



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA.**

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CONTABLE  
APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA  
POLICLÍNICA GUACARA.**

**Trabajo de Grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial  
exigido para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública.**

**Autor**

**Br. Alejandro Rodríguez**

**C.I: 16.854.508**

**Guatamare, Agosto de 2009.**

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CONTABLE  
APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA  
POLICLÍNICA GUACARA.**

**Trabajo de Grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial  
exigido para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.**

---

**Br. Alejandro Rodríguez**

**Autor**

---

**Lic. Dayra Quintero**

**Tutora Laboral**

---

**Lic. Eda Millán**

**Tutora Académica**



---

---

## **DEDICATORIA**

Primero que todo quiero dedicarle este paso a Dios y a la Virgen del Valle por darme la oportunidad y fortaleza necesaria para salir siempre adelante.

A mis queridos padres, Jesús Rodríguez y Osmely Acuña, quienes verdaderamente son los dueños de este título, sin su apoyo no lo habría logrado, mil gracias por ser mis guías, y por ser para mí un ejemplo de trabajo, esfuerzo y dedicación. A ustedes les dedico este largo esfuerzo de estudio donde sólo les estoy devolviendo un poco de todo lo que me han dado en la vida.

A mis hermanos, Jesús Rafael, Nathalie Janeth y Diamelys del valle; lo que les puedo decir es que, el papel que dios le ha dado en la vida lo han cumplido a cabalidad, ser mis hermanos. Hago un pequeño paréntesis para expresarle a mis hermanos mayores Jesús Rafael y Nathalie Janeth que no tengo palabras como explicarle lo valioso que ustedes han sido en mi vida y estoy muy orgulloso de que sean mis hermanos y espero demostrarles en todo momento lo grande que ustedes han sido para mi. Los quiero mucho hermanos!!!.

A mis abuelos, Jesús Rodríguez, Juana Rivas y Carmen Ventura Gutiérrez por estar presente en todo momento.

“Gracias por todo, a ustedes le dedico esta primera meta cumplida”.



---

---

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar la más sincera muestra de agradecimiento a la Universidad de Oriente que fue la casa más alta de estudio que me dio la formación y preparación profesional esencial para el crecimiento personal en el campo laboral.

A mis padres Osmely Acuña y Jesús Rodríguez mis hermanos Jesús Rafael, Nathalie Janeth y diamelys del Valle, por llenarme de valor y hacerme cumplir esta meta tan deseada. Los quiero mucho.

A mi muy querida profesora Eda Millán por brindarme todo su apoyo y conocimientos como asesora académica del trabajo de grado.

A mi asesora laboral Dayra Quintero y compañera laboral Margaret Rivero por formarme, orientarme, apoyarme y ayudarme en todo momento y servirme como guías en el campo laboral de verdad mil gracias.

A mi amigo Jesús Gabriel Álvarez quien representa para mi un hermano más y el ha hecho que mi grupo familiar ya no sea de tres hermano sino de cuatro y a sus padres, Jesús Álvarez y Joyce Muria quienes tienen un lugar muy especial en mi corazón ya que al encontrarme sólo por circunstancias de la vida sentí siempre su apoyo incondicional, sus consejos están presente en cada paso que doy, y me han tratado como un hijo más y por eso estoy muy pero muy agradecido.

A mis tíos, Carlos Monte de Oca, Solydia Acuña quienes desempeñaron el papel de padres; en todo momento me sentía que no estaba lejos de mis padres, ya que mi tía, la gemela de mi madre no tenía que fingir ningún tipo de comportamiento para demostrarme lo buena madre que es, a mi tío le ocupé el espacio de un hijo más,

## Dedicatoria y Agradecimiento

---



me siento orgulloso de la familia que tengo y de la suerte que me ha venido dando la vida , espero que me sigan acompañando por el tiempo que dios me designe.

A mi tía Gloria Ordaz por ofrecerme su apoyo incondicional en todo el tiempo que estuve viviendo con ella.

Y a todos mis compañeros y amigos de la Universidad de Oriente en especial a: Melissa Castellanos, Ronny Azócar, Rosibel Brito, Ana María Rivas, Jeimmys García, Mariorfi, y Yandarc Mechatí. Gracias por su amistad y apoyo durante todo el tiempo que compartimos...

**Muchísimas Gracias a Todos...**



---

---

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
ÍNDICE DE CUADROS .....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
INTRODUCCIÓN .....	1
FASE I. SITUACIÓN A EVALUAR.....	3
1.1. Denominación De La Empresa .....	3
1.2. Procedimiento Objeto De Estudio.....	3
1.3. Situación A Evaluar .....	3
1.4. Objetivos.....	9
1.4.1. Objetivo General .....	9
1.4.2. Objetivos Específicos. ....	9
1.5. Técnicas De Recolección De Datos .....	10
1.5.1. Observación Directa y Participante.....	11
1.5.2. Revisión Documental .....	11
1.5.3. Entrevista Estructurada.....	12
FASE II. ASPECTOS GENERALES DE LA POLICLÍNICA GUACARA.....	13
2.1. Reseña Histórica .....	13
2.2. Constitución .....	14
2.3. Misión y Visión.....	14
2.4. Objetivos.....	15



2.5. Ubicación Geográfica.....	15
2.6. Estructura Organizativa .....	17
2.7. Estructura Organizativa de la Coordinación de Créditos y Cobranzas .....	21
2.7.1. Funciones de la Coordinación de Créditos y Cobranzas .....	22
2.7.2. Funciones del personal adscrito a la Coordinación .....	23
FASE III. BASES TEÓRICAS Y LEGALES.....	26
3.1.1. Control Interno .....	26
3.1.1.1. Objetivos del control interno.....	26
3.1.1.2. Elementos del Control Interno.....	28
3.1.1.3. Importancia del control interno .....	28
3.1.1.4. Control interno basado en principios .....	29
3.1.2. Cuentas por cobrar.....	33
3.1.2.1. Clasificación de las cuentas por cobrar.....	34
3.1.2.2. Cuentas por Cobrar Provenientes de Ventas de Bienes o Servicios..	34
3.1.2.3. Cuentas por Cobrar no Provenientes de Ventas a Créditos.....	35
3.1.3. Seguros.....	40
3.1.3.1. Clasificación de los seguros .....	41
3.1.3.2. Clasificación de los seguros de vida .....	43
3.1.4. Manual De Normas Y Procedimientos Contables.....	44
3.2.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	45
3.2.2. Código de Comercio .....	45
3.2.3. Normas de Control Interno .....	48
3.2.4. Declaración de Principios de Contabilidad N° 0 (DPC 0) .....	51



---

FASE IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	54
4.1 Normas de créditos y cobranzas de la Policlínica Guacara. ....	54
4.2 Clasificación de las Cuentas .....	56
4.2.1. Apertura de la cuenta por cobrar .....	57
4.2.2. Cobro .....	58
4.3. Procedimientos de la coordinación de créditos y cobranzas .....	59
4.3.1. Procedimientos para la emisión del crédito .....	59
4.3.2. Procedimientos para la cobranza y el registro del crédito .....	63
FASE V. COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS CON LAS BASES TEÓRICAS Y LEGALES.....	70
5.1. Análisis comparativo de los Procedimientos con respecto a lo establecido en las bases teóricas. ....	70
5.2. Análisis comparativo de los Procedimientos con respecto a lo establecido por las bases Legales. ....	82
5.3. Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del sistema de información gerencial como herramienta para el control administrativo y contable de la Policlínica Guacara. ....	89
CONCLUSIÓN .....	94
RECOMENDACIONES .....	97
BIBLIOGRAFÍA .....	99
ANEXOS.....	102





