dada por el contador externo, siendo este el único encargado de contabilizar las facturas de las ventas.

Los resultados obtenidos, en el ítem de facturación, indican que en la pregunta número tres, un 33% de la muestra respondió afirmativamente y un 67% respondió de forma negativa a lo planteado. La pregunta número cuatro realizada en esta misma área, el 100% indicó que sí. Seguidamente en la pregunta número cinco y seis, la muestra manifestó un 67% de manera positiva y un 33% de manera negativa.

De acuerdo a los resultados obtenidos, expresados en el párrafo anterior se evidencia una falta de conocimiento por parte del personal sobre las funciones de contabilidad y sobre los elementos que forman parte del proceso de ventas, como es el control numérico de las facturas, la comprobación de las mismas con los productos entregados y lo establecido en la ley.

En concordancia con la información obtenida de los informantes el 100% expresan una respuesta negativa al ítem correspondiente a registros, en la

pregunta número diez. Siguiendo con la interrogante número once el 67% de la muestra dijo que si y un 33% que no.

De lo resultados anteriores se puede deducir, que se ha encargado a una sola persona de realizar los registros contables y a su vez si se cumple con el registro oportuno de la venta, esto se realiza mediante registros manuales en su periodo correspondiente por el contador.

#### **Actividad N°4**

Siguiendo la planificación elaborada se continua con la evaluación del control interno en el área de cuentas por cobrar y efectivo.

En el ítem crédito del cuestionario dicotómico de control interno, se evidenció en la pregunta número siete el 100% de la informantes participantes respondió que si en la opción 7.1. En la opción 7.2 un 33% dijo que si y un 67% que no. Por otra parte, se tiene que en la pregunta número ocho el 67% respondió afirmativamente y el 33% negativamente. Y por último la pregunta número nueve aplicada a los informantes el 100% expreso que no.

En este sentido, puede expresarse que la mayoría de los informantes claves concuerdan que las políticas establecidas para el control interno de las ventas a créditos son las mismas, a excepción del dueño que puede establecer un periodo más prolongado de los créditos, así mismo se continua la gestión de cobranza hasta ser canceladas en su totalidad, siendo el contador el responsable de elaborar su debido registro.

Con relación al ítem del manejo del efectivo en la pregunta número doce, los informantes afirmaron un 100%. Por otra parte en la pregunta número trece un 100% respondió negativamente. Seguidamente la pregunta número

catorce, en todas sus opciones los informante contestaron un 100% que sí. Y como última pregunta el 33% contestó que sí y el 67% que no.

Analizando todo lo mencionado anteriormente, se evidencia que una sola persona está encargada de la caja normalmente, sin embargo esto puede cambiar dependiendo del día. Por otro lado dentro de la empresa el cobro de las ventas es efectuado mediante efectivo, punto de venta, transferencias y pago móvil. Destacando que el efectivo solo es custodiado por el dueño de la empresa y muchas veces ni se registra contablemente.

### **Actividad N°5**

Para el logro de esta actividad, se aplicó la herramienta de la observación enfocada a las acciones ejecutadas por el contador externo, el día 18 de Enero del 2020, para profundizar en las diferentes actividades que conforman el proceso de los registros contables en el área de ventas.

En este sentido, se evaluó los elementos de esta actividad, los cuales reflejan los medios o recursos que intervienen en la realización de las operaciones de ventas de la empresa, por lo que el contador suministro información acerca del área, políticas, formularios, reportes y herramientas tecnológicas.

En segundo lugar, se consideró la categoría de actividades, a efectos de entender de manera secuencial la ejecución del proceso de registro de ventas. Por ello, el contador aportó datos sobre la recepción del pedido, verificación del despacho, registro de facturas, preparación de estados financieros y ajustes. De esto se pudo verificar que el contador sigue las normas internacionales de información financiera (NIIF), por lo que se confirmó que se cumplen los principios generalmente aceptados en Venezuela.

Sin embargo, el contador se ve limitado con la información que recibe por parte del dueño de la empresa. Se constató que el dueño no suministraba la información completa del área de venta, es decir números de facturas incompletas o pérdidas.

Al mismo tiempo el establecimiento no posee maquina fiscal con la cual emitir sus facturas, en lugar de eso, utilizan talonarios de ventas los cuales generan información ilegible, tales como: tachones, mala visualización en monto y cantidad entre otras, para la persona encargada de la contabilidad y crea una debilidad en la empresa en los registros de sus ingresos.

Por otro lado se determinó que el contador no trabaja internamente en la empresa, asistiendo solo una vez por semana para recopilar la información y el manejo de las cuentas, limitando el control interno de las operaciones contables en el área de ventas de dicha empresa.

