

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA
MATURÍN-MONAGAS-VENEZUELA**



**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CONTABLES APLICADOS A LAS CUENTAS
POR COBRAR EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA
EMPRESA INVERSIONES Y TRANSPORTE CRISTANCHO, C.A., EN
MATURÍN ESTADO MONAGAS.**

REALIZADO POR: Br. Pérez Cabello, Nathalie J.

ASESOR ACADÉMICO: Lcda. María Maurera.

**TRABAJO DE GRADO MODALIDAD DE PASANTÍA PRESENTADO COMO
REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN
CONTADURÍA PÚBLICA**

MATURÍN, MARZO 2005



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA
MATURÍN-MONAGAS-VENEZUELA**

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CONTABLES APLICADOS A LAS CUENTAS
POR COBRAR EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA
EMPRESA INVERSIONES Y TRANSPORTE CRISTANCHO, C.A., EN
MATURÍN ESTADO MONAGAS.**

APROBADO.

**Prof. Lcdo. Pedro Urbina
JURADO PRINCIPAL**

**Prof. Lcdo. Diógenes Precilla
JURADO PRINCIPAL**

**Lcda. María Maurera
PROFESOR ASESOR**



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA

RESUMEN

Los procesos contables en general son normas y pautas a seguir para controlar las operaciones y obtener información financiera de una empresa, para ello es necesario tener como mínimo un conocimiento global de la empresa, elaborar informes periódicos, realizar chequeos constantes, así como también llevar los registros al día, entre otros. La necesidad aplicar procesos en la contabilidad es la de llevar una contabilidad veraz ya que los estados financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos del ente a que se refieren. Son de aplicación específica para cada caso, desarrollando varios procedimientos para una sola labor, de acuerdo con los requerimientos de la organización. Son flexibles, ya que permiten cambios necesarios, y son estables, en el sentido que llevan una misma secuencia de acuerdo con lo planteado previo a su ejecución. Los procesos contables bien diseñados ofrecen control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo/beneficio. El tipo de investigación fue de campo pues se realizó directamente en la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, en cuanto al nivel de investigación fue descriptivo, así como las técnicas de investigación que se utilizaron el fichaje, la observación participante y el cuestionario que sirvió de base para el análisis de los resultados en los que se pudo determinar que las cuentas por cobrar en la empresa representan una gran parte del total de las ventas y que existe una carencia de controles internos aplicados a esta partida, también que no existe

INDICE

RESUMEN	iii
INDICE	iv
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1.- Planteamiento Del Problema.	3
1.2.- Justificación De La Investigación	5
1.3.- Objetivos De La Investigación	6
1.3.1.- Objetivo General.	6
1.3.2.- Objetivos Específicos.....	6
1.4.- Definición De Términos.....	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1.- Antecedentes De La Investigación.....	8
2.2.- Reseña Histórica.....	9
2.3.- Bases Teóricas.	12
2.3.1.-Importancia De La Contabilidad En Los Procesos Contables.	12
2.3.2.- Los Procesos Contables.	13
2.3.3.- Cualidades de los Procesos Contables.....	14
2.3.4.- Características de los Procesos Contables.	15
2.3.5.- ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS CONTABLES.....	15
2.3.6.- Procesos Contables Aplicados A Las Cuentas Por Cobrar.....	16
2.3.6.1.- Planeación.....	16
2.3.6.2.- Control.	17
2.3.7.- Cuentas Por Cobrar.	18
2.3.8.- Origen De Las Cuentas Por Cobrar.....	20
2.3.9.- Características De Las Cuentas Por Cobrar.....	20
2.3.10.- Clasificación De Las Cuentas Por Cobrar.	21
2.3.11.- Registro De Las Cuentas Por Cobrar.....	22
2.3.12.- Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar	23
2.3.13.- Objetivos De Los Procedimientos De Auditoria Aplicados A Las Cuentas Por Cobrar	25
2.3.14.- Objetivos Generales De Control Interno En Las Cuentas Por Cobrar.	26

CAPÍTULO III.....	27
MARCO METODOLÓGICO	27
3.1.- Tipo De Investigación	27
3.2.- Nivel De Investigación.	27
3.3.- Técnicas De Investigación.....	27
3.4.- Alcances De La Investigación.....	28
3.4.1.- En Cuanto Al Objeto.	28
3.4.2.- En Cuanto Al Espacio.	29
3.4.3.- En Cuanto Al Tiempo.	29
3.5.- Población.....	29
3.6.- Limitaciones.	29
CAPÍTULO IV	30
4.1.- ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL	
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA	
INVERSIONES Y TRANSPORTE CRISTANCHO, C.A.....	30
4.2.- procedimientos contables aplicados a las cuentas por cobrar	
.....	32
4.2.1.- Diario auxiliar de ventas a crédito.	35
4.2.2.- Diario Auxiliar de Cuentas por Cobrar.	35
4.2.3.- Mayor Auxiliar De Cuentas Por Cobrar.....	35
4.3.- Procesos Aplicados A Las Cuentas Por Cobrar.	36
4.3.1.- Estado de cuenta de clientes.	37
4.3.2.- Conciliación Bancaria.	38
CAPITULO V	41
5.1.- Conclusiones.....	41
5.2.- Recomendaciones.....	43
BIBLIOGRAFÍA	46
ANEXOS	49

DEDICATORIA

Alí
Esther
Nicolás
Martha
Abraham
Judith
Livia

AGRADECIMIENTO

A DIOS TODOPODEROSO, que me acompañó en cada instante y me concedió la dicha de agradecer a todas estas personas:

Mis padres: Alí y Esther, ejemplo admirable, no los cambio.

Mis hermanos: Nicolás y Martha, hermanos incondicionales.

Mis tías: Judith (Chúa) y Livia.

Mis amigos, todos aquellos que me apoyan en mi camino.

A todo aquel que de alguna manera me ayudó a alcanzar esta meta.

INTRODUCCIÓN

Muchos aspectos empresariales han cambiado hoy en día, la visión acerca de los procedimientos y el control interno sobre la manera de cómo se deben implementar cobra cada vez más fuerza, los procesos contables y sus elementos más representativos toman trascendental importancia.

Así el concepto de procesos contables ha tomado una inusitada importancia, ya que con ellos se quiere hacer referencia a todos aquellos factores que aunque no están plasmados en los balances, permiten que las empresas compitan en un entorno más cierto y sometido a cambios continuos como consecuencia de su implementación.

El objetivo de esta investigación es analizar los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A., a fin de puntualizar deficiencias en éste y posteriormente presentar una propuesta de solución a los problemas encontrados.

En este sentido, la contabilidad de las empresas juegan un papel preponderante en los estados financieros que arroja, sin embargo, esto no es suficiente, existen procesos mediante los cuales se vale la contabilidad para complementar las actividades inherentes a ésta, al respecto, Jeans, G & Schneider, D: **“La contabilidad normal y las mediciones financieras ya no son capaces de reflejar todo lo que ocurre”**, (p.29).

Esta investigación que se llevo a cabo contiene la siguiente estructura: Capítulo I: El Problema y Sus Generalidades; Capítulo II: Marco Teórico, Capítulo III: Marco Metodológico, Capítulo IV: Análisis de los Resultados, y, Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Los procesos contables garantizan el éxito de una empresa organizada; a través de su empleo se espera que la labor ejecutada funcione con mayor eficacia, pues brindan el soporte que éstas necesitan para contar con una información contable oportuna y veraz que sirva de base a la toma de decisiones; éstos se aplican a diferentes partidas que requieren de mayor importancia para la empresa, entre ellas se encuentran las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar, los ingresos, entre otros.

Los procesos contables en general son normas y pautas a seguir para controlar las operaciones y obtener información financiera de una empresa, para ello es necesario tener como mínimo un conocimiento global de la empresa, elaborar informes periódicos, realizar chequeos constantes, así como también llevar los registros al día, entre otros.

Es mediante la aplicación de procesos contables en las cuentas por cobrar que se constituye un medio para lograr el fin de lucro de una entidad que dirija el norte de todas las decisiones que se pretendan llevar a cabo en este sentido, ya que mediante ellas se obtiene la gran mayoría de los ingresos de una empresa.

En las cuentas por cobrar se llevan a cabo todos los pasos para que se realice la cobranza, es decir, es donde se integran diversos elementos como operación, facturación, administración y contabilidad en armonía, dando como resultado el ingreso de dinero lo que mantiene en pie a la organización, si éste no se lleva a cabo es imposible que se logre una óptima recaudación, lo que en un corto plazo se convertiría en pérdidas.

Una manera eficaz de poder controlar las actividades de las cuentas por cobrar es mediante la aplicación de procedimientos contables que garanticen el control de esta partida a fin de valuarlas correctamente.