---

---

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Asiento de apertura de las cuentas por cobrar Policlínica Guacara, 2009 .....	57
Cuadro N°2. Asiento de cobro Policlínica Guacara, 2009 .....	58
Cuadro N° 3. Procedimientos para la emisión del crédito Policlínica Guacara, 2009	60
Cuadro N° 4. Procedimientos para la cobranza y el registro del crédito Policlínica Guacara .....	63
Cuadro N° 5. Comparación de los objetivos de control interno .....	70
Policlínica Guacara .....	70
Cuadro N° 6. Comparación de los elementos del control interno .....	72
Policlínica Guacara .....	72
Cuadro N° 7. Comparación de los componentes del control interno .....	72
Policlínica Guacara .....	73
Cuadro N° 8. Comparación de los procedimientos de auditoría de cuentas por cobrar respecto al control interno Policlínica Guacara.....	75
Cuadro N° 10. Comparación de los procedimientos de auditoría de cuentas por cobrar respecto a los deudores incobrables Policlínica Guacara.....	79
Cuadro N° 10. Comparación de los procedimientos de auditoría de cuentas por cobrar respecto a los deudores incobrables Policlínica Guacara.....	80
Cuadro N° 11. Comparación del Manual de Normas y Procedimientos Contables ...	81
Policlínica Guacara .....	81
Cuadro N° 12. Comparación de Constitución con los procedimientos.....	83
Policlínica Guacara .....	83
Cuadro N° 13. Comparación del Código de Comercio con los procedimientos .....	84
Policlínica Guacara .....	84
Cuadro N° 14. Comparación de las Normas de Control Interno con los procedimientos Policlínica Guacara .....	85

## Índice de cuadros



---

---

Cuadro N° 15. Comparación de la Declaración de Principios de Contabilidad con los procedimientos Policlínica Guacara .....	87
Cuadro N° 15. Comparación de la Declaración de Principios de Contabilidad con los procedimientos Policlínica Guacara .....	88
Cuadro N° 16. Perfil de Capacidad Interna (PCI) de la Policlínica Guacara .....	90
Cuadro N° 17. Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio (POAM) de la Policlínica Guacara .....	91



---

---

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura nº 1. Mapa del Estado Carabobo y el Municipio Guacara .....	16
Figura nº 2. Croquis de Ubicación de Inversiones Cofradía C.A. ....	16
Figura nº 3. Organigrama Funcional de Inversiones Cofradía C.A. ....	18
Figura nº 4. Organigrama de la Coordinación de Créditos y Cobranzas .....	22
Figura nº 5. Confiabilidad del modelo de control interno.....	33
Figura Nº 6. Flujograma del Procedimiento para la Emisión del Crédito .....	61
Figura Nº 7. Flujograma del Procedimiento para la cobranza del crédito .....	66



## Introducción

---

# INTRODUCCIÓN

Los centros dispensadores de salud se basan en prestar servicios médicos en todas sus áreas, sin embargo, hay centros que poseen fines lucrativos, obteniendo así su principal fuentes de ingresos a través de pólizas de seguros, de tal manera es necesario mantener un control interno de las operaciones administrativas y contables, con el objeto de realizar las funciones de la organización de forma correcta.

Por lo tanto, para llegar al alcance de los objetivos, es necesario llevar a cabo ciertos requerimientos de efectividad, eficiencia, integridad, disponibilidad y confiabilidad, que deben proporcionar directrices efectivas así como los controles adecuados, es decir, la realización de un proceso de revisión y verificación de la información y de sus procedimientos.

Por tal motivo, del autor surge el interés de elaborar acciones que permitan mejorar el proceso de control interno de la Coordinación de Créditos y Cobranzas de la Policlínica Guacara basándose en teorías y leyes. Para el presente trabajo de investigación se emplearon como técnicas de recolección de datos la revisión documental de material bibliográfico referente al control interno y cuentas por cobrar, a través de la realización total y participante, así como también de entrevistas estructuradas realizadas al personal administrativo y contable.

El trabajo de investigación está estructurado en cinco (5) fases los cuales se describen a continuación:

Fase I. En el cual, se manifiesta el objeto de estudio, la situación a evaluar, también se conformará el objetivo general y los objetivos específicos, técnicas de recolección de datos.

## Introducción

---



Fase II. Contemplan la descripción de los aspectos generales de la Policlínica Guacara, que se encuentran conformada por: reseña histórica, misión, visión, constitución de la empresa y su estructura organizativa.

Fase III. Está constituido por bases teóricas y legales, definición de términos, enmarcando el tema de investigación dentro de un conjunto de teorías, leyes y normas a utilizar dentro de la misma.

Fase IV. Comprende los todos aquellos procedimientos establecidos por el departamento de créditos y cobranzas de la Policlínica Guacara.

Fase V. Se refiere a la comparación de los procedimientos con las bases teóricas y legales recolectadas tras el proceso de investigación.

Por último se plantean las conclusiones y recomendaciones.



## **Fase I**

### **Situación a Evaluar**

---

## **FASE I. SITUACIÓN A EVALUAR**

### **1.1. Denominación De La Empresa**

La empresa en la cual se desarrolló la pasantía se denomina Inversiones Cofradía C.A., específicamente en la Coordinación de Créditos y Cobranzas. La empresa se encuentra ubicada en la Av Prolongación Negro Primero del sector la Emboscada, Municipio Guacara Estado Carabobo.

### **1.2. Procedimiento Objeto De Estudio**

El objeto de estudio lo constituyeron los procedimientos de control interno contable aplicados a las cuentas por cobrar de la Policlínica Guacara.

### **1.3. Situación A Evaluar**

Los Centros de Salud justifican su existencia al brindar al individuo, familia y/o comunidad cuidados integrales usando procesos y/o estrategias, para prevenir enfermedades en las comunidades y, en especial, su área de influencia tanto en el área preventivo y curativo. Los centros de salud son empresas y como tales persiguen diversos fines, al respecto Goxens (1999:79) refiere que “la empresa es una unidad que produce bienes y servicios capaces de satisfacer necesidades colectivas. Algunas son creadas con el propósito fundamental de cumplir un fin social y otras con fines lucrativos”.

Lo anterior apunta hacia la existencia de empresas públicas que prestan servicios de salud a la comunidad sin fines de lucro como: los hospitales, ambulatorios, clínicas públicas, entre otras, y empresas privadas o con fines

## Fase I

### Situación a Evaluar

---



lucrativos como: clínicas privadas, centro de diagnósticos, centros asistenciales privados, policlínicas.

En Venezuela, algunos centros dispensadores de salud públicos presentan serias dificultades que impiden prestar adecuada atención al individuo al momento que éste lo amerite. A esto se une el crecimiento de la población en los últimos 30 años, lo que ha propiciado que se intensifiquen el uso de los servicios públicos, en especial los de salud, que ya no satisfacen en su totalidad la demanda de la población, situación que ha generado como consecuencia la creación de centros de salud privada (clínicas y policlínicas) que ofrecen sus servicios a la población.

Los centros de salud privados, en su mayoría, obtiene sus principales fuentes de ingresos por medio de los pacientes que poseen pólizas de seguros; esta transacción genera, una cuenta por cobrar para la empresa, la cual será cobrada en un plazo determinado.

Al respecto, Vidal (2007:2) define a los seguros de salud como:

Corresponde incluir todas aquellas pólizas de seguro que cubren los gastos generados a causa de una enfermedad o un accidente, otorgando prestaciones a través de un centro asistencial o mediante el reembolso de los gastos de asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria o cualquier otro que esté estipulado en las condiciones generales de la póliza.

Esto implica que cuando un paciente requiere los servicios de un centro asistencial se genera un compromiso de pago de parte del seguro hacia la empresa que brinda el servicio, con la finalidad de que su afiliado reciba la atención médica requerida.

## Fase I Situación a Evaluar

---



Perry define a las cuentas por cobrar como (1973:42) “las cantidades debidas a una entidad y de la que se produce una promesa de pago”, es decir; en estas cuentas se engloba todo lo adecuado a la empresa producto de la prestación de servicios a crédito y la organización sólo cuenta con la promesa de pago oral o implícita en la fecha de la factura que la prestación del servicio le será cancelado al vencimiento de la misma.