Siguiendo con este orden de ideas se evidenció que los empleados, de forma empírica realizan las operaciones de facturación con desconocimiento de la ley y de su importancia para toda empresa al momento de realizar sus declaraciones de impuesto.

## **FASE IV**

### **REFLEXIONES Y SUGERENCIAS**

#### **Evaluación para la reflexión**

Se entiende que la reflexión es un proceso natural del pensamiento en el que se examinan, interpretan, explican y relacionan ideas, en la que se alcanzan conclusiones como consecuencia de ese proceso. Una reflexión permite analizar realidades de distintos tipos y que permiten la formación de nuevas ideas. De acuerdo a un artículo publicado en la página web Revista Ejemplode.com. (2013) define la reflexión como “acción mental que se puede aclarar o reducir en dar la opinión de algo que ya se ha estudiado o visto. Se puede entender como un juicio hecho posteriormente al juicio o pensamiento primero.”

De lo expuesto en el párrafo anterior, se puede deducir que la reflexión es un trabajo intelectual que consiste en generar un acuerdo sobre algo que se ha percibido o examinado con anterioridad, mejorando una situación o modificar un comportamiento.

En cuanto a la actividad número uno que consistió en diagnosticar el área de ventas de la empresa Comercial Las Vegas, C.A. En una primera instancia el dueño y los dos empleados se mostraron muy receptivos a la idea de realizar un trabajo de investigación dentro de la empresa debido a que reconocían hasta cierto punto la falta de conocimiento técnico en el área de las

operaciones contables de la empresa, ya que en ese momento no se contaba con el apoyo y orientación de un profesional de la contaduría pública.

Posteriormente, el dueño de la empresa contrata a un contador público colegiado de forma externa, para solventar muchas debilidades que presentaba la entidad. Al presentarnos al contador externo, este se mostró bastante colaborador a la propuesta de un trabajo que ayudara al dueño y a los empleados a obtener conocimientos normativos, legales y de control interno de los procedimientos contables del área de ventas.

Por parte de los investigadores, estos pudieron apreciar que hubo sinergia y mucha empatía tanto del dueño como de los trabajadores y el contador, dispuestos a prestar su máxima colaboración y estar totalmente abiertos a suministrar cualquier información que se les solicitara, para así lograr un cambio significativo dentro de la empresa que ayudara a concientizar al personal encargado de las operaciones contables en el área de ventas.

En este orden de ideas, en cuanto a la actividad número dos, que consistió en evaluar el proceso de ventas, a través de una lista de chequeo, se determinó que en líneas generales la empresa posee políticas establecidas de precios y cuentan con la sugerencias de los empleados para mejorar el proceso de ventas, sin embargo como debilidad se evidenció que no cuenta con planes de contingencia antes posibles fallas de electricidad, paralizando el total de las actividades de la entidad ante esta eventualidad.

De igual manera, se evidenció que en la segregación de funciones, la entidad solo limita las competencias entre: el área contable, que lo lleva un contador público colegiado y; las operaciones normales de venta, que realizan los empleados y el dueño de la empresa. No obstante, no existe una separación definida de las actividades dentro de la empresa, al punto que el dueño es el único encargado de la custodia del efectivo, así como de revisar y mantener constantemente los niveles del inventario; y los empleados, tienden a realizar diferentes funciones en el proceso de venta tales como: despachar, cobrar y facturar.

De lo anterior, se resalta una de las principales debilidades que tienen las pequeñas y medianas empresas, aun así es necesaria una división de las competencias entre las personas que trabajan dentro de la organización, al respecto Barquero (2013:56) señala que “cuantas más personas participan en un proceso más difícil es que alguien tenga la oportunidad de realizar conductas inapropiadas”. Es decir, para evitar situaciones de fraude o las tentaciones de las mismas es necesario buscar la manera de solventar este punto.

Por otro lado, en el área de facturación dentro del proceso de ventas, se observa como en efecto se busca mantener diariamente la lista de precios de los productos, de forma de no generar pérdidas en la entidad, pese a esto se constató muchas debilidades en cuanto a la emisión de facturas, empezando por la utilización de métodos manuales, que habilitan las posibilidades a error, en cuanto a cálculos matemáticos y relación cantidad – precio, así como el desconocimiento de los empleados de lo establecido por la norma para su creación y la necesidad de seguir ordenadamente la numeración consecutiva

de las mismas. De igual forma, desconocen la importancia de las facturas para las empresas comerciales y para el reconocimiento, valoración y revelación de la información en los estados financieros, los cuales según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las Normas Internacionales de Contabilidad N°1 (NIC 1), deben ser una representación fiel de las transacciones de la entidad, es decir mientras más eficientes sean los procesos de ventas en una empresa, más útil y confiable será la información en los estados financieros, pudiendo así colaborar en la planificación y toma de decisiones de la entidad.