Inversiones y Transporte Cristancho, una empresa moderna en constante desarrollo, está en la búsqueda de ofrecer un servicio efectivo en la rama transportista y además busca la mayor confiabilidad en los procesos que aplica a sus ingresos específicamente a las cuentas por cobrar, por ende, haciendo un breve planteamiento de la problemática, se puede observar que se desarrollan actividades contables en las que se pueden apreciar gastos que no se corresponden con las actividades de la empresa y no presentan el debido soporte de factura, existen muchas cuentas por cobrar de años anteriores, además gran cantidad de cuentas bancarias innecesarias que escapan del control interno que de ellas se pueden obtener, por consiguiente, los estados financieros de la empresa podrían no estar presentados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

El objetivo de esta investigación es aportar pautas que sirvan para desarrollar y mejorar los procesos contables aplicados en las cuentas por cobrar en el Departamento de Contabilidad de la empresa I.T.C., así como también llenar un vacío que existe en esta área con respecto a cómo se debe llevar a cabo el proceso de recolección, manejo e interpretación de información, para ello es necesario darles el correctivo necesario a ciertas anomalías en el proceso de cuentas por cobrar.

Por lo anteriormente expuesto, se realizó un análisis de los procesos contables en el Departamento de Contabilidad de la Empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A., con la finalidad de fortalecer sus actividades operativas.

1.2.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Al referir la importancia que tienen los procesos contables en una empresa se puede inferir que son la base para obtener datos confiables que se utilizan para hacer los estados financieros que le permitan presentar en forma clara el estado en que se encuentra una empresa en un determinado período económico.

Si lo anterior es cierto, también es importante detenerse a analizar en detalle cuáles procesos contables se utilizaron para obtener tales resultados, cómo se utilizaron esos procesos, en qué medida se llevan a cabo y, si se están aplicando de la manera correcta.

De la aplicación eficiente de éstos, la primera beneficiaria sería la empresa pues, se tendría la certeza de que sus informes financieros son confiables, los dueños de la empresa también se verán favorecidos ya que su dinero no sería malversado por quienes lo manejan y ofrecería más seguridad de éstos para con sus empleados.

En este sentido, el afán de los entes económicos es poseer datos realistas y concretos acerca de su funcionamiento, esto ha traído como resultado que se inviertan grandes cantidades de dinero en implantar sistemas de control que les permita tener la seguridad de que sus activos están protegidos, que la información financiera es exacta para garantizar la transparencia de las operaciones financieras.

Inversiones y Transporte Cristancho, C.A., empresa consolidada, con grandes inversiones y asociaciones estratégicas con diversas empresas, requiere de la aplicación de procesos contables que le permitan obtener control de sus activos a corto plazo como los son las cuentas por cobrar, ya que se manejan grandes cantidades de dinero en esta partida.

1.3.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1.- OBJETIVO GENERAL.

Análisis de los Procesos Contables Aplicados a las Cuentas por Cobrar en el Departamento de Contabilidad de la Empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A., Maturín Estado Monagas

1.3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Describir los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar.
- Analizar la aplicación de controles internos sobre las cuentas por cobrar en la empresa.
- Determinar la efectividad de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar.

1.4.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

AUDITORÍA: Significa el examen y la verificación de registros, procesos, etc., con el objetivo de expresar una opinión sobre su fiabilidad. (Diccionario de términos Contables y Administrativos), 1998, p.76).

CONTROL: Es el conjunto de actividades o procesos por el cual los administradores de una empresa se aseguran de que los recursos (capital, técnico y humano) están siendo utilizados efectiva y eficientemente y de acuerdo a los objetivos que se han fijado los administradores o gerentes de la sociedad. (Diccionario de términos financieros y de Inversión), 2001, p.146).

CONTROL INTERNO: Métodos coordinados y medidas que adopta una organización para comprobar la exactitud y veracidad de la información y la salvaguarda del patrimonio. (Diccionario de Administración y Finanzas), 1996, Pág. 97)

EFICACIA: Capacidad de determinar los objetivos apropiados; hacer las cosas correctas”. (STONER y WANKEL, 1989, P.10).

EFICIENCIA: “Es el grado al que se utilizan los insumos en relación con un nivel dado de productos”. (Horngren y SUNDEM, 1994, P.293).

PROCEDIMIENTOS: Plan permanente de pautas detalladas para manejar las acciones de la organización que se lleva a cabo en forma regular”. (STONER y WANKEL, 1989, P.105).

SISTEMAS: Colección de objetos o sucesos, de acuerdo a un plan en si mismo”. (KHOLER, 1970, P.482).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Montes y Montes, 2001, realizaron un trabajo de investigación titulado “Evaluación del Proceso Contable para el Registro de partidas de Ingresos utilizados en la empresa Luciano Junior, C.A.”, cuyos objetivos fueron: Determinar las políticas y normas concernientes al control interno en la empresa, describir los procedimientos de control interno que se requieren para el registro de los ingresos originados en la recepción, puntos de venta y cualquier otro ingreso extraordinario, aplicar cuestionario de control interno de los ingresos, comprobar la confiabilidad de los controles existentes en la empresa aplicados a los ingresos.

En su investigación llegaron a la conclusión de que es conveniente efectuar un eficiente control interno de las partidas de cuentas por cobrar con los siguientes procesos:

- ◆ Efectuar el envío de estados de cuenta a los deudores mensualmente, para verificar que la información que maneja el departamento y los deudores sea la correcta
- ◆ Realizar frecuentemente confirmaciones en forma escrita para corroborar los saldos de las cuentas por cobrar a una determinada fecha y hacer un seguimiento sobre las diferencias encontradas.
- ◆ Una supervisión constante de las operaciones administrativas y contables con el fin de descubrir posibles desviaciones existentes y proceder a su corrección. p.25.

Según los autores de esta investigación las cuentas por cobrar representan un aspecto importante de los ingresos de una empresa a los cuales se les debe hacer un seguimiento estricto mediante la aplicación de controles internos eficientes.

2.2.- RESEÑA HISTÓRICA

La empresa Inversiones y Transporte Cristancho fue constituida el 06 de Mayo de 1994, en la ciudad de Maturín Estado Monagas por los señores: Andrés Salvador Cristancho, Domingo Antonio Cristancho, Damelis Del Valle Hernández y Aura Coromoto Hernández, iniciando así sus operaciones en la Carretera Nacional, Parcela N°10, Punta de Mata, Municipio Ezequiel Zamora, del Estado Monagas.

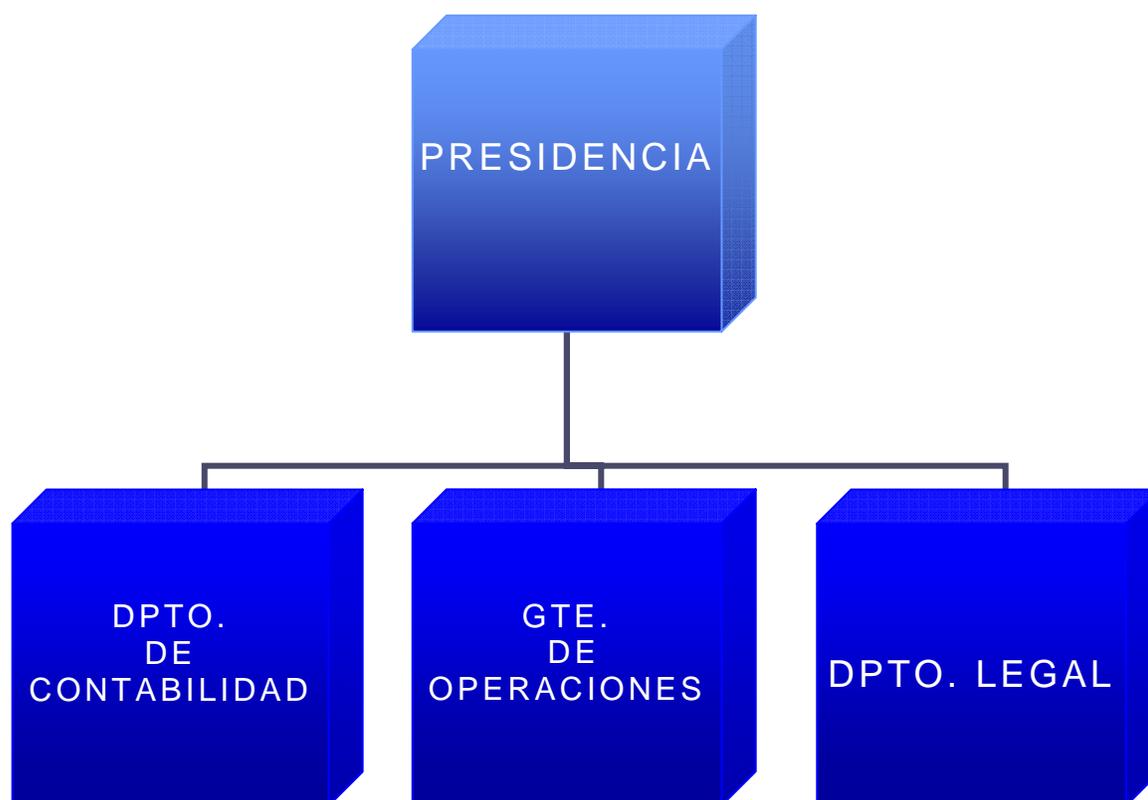
Hoy en día, siguiendo las ideas de sus fundadores, y la iniciativa de su presidente, el Sr. Andrés Salvador Cristancho, se ha ubicado en el sector Altos de la Cruz, en la Carretera Nacional (Vía Maturín - San Vicente), frente a la Zona Industrial, en un terreno de 215.000 mts², totalmente cercado, de los cuales solo se han desarrollado 130.000,00 mts² en que se encuentra un edificio de dos plantas, un galpón de 3.150 mts², de su propiedad.