En tal sentido, la relevancia económica de estas cuentas para la rentabilidad de la empresa ha generado la creación de procedimientos administrativos y contables que les permitan hacer efectivo estos cobros e incrementar la liquidez de la compañía a fin de cubrir sus gastos. Al respecto Gómez (2004:52) define a los procedimientos como “una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que constituyen una unidad con la finalidad de realizar una tarea o actividad específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”.

Es decir, que todo procedimiento involucra actividades, la determinación de un tiempo de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos, la aplicación de un método de trabajo y por ende la aplicación de herramientas de control que permitan lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Por otra parte, Melinkoff (1987:34) expresa que una de las características de los procedimientos es que “no son de aplicación general”, lo cual hace referencia a que estos responden a las características de cada situación en particular lo que les confiere ciertas propiedades como flexibilidad y elasticidad con el propósito de adaptarse a las exigencias dentro de la empresa.

Para que un procedimiento sea evidentemente efectivo debe existir un proceso de control interno que permita dar así cumplimiento a los objetivos establecidos por la alta gerencia, por consiguiente, asegurar las ganancias, la operatividad y la eficiencia de la empresa.



## Fase I

### Situación a Evaluar

---



Al respecto Santillana (2001:2), define el control interno como:

...Plan de organización, métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, por lo tanto, verifica la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, así como la complementaria administrativa y operacional. Además promueve la eficiencia operativa y estimula la adhesión a las políticas prescritas por la administración...

La aplicación de procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar es considerado de gran importancia, debido a que estos métodos (registro de clientes, número de facturas, servicios prestados, tiempo de emisión de la factura) permiten salvaguardar y preservar los bienes de la empresa y por otra parte, evitar el desembolso indebido de fondos; por lo tanto, ofrece la seguridad de que la organización no contraerá obligaciones sin la autorización correspondiente.

El control interno establecido por la empresa debe ser de tipo administrativo, y contable, lo cual conlleva a una maximización de la eficiencia de la organización, debido a que permitirá descubrir o evitar cualquier irregularidad que ponga en riesgo el patrimonio de la empresa.

Por lo antes mencionado, se puede afirmar que el control interno contable debe su existencia dentro de una organización por el interés de la administración para obtener información financiera veraz, confiable y oportuna de las operaciones realizadas en la empresa, así como también la protección de los activos y además, promover la eficiencia en las operaciones del negocio. Asimismo, éste representa una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades económicas de la empresa.

## **Fase I**

### **Situación a Evaluar**

---



En los párrafos precedentes se ha destacado que los centros de salud prestan servicios a través de empresas públicas o privadas. Éstas últimas persiguen un fin de lucro, y como principal fuente de ingresos tienen las cuentas a empresas aseguradoras. Este tipo de cuentas generan procedimientos administrativos y contables que requieren de procesos de control interno para garantizar operatividad y eficiencia en la empresa. Estos aspectos se pueden evidenciar en el caso de la empresa Inversiones Cofradía C.A., conocida como Policlínica Guacara, ubicada en la ciudad de Guacara, Estado Carabobo.

La Policlínica Guacara, que con 21 años de servicios, tiene como objeto ofrecer servicios médicos, farmacéuticos y quirúrgicos en la población de Guacara, prestando un servicio de asistencia en el área de salud de reconocida trayectoria y alta competitividad.

Los ingresos de la Policlínica están asociados a la oferta del servicio de atención médica de los cuales, aproximadamente, un 20% son registrados en efectivo (tarjeta de débito, cheque conformable o tarjeta de crédito) y el 80% restantes están conformados por las cuentas por cobrar que se generan de la prestación del servicios a pacientes que están afiliados a una empresa aseguradora.

Una vez generada la factura por la coordinación de facturación, se procede a llamar al seguro afiliado para constatar, cual será el monto que cubrirá y el resto será pagado al contado, a través de tarjeta de debito, cheques conformables o tarjetas de créditos.

La Coordinación de Créditos y Cobranzas es el responsable o encargado de la realización de todos aquellos cobros que se hayan hecho por causa de algún crédito otorgado por la Policlínica Guacara, la cual es indispensable para organización tomando en cuenta que es la principal fuente de ingresos de dicha empresa.

## Fase I

### Situación a Evaluar

---



Durante el período de pasantías en la Coordinación de Créditos y Cobranzas de la Policlínica Guacara se pudieron observar algunas situaciones que inducen a pensar que existen debilidades en el control interno contable aplicado por esta unidad de trabajo a las cuentas por cobrar a seguros. Dentro de las situaciones observadas se pueden mencionar las siguientes:

1. La Empresa no cuenta con un manual de políticas, normas y procedimientos para el adecuado registro de las cuentas por cobrar, lo que genera que no exista un procedimiento homogéneo para tal fin, ni un documento que facilita la consulta del procedimiento en caso de dudas lo que propicia un mayor número de fallas en el momento del registro de la información en el sistema contable.
2. El monto de las coberturas de los seguros no coincide con lo indicado en el sistema, puesto que no se actualiza oportunamente la información en el sistema, lo que propicia que los seguros no reconozcan las diferencias en los montos quedando una elevada proporción de dinero sin cobrar, lo que evidentemente se traduce en pérdidas para la empresa.
3. Las facturas poseen muchas diferencias de pago debido a que el seguro generalmente no reconoce el 100% del monto total de la factura, debido a la falta de realización de ajuste de los precios de los servicios, lo que propicia pérdidas.
4. La coordinación de créditos y cobranzas no lleva un orden correlativo de las cuentas por cobrar a seguros, lo que produce acumulación de facturas a llevar a cobrar para una misma empresa reduciendo el flujo de efectivo.

## **Fase I**

### **Situación a Evaluar**

---



5. La empresa no posee una cuenta de provisión para cuentas incobrables, lo que trae como consecuencias que no se cubran las perdidas significativas para la empresa.
6. No se realiza constantemente conciliaciones a los saldos que muestran las cuentas por cobrar a seguros, lo que ocasiona que no se tengan los saldos reales que poseen las empresas aseguradoras con la Policlínica Guacara.

Todas estas deficiencias, dejan en entredicho la aplicación de un control interno y surge la necesidad de analizar los procedimientos de control interno contable aplicado por la Coordinación de Créditos y Cobranzas de la Policlínica Guacara a las cuentas por cobrar a seguros.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar los procedimientos de control interno contable aplicados por la Coordinación de Créditos y Cobranzas a las cuentas por cobrar de la Policlínica Guacara

##### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

1. Identificar los aspectos generales de la Policlínica Guacara
2. Detallar los aspectos teóricos relacionados con el control interno contable y las cuentas por cobrar a seguros.

## **Fase I**

### **Situación a Evaluar**

---



3. Describir los procedimientos de control interno contable aplicados por la coordinación de créditos y cobranzas a las cuentas por cobrar de la Policlínica Guacara.

4. Comparar los aspectos teóricos con los procedimientos de control interno contable aplicados por la coordinación de créditos y cobranzas a las cuentas por cobrar de la Policlínica Guacara.

5. Determinar las debilidades y fortalezas presentes en los procedimientos de control interno contable aplicados por la coordinación de créditos y cobranzas a las cuentas por cobrar de la Policlínica Guacara.

#### **1.5. Técnicas De Recolección De Datos**

Las técnicas de recolección de datos se refieren al conjunto de estrategias que permitirán cumplir con los requisitos de la investigación los cuales estarán vinculados al carácter específico de las diferentes etapas del proceso investigativo.

De acuerdo con Alfonso (2007:4), las técnicas e instrumentos de recolección de datos constituyen “cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. Es decir, que las técnicas e instrumentos de recolección de datos son el conjunto de herramientas empleadas para obtener la información que sustentará la investigación. Para la obtención de toda la información requerida para el análisis del tema en estudio y lograr el desarrollo de la investigación, se aplicarán las siguientes técnicas de recolección de datos:

## **Fase I**

### **Situación a Evaluar**

---



#### **1.5.1. Observación Directa y Participante**

La observación es una fase fundamental, por cuanto constituye la base de la descripción de las situaciones de interés para el investigador. De acuerdo con Tamayo y Tamayo (1999:184) la observación directa se define como “aquella técnica en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. En tal sentido, para efectos del trabajo de investigación modalidad pasantía se participó de manera directa en las distintas actividades que se desarrollan en la coordinación de créditos y cobranzas de la Policlínica Guacara y cuyos datos recolectados se registrarán en una guía de observación (Anexo N°1).