Siguiendo el orden de ideas, se confirmó dentro del área de registros de las ventas, que por la falta de conocimiento de los empleados en el área de facturación, se consideró una debilidad en este ítem, ya que no todas las ventas son facturadas, por lo que los montos en la conciliaciones no coinciden y el contador trabaja bajo una información incompleta. En relación a lo anterior Bernal (2004:48) expresa “ la información contable es la que proporciona a los usuarios la base para tomar decisiones importantes, aparte de ser presentada en forma tal que permita su comprensión y análisis, debe poseer dos características fundamentales: utilidad y confiabilidad”. Dicho de otra manera, los registros van a proporcionar una idea de cómo esta económicamente la empresa, si se realizan incorrectamente, no hay manera de conocer su realidad financiera y solventar cualquier posible situación desfavorable por la que pueda estar pasando.

Igualmente, al analizar acerca de los pagos por parte del cliente, se determinó que se utilizan medios de pagos en efectivo, así como transferencia electrónica de fondos cuando el punto de venta presenta fallas de conexión,

esta medida de contingencia, demuestra una de las fortalezas que tiene la entidad para poder continuar sus procesos de ventas. Sin embargo, de lo anterior se formó una debilidad debido a que no se realizan conciliaciones bancarias de dichas transferencias. Según Marfa, L, Ricardo, G y Lucila, F (2011:233) expresan la conciliación bancaria “Los bancos envían mensualmente, una relación detallada del movimiento de la cuenta al final del mes y el saldo de la misma”. De lo expresado por los autores se puede deducir que la conciliación bancaria consiste en un informe detallado de los movimientos y saldos a final de mes de una cuenta bancaria.

Además, se determinó, en el área de mantenimiento de las cuentas, no se realizan conciliaciones diarias de la facturación con el libro mayor, ya explicada su importancia con anterioridad, siendo la única excepción las cuentas por cobrar, a las cuales se le hacen un seguimiento constante. Aparte de las debilidades señaladas, se le agrega que no se efectúa un análisis de las salidas del inventario, con relación a lo anteriormente expuesto, Render (2006:191) expresa “el control de inventario desempeña varias funciones importantes, tales como: hacer frente a la oferta y demanda irregulares, evitar faltantes y escasez, entre otros”. De allí que lo señalado demuestra la importancia de un análisis de inventario para el área de ventas, pues las mercancías son uno de los activos de suma importancia para la obtención de ingresos.

Ahora bien, en cuanto a la actividad número tres, donde se examinaron las herramientas de control interno en área de ventas, a través de un cuestionario dicotómico, en el cual se identificó en primera instancia el ítem despacho, se determinó una discrepancia en las respuestas, donde los empleados

señalaron que efectivamente cumplían diferentes funciones en el procedimiento de las ventas, por lo que se presume que la diferencia en las respuestas se dio por la cualidad de empleado externo que tiene el contador, al cual le corresponde el registro contable de las ventas., mas no se encuentra trabajando dentro de la entidad de forma continua.

Ante lo mencionado anteriormente, se puede decir que se carece de segregación de funciones, siendo este un elemento importante dentro del control interno de la empresa, tal como dice Estupiñan Gaitán (2015:23) “un adecuado sistema de control interno sobre las transacciones de ventas, generalmente incluirá una organización estructural que provea la segregación de las funciones de despacho, facturación, recepción de efectivo, contabilización y mantenimiento de las cuentas control del mayor”, es decir, para el éxito de una empresa, sobre todo en el área de ventas, se recomienda aplicar este tipo de herramienta.

Continuando con lo evaluado, se determinó en cuanto a la facturación, no solo falta de conocimiento, sino una falta de supervisión del trabajo de los empleados, los cuales cumplían sus funciones por aprendizajes empíricos, y que necesitaban aprender y asimilar los conocimientos que son comunes para los profesionales en el área de contabilidad, aunado a esta debilidad, se deja en evidencia la importancia de una estructura organizacional, que como bien afirma Núñez Álvarez (2012:33) “es fundamental en todas las empresas, ya que permite establecer la forma en que están organizadas las funciones de cada miembro de la organización”. De este modo se establecen las funciones y se delimitan las competencias de los empleados.