Su principal objeto económico es el transporte pesado en general (mercancías, maquinarias, cargas secas, líquidas y a granel) en el ámbito nacional con miras expansivas internacionalmente, integrado por equipos especialmente diseñado bajo las normas, especificaciones y regulaciones que se puedan exigir en la industria venezolana, con experiencia en grandes compañías nacionales y transnacionales.

La misión de esta empresa es la de ofrecer un servicio eficiente, que garantice la satisfacción de los requerimientos de quienes lo soliciten, así como también mantener un elevado control de calidad que le permita desarrollarse en un entorno altamente competitivo.

En cuanto a la visión es la de crecer y expandir su campo a territorios internacionales, siguiendo así con patrones de negocios de acuerdo con una línea globalización.

ORGANIGRAMA ***Inversiones y Transporte Cristancho, C.A.***



FUENTE: I.T.C. 2002

2.3.- BASES TEÓRICAS.

2.3.1.-IMPORTANCIA DE LA CONTABILIDAD EN LOS PROCESOS CONTABLES.

Hoy en día, la contabilidad está reconocida como un instrumento importante de la gerencia, y los estados financieros que suministra como producto final, proporcionan los medios mediante los cuales las operaciones comerciales se entienden y se controlan corrientemente, y se proyectan las políticas futuras.

La contabilidad es un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio, de tal manera que se convierten en el eje central para llevar a cabo diversos procesos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica construir una empresa determinada.

La necesidad de aplicar procesos en la contabilidad es la de llevar una contabilidad veraz ya que los estados financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos del ente a que se refieren.

Propicia la base sobre la cual se fundamentan las decisiones gerenciales y, por tanto, las decisiones financieras. No existe actividad económica ajena al registro y afectación de las técnicas de la ciencia contable que se obtiene a través de los procesos que reapiplan ofreciendo así confiabilidad de los registros.

Como herramienta empresarial permite el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa, por ende existen innumerables procesos que concretan la actividad contable.

Sobre esta materia, A. Redondo, (2001), señala:

La contabilidad tiene diversas funciones, pero su principal objetivo es suministrar, cuando sea requerida o en fechas determinadas, información razonada, sobre la base de registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente público o privado. (P.30).

2.3.2.- LOS PROCESOS CONTABLES.

Cuando se trata de definir el proceso contable se debe estudiar la naturaleza de las transacciones involucradas; éstas se clasifican en externas o internas, según sea que participen terceros o no en las operaciones de la empresa. La contabilidad financiera está interesada solamente en aquellas transacciones medidas en términos monetarios siempre y cuando afecten la posición financiera de la empresa.

Si los gerentes, inversionistas, acreedores y empleados van a darle un uso eficaz a la información contable, también deben tener un conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan. Una parte importante de esta comprensión es el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad, y de los procesos que se utilizaron para obtener tales resultados.

Un proceso contable sirve para conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir los recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período.

Uno de los aspectos que es preciso considerar cuando se estudia la empresa mediante el enfoque de procesos es la estructura, el medio en que ella está inserta y a la

cual pertenece con un sentido de dependencia. Esta dependencia y subordinación plantea determinadas exigencias a las cuales debe ceñirse y/o dar respuestas.

El entorno de una empresa necesita información de los demás, ésta se materializa en estados e informes financieros que provienen de la aplicación de los procesos contables en la empresa.

Los requerimientos de información tienen que ser precisos y son relativamente más complejos, debido a que son la base en que se sustenta permanentemente la toma de decisiones que se produce en todos los niveles y en todas las áreas de la empresa.

2.3.3.- Cualidades de los Procesos Contables.

Para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, el proceso contable debe ser comprensible, sistemático y útil y en ciertos casos requiere que además la información obtenida sea comparable y confiable.

La información es útil cuando es pertinente y sus fuentes sean fidedignas;

Es comprensible cuando sea fácil de interpretar y analizar; y

La información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en que represente fielmente los hechos económicos.

2.3.4.- Características de los Procesos Contables.

Son de aplicación específica para cada caso, desarrollando varios procedimientos para una sola labor, de acuerdo con los requerimientos de la organización.

Son flexibles, ya que permiten cambios necesarios, es decir, son adaptables a los problemas que se vayan generando.

Tienen la particularidad de ser estables, en el sentido que llevan una misma secuencia de acuerdo con lo planteado previo a su ejecución.

Los procesos contables bien diseñados ofrecen control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo/beneficio.

Además le dan a la administración control sobre las operaciones de la empresa. Los controles internos son los métodos y procedimientos que usa un negocio para autorizar las operaciones, proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables.

El control en el proceso contable cumple con la pauta de compatibilidad cuando opera sin problemas con la estructura, el personal, y las características especiales de un negocio en particular.

2.3.5.- ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS CONTABLES.

Un proceso contable sigue un modelo básico fácilmente adaptable a situaciones especiales de cada empresa, pero de aplicaciones estrictas para ofrecer un resultado objetivo de acuerdo a la realidad del ente económico.

Se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, además involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para poder efectuar la planeación.

El registro de la actividad financiera se debe llevar en forma sistemática de la actividad comercial diaria en términos económicos. En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones

2.3.6.- PROCESOS CONTABLES APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR.

2.3.6.1.- PLANEACIÓN

Se deberá efectuar una planeación del trabajo para llevar a cabo una estrategia que conduzca a decisiones apropiadas acerca de la naturaleza, oportunidad y alcance del proceso en las áreas de Cuentas por Cobrar, considerando siempre los aspectos de importancia relativa de las partidas.

La planeación es fijar los objetivos y demarcar cómo se lograrán, es decir ¿qué es lo que se desea? Y ¿cuándo y cómo se va a lograr?, en función de esto se podrán delinear ciertos aspectos conducentes a los requerimientos particulares de la empresa.

En la planeación, debe obtener información sobre las principales características de las Cuentas por Cobrar, tales como política para la determinación de la estimación para cuentas de dudosa recuperación, etc. Dichas características incluyen la forma en que opera la empresa, condiciones jurídicas, sistemas de información (Manual), estructura y

calidad de la organización, segregación de funciones, definición de líneas de autoridad y responsabilidad, etc.

Así mismo, la planeación debe incluir la determinación de posibles limitaciones que puedan afectar el alcance de su trabajo y opinión.

2.3.6.2.- CONTROL.

Se refiere a la aplicación de lo planeado, una vez implementado se desarrollan medios para verificar en qué medida se está cumpliendo lo planificado.

Para conocer la importancia de la relación de las Cuentas por Cobrar dentro de la estructura financiera, identificar cambios significativos o transacciones no usuales, etc., se puede aplicar, entre otras, los siguientes controles:

Comparación de cifras con las de ejercicios anteriores, tomando como referencia los índices de inflación generales y/o específicos, fluctuaciones en precios, cambiarias, etc., para juzgar si las variaciones (o su ausencia) y las tendencias son lógicas.

Análisis de razones financieras tales como rotación de Cuentas por Cobrar, etc., para identificar variaciones y tendencias, así como para juzgar la razonabilidad de éstas con base en el conocimiento general del negocio y de su entorno.

Obtener explicaciones de variaciones importantes e investigar cualquier relación no usual o inesperada entre el año actual y anterior, contra presupuestos, etc, en cuanto a:

- Rotación de Cuentas por Cobrar

- Antigüedad de las cuentas por cobrar
- Cálculos globales de los ingresos

2.3.7.- CUENTAS POR COBRAR.

Las empresas que tienen por objeto vender bienes o servicios, su función principal es satisfacer las necesidades de los clientes en general, esto incluye las negociaciones en efectivo y las que se realizan a crédito.

Ellas constituyen uno de los factores implícitos en el crecimiento de la economía, y para muchas empresas comercializadoras representan el activo financiero más importante.