#### **1.5.2. Revisión Documental**

Toda investigación debe estar sustentada por bibliografía relacionada con el tema de estudio. Según Sabino (1991:54), la revisión documental consiste “en la búsqueda, revisión, elección y clasificación del conjunto de materiales bibliográficos que contienen toda la información teórica que sustenta el trabajo de investigación”. Es decir, la revisión documental consiste en la búsqueda y análisis de información teórica que sirve de base para el desarrollo de la investigación. Por consiguiente, para efectos del presente estudio las fuentes de investigación están constituidas por la revisión de textos, folletos, revistas, trabajos de grado, manuales internos e información online. Dentro de algunos textos a emplear para el desarrollo del presente informe se pueden mencionar:

##### **a. Textos**

BALESTRINI, M. (2001). “Como se Elabora el Proyecto de Investigación”.  
Venezuela. 2002.

## **Fase I**

### **Situación a Evaluar**

---

---



CATACORA, F. (2001). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Editorial Mac Graw-Hill. México.

HORNGREN, C; HARRISON, W y ROBINSON. (1997). *Contabilidad*. Edt. Prentice –Hall. México.

#### **b. Referencias Electrónicas**

SALOMON, VASGO Y SCHSOEDER. (1983). Contabilidad. Disponible: [http://: www.geocites.com](http://www.geocites.com).

#### **1.5.3. Entrevista Estructurada**

Una entrevista es un tipo de herramienta que permite la recolección de información de forma directa de la población sujeta a un proceso investigativo. Según lo planteado por Tamayo y Tamayo (1999:183) la entrevista estructurada se define como “la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos, con el fin de obtener testimonios reales”. Durante el período de pasantías, se mantuvo una serie de conversaciones con los diferentes empleados de la coordinación de contabilidad y de la coordinación de créditos y cobranzas de la Policlínica Guacara a fin de conocer a detalle cada una de las actividades y procedimientos realizados en materia de cuentas por cobrar a seguros. (Anexo N°2 y N°3).



## **FASE II. ASPECTOS GENERALES DE LA POLICLÍNICA GUACARA**

En la siguiente fase se hará referencia a todos aquellos aspectos de la policlínica Guacara como son la reseña histórica, la constitución de la empresa, misión, visión y su estructura organizativa.

### **2.1. Reseña Histórica**

Por medio de información documental suministrada por la coordinación de recursos humanos se pudo visualizar la reseña histórica de Inversiones Cofradía C.A., conocida como Policlínica Guacara, la cual contempla que en la pintoresca e histórica población de Guacara, Edo. Carabobo; se forjaron los cimientos, que daría paso desde el mismo momento de su concepción como proyecto a Policlínica Guacara, destinada a convertirse en uno de los principales centros de atención médica de la región.

El 07 de marzo de 1987, cuando inicia sus operaciones, con el objetivo de brindar a la comunidad aledaña atención médico-asistencial, orientada a la expansión de todos sus servicios, en función de los requerimientos y exigencias de la población enmarcado dentro del objetivo fundamental, “Ser los Mejores en la Prestación de un Excelente Servicio”.

Policlínica Guacara está constituida en accionistas, representados por una junta directiva, la cual es electa por votación entre sus socios, con la responsabilidad de administrar los recursos, velar por el buen funcionamiento de las instalaciones y con visión de crecimiento y compromiso organizacional para enfrentar los retos del mañana.



## **Fase II**

### **Aspectos Generales de la Policlínica Guacara**

---



#### **2.2. Constitución**

Mediante documentación obtenida a través de la coordinación recursos humanos se pudo observar la constitución de la empresa Inversiones Cofradía C.A., conocida como Policlínica Guacara, fue constituida el 07 de enero de 1987 en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial Del Estado Carabobo, bajo el n° 1, tomo 2-A, pero podrá establecerse sucursales en cualquier parte del país. El capital social es de Tres Millones Quinientos Mil Bolívares (3.500.000), divididos en Trescientas Cincuentas (350) acciones con un valor, de Diez Mil Bolívares cada una (10.000), las acciones son nominativas no convertibles al portador, cada acción da derecho a un voto en la asamblea y es indivisible con respecto a la Sociedad, la cual reconocerá un propietario por acción.

Según el documento de constitución, el objeto de Inversiones Cofradía C.A. es la administración de las instituciones dedicadas a la prestación de servicios auxiliares, para ejercer la medicina y actos de comercios conexos.

#### **2.3. Misión y Visión**

Según entrevistas realizada a la Gerente de Recursos Humanos se pudo conocer que la misión de la Policlínica Guacara.

Implementar estrategias modernas, que permitan el crecimiento y consolidación de la Policlínica, hacer cumplir las normas y procedimientos establecidas para la administración eficiente de los recursos, modernizar equipos y maquinarias, garantizar un servicio y atención medica global, reducir costos operativos, propiciar un ambiente de trabajo positivo, atender las necesidades, expectativas y formación

## Fase II

### Aspectos Generales de la Policlínica Guacara

---



integral del recurso humano. Cumplir con disposiciones que establezca la ley.

La visión, es “ser una empresa de salud, de las más importantes y modernas del país, reconocida por la excelencia de sus servicios de calidad en atención medica”.

#### 2.4. Objetivos

Por medio de información suministrada por la coordinación de recursos humanos se pudo conocer que los objetivos establecidos por la Policlínica son las siguientes:

- Ser una Empresa reconocida por su personal altamente capacitado y calificado.
- Ofrecer un servicio de buena calidad de manera que la empresa sea más competitiva en el área de salud.
- Ofrecer a los pacientes confiabilidad y garantía por los servicios prestados.

#### 2.5. Ubicación Geográfica

Policlínica Guacara se encuentra ubicada en Guacara, vía Vigirima sector La Emboscada calle prolongación Negro Primero, Municipio Guacara, Estado Carabobo. En la Fig. nº 1 y Fig. nº 2 se encuentra el croquis de ubicación de la empresa.

**Fase II**  
**Aspectos Generales de la Policlínica Guacara**

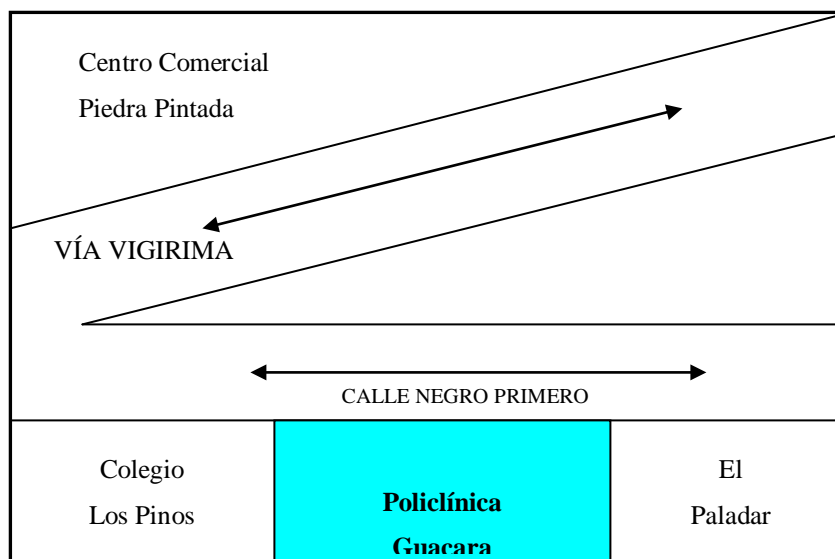


**Figura n° 1. Mapa del Estado Carabobo y el Municipio Guacara**



Fuente: [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com) (2009)

**Figura n° 2. Croquis de Ubicación de Inversiones Cofradía C.A.**



Fuente: Elaboración propia (2009).