Por otro lado, en cuanto al control interno en el área de registros, se determinó que solo el contador público externo, es el encargado de la recopilación de la información generada en el proceso de ventas, registros y mantenimiento de las cuentas, al no participar en otras actividades dentro de la entidad, se muestra una fortaleza, ya que puede realizar sus funciones sin sesgos u omisiones de la información. Por otro lado este cumple con el registro oportuno de las ventas, a pesar de no poseer un sistema contable.

Siguiendo con la planificación de la investigación, se realizó en la actividad número cuatro, una evaluación de las herramientas de control interno en el área de cuentas por cobrar y el efectivo, utilizando como herramienta un cuestionario dicotómico, del cual se demostró en primera instancia que en el área de cuentas por cobrar, la empresa tiene como política otorgar créditos a clientes de confianza para así asegurar que el cobro de la factura se ejecute en un tiempo no mayor a 10 días puesto que este es el lapso máximo que se otorga en crédito, esta medida se toma debido a la circunstancia que se presenta actualmente en la economía venezolana con respecto a la inflación, que de otorgarse muchos días de créditos como anteriormente se acostumbraba de 20 días a 30 días se hace difícil conservar un flujo de efectivo que permita reponer el inventario, por lo tanto se considera una fortaleza para la empresa.

En este orden ideas, una vez que se lleva a cabo la venta a crédito se procede a realizar la gestión de cobranza, la misma se ejecuta de forma sencilla por el encargado (dueño), esto se puede hacer debido a que se le otorga créditos a pocas personas, y es acá donde se están presentando las debilidades en el área crédito, siendo la primera limitación la restricción para

el otorgamiento de créditos, es decir no se da la oportunidad de conseguir nuevos clientes y mejorar sus ventas, la segunda debilidad es de lograr conseguir y manejar una cartera de clientes, ya que no cuenta con los procesos internos necesarios. De lo anterior, Van Horne (2007:315), expresa que “el análisis, evaluación o investigación del crédito comprende el estudio contable y económico financiero”. De esta cita se puede deducir la importancia de un método de selección de cliente con el fin de valorar y poner en manifiesto los factores que facilitan o que impiden la recuperación normal del dinero.

Es importante resaltar, que se debe llevar un registro de las ventas a créditos y un control del ingreso proveniente de ellas, esta función no es llevada a cabo por el contador externo de forma recurrente y continúa, por lo tanto se está presentando una debilidad, ya que carece de soporte físico el cual permita verificar si el dinero que ingresó a las cuentas bancarias o caja de efectivo de la compañía son registrado. Weston (2007:104), señala “las cobranzas son cuentas y para su cancelación deben ser cuidadosamente revisadas por un ejecutivo en la compañía ajeno a la función de supervisión directa de crédito”. El empleado que las aprueba debe estar seguro del agotamiento de todos los esfuerzos razonables de cobros. De igual forma la aprobación debe hacerse por escrito y los empleados encargados de llevar la contabilidad, realizar los registros de los asientos correspondientes a cada uno de los clientes a los que se les ha de otorgar créditos.

Una vez analizado, la forma en como la compañía realiza el manejo de efectivo se procede a estudiar los niveles de custodia que tiene la empresa con relación al efectivo que ingresa. De tal manera los ingresos de caja son recibidos directamente por el encargado, siendo esto de carácter positivo del proceso, sin embargo, como es el dueño quien es el encargado del comercio,

y la persona que tiene la custodia de los ingresos desde que son recibidos en caja hasta su depósito en el banco, en muchas ocasiones desvía estos fondos para su uso personal, lo que se hace muy difícil llevar un control real de los ingresos percibidos. Según Holmes, A (1994:75) precisa que el efectivo “está integrado por todas aquellas cosas que comúnmente se aceptan como medio de cambio”. De lo anteriormente citado, se puede determinar que, el efectivo es el activo más líquido de un negocio. Se necesita un sistema de control interno adecuado para prevenir robos y evitar que los empleados o dueños utilicen el dinero de la compañía para uso personal.

Con relación al medio de cobro, la empresa recibe tanto efectivo, pago móvil, transferencias y punto de venta, considerándose una ventaja al contar con varios mecanismos de pagos.

Ahora bien, al recibir el efectivo este no es depositado diariamente a la cuenta bancaria de la compañía, porque en la mayoría de las veces el encargado (dueño) se queda con ello. Según Cepeda (2008:14), “Se entiende por control interno el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos”. Debe tenerse en cuenta que el sistema de control interno no es una oficina, es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas de la organización, desde la gerencia hasta el nivel organizacional más bajo.