Se conoce que se está en presencia de una partida pendiente de cobro cuando se vende un bien o servicio a un segundo con la intención de que se hará efectivo el cobro en un período de tiempo relativamente corto.

Cada negociación a plazos incluye, al menos dos partes, el acreedor (que vende el servicio) y obtiene partidas por cobrar, y el deudor (que hace la compra) y crea una partida por pagar. Pueden ser a corto menos de un año y a largo plazo que por lo general son mayores de doce meses.

El fundamento de una empresa son sus ingresos y los derechos exigibles son por excelencia un instrumento de ingreso que tiene que ser manejado muy cuidadosamente.

Al respecto, Meigs-Meigs, (2000), establece:

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones de corto plazo en títulos-valores negociables. (p.439)

Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

Las cuentas y documentos por cobrar deben registrarse al valor del derecho exigible pactado originalmente o a la estimación razonablemente que de ellos se haga.

Las cuentas por cobrar son la base del comercio de la empresa, y un preciso control es la clave para la recuperación de la cartera en el menor tiempo; tener al día y en línea los cobros a realizar mantienen un activo sano que conlleva invariablemente al éxito; según Brito (1996), **“son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios” (p.333).**

Las empresas trabajan en pro de un beneficio económico; las cuentas por cobrar, en consecuencia, representan un aspecto importante dentro de ésta; cumplir con un control interno y aplicar procesos adecuados para su registro significa una tarea vital.

Existen diversos tipos de cuentas por cobrar como las que se le tienen a los trabajadores, accionistas, alquileres por cobrar, intereses, etc, que aún no siendo la actividad principal de la empresa representan ingresos que en un futuro se convertirán en realidad, es por ello que no hay que desestimarlas ni restarles la importancia que merecen.

2.3.8.- ORIGEN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Atendiendo a su origen, se pueden formar dos grupos de cuentas por cobrar que son; a cargo de clientes y las que se encuentran a cargo de otros deudores.

Dentro de las que se encuentran en el primer grupo deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representan la actividad normal de la misma. en el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aún cuando no estuviesen facturados a la fecha de cierre de operación de la entidad.

En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia.

2.3.9.- CARACTERÍSTICAS DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Tienen la particularidad de que en ellas se lleva el control y administración de las deudas que tienen los clientes con la empresa, permitiendo el análisis de las facturas o documentos por cobrar con los clientes.

Los movimientos encontrados en esta partida son: Facturas, documentos por cobrar, recibos, notas de crédito y débito.

Con su implementación se puede llevar a cabo un saldo global por cliente y por cada factura o documento por cobrar, que se puede consultar en cualquier momento.

Pueden integrarse a otros sistemas que sean utilizados por Departamentos distintos, como complemento de información.

2.3.10.- CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Deben tener una jerarquía o clasificación si su importancia relativa lo amerita, es necesaria ya que mediante ellas se pueden ubicar varios renglones dentro de un mismo concepto, facilitando así una mayor comprensión y estudio.

No existe una clasificación estandarizada acerca de la clasificación de las cuentas por cobrar, pues, varían de acuerdo a cada autor, de acuerdo a los requerimientos de las empresas o debido a intereses particulares; en resumidas cuentas a conveniencia de quienes las manejen.

En este sentido, Brito (1992), señala que las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen pueden ser clasificadas en:

Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios: Este grupo está conformado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una “Factura” por parte del cliente. Son comúnmente conocidas como “Cuentas Por Cobrar Comerciales” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor al ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses.(p/p 337-338).

Las cuentas por cobrar a clientes representan en las empresas que se dedican a la venta de bienes o servicios su fuente de ingresos por excelencia.

Siguiendo otra clasificación de las cuentas por cobrar, el autor Brito José (1992), indica que:

Cuentas por cobrar no provenientes de ventas a crédito: Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a crédito. Este tipo de cuentas deberán aparecer clasificadas en el balance general en el grupo de los activos circulantes, siempre que se espere que vayan a ser cobradas dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual es generalmente doce meses. (p/p 337-338).

Existen otras cuentas por cobrar que se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad, tales como préstamos a accionistas y a funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc., que son las no provenientes de ventas a crédito si los motivos no son de importancia, pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar.

2.3.11.- REGISTRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Debemos advertir que las Cuentas por Cobrar están controladas por una cuenta de mayor, de activo circulante, que se carga del importe de las cuentas expedidas, se abona del valor de las cuentas cobradas, y su saldo representa el monto de las cuentas pendientes de cobro.

El registro de Cuentas por Cobrar, es un diario que sirve para anotar las expedidas y de las que se toman datos para cargar la cuenta del libro mayor. Tiene las siguientes columnas:

Fecha, a cargo de, número consecutivo, número de caja, Cuentas por Cobrar Debe, fecha de cobro. Varias columnas de haber, para acreditar las cuentas de mayor, por las que se origine la Cuenta por Cobrar.

Cada mes se suman las columnas del registro y el total de cada una pasa al libro mayor. Puede hacerse en el diario general un asiento, tomando estos totales de cargo a Cuenta por Cobrar y abonos a varias cuentas, para de ahí pasar este asiento al libro mayor, tal asiento es solamente el de cargo, pues el de abono se toma del libro de caja.

2.3.12.- CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

El control interno es la metodología general por medio de la cual la dirección se lleva a cabo dentro de una organización. Asimismo, es cualquiera de los numerosos dispositivos encaminados a supervisar y dirigir de manera general una operación en actividades específicas, en este caso el de las cuentas por cobrar.

Los controles internos deben ser oportunos, deben estar sincronizados con los elementos que están siendo medidos. Deben informar las situaciones prontamente cuando se requiere celeridad.

Además de ello, deben ser operacionales ya que tienden a enfocarse a acciones correctivas y a las personas directamente involucradas con los procesos.

Todo sistema de control interno debe contener las siguientes características:

Organización- de manera tal que se pueda diferenciar la autoridad y la responsabilidad relativas a las actividades de la empresa.

Autorización y registro operacional- de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control

Eficiencia- para evitar que en determinado tipo de operaciones intervengan cuando menos tres (3) personas para evitar fraude.

Por lo general las cuentas por cobrar se registran en cuanto se emite la factura, se entrega el bien o se presta el servicio, lo que ocurra primero, para ello es necesario tener cuidado a este planteamiento ya que es importante ya que es en ese instante donde se genera el hecho imponible, que afecta los estados financieros.

Es necesario llevar estados de cuentas al menos mensualmente y enviar a los clientes para que cotejen con sus libros, en caso de disparidad, se debe proceder a la evaluación del mismo.

Se suelen aplicar controles previos a la definitiva contabilización de las cuentas por cobrar, pero también se hace sobre el desarrollo de las actividades, lo que permite efectuar correcciones oportunamente.

También se efectúan verificaciones posteriores con el fin de observar el comportamiento de los registros y aplicar ajustes o correcciones a las desviaciones que pudieran tener lugar.

La misión del control interno es asegurar el cumplimiento de las normas y procedimientos contables, mediante eficientes programas de control que garanticen la salvaguarda de los activos, la eficiencia en las operaciones, la exactitud y confiabilidad de los resultados contables.

Las cuentas por cobrar deben ir separadas de su contabilización, así mismo se debe establecer un programa de auditoria que le permita saber cuales son los procedimientos a seguir para su control.

2.3.13.- OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR

Los objetivos de los procedimientos de Auditoria relativos a Cuentas por Cobrar, son los siguientes:

- Comprobar la autenticidad de las Cuentas por Cobrar.
- Comprobar la valuación de las Cuentas por Cobrar, incluyendo el registro de las estimaciones necesarias para cuentas de dudosa recuperación.
- Determinar los gravámenes y contingencias, que pudieran existir, considerando que las empresas realicen operaciones financieras en las que se involucren las Cuentas por Cobrar, de las que se deriven obligaciones contingentes para la propia empresa y/o que limitan la disposición de las mismas, como es el caso del descuento de documentos. La cesión de adeudos, la obtención de prestamos con garantía de las Cuentas por Cobrar, etc.
- Verificar que las Cuentas por Cobrar estén registrados en la contabilidad, comprobando que estos correspondan a transacciones y eventos efectivamente realizados durante el periodo, y que se hayan determinado en forma razonable y consistente.
- Comprobar la adecuada presentación y revelación en los estados financieros.

2.3.14.- OBJETIVOS GENERALES DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR.

- Medir, evaluar y revisar la efectividad de los controles ya existentes en las cuentas por cobrar.
- Verificar el cumplimiento de esta partida de acuerdo con los planes y requerimientos de la empresa.
- Garantizar el acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas relacionadas con las cuentas por cobrar.
- Reforzar los valores del personal estimulándolos a realizar sus actividades apegadas a los procedimientos establecidos.
- Detectar desviaciones y establecer las acciones correctivas necesarias incluyendo seguimiento continuo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó en la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, de esta manera fue en la propia realidad de los hechos; este tipo de investigación tiene la denominación de campo cuya característica principal es colocar al investigador en contacto directo con el objeto estudiado, obteniéndose los datos en sus fuentes primarias.