## Fase II

### Aspectos Generales de la Policlínica Guacara

---



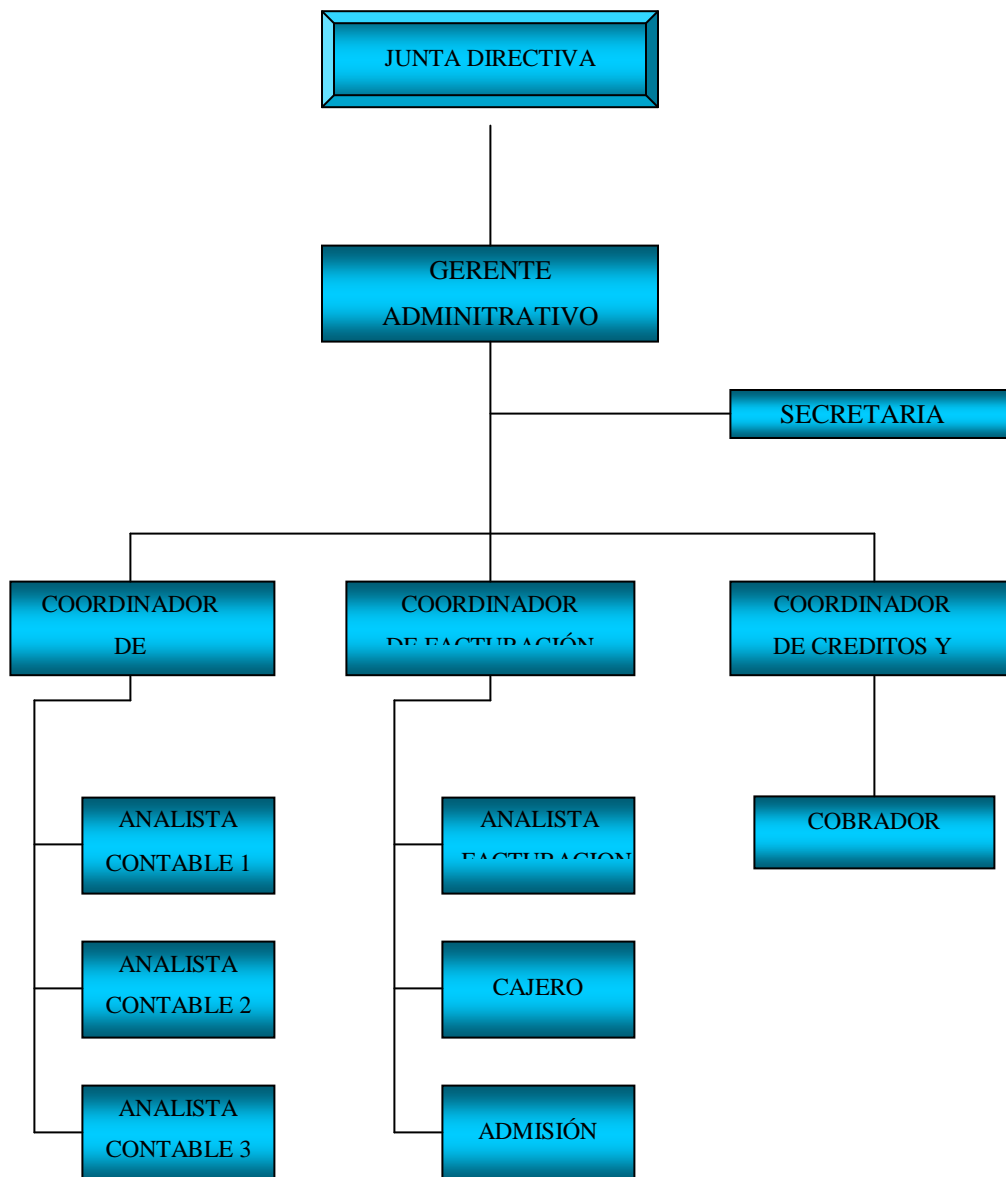
#### 2.6. Estructura Organizativa

La estructura organizativa refleja como se encuentra conformada la entidad a nivel jerárquico y así mismo establece las responsabilidades y funciones que se deben ejercer para el cumplimiento de los objetivos de una manera mucho más eficiente.

Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente se dice que INVERSIONES COFRADIA C.A, posee una estructura organizativa tipo vertical donde se describe los cargos jerárquicos de manera descendente desde arriba hacia abajo, identificando así los cargos de mayor rango hasta el menor. En la Figura N°3, se refleja como se encuentra estructurado el organigrama de INVERSIONES COFRADIA C.A, la cual fue obtenida mediante información suministrada por la coordinación de recursos humanos, y se describen a continuación las funciones y responsabilidades de cada una de las coordinaciones que conforman la estructura organizativa de Inversiones Cofradía C.A.



Figura n° 3. Organigrama Funcional de Inversiones Cofradía C.A.



Fuente: Elaboración propia (2009).

## Fase II

### Aspectos Generales de la Policlínica Guacara

---



#### Descripción de Cargos:

**Junta Directiva:** se encuentra conformado por seis miembros las cuales son: Presidente, Vice-presidente, Secretaria Administrativa, Director Médico y dos Vocales, que tienen la responsabilidad de la toma de decisiones en todas las áreas de la empresa para el beneficio de la misma.

Sus funciones son:

- Ser los Representantes legales y formales de la empresa.
- Formular y establecer todas aquellas políticas a seguir en la empresa.
- Citar a la asamblea de accionistas ordinarias y extraordinarias.
- Planificar, Delegar, Coordinar y Controlar las funciones que se deben ejercer por el personal laboral.
- Se encargan de autorizar las órdenes de pago y de endosar, aceptar y avalar los cheques emitidos por la empresa.

**Gerente Administrativa:** Ésta depende directamente de la junta directiva, se encuentra a cargo del departamento de Contabilidad, Créditos y Cobranzas y Facturación.

## Fase II

### Aspectos Generales de la Policlínica Guacara

---



Sus funciones son:

- Delegar, controlar y supervisar las funciones ejecutadas por los distintos departamentos que se encuentran a su mando.
- Hacer cumplir las políticas establecidas por la junta directiva.
- Mantener en total comunicación a la junta directiva acerca del funcionamiento de los departamentos en sus distintas áreas.

**Coordinación de Contabilidad:** Se encuentra a cargo por un Contador Público y tres Analistas Contables. Se encargan de registrar, clasificar y resumir en términos cuantitativos las transacciones que realiza la entidad, permitiendo así el análisis e interpretación de los cambios y resultados obtenidos tanto financieros como económicos para la toma de decisiones de la empresa.

Sus funciones son:

- Procesar en el sistema las facturas emitidas.
- Recibir y contabilizar los cheques al sistema.
- Verificar todos los soportes recibidos de otros departamentos.
- Contabilizar las cobranzas tanto de pacientes particulares como de pacientes por póliza de seguro.

## Fase II

### Aspectos Generales de la Policlínica Guacara

---



- Elaborar las conciliaciones bancarias respectivas.
- Recibir el efectivo cobrado y realizar sus respectivos depósitos.
- Procesar nómina.

**Coordinación de Facturación:** Se encuentra a cargo por el Coordinador de Facturación, un Analista de Facturación y un Cajero. Maneja el control de las facturas emitidas, tanto a particulares como a las empresas de Seguros, verificando así su tipo de cobertura para luego ser archivada y entregada al departamento de crédito y cobranza.

Sus funciones son:

- Elabora las facturas por ingresos de pacientes.
- Crear y archivar los expedientes de los pacientes.
- Realizar los respectivos presupuestos.