Por último, en la actividad número cinco, donde se determinó el proceso de los registros contables en área de ventas a través de una observación, se

comprobó que la debilidad en esta actividad, es originada por los empleados de la empresa, por los pocos conocimientos que poseen del área y la omisión de algunas partidas que pudieran generar cambios en su situación financiera. También se evidenció como limitación en la obtención de información al momento realizar su labor, la falta de máquinas fiscales o un sistema administrativo-contable con el cual apoyarse.

Igualmente, el hecho de que el contador no trabaja internamente en la empresa, le limita para supervisar o corregir los errores que pudieran ocurrir durante las actividades normales de la entidad, pudiera ser considerado una de sus mayores limitaciones o debilidades, citando a Paredes Ortega (2008:14) “cuando se habla de limitaciones solo se quiere poner de manifiesto que los datos obtenidos de la contabilidad externa presentan limitaciones para la toma de decisiones internas de la gestión”. Es decir, la única forma de lograr superar estas barreras es con un sistema de información más específico.

Culminadas las reflexiones se da paso al proceso de sugerencias a los actores involucrados en el desarrollo de esta investigación acción participante:

- Es importante estimular la orientación al logro de todos sus miembros, a través de la creación de conciencia y el diseño e implementación de programas educativos, los cuales consistirán en talleres teóricos y prácticos, con un periodo de duración no mayor a 2 horas semanales por dos meses, para así ofrecer al participante la motivación necesaria mediante un planteamiento metodológico y sistemático de las claves para llevar un mejor registro, control y supervisión de las ventas y cobranza de la compañía.
- Realizar revisión de las actuales políticas de crédito generando

consciencia de que las mismas son muy rígidas, limitan el volumen de ventas y no se adaptan a las necesidades de la compañía, en otras palabras, adoptar una posición más flexible para el otorgamiento de créditos, los cuales se recomiendan que sean por un periodo no mayor a cinco días, que permita aumentar la ventas y contar con un retorno rápido de la inversión, de manera que se pueda reponer el inventario en un tiempo adecuado. El primer paso sería definir los requisitos que debe cumplir el cliente para poder otorgar créditos, y cumplir cabalmente con ellos.

- Creación de manual de normas y procedimientos que incorpore de manera explícita y bien documentada las políticas de control interno para el área de ventas, facturación, crédito y cobranza, y caja, el cual segregue funciones, mejore los procesos y de orientación a los trabajadores actuales y a los futuros empleados.
- Definir los niveles de autoridad y responsabilidad para realizar una correcta supervisión al personal del área, hacer seguimiento de la forma en que son ejecutados los procesos, evaluando el desempeño y el nivel de comprensión por parte de los trabajadores sobre las políticas incorporadas para mejorar los procesos.
- Mantener actualizados los registros de las operaciones a través de la sistematización de los procesos, elaborando formatos, utilizando herramientas de Microsoft como Excel, que permitan de manera continua incluir, procesar, resumir y presentar todas las transacciones que ocurren en el área de ventas, facturación, crédito y cobranza, y caja.

- Emitir de manera frecuente o periódica reportes, así como estados financieros que permitan observar, monitorear y cuantificar los resultados obtenidos por las medidas que paulatinamente se vayan implementando, y su incidencia directa en la rentabilidad de la empresa.

En resumen, se recomienda dedicar recursos humanos y tecnológicos para el desarrollo y actualización de los procedimientos necesarios para el establecimiento del control interno en los procesos de ventas, facturación, crédito, cobranza y caja, facilitando la mejora continua de los servicios, la eficiencia en el manejo de los recursos y la satisfacción de los clientes.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. (2012). **EL Proyecto de la Investigación**. Octava edición. Caracas. Editorial Episteme.
- Arnal. (1992). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. Quinta edición. Caracas. Editorial Episteme.

- Balestrini, M. (2006). **Como se Elabora el Proyecto de Investigación**. Séptima edición. Caracas. Editorial Consultores Asociados.
- Barquero, Miguel. (2013) **Manual práctico de control interno**. Editorial Profit.
- Bernal, Mireya. (2004) **Contabilidad, sistema y gerencia**. Editorial CEC, S.A
- Brito, J, (1998) **Contabilidad Básica e Intermedia**. Edición Centro de Contadores Valencia, Venezuela
- Brito. (2005) **Administración de Cuentas por Cobrar e Inventario**, Edumen. Argentina
- Borda. F, (2006). **Metodología de la Investigación**. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A.
- Carrión. E, Casadiego. L y Rodríguez. D. (2016), quienes representan un trabajo de grado titulado **Propuesta de Lineamientos de Control Interno Contables aplicados al ciclo de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Molinos Industriales de Cagua, C.A.**
- Catácora, Carpio Fernández. (1996). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Caracas - Venezuela. Editorial Panapo.
- Catácora, (2009) Editorial Mc Graw Hill. México. Consultores y Asociados B.L. Edición. Editorial Limusa, S.A. Novena Reimpresión- México- Dto. Federal
- Cepeda G. (2008). **Auditoría y Control Interno**. México: Mc Graw Hill.
- Cirimele. G, García. L y Mendoza. J. (2015), en su trabajo especial de grado titulado **Sistema de Estructuración Integral de Control Interno para el Ciclo De Ventas De La Empresa Inversiones A&K 2828, C.A.**
- Código de Comercio (1995) .**Gaceta Oficial N° 475**. Venezuela