Con relación a este tema Aranguren (1973), señala que: “Este tipo de investigación tiene como característica fundamental el de poner al investigador en contacto directo con el sujeto investigado”. (p.94).

En este sentido, los trabajos de campo se realizan directamente en el lugar donde se realizan los hechos, donde el investigador puede con mayor claridad observar los problemas y detectar fallas para así proponerles soluciones oportunas.

3.2.- NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

El nivel de investigación fue descriptivo permitió ahondar en detalle la problemática planteada, así como establecer relación de cada uno de los hechos.

3.3.- TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Es necesario en una investigación recoger los datos en una forma sistemática, de tal manera que le permita obtener la información necesaria para que se cumplan a cabalidad los objetivos planteados, para ello se utilizarán las siguientes técnicas:

Fichaje: Sirvió para registrar la información que se obtuvo de las fuentes documentales. Se utilizó el fichaje bibliográfico y de resumen para sustentar el marco teórico así como en el análisis de la información.

Al respecto, la Universidad Nacional Abierta, 2000,

La Ficha es una tarjeta destinada al registro o transcripción de los datos que se obtienen de las distintas fuentes de información. Facilitan la sistematización bibliográfica. Permiten la reunión y selección de los datos, el ordenamiento y clasificación de las ideas adquiridas. (p.140)

Observación participante: El observador ocupa un protagonismo en el objeto que observa.

Cuestionario: Que consiste en una serie de preguntas respecto a una o más variables a medir.

En este sentido, Tamayo, 1999, señala:

Es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones (p.124).

Es una técnica esencial en el análisis de los datos, pues permitió conocer en forma específicas los aspectos a investigar y arrojó datos sobre la problemática planteada.

3.4.- ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.

3.4.1.- EN CUANTO AL OBJETO.

Se realizó un análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el Departamento de contabilidad de la empresa.

3.4.2.- EN CUANTO AL ESPACIO.

Se realizó en las instalaciones de la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A. (I.T.C.), en Maturín Estado Monagas.

3.4.3.- EN CUANTO AL TIEMPO.

Esta investigación se desarrolló en enero del año 2002 y finalizó en el mes de abril del 2002.

3.5.- POBLACIÓN.

La población objeto de estudio son las partidas de cuentas por cobrar, a los cuales se les hizo el análisis y se obtuvo la información, así como el personal que integra el Departamento el cual consta de tres personas a las que se les aplicó el cuestionario.

3.6.- LIMITACIONES.

Las limitantes se presentan en el desarrollo de toda investigación por lo que, a veces, se hace difícil recoger la información de una manera más rápida y oportuna, perturbando el desarrollo de la misma.

Estas limitaciones se traducen en obstáculos que se deberán superar para llegar a la meta, entre ellos están:

La falta de tiempo, por parte del Contador de la empresa, para proporcionar la obtención de los datos.

La renuencia de los demás empleados de la empresa para suministrar información.

La escasa bibliografía acerca de los procesos contables.

CAPÍTULO IV

4.1.- ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES Y TRANSPORTE CRISTANCHO, C.A.

En este capítulo se analizaron los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar, el cual comprende todo un compendio de información obtenida en el departamento de Contabilidad de la empresa ITC, con relación al manejo de las actividades en donde, entre otros tópicos, se tomaron en consideración los siguientes:

- ◆ La evaluación de los procesos contables aplicados en el área de cuentas por cobrar.
- ◆ Control interno aplicado a las partidas de cuentas por cobrar.
- ◆ La efectividad de los controles aplicados a las cuentas por cobrar.

Dada la importancia que tienen estos aspectos se aplicó un cuestionario de control interno en el departamento de Contabilidad a fin de describir los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar, así como también analizar la aplicación de controles internos sobre éstas, y constatar la efectividad de los procesos contables aplicados a esta partida.

Inversiones y Transporte Cristancho, por la naturaleza de su rama de servicios como el Transporte, maneja gran cantidad de grandes clientes, nacionales como internacionales tales como: SIDOR, Sílices Venezolanos, Owens Illinois, Crowley

Marine Services de Venezuela, Maviplanca, Guardián de Venezuela, entre otros, los cuales mantienen operaciones netamente a crédito con la empresa.

Para esta empresa, las ventas a crédito representan una parte considerable del total de las ventas, sin embargo, las exigencias en cuanto a controles enfocados a las cuentas por cobrar son deficientes ya que no existen procedimientos escritos sobre el manejo de esta partida.

Los mecanismos de recuperación de cuentas por cobrar que se llevan a cabo en la empresa con las facturas a crédito se realizan otorgando plazos de 30, 60 y 90 días; se pudo constatar que no se lleva un control de vencimiento de las mismas, por lo que no se realiza el cobro de los intereses por mora, no se emiten notas de crédito para cobrar intereses moratorios, ni se realiza el respectivo análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, también se observó que no existe el incentivo de descuento por pronto pago.

Inversiones y Transporte Cristancho, C.A. es una empresa que presta servicios ejecutados en el país y supera las 5000 unidades tributarias establecidas el Decreto N° 126 con entrada en vigencia el 1° de Junio de 1999 Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), pecha los ingresos a la tasa del 16%; lo que la cataloga como un contribuyente especial del I.V.A. y presenta la declaración y pago del mismo, en las fechas establecidas por la Administración Tributaria según la Resolución N° 1382 de fecha 09-12-1998. El calendario se rige en función del último número, del R.I.F. por lo cual las declaraciones en el año 2002 se realizaron en las fechas establecidas en el calendario tributario.

4.2.- PROCEDIMIENTOS CONTABLES APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR

En la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, el Departamento de Contabilidad utiliza un sistema computarizado de contabilidad denominado SAINT contable, el cual consiste en un módulo para registrar las operaciones contables, entre ellas, las cuentas por cobrar, el cual forma parte del modulo de contabilidad, que es el único que posee la empresa, cabe destacar que existen otros módulos de SAINT administrativo, nómina, ventas y banco, pero estos no son llevados en la empresa.

Toda la información obtenida en este departamento es suministrada por el Departamento de Operaciones, los cuales, proporcionan los soportes que sustentan las facturas de ventas, de gastos y soportes de gastos, entre otros y los datos obtenidos son ingresados al sistema SAINT CONTABLE, para su registro y contabilización.

Este sistema informático SAINT CONTABLE, está conformado por diversos componentes, entre ellos: Mayor general, diario general, mayores y diarios auxiliares de cuentas por cobrar, que según el artículo 32 del Código de Comercio venezolano vigente señala que se pueden llevar todos los auxiliares que estime conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones, además del diario general, así como llevar aquellos diarios auxiliares que considere necesario, donde se registran las operaciones contables relacionadas con el cobro de las cuentas y que se detallan a continuación:

Cabe destacar que la codificación adaptada es la asignada por la Oficina Contable Externa la cual utiliza el sistema de contabilidad SAINT, aplicado a las operaciones contables y con una definición de cuentas específicas a dicha actividad, clasificando las partidas por su naturaleza en el Balance General y en Estado de Ganancias y Pérdidas de la siguiente manera:

Partidas de Activos: Denotadas con el número 1, y subdivididas en sus diferentes sub-partidas de activos circulantes, activos fijos y otros activos.

Partidas de Pasivos: Denotadas con el número 2, y subdivididas en sus diferentes partidas circulantes y a largo plazo.

Partidas de Capital: Denotadas con el número 3, subdivididas en capital social superávit y reservas, anticipos en dividendos y utilidades no distribuidas.

Partidas de Ingresos son denotadas con el número 4, que corresponden a los ingresos por servicios prestados, se pudo observar que no hay diferencias entre los ingresos ordinarios y extraordinarios todo va a una misma cuenta.

Las partidas de Gastos, están tildadas con el número 5 Gastos subdivididas por tipo de gastos a que correspondan, siendo los mas usados los gastos de operativos, donde van registrados los peajes, los viáticos de choferes, gasolina, entre otros.

Partidas de Otros Egresos, denotados por el número 7 y Otros Ingresos con el número 8, representando ingresos y gastos extraordinarios.

Una de las deficiencias encontradas en el área contable radica en la subjetividad con que son tratados los puntos que vinculan el manejo contable y administrativo de la provisión para cuentas incobrables.

Es de esperar que toda empresa al vender sus bienes y servicios a crédito encontrará que algunas de sus cuentas por cobrar son incobrables independientemente de la forma en que el crédito sea otorgado a los clientes; en consecuencia se presentaran en los balances al final del ejercicio económico algunas cuentas incobrables como resultado de los errores en las decisiones para adjudicar los créditos o debidos a situaciones

inesperadas. Por consiguiente, se debe determinar razonablemente la provisión para cuentas dudosas por este concepto.