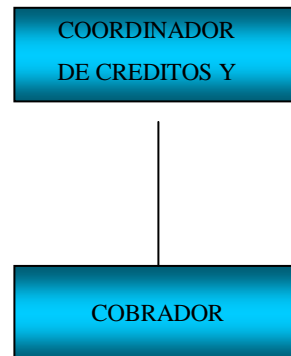
#### 2.7. Estructura Organizativa de la Coordinación de Créditos y Cobranzas

A través de participación directa se pudo observar que la Policlínica Guacara cuenta con una coordinación de créditos y cobranzas el cual es el encargado de proveer el flujo de efectivo, a través de los créditos otorgados a los seguros que se encuentran afiliados a dicha empresa. La coordinación de créditos y cobranzas cuenta con un organigrama de tipo vertical como se visualiza en la (Fig N°4).





Figura n° 4. Organigrama de la Coordinación de Créditos y Cobranzas



Fuente: Elaboración propia (2009).

### 2.7.1. Funciones de la Coordinación de Créditos y Cobranzas

Por medio de participación directa se pudo observar que:

**Coordinación de Créditos y Cobranzas:** Se encuentra a cargo por un Coordinador de Crédito y Cobranza y un Cobrador. Se encargan de llevar un control de las deudas, con el propósito de saber cual es su estado en lo que respecta al monto del crédito, otorgamiento y vencimiento de dichas facturas, es decir el plazo para el abono o pago de su deuda y sus respectivas estimaciones por incobrabilidad.

Sus funciones son:

- Llevar un adecuado control de los cobros por créditos a seguros.
- Verificar que el monto de la cobertura sea igual a lo cobrado al seguro.

## Fase II

### Aspectos Generales de la Policlínica Guacara

---



- Realizar las conciliaciones bancarias para identificar los cobros realizados a los seguros afiliados.
- Procesar los recibos de cobro realizados por los seguros.
- Entregar los soportes ó finiquitos de cobro al departamento de contabilidad.

#### 2.7.2. Funciones del personal adscrito a la Coordinación

A través de participación directa se observó que:

**Coordinador de Créditos y Cobranzas:** jerárquicamente este se encuentra en el primer renglón del departamento de créditos y cobranzas, es el responsable de planificar, coordinar, dirigir y controlar todos los procedimientos realizados en cuanto a créditos otorgados por la empresas y sus respectivos cobros.

Sus funciones son:

- Hacer cumplir las políticas que establece la empresa para el otorgamiento de créditos y de cobro.
- Planificar, coordinar, dirigir y controlar las funciones realizadas por el personal del departamento de créditos y cobranzas.
- Establecer acuerdos de cobro con el fin de llevar un buen control de las cuentas por cobrar a las empresas aseguradoras que poseen fines comerciales con la policlínica Guacara.

## Fase II

### Aspectos Generales de la Policlínica Guacara

---



- Realizar conciliaciones de los libros auxiliares con respecto a lo recaudado.
- Elaboración, preparación y envíos de convenios de pago.
- Hacer entrega de todos los soportes o gestión de cobro mensuales al departamento de contabilidad.

**Cobrador:** jerárquicamente se encuentra en el orden más bajo de la estructura organizativa en el departamento de créditos y cobranzas y es el encargado de llevar la relación de cobro por concepto de créditos otorgados a las empresas aseguradora.

Sus funciones son:

- Llevar el adecuado control de los listados por concepto de créditos.
- Verificar que la cantidad recaudada coincida con el monto de la cobertura establecida.
- Realizar llamadas a las empresas aseguradoras para informar acerca de del vencimiento del crédito y de los descuentos por pronto pago.
- Confirmar las gestiones de cobro.
- Archivar diariamente toda la documentación respectiva y anexarla a los libros auxiliares de la empresa.

## Fase II

### Aspectos Generales de la Policlínica Guacara

---



Durante el periodo de pasantías en la Policlínica Guacara se conoció por medio de entrevistas realizada a la Coordinación de Recursos Humanos y en la participación directa de los procedimientos que:

- La misión, visión y estructura organizativa, no se encuentra en un área visible para el personal laboral.

La estructura organizativa es de tipo vertical, en donde se establecen las coordinaciones que actúan en la organización y sus canales de comunicación.

- El organigrama de las distintas coordinaciones no son conocidas por los empleados.
- La comunicación entre las coordinaciones no es la correcta.

Para la empresa es importante dar a conocer al personal laboral todos los aspectos generales de la organización de manera que sepan cual es la misión, visión y como está conformada la estructura organizativa, para saber cual son las metas pautadas por la Policlínica Guacara.



## **FASE III. BASES TEÓRICAS Y LEGALES**

En esta fase se hará referencias a las bases teóricas y legales del control interno contable aplicado a la cuentas por cobrar.

### **3.1.1. Control Interno**

Alguno autores han definido el control interno de distintas maneras; para la presente investigación se destacará lo señalado por: Defliese, Johson y Macleod (1985:80) señala que:

El control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación adoptado dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas.

El control interno no es más que un plan de organización que se ejecuta con la finalidad de salvaguardar sus activos y de que haya confiabilidad en sus datos contables.

#### **3.1.1.1. Objetivos del control interno**

Como objetivos de control interno vale señalar lo dicho por: Brito (2004:258) establece que:

### Fase III

## Bases Teóricas y Legales

---



El control interno es el conjunto de actividades puestas en práctica en una empresa para que sustentadas en métodos sistemáticos, se logren alcanzar los siguientes objetivos:

- 1) Proteger o salvaguardar los activos y evitar su mala utilización.
- 2) Evitar que sean contraídos pasivos indebidamente.
- 3) Aumentar la eficiencia y productividad en las operaciones.
- 4) Alcanzar exactitud y confiabilidad en la información financiera.
- 5) Lograr que se cumplan las políticas establecidas por la empresa.

El sistema de control interno está entrelazado con las actividades operativas de la entidad y existen por razones empresariales fundamentales. Es más efectivo cuando los controles se incorporan a la infraestructura de la sociedad y forman parte de la esencia de la empresa. Mediante los controles “incorporados” se fomenta la calidad y las iniciativas de delegación de poderes. Se evitan gastos innecesarios y se permite una respuesta rápida ante las circunstancias cambiantes.

Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

Al respecto DeFliese, Johson Y Macleod (1985:81) señala que los controles internos contables “Son aquellos controles diseñados para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras autorizadas”, la cual verifican la corrección y confiabilidad de los datos contables de la empresa.



### **3.1.1.2. Elementos del Control Interno**

De acuerdo a los elementos de control interno vale destacar lo establecido por Rondón (1993:6-1), los principales elementos que integran los elementos del control interno son:

1. Elementos organizacionales: son todos aquellos que tienen que ver con la dirección y planificación de las actividades, la coordinación, la división del trabajo, la delegación de la autoridad y la asignación de responsabilidades.
2. Elementos procedimentales: son todos aquellos que dan cumplimiento a los elementos organizacionales, este grupo está formado por la planificación sistematizada, los registros, los formularios y los informes.
3. Elementos del personal: son todos aquellos que se refieren a la administración del recurso humano con racionalidad y planificación. Dentro de este grupo se pueden mencionar: el entrenamiento, la eficiencia, la lealtad y la remuneración.

### **3.1.1.3. Importancia del control interno**

Como importancia del control interno vale señalar lo dicho por Defliese, Johson Y Macleod (1985:79) señala que: Es inobjetable la importancia que reviste para la recuperación de la economía el control interno de los recursos materiales, financieros y humanos, dentro de una organización el proceso administrativo y contable constituye un desarrollo armónico donde están presentes las funciones de planeación, organización, dirección y control.

Por consiguiente se dice que el control interno es un método y medida de coordinación ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez,



seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los documentos primarios y registradas por la contabilidad. Con el fin de coadyuvar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado.

#### **3.1.1.4. Control interno basado en principios**

Tal y como se menciona del control interno según Samuel y Sandra (2006:33), dice que para que se pueda ejecutar un debido control interno se debe tomar en cuenta siete (7) componentes.

1. segregación de funciones.
2. autocontrol.
3. de arriba hacia abajo.
4. costo menor que beneficio.
5. eficacia.
6. confiabilidad.
7. documentación.