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). **Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinario**. Venezuela
- Enciclopedia de la Empresa Moderna (2005). **Ventas, Marketing, Publicidad**. Tomo 8. Editorial Deusto, España
- Estupiñan Gaitán, Rodrigo (2015) **Control Interno y Fraudes**. Bogotá. Editorial ECOE, Tercera Edición
- Fernández (2002). **Políticas de Cobro**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.uady.mx/-contadur/files/material-clase/raulvallado/>. Pdf. [Consultado: 2019, Diciembre 14].
- Gitman, L. (2001). **Fundamentos de la Administración Financiera** (3a. ed.). México: Harla.
- Gómez (2001). **Estados Financieros Básicos**. Artículo en línea. Estados Financieros. Julio, 2001. Disponible: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/15/estadosfros.htm>. [Consultado: 2019, Diciembre 16]
- González, R y Bernal, J. (2012) **Checklist / Listas de chequeo: ¿Qué es un checklist y cómo usarlo?** [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.pdcahome.com/check-list/> [Consulta: 2019, Diciembre 13].
- Hernández, R., Fernández y Baptista. (2006). **Metodología de la Investigación**. Cuarta edición. México. Editorial McGraw/Hiw Interamericana.
- Holmes, A. (1994). **Contabilidad Básica**. Compañía Editorial México: Continental, S.A.
- Huefner, R.J. (2013). **Finanzas avanzadas Contabilidad - Séptima Edición**. Dame Thompson Learning, Ohio.
- Kohler, Eric L (2000). **Diccionario para Contadores**. México. Editorial Uteca.

- Marfa, L, Ricardo, G y Lucila, F. (2011) **Fundamentos de Contabilidad Financiera**. Venezuela. La Primera reimpresión de la Tercera Edición.
- Mintzberg, H. (2007) **Planificación Estratégica**. [Documento en línea]. Disponible: [www.cosaslibres.com/libros/leer-online/?title=libro+d+planificacion+estrategia&pdf](http://www.cosaslibres.com/libros/leer-online/?title=libro+d+planificacion+estrategia&pdf). [Consulta: 2019, Diciembre 13].
- Meigs, Walter B. (1994). **Principios de Auditoria**. Cuarta edición. México. Editorial Diana.
- Normas Internacionales de Contabilidad N° 1 Presentación de los Estados Financieros
- Normas Internacionales de Contabilidad N° 18
- Núñez Álvarez, Luis (2012). Finanzas 1. Instituto Mexicano de Contadores Públicos
- Ortiz, H. (2000). **Flujo de caja y Proyecciones Financiera**. Sigma Editores Ltda. Colombia
- Oyaneder, R. (2002). **La Contabilidad y su Aplicación en las Empresas**. México. Editorial Mc Graw – Hill.
- Paredes Ortega, José Luis. (2008) **Manual de Contabilidad de Costes**. Editorial Publicaciones Delta. Primera Edición
- Real Academia Española (2001). **Diccionario Real Academia Española**. Vigésima edición. España. Editorial Real Academia Española
- Redondo, A. (1999). **Estudio de Contabilidad General**. Venezuela. Editorial Tatun.
- Rende, Barry (2006) **Métodos Cuantitativos para los Negocios**. Editorial Pearson .Novena Edición. México
- Revista Ejemplode.com. (2013) **Ejemplo de Reflexión filosófica** [Documento en línea]. Disponible: <https://www.ejemplode.com/55->

filosofia/2833-ejemplo\_de\_reflexion\_filosofica.html) [Consulta: 2020, Enero 20].