Al poner en práctica el control que se debe emplear respecto a esta partida se debe tomar en cuenta que no sólo depende de la creación de la provisión sino en el criterio que se empleará para el seguimiento de los saldos atrasados y la posible cancelación de los mismos a futuro, también se debe prestar atención sobre la continuidad de los trámites de cobro que se puedan derivar después de dichas cuentas estén canceladas.

En el análisis efectuado a los procesos contables que se aplican a las cuentas por cobrar en la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, se encontraron ciertas desviaciones las cuales se mencionan a continuación:

La provisión para cuentas incobrables está incluida en el plan de cuentas del programa SAINT CONTABLE manejado en la empresa, en la práctica el contador, otorga una cuenta por incobrable solo cuando el cliente ha sacado su empresa del mercado.

Cuando en la realidad lo que se debe tomar en cuenta es el criterio de vencimiento de las cuentas por cobrar o caducidad de las mismas, en este sentido, se verificó a través de un estado de cuenta la existencia de facturas vencidas por cobrar desde el año 1996, es decir, varios ejercicios económicos, lo que trae como consecuencia que no se hayan realizado los ajustes pertinentes y en consecuencia los saldos que se muestran en los estados financieros de la empresa no muestran la realidad de la misma por la sobreestimación de los ingresos.

Se pudo determinar que la persona encargada de aprobar es la misma encargada de autorizar las cancelaciones en los libros.

4.2.1.- Diario auxiliar de ventas a crédito.

Las ventas a crédito que se realizan diariamente originan cuentas por cobrar, se pudo constatar que debido al atraso de hasta 5 meses en la contabilidad de la empresa, no se registran en forma oportuna las ventas, ocasionando que los ingresos no se contabilicen en forma diaria.

Por ello, la necesidad de llevar un control manual de los clientes que tienen deudas con la empresa; en donde se anote diariamente el monto del importe de las cuentas por cobrar de cada cliente, y así mostrar en detalle el movimiento de las cuentas de cada uno de los ellos en un momento dado y en tiempo real; y a su vez se relacionarlo con el mayor auxiliar de cuentas por cobrar, realizando al mismo tiempo los respectivos pases al mayor auxiliar de cuentas por cobrar.

4.2.2.- Diario Auxiliar de Cuentas por Cobrar.

Los Diarios Auxiliares desglosan la información en detalle, este renglón del sistema es adecuado para el registro del día a día de cada uno de los clientes que tienen deudas con la empresa y se lleva separadamente y en forma resumida los datos contenidos en el diario auxiliar.

4.2.3.- Mayor Auxiliar De Cuentas Por Cobrar.

De los diarios auxiliares de ventas a crédito se hacen los pases al mayor auxiliar respectivo para cada cliente. Se va registrando cada partida contenida en el diario a la cuenta del mayor auxiliar que corresponde al cliente involucrado en la transacción, teniendo en cuenta la separación de los efectos de las cuentas por cobrar.

A medida que se van haciendo los pases, se van cruzando las referencias entre los libros auxiliares y mayores. La utilidad que proporciona el mayor auxiliar de cuentas por cobrar es que permite conocer en cualquier momento cuánto es el monto que adeuda cada cliente a la compañía.

En este sentido, de la investigación realizada, se pudo constatar que éstos no son utilizados ni consultados en el programa, debido a la extemporaneidad de los mismos, lo que se puede señalar que, los auxiliares que aunque son de mucha importancia, no se llevan a cabo por parte de la empresa, trayendo consigo que un aspecto del proceso contable tan importante para el registro y control de la empresa no se maneje, ocasionando que la información obtenida en los estados financieros sea poco confiables.

4.3.- PROCESOS APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR.

Los procesos que se aplican en el departamento de contabilidad y particularmente en reglón de cuentas por cobrar comprenden todas las actividades que se efectúan en la empresa en relación a las ventas a crédito que originan una cuenta por cobrar a corto plazo, es por ello, que seguidamente se detallan los siguientes procesos y cómo se aplican en la empresa:

La facturación debe ser realizada por una persona distinta a la que otorga los créditos. En la empresa se pudo observar que esto no se cumple, por cuanto la persona encargada de la realización de las ventas es la misma que emite y controla la factura.

Los registros en los libros auxiliares y mayores deben ser manejados por personas distintas, en la práctica estos no son llevados por la empresa, lo que ocasiona que no se lleven registros detallados para cada cliente y que el importe de los mismos no sea exacto, esto trae como consecuencia que los saldos que arrojan no sean correctos y que no se conozca con exactitud el importe de las mismas.

Los estados de cuenta deben hacerse quincenal y/o mensualmente para saber el importe detallado de los clientes que tienen deudas con la empresa y enviárselos vía fax o cualquier otro medio; en este sentido, se pudo constatar que no se realizan estados de cuentas a clientes.

No se tiene un control de recuperación de las cuentas por cobrar atrasadas en Inversiones y Transporte Cristancho, aunque la cuenta de provisión para cuentas incobrables esta establecida en el Código de Comercio.

No se realiza un cuadro de los auxiliares de cuentas por cobrar con su respectivo mayor, debido a que no se llevan los diarios ni mayores auxiliares.

Autorizar, analizar y controlar los descuentos y condiciones de pago también es una actividad que no se realiza.

Verificar y analizar la autorización para dar de baja a clientes por considerarlos incobrables en sus pagos debe ser fundamental.

4.3.1.- Estado de cuenta de clientes.

En la empresa se puede constatar que este sistema no se pone en práctica ya que no se realizan estados de cuentas periódicos a los clientes ni cortes mensuales de cuentas, se utiliza en muchas oportunidades la que el cliente lleva en sus controles, trayendo consigo que puedan obviar alguna factura lo cual no beneficia a la empresa.

Este es un aspecto importante en el caso de las cuentas por cobrar, ya que se mediante ellas se tiene un control de los montos de clientes pendientes de cobro. El proceso para su realización es el siguiente:

- ◆ Deben cotejarse los saldos deudores menos los saldos acreedores contenidos en el Balance General para obtener así el importe real de las cuentas por cobrar y cotejarlos con la cuenta control.
- ◆ Los saldos individuales que aparecen en el Balance de Comprobación se cotejan con los saldos de las cuentas por cobrar que aparecen en los mayores auxiliares.
- ◆ Las sumas y los saldos en las cuentas de los clientes en los mayores auxiliares se verifican en cuanto a la exactitud matemática.
- ◆ Se debe tener en forma detallada todas las transacciones realizadas con cada cliente en particular.
- ◆ Deben realizarse en períodos limitados de tiempo, es decir de acuerdo a las fechas de transacción.

4.3.2.- Conciliación Bancaria.

Se pudo verificar que Inversiones y transporte Cristancho, en sus negociaciones, tiene relación con varias entidades bancarias, a través de ellas se hacen movimientos de dinero, depósitos y retiros; y aunque éste es uno de los procesos contables que fortalece control interno de la empresa, no lo realizan de manera adecuada, ya que se manejan muchas cuentas bancarias a nombre de la empresa para diversas partidas y no se tiene control adecuado de ellas.

En ese sentido, se desconoce, en la mayoría de los casos, la el cliente que realiza el depósito, hay que realizar averiguaciones, no se piden comprobantes de depósitos y sólo se comprueba por el correlativo numérico de facturas canceladas, o por montos, además de que no se les aplican sus respectivas conciliaciones de las cuentas bancarias que manejan.

El mecanismo de funcionamiento de una conciliación bancaria se inicia cuando el banco envía, dentro de los primeros quince días de cada mes, el movimiento de cuenta bancaria del mes anterior, indicando los depósitos, retiros, notas de débito o crédito que se han realizado, igualmente el dinero disponible en la cuenta para la fecha en que se realiza en estado de cuenta, por lo que resulta muy importante para la empresa constatar sus movimientos con los realizados en el banco.

No se llevan registros de clientes pendientes de cobros, puesto que las condiciones de descuento por pronto pago, no son tomadas en consideración, aún cuando se paguen a tiempo.

Solo se maneja un sistema en Excel de facturas que faltan por cancelar para el control de las cuentas por cobrar y por pagar, puesto que el sistema SAINT no es consultado para tales efectos.

No se hacen cortes periódicos de los clientes morosos. Se pudo constatar que no se llevan los cálculos ni cobros por días morosos en los casos de condiciones de pago, no se hacen los cargos en cuentas.

Existe una deficiente relación entre el Departamento de Operaciones y el de Operaciones en cuanto a envío y recepción de las guías de viajes que sirven para realizar las facturas, afectando la exactitud de las mismas.

Se pudo constatar que en cada departamento existen fallas en cuanto a retroalimentación de información, afectando en muchos casos, la calidad de información que manejan.