**Segregación de funciones:** éste señala que ninguna persona debe tener control sobre una transacción del comienzo hasta el final. De manera ideal y particularmente en las organizaciones grandes, complejas, ninguna persona debe ser capaz de



### Fase III

#### Bases Teóricas y Legales

---



registrar, autorizar y conciliar una transacción. Ello como mecanismo de protección tanto para la empresa como para el empleado.

Actualmente se tienen dos connotaciones particularmente importantes que son la segregación de funciones:

A.- relacionadas con los distintos roles vinculados con el control interno: diseño, implementación, mejoramiento, evaluación y auditoría. O dicho de otra manera: los papeles que desempeñan directivos (administradores) principales, personal de apoyo (incluyen directores de auditoría de control interno) y auditores externos.

B.- por niveles: conlleva a diferenciar las funciones del control interno según el nivel organizacional (estratégico, táctico, operativo y específico). Diferenciar entre controles contables y administrativos, sistema de control interno, comité de auditoría, gobierno corporativo y control interno a las transacciones con partes relacionadas (grupos combinados de negocios).

**Autocontrol:** la dirección, gestión, supervisión y evaluación o valoración del control interno son resorte de administración principal (alta gerencia). No hay controles internos que sean externos. El mejor de todos los controles internos es que los procesos sean desempeñados por gente capaz apoyada con tecnología.

Es importante notar que la auditoría de control interno el auditor ha de ser independiente en dos formas diferentes:

- El auditor interno tiene que ser externo a la administración.

### Fase III

#### Bases Teóricas y Legales

---



- El auditor externo tiene que ser externo a toda la organización.

Es importante la diferenciación que existe entre autocontrol y autovaloración del control ya que son un conjunto de herramientas de trabajos a través de las cuales se facilita que el personal de una organización haga su propia valoración del control y traduzca en informes y acciones relacionadas con el funcionamiento de la organización.

**De arriba hacia abajo:** significa que el control interno es una forma de “presión” o “influencia” ejercidas por los máximos niveles administrativos de la organización, esto es denominado técnicamente “el tono desde lo alto”. Siendo así, implica que ningún control interno puede funcionar de abajo hacia arriba ya que los empleados de niveles bajos u operativos no pueden controlar a los directivos principales de la empresa.

Para esta estructura, al final es la más importante, lo refuerza con la estructura organizacional, con los controles informales y los valores éticos de la organización, con sus distintas políticas y el nivel competitivo de sus integrantes. En la medida que se consolide el carácter ético, permitirá el paso a un control interno eficaz.

**Costo menor que beneficio:** este componente afianza el hecho sobre el cual el control interno genera valor a la organización, lo que implica de salida que los controles internos no pueden ser más costosos que las actividades que controlan ni que los beneficios que proveen, si el control interno genera sobre-costos o duplicidades, es mejor eliminarlos.

**Eficacia:** este componente posee una gran connotación, y es que si el control interno no asegura el logro de los objetivos organizacionales, sencillamente no sirve.

### Fase III

#### Bases Teóricas y Legales

---



De ahí que la evaluación básica del control interno sea una valoración de su eficacia. Y ésta es sustancialmente diferente del control de gestión y resultados.

Puesto que la eficacia del control interno depende directamente de asegurar el logro de los objetivos de negocio que tiene el sistema y que son eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad del proceso de presentación de reportes financieros, cumpliendo con las normas y obligaciones, salvaguarda de activos y direccionamiento estratégico.

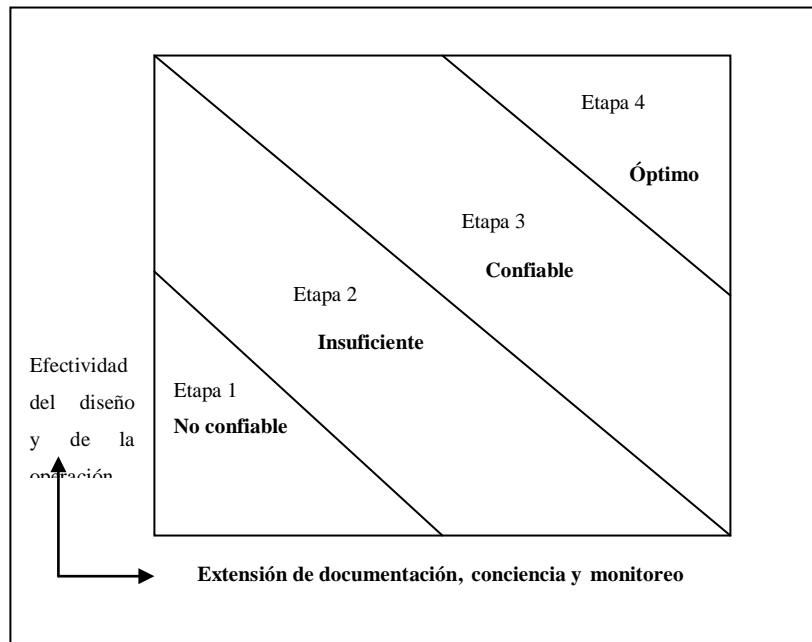
**Confiabilidad:** se entiende como la relación que existe entre la efectividad del diseño y la operación del sistema de control interno y la extensión de la documentación, conciencia y monitoreo del control interno.

**Documentación:** este componente hace referencia a que las transacciones deben estar clara, completamente documentadas y disponibles para la revisión, todo esto tiene que ver con los papeles de trabajo.

La Figura N° 5 muestra la gráfica de las cuatro (4) etapas que debe recorrer normalmente el control interno en su desarrollo: no confiable, insuficiente, confiable y óptimo.



Figura n° 5. Confiabilidad del modelo de control interno



Fuente: Samuel y Sandra 2006.

### 3.1.2. Cuentas por cobrar

Ciertos autores han definido las cuentas por cobrar de diversas maneras al respecto Catacora (2001:34), señala las cuentas por cobrar como:

...todas aquellas acreencias a favor de la empresa; liquidables dentro del ejercicio normal de la misma y provenientes de sus actividades específicas en que comercia, las cuales suelen estar amparadas por facturas, recibos y documentos similares y son originadas por las ventas a créditos de bienes o servicios ofertados por las empresas...

Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar proveniente de las



operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios y también no provenientes de ventas de bienes o servicios.

Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

De ahí la importancia de controlar y de auditar las “Cuentas por Cobrar”. El auditor financiero establece los objetivos y procedimientos para realizar el examen previsto en la planeación de la auditoría a estas cuentas.

### **3.1.2.1. Clasificación de las cuentas por cobrar**

Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar 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 y servicios. Según Brito J, (2006:337), clasifica las cuentas por cobrar en: “cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios y cuentas por cobrar no provenientes de ventas a créditos”.

### **3.1.2.2. Cuentas por Cobrar Provenientes de Ventas de Bienes o Servicios.**

Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a créditos, son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar a clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de Activo Circulantes o Corrientes, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de (12) doce meses. En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea superior a un



(1) año, pueden incluirse dentro del Activo Circulante, aun si su vencimiento sea mayor de doce (12) meses, siempre y cuando no sobrepase ese ciclo normal de operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas fuera del Activo Circulante, incluyéndolas en el grupo de Activos largo plazo.

### **3.1.2.3. Cuentas por Cobrar no Provenientes de Ventas a Créditos.**

Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos. Las transacciones que origina, las cuentas por cobrar no proveniente de ventas de bienes o servicios pueden ser clasificada en:

Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo. Entre ellas, podríamos citar las siguientes:

Cuentas por cobrar a trabajadores.

Intereses por cobrar.

Alquiler por cobrar.

Reclamaciones por cobrar a compañías de seguro.

Reclamaciones por cobrar a proveedores.

Reclamaciones judiciales por cobrar.

Depósitos en garantía de cumplimiento de contratos.



Regalías por cobrar.

Cuentas por cobrar a los accionistas.

Dividendos pasivos por cobrar.

Dividendos por cobrar sobre inversiones.

Cuentas por cobrar a compañías subsidiarias.

Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo. Estas se clasifican en :

Reclamaciones a proveedores.