- Tamayo y Tamayo, Mario. (2003) **EL Proceso de la Investigación Científica**. Editorial Limusa. Tercera Edición México.
- Tamayo y Tamayo (2009). **El Proceso de Investigación Científica**. Editorial Limusa, Ciudad de México.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). **Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales**. Tercera edición. Venezuela. Editorial FEDUPEL.
- Van Horne, J. (2007). **Administración Financiera**. 1era Edición. México.
- Weston, W. y Bryman, J. (2007). **Finanzas En Administración**. Pearson Educación. México.

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**LISTA DE CHEQUEO**

<b>GENERALES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Se han definido políticas de precio en el proceso de ventas?		
¿Se cuenta con planes de contingencia ante posibles fallas de electricidad en el proceso de ventas?		
¿Se toman en cuenta las sugerencias de los empleados para el mejoramiento del proceso?		
<b>SEGREGACIÓN ADECUADA DE FUNCIONES</b>		
¿La persona que realiza los registros contables de las ventas tiene la custodia del efectivo?		
¿Son realizadas las conciliaciones de ventas, por personas diferentes a las que realizan los registros de esas cuentas?		
¿ Hay un empleado designado para mantener los niveles mínimos de inventario (stock de inventario)?		
<b>FACTURACIÓN</b>		
¿La facturación cuenta con una lista de precios que es revisada y aprobada por la persona?		
¿La factura cumple con los requisitos legales?		
¿Los cálculos matemáticos de la facturación se realizan de forma automática?		
¿Se asegura que todas las entregas son facturadas?		
¿Se asegura que los montos facturados son correctos (cantidad y precio)?		
¿La factura original es entregada al cliente?		
¿Periódicamente se realiza un seguimiento al consecutivo de las facturas con el fin de identificar facturas no utilizadas y las causas?		
<b>REGISTRO DE LA VENTA</b>		
¿Las ventas registradas se respaldan con facturas de venta?		
¿Se archivan por separado las facturas pagadas de las pendientes por cancelar?		
¿Se verifica que el total del lote de ingresos del mes coincide con lo registrado en el libro mayor?		
<b>PAGO POR PARTE DEL CLIENTE</b>		
¿Se reciben pagos en efectivo?		
¿La compañía ha implementado un sistema de transferencia electrónica de fondos?		
¿Periódicamente se concilian los fondos en los bancos?		
¿Los pagos realizados a través de pago móvil son efectuados a la cuenta jurídica de la empresa?		
<b>MANTENIMIENTO</b>		
¿Mensualmente se concilian las cuentas por cobrar con el libro mayor?		
¿Diariamente se concilia la facturación con el libro mayor?		
¿Se efectúa un análisis del promedio de salida del inventario?		

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**CUESTIONARIO DICOTÓMICO**

<b>DESPACHOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1- El empleado que despacha es el mismo que cobra?		
2- ¿Las funciones de la persona encargada de la facturación son independientes a las de contabilidad?		
<b>FACTURACION</b>		
3- ¿Las funciones de la persona encargada de la facturación son independientes a las de contabilidad?		
4- ¿Las facturas de venta son controladas numéricamente por la persona encargada de contabilidad?		
5-¿Se comparan las facturas contra las órdenes de compras, para cerciorarse de que todos los artículos entregados hayan sido facturados?		
6- ¿Se revisan las facturas en cuanto a lo que establece la ley?		
<b>CREDITOS</b>		
7- El crédito concedido al cliente es:		
7.1 ¿ de 0 días a 10 días?		
7.2 ¿de 11 días a 15 días?		
8- ¿Se continúan las gestiones de cobro de tales deudas hasta ser canceladas?		
9-¿El encargado de la contabilidad controla que los ingresos provenientes de las cuentas por cobrar sean registrados?		
<b>REGISTROS</b>		
10- ¿La persona que realiza la venta es quien hace el registro en contabilidad?		
11-¿Las ventas de mercancías son registradas en el periodo correspondiente?		
<b>MANEJO DEL EFECTIVO</b>		
12- ¿Los ingresos de caja son recibidos directamente por el cajero?		
13- ¿La persona encargada de la caja tiene a su cargo la custodia de los ingresos desde que los recibe hasta su depósito en el banco?		
14-El medio de cobro de las ventas es por:		
14.1-Efectivo		
14.2 Punto de Venta		
14.3 Transferencias		
14.4 Pago Móvil		
15- ¿El efectivo recibido se deposita diariamente?		

**ANEXO 3**  
**VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS**  
**JUICIO DE EXPERTOS**



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



### **Presentación**

El Instrumento que a continuación se presenta tiene como propósito recabar información necesaria para la evaluación del control interno en el área de ventas de Comercial Las Vegas, C.A.