Las funciones en el Departamento de Contabilidad no están debidamente delimitadas, por lo que se puede observar desarrollo de actividades que no son propias del departamento, como realizar informes estadísticos de entrada y salida de vehículos, que es inherente al Departamento de Operaciones de la empresa.

No existen procedimientos exactos en la delimitación de funciones, por lo que se refleja la ausencia de un manual desempeño de funciones y de control interno.

No se realizan auditorias periódicas ni continuas, se pudo verificar que no existen informes de auditorias realizados por contadores externos ni internos a la empresa.

No existe una descripción de controles y procedimientos empleados en las actividades relacionadas a las cuentas por cobrar para determinar la eficacia y confiabilidad de ellos.

No se contabilizan los cobros en forma oportuna, y por lo tanto, no se contabilizan o dan de baja a las cuentas por cobrar en forma oportuna.

No se lleva un control eficaz de las Cuentas por Cobrar ni a sus empleados, o directivos, lo que obliga a hacer ajustes a final de año para saldar cuentas para no aumentar las cuentas incobrables.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.- CONCLUSIONES

Para la evaluación de los ingresos es importante el estudio del control interno y su contribución a la organización en primer lugar para comprender el sistema y posteriormente identificar los aspectos de control.

Finalizado el trabajo de investigación en Inversiones y Transporte Cristancho, C.A. y después de haber realizado la evaluación pertinente al control interno de los ingresos se formularon las siguientes conclusiones:

- ◆ No se llevan manuales de procedimientos, lo cual obstaculiza el buen desempeño de las funciones en cada uno de los departamentos.
- ◆ En el aspecto interno del Departamento de Contabilidad se observa que no se realiza ninguna conciliación de saldos de cuentas por cobrar y la cuenta del mayor general de contabilidad para determinar la confiabilidad de los saldos presentados en los estados financieros, así como los saldos exigibles que posee la empresa.
- ◆ Inversiones y Transporte Cristancho, C.A, no enfatiza en las estimaciones para la determinación de posibles pérdidas por créditos concedidos y no cobrados, lo que origina una gran deficiencia en el control del seguimiento de facturas morosas generando a su vez la imposibilidad del registro real de las cuentas por

cobrar y la proporción correspondiente a gastos provocados por la ocurrencia de eventos inesperados que afecten la recuperación de algunos montos.

- ◆ El departamento de Contabilidad no recurre a la práctica de enviar estados de cuenta y confirmaciones a sus clientes.
- ◆ La empresa no cuenta con fianzas de fidelidad para los empleados que manejan el efectivo, por lo tanto no posee ninguna póliza que garantice en caso de robo, pérdida o faltante de efectivo.
- ◆ Existen cuentas por cobrar vencidas desde el año 1996 a la fecha.
- ◆ No se da la segregación de funciones en el departamento de Contabilidad, se caracteriza por un recargo de funciones en una sola persona, ocasionando retardo y poca eficiencia al solicitar una información.
- ◆ En el departamento Contabilidad de la empresa, se cumplen con todas las especificaciones dictadas por la Ley de I.V.A. en relación a el manejo de los libros de ventas, libro mayor resumen de ventas, archivos adicionales y cuentas especiales clasificándolas en débitos fiscales y los registros contables de todas las operaciones, incluyendo las exentas.
- ◆ La empresa cumple con los requisitos de facturación emitidos por el SENIAT, en relación a la información que debe de ir impresa en la factura. Las facturas tienen impresos los números de serie de control, lo que evita la facturación de ventas sin contabilización, ya que en la realización de una auditoría externa, un corte de documentos revelaría los faltantes de facturas que se presumen como ventas no relacionadas por el contribuyente.

5.2.- RECOMENDACIONES

Los negocios están supeditados al surgimiento de riesgos tanto internos como externos que, de una u otra forma, impiden el alcance de los objetivos y metas que se han fijado con antelación. Lo anterior fortalece la existencia y actuación del control interno que a través de sistemas, procedimientos, métodos, prácticas y políticas de carácter administrativo contable se aplican para coadyuvar al orden y a la disciplina.

El propósito fundamental de los sistemas de control interno es minimizar los riesgos y quizá detectarlos en forma anticipada y diagnosticar en cada caso.

De acuerdo a los aspectos descritos en el desarrollo de la evaluación es conveniente efectuar las siguientes recomendaciones:

- ◆ La aplicación de controles internos que contribuyan a la aplicación de procesos contables efectivos y eficientemente confiables.
- ◆ Hacer un manual de normas y procesos contables en forma escrita en donde se refleje el manejo, tareas y descripción de cómo se deben realizar las actividades y los procesos contables.
- ◆ La segregación de funciones entre los empleados para evitar así que se cometan fraudes.
- ◆ Se recomienda que las autorizaciones tanto de apertura de cuentas bancarias, baja en las cuentas por cobrar, se realicen por escrito y por el dueño de la empresa.

- ◆ La aplicación de auditorias periódicas y continuas internas y externas en el departamento de contabilidad.
- ◆ Asignación de personal para la ejecución de auditorias sorpresivas o en su defecto la realización de arqueos de caja donde se tome como base la evidencia documental relacionada con el efectivo.
- ◆ Creación de manuales de normas y procedimientos en donde se involucre el plan general de organización que permita definir políticas, procedimientos, sistemas y métodos utilizados en el negocio para obtener resultados eficientes, efectivos, y que además regulen y reflejen en forma óptima la información financiera.
- ◆ En relación a la provisión para cuentas incobrables es aconsejable emplear las siguientes pautas:
 - ◆ Tiempo máximo de un crédito moroso, para ser considerado como incobrables: 1 año.
 - ◆ Persona autorizada para dar de baja a dichas cuentas: La Gerencia.
 - ◆ Métodos a utilizar para el cálculo de la provisión.
 - ◆ Transmitir oportunamente la información a la Oficina Contable, para la realización de los ajustes pertinentes y evitar de esta manera la sobrestimación de los ingresos y cuentas por cobrar de un periodo.
 - ◆ Una supervisión constante de las operaciones contables con el fin de descubrir posibles desviaciones existentes y proceder a su corrección.
 - ◆ Es conveniente llevar a cabo una evaluación de las posibilidades de cobro del conjunto de clientes, para determinar una base de estimación de las cuentas de cobro dudoso y así afrontar las posibles pérdidas permitiendo una apropiada presentación del rubro de cuentas por cobrar en los estados financieros.

- ◆ Es necesario que todo el personal que maneja efectivo en la empresa bien sea cajeros, cobradores, etc., estén cubiertos por fianzas de fidelidad, para que la empresa se encuentre protegida ante cualquier hecho que involucre la pérdida en el manejo del efectivo.
- ◆ Una mayor comunicación entre departamentos para con la Oficina Contable.
- ◆ Efectuar el envío de estados de cuenta a los deudores mensualmente, para verificar que la información que maneja el departamento y los deudores sea la correcta.
- ◆ Corroborar los saldos de las cuentas por cobrar a una determinada fecha y hacer un seguimiento sobre las diferencias encontradas, realizando éstas en forma escrita.
- ◆ La creación de la figura de un analista o asistente contable a la estructura organizativa específicamente en el departamento de Contabilidad que contribuya a descongestionar las innumerables actividades que allí se realizan.
- ◆ La puesta en práctica de estas recomendaciones ayudará a la empresa a mejorar el funcionamiento del Departamento de Contabilidad de la empresa. Esta unidad representa el núcleo de esta organización, puesto que, en ella son canalizados y controlados los ingresos producto de sus actividades.

BIBLIOGRAFÍA

ANDER – EGG, Ezequiel. **Introducción a las técnicas de Investigación Social.**

Buenos Aires. Editorial Humanitas, 1983.

BELLORÍN M., Luisa y RIVAS F., Julián. **Técnicas de Documentación e investigación I.** Estudios Generales I. UNIVERSIDAD NACIONAL

ABIERTA (UNA). Caracas – Venezuela. 2000.

BRITO, José A. **Contabilidad Básica e Intermedia.** Ediciones Centro de

Contadores. Tercera Edición. Venezuela. Año 1992.

KIESO, Donald E. y WEYGANDT, Jerry J. **Contabilidad Intermedia.** Editorial

LIMUSA. México. Año 1984.

HOLMES, Arthur. **Auditoría Principios y Procedimientos. Tomo I.** Editorial

LIMUSA. México, 1999.

HORNGREN, Charles y SUNDEM. **Contabilidad Financiera.** Mc Graw Hill,

México, 1994.

MEANS G., & SCHNEIDER D. **Meta Capitalismo. La Revolución del Comercio Electrónico y el Diseño de Empresas y los Mercados en el Siglo XXI.** Editorial Deusto. Bilbao, 2000.

MOCHUM. Francisco, y APARICIO, Rafael. **Diccionario de Términos Financieros y de Inversión.** 2da. Edición. Madrid, 2001.

PICON y Saud G. **Normas, Ideas y Conceptos Básicos para la Elaboración de proyectos e Informes de Investigación.** 1^{era} Edición. Caracas. Ministerio de Educación I.U.P.E.M., 1987.

R.D., Kennedy y S.Y., McMullen. **Estados Financieros. Forma Análisis e Interpretación.** Grupo Noriega Editores. Segunda Edición. México. Año 1992.

Revista Legis del Contador, Estudios Sobre La Disciplina Contable. Número 7. Publicación Trimestral. Julio-Septiembre de 2001. LEGIS Editores, S.A. Bogotá – Colombia. Año 2001.

SABINO, Carlos. **El Proceso de Investigación.** Editorial Panapo, Caracas, 1986.

SÁNCHEZ A., Basilio. **Métodos de Investigación**. Colección Universitaria.

Editorial ENEVA. Caracas – Venezuela. Año 1973.

STONER, James y WANKEL, Charles. **Administración**. Tercera Edición, Prentice

Hall Hispanoamericana. México, 1989.

TAMAYO y TAMAYO, María. **Proceso de Investigación Científica**. (Fundamentos

de Investigación con Manual de Evaluación de Proyectos). Editorial Limusa, 1999.

ANEXOS

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Empresa: Inversiones y Transporte Cristancho, C.A.
Sección: Dpto. Contabilidad

Preguntas	Repuestas			
	I	O	/A	Observaciones
1.- ¿Existen políticas y procedimientos escritos que controlan el manejo de los ingresos?				Solo de manera verbal
2.- ¿Se depositan los cobros intactos diariamente?				
3.- ¿Están cubiertos tanto el cajero como los mensajeros por una fianza de fidelidad?				
4.- ¿En el momento de recibir los cheques, son todos endosados para ser depositados únicamente a favor de la empresa?				
5.- ¿La copia sellada de la planilla de depósito es devuelta directamente a una persona que no tenga acceso a los ingresos de caja, quien las compara con: Los ingresos registrados en los libros				
6.- ¿Se depositan puntualmente, los cheques a favor de la empresa?				
7.- ¿Existen más de una fuente de ingresos?				
8.- ¿Son separados los ingresos ordinarios de los extraordinarios?				
9.- ¿Se controlan adecuadamente los ingresos extraordinarios?				
10.- ¿Los recibos por los ingresos recibidos se encuentran enumerados?				
11.- ¿Existen un formato para controlar los deducibles?				

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Empresa: Inversiones y Transporte Cristancho, C.A.
Sección: Dpto. Contabilidad

Preguntas	Repuestas			Observaciones
	/A	I	O	
1.- ¿Se concilian mensualmente las cuentas por cobrar con la cuenta de control del mayor general?				Debido al número de auxiliares en el departamento de contabilidad
2.- ¿Se envían mensualmente estados de cuenta a todos los deudores?				
2.1) ¿Esta sujeto a un control especial el envío de los estados de cuenta, tal como ser enviados por personas ajenas al departamento de Cuentas por cobrar, después de comparar los estados en los registros auxiliares?				
4.- ¿Es independiente el departamento de crédito del departamento de cuentas por cobrar?				
5.- ¿Se controlan o contabilizan en alguna forma las reclamaciones recibidas por las empresas deudoras?				
6.- ¿Existen procedimientos y políticas escritas que controlen el manejo de las cuentas por cobrar?				Informales pero obligatorias

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Empresa: Inversiones y Transporte Cristancho, C.A.
Sección: Dpto. Contabilidad

Preguntas	Repuestas			
	/A	I	O	Observaciones
7.- ¿Se informa regularmente a la gerencia sobre el rendimiento y fluidez de los cobros efectuados				
8.- ¿Se obtienen de forma regular los saldos de los mayores de los clientes?				Solo cuando el Presidente los exige esporádicamente
9.- ¿Están clasificadas las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad?				
10.- ¿Estas cuentas son revisadas periódicamente por un funcionario responsable?				
11.- ¿Se revisan periódicamente las cuentas morosas?				Solo al cierre del ejercicio económico
12.- ¿Las cuentas incobrables se cancelan consultando la opinión del departamento legal?				
13.- ¿Qué método se utiliza para el cálculo de la provisión para cuentas incobrables?				
14.- ¿Ejercen las siguientes funciones, al menos ocasionalmente y por sorpresa, personas independientes de los departamentos de cuentas por cobrar y de facturación y que no tiene acceso a los ingresos de caja: a) Comparar los estado de cuenta mensual contra el balance de comprobación y enviar por correo los estados de cuenta e investigar todas las diferencias encontradas				

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Empresa: Inversiones y Transporte Cristancho, C.A.
Sección: Dpto. Contabilidad

Preguntas	Repuestas			
	/A	I	O	Observaciones
b) Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad de saldos con los saldos de la cuenta del mayor.				
15.- ¿Los auditores internos y otros funcionarios independientes, confirman periódicamente y por sorpresa los saldos de las cuentas deudoras?				No se realizan auditorias externas, ni internas.
16.- ¿Son soportados los cheques recibidos por los cobradores?				
17.- ¿Analizan, conjuntamente el jefe de cobranzas y el administrador las cuentas por cobrar que presenta el Hotel?				El administrador y el jefe de cobranzas son la misma persona
18.- ¿Existe un control detallado sobre los documentos o facturas entregadas a cada cobrador? - De ser así, ¿Permite ese control conocer en cualquier momento cuales son los documentos pendientes de cobro en poder de cada cobrador?				
20.- ¿Están debidamente prenumerados los recibos de cobranzas usados por los cobradores?				

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Empresa: Inversiones y Transporte Cristancho, C.A.
Sección: Dpto. Contabilidad

Preguntas	Repuestas			
	/A	I	O	Observaciones
21.- ¿Se lleva un control de la secuencia numérica de los recibos de cobranzas por la persona o departamento encargado de controlar las cuentas por cobrar?				
24.- ¿Se envían a la gerencia relaciones de cuentas por cobrar? - ¿Cada cuanto tiempo? - ¿Existe un formato para el envío de esta información, en donde se especifique, preparado por, revisado por?				Cada vez que se requiere
25.- ¿Cuánto tiempo deja transcurrir para considerar una cuenta como incobrable? - ¿Quién autoriza el castigo?				No hay un patrón establecido
26.- ¿Se encuentran separadas las funciones en cuanto a la persona que da de baja las cuentas, tiene acceso a la recepción del efectivo, a los registros y a la custodia de facturas por cobrar?				
27.- ¿Este departamento controla las otras cuentas por cobrar?				
28.- ¿Poseen algún formato para asentar lo enviado a cobrar y lo recibido?				

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Empresa: Inversiones y Transporte Cristancho, C.A.
Sección: Dpto. Contabilidad

Preguntas	Repuestas			
	/A	I	O	Observaciones
29.- ¿Se aceptan cheques para ser cobrado en fechas posteriores?				
30.- ¿Son todas las partidas registradas en las cuentas por cobrar en forma continua, y se toman únicamente de las copias de las facturas u otros medios adecuados y autorizados?				
31.- ¿Se compensan los cargos y los créditos en los auxiliares de cuentas por cobrar en tal forma de que la composición del saldo final y por lo tanto su antigüedad puede ser determinada fácilmente?				
32.- ¿Los estados de cuenta mensuales que se envían por correo están sujetos a un control especial por alguien que no los haya confrontado con la cuenta de control?				No se llevan estados de cuenta
33.- ¿Las diferencias reportadas por los clientes se investigan por una persona distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar o de las cobranzas				No se llevan libros auxiliares
37.- ¿Qué lapso de tiempo transcurre en acreditar la cuenta por cobrar cuando se realizan los cobros de estas?				

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Empresa: Inversiones y Transporte Cristancho, C.A.
Sección: Dpto. Contabilidad

Preguntas	Repuestas			
	N/A	SI	NO	Observaciones
1.- ¿Se analiza e informa regularmente a la Dirección sobre los rendimientos obtenidos?				Con poca frecuencia
2.- ¿Están las facturas de ingresos numeradas secuencialmente y se contabilizan todos los números?				
3.- ¿Se coteja el comprobante de pago con la factura registrada en las cuentas por cobrar?				
4.- ¿Existe un manual de contabilidad que describa el funcionamiento de las cuentas y del sistema en general?				
5.- ¿Están los asientos de diario soportados con documentos que justifiquen los ingresos?				
6.- ¿Se preparan balances de comprobación mensualmente?				Anualmente al cierre del año
7.- ¿Son adecuadamente detallados los libros de contabilidad?				
8.- ¿Existe consistencia en la aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados?				
9.- ¿Se toman medidas al cierre de cada ejercicio económico, a fin de garantizar un adecuado corte de cuentas?				
10.- ¿Se realiza el cierre mensualmente?				Contabilidad atrasada