El mismo consiste en un cuestionario estructurado, conformado por quince (15) Ítems con respuestas dicotómicas cuyas alternativas son: Si o No, el cual le permitirá a los investigadores realizar un análisis cuantitativo y cualitativo para su estudio.

#### **Instrucciones:**

- Lea detenidamente cada uno de los ítems relacionados con los indicadores correspondientes a las variables.
- Utilice el formulario para indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem presentado en función a los siguientes criterios:
  1. Claridad en la redacción de cada ítem.
  2. Pertinencia del ítem con los objetivos planteados.
  3. Precisión en la formulación de cada ítem.
  4. Coherencia de cada ítem.
- Marque con una equis (X) la respuesta que considere adecuada en la escala que se presenta a continuación.
  - a) (4) Excelente
  - b) (3) Bueno
  - c) (2) Regular
  - d) (1) Deficiente
- Indique cualquier sugerencia para mejorar el instrumento en el espacio de observaciones.

ÍTEM	Claridad				Pertinencia				Precisión				Coherencia			
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
16																
14																
15																

**Observaciones:**

**Evaluado Por:**  
**Nombre y Apellido:** \_\_\_\_\_  
**Cedula de Identidad:** \_\_\_\_\_  
**Firma:** \_\_\_\_\_



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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Prof. Manie Sierra, c.i: 13780701 mediante la presente hago constar que he validado los instrumentos para la recolección de información del Trabajo de Investigación titulado: **LAS OPERACIONES CONTABLES EN EL ÁREA DE VENTAS DE COMERCIAL LAS VEGAS, C.A: DESDE UNA VISIÓN SOCIO-CRÍTICA**, cuyos autores son los bachilleres: **Guevara T. Belén A.** Titular de la Cédula de Identidad N° **18.640.860**; **Miranda Ana** Titular de la Cédula de Identidad N° **25.380.602** y **Corrales Carlos**. Titular de la Cédula de Identidad N° **20.057.555**; el cual será presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Considero que dichos instrumentos reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser aplicados a la muestra en el logro de los objetivos que se desean obtener.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 2020.

Atentamente,

c.i. 13780701



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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Prof. Adrián Salas, C.I: 16.509.167 mediante la presente hago constar que he validado los instrumentos para la recolección de información del Trabajo de Investigación titulado: **LAS OPERACIONES CONTABLES EN EL ÁREA DE VENTAS DE COMERCIAL LAS VEGAS, C.A: DESDE UNA VISIÓN SOCIO-CRÍTICA**, cuyos autores son los bachilleres: **Guevara T. Belén A.** Titular de la Cédula de Identidad N° **18.640.860**; **Miranda Ana** Titular de la Cédula de Identidad N° **25.380.602** y **Corrales Carlos**. Titular de la Cédula de Identidad N° **20.057.555**; el cual será presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Considero que dichos instrumentos reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser aplicados a la muestra en el logro de los objetivos que se desean obtener.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los 28 días del mes de Enero del 2020.

Atentamente,

Adrián Salas  
C.I. 16.509.167

ASH



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

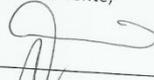


### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Prof. H. de Ponce C.I.: 7.185.211 mediante la presente hago constar que he validado los instrumentos para la recolección de información del Trabajo de Investigación titulado: **LAS OPERACIONES CONTABLES EN EL ÁREA DE VENTAS DE COMERCIAL LAS VEGAS, C.A.: DESDE UNA VISIÓN SOCIO-CRÍTICA**, cuyos autores son los bachilleres: **Guevara T. Belén A.** Titular de la Cédula de Identidad N° **18.640.860**; **Miranda Ana** Titular de la Cédula de Identidad N° **25.380.602** y **Corrales Carlos.** Titular de la Cédula de Identidad N° **20.057.555**; el cual será presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Considero que dichos instrumentos reúnen los requisitos suficientes y necesarios para ser aplicados a la muestra en el logro de los objetivos que se desean obtener.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los 24 días del mes de enero del 2020.

Atentamente,

  
C.I. 7.185.211

**ANEXO 4**  
**CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD**

Aplicación de la fórmula KR-20 de Kuder-Richardson

$$KR_{20} = \frac{n \cdot S^2 - \sum p \cdot q}{n - 1 \cdot S^2}$$

Dónde:

n = Número de ítems de la prueba.

p = proporción de sujetos que responden correctamente a cada ítem.

q = 1 - p

S<sup>2</sup> = varianza total.

$$KR_{20} = \frac{15 \cdot 1,68}{15 - 1 \cdot 4,54}$$

$$KR_{20} = 1,07 - 0,37$$

$$KR_{20} = 0,70$$