Anticipos a proveedores.

Derechos a cobrar por envases.

Anticipos a contratistas.

a) Documentos por Cobrar:

Los documentos por cobrar son cuentas por cobrar documentadas a través de letras, pagarés u otros documentos, proveniente exclusivamente de las operaciones comerciales.

b) Deudores Varios (neto):

### **Fase III**

### **Bases Teóricas y Legales**

---



Corresponde a todas aquellas cuentas por cobrar que no provengan de las operaciones comerciales de la empresa, tales como cuentas corrientes del personal o deudores de ventas de activos fijos. La estimación de deudores varios incobrables debe ser rebajada para su presentación en el balance.

#### c) Documentos y Cuentas por Cobrar a Empresas Relacionadas:

Documentos y cuentas por cobrar a empresas relacionadas, descontados los intereses no devengados que provengan o no de relaciones comerciales y cuyo plazo de recuperación no excede de un año a contar de la fecha de los estados financieros.

#### 3.1.2.4. Procedimientos de auditoría de las cuentas por cobrar

#### **Respecto al Control Interno**

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

1. Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar.
2. Determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar.
3. Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.
4. Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente.



### **Fase III**

#### **Bases Teóricas y Legales**

---



5. Revisar que exista un completo sistema de control de las cuentas por cobrar, actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa.
6. Comprobar que las modificaciones de las cuentas por cobrar sean correctamente autorizadas por quien corresponda.
7. Verificar que las cuentas por cobrar estén adecuadamente respaldadas.
8. Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar. Al igual que el conocimiento y cumplimiento de éste por parte de los clientes y deudores.
9. Controlar Notas de débito y de crédito (Rebajas por volúmenes de compras, etc).
10. Mantener cheques anulados con orden de no pago, devueltos y emitidos de nuevo.

#### **Procedimientos**

1. Verificar físicamente junto con la persona responsable de las cuentas por cobrar los documentos que respalden las cuentas por cobrar.
2. Verificar que los datos de los deudores sean correctos, nombre, domicilio particular y laboral, etc.
3. Comprobar la validez de los documentos, es decir, que los documentos estén legalizados con firma, timbre y estampillas, ante Notario.

### **Fase III**

### **Bases Teóricas y Legales**

---



4. Verificar qué cuentas por cobrar han sido canceladas oportunamente, con atrasos, o si no han sido pagadas o protestadas.
5. Examinar las facturas de clientes, así como otros documentos justificativos de las cuentas por cobrar.
6. Seleccionar un número de documentos por cobrar de clientes y/o otros deudores y comprobar las entradas de aquellos en los registros contables.
7. Analizar esta partida y conciliar su saldo con el mayor de Clientes, Documentos por Cobrar, Deudores Varios y Documentos y Cuentas por cobrar a empresas relacionadas.
8. Verificar que los montos cobrados por concepto de intereses hayan sido debidamente calculados.
9. En el caso que existan reclamaciones por cobrar a compañías de seguros, verificar las condiciones de la póliza y monto asegurado ante un determinado siniestro.

#### **Respecto a los Deudores Incobrables**

1. Verificar la ubicación física de documentos incobrables.
2. Revisar los documentos o antecedentes de los documentos incobrables para verificar que se usaron todas las instancias para el cobro de éstos.
3. Verificar que se ha usado el método adecuado en el cálculo de la estimación de deudores incobrables.



4. Comprobar si la base para la estimación se ajusta a las disposiciones legales.
5. Revisar en el Mayor la cuenta Estimación de Deudores Incobrables.
6. Verificar que los ajustes a la cuenta deudores incobrables por concepto de inflación y/o corrección monetaria sean calculados y registrados.
7. Verificar si ha habido deudores incobrables que se hayan presentado a cancelar una deuda.
8. Comprobar que esta situación aparezca en los registros contables.

### **3.1.3. Seguros**

La mayoría de los centros clínicos privados perciben sus ingresos a través créditos otorgados, comúnmente denominados como, cuentas por cobrar generados por empresas aseguradoras, Al respecto, Vidal (2007:2) define a los seguros de salud como:

Corresponde incluir todas aquellas pólizas de seguro que cubren los gastos generados a causa de una enfermedad o un accidente, otorgando prestaciones a través de un centro asistencial o mediante el reembolso de los gastos de asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria o cualquier otro que esté estipulado en las condiciones generales de la póliza.

El seguro es un contrato por el cual una de las partes (el asegurador) se obliga, mediante una prima que le abona la otra parte (el asegurado), a resarcir un daño o

### **Fase III**

#### **Bases Teóricas y Legales**

---



cumplir la prestación convenida si ocurre el evento previsto, como puede ser un accidente o siniestro.

El asegurador por lo general es una compañía de seguros organizada bajo la forma de sociedad anónima; pero también existen cooperativas y mutualidades de seguros e incluso un organismo oficial La caja de Ahorro y Seguro realiza operaciones de este tipo. Asimismo, en algunas provincias funcionan entidades aseguradoras oficiales.

El contrato de seguro es consensual, bilateral y aleatorio. Es consensual porque se perfecciona por el mero consentimiento de las partes y produce sus efectos desde que se ha realizado la convención; es bilateral puesto que origina derechos y obligaciones recíprocas entre asegurador y asegurado, y es aleatorio porque se refiere a la indemnización de una pérdida o de un daño producido por un acontecimiento o un hecho incierto, pues no se sabe si se va a producir y en el caso contrario, como ocurre con la muerte no se sabe cuándo ello ha de acontecer.

#### **3.1.3.1. Clasificación de los seguros**

De diversos modos pueden clasificarse los seguros. En primer lugar, según se hallen a cargo del Estado, en su función de tutela o de la actividad aseguradora privada, se dividen en seguros sociales y seguros privados.

Seguros sociales: tiene por objeto amparar a la clase trabajadora contra ciertos riesgos, como la muerte, los accidentes, la invalidez, las enfermedades, la desocupación o la maternidad. Son obligatorios sus primas están a cargo de los asegurados y empleadores, y en algunos casos el Estado contribuye también con su aporte para la financiación de las indemnizaciones. Otra de sus características es la falta de una póliza, con los derechos y obligaciones de las partes, dado que estos

### **Fase III**

#### **Bases Teóricas y Legales**

---



seguros son establecidos por leyes y reglamentados por decretos, en donde se precisan esos derechos y obligaciones.

El asegurado instituye al beneficiario del seguro, y si faltase esa designación serán beneficiarios sus herederos legales, como si fuera un bien ganancial, en el orden y en la proporción que establece el Código Civil. Por consiguiente, producido el fallecimiento del asegurado la Caja Nacional de Ahorro y Seguro abona el importe del seguro a los beneficiarios instituidos por aquél o a sus herederos.

El sistema de previsión de las cajas de jubilaciones no es técnicamente un seguro, aunque por sus finalidades resulta análogo. Permite gozar de una renta a los jubilados y cubre los riesgos del desamparo en que puede quedar el cónyuge y los hijos menores de una persona con derecho a jubilación, ordinaria o extraordinaria, a la fecha de su fallecimiento.

**Seguros privados:** Estos seguros son los que el asegurado contrata voluntariamente para cubrirse de ciertos riesgos, mediante el pago de una prima que se halla a su cargo exclusivo, se concretan con la emisión de una póliza el instrumento del contrato de seguro en la que constan los derechos y obligaciones del asegurado y asegurador.

De acuerdo con su objeto los seguros privados pueden clasificarse en seguros sobre las personas y seguros sobre las cosas.

**Seguros sobre cosas:** Comprende los diversos tipos de bienes o activos tangibles e intangibles que pueden llegar a ser asegurados.

**Seguros sobre las personas:** Comprende los seguros sobre la vida, los seguros contra accidentes y los seguros contra enfermedades. En realidad, constituyen un solo



grupo denominado seguro de vida, pues los seguros contra accidentes y enfermedades no son sino una variante de los seguros de vida.

### **3.1.3.2. Clasificación de los seguros de vida**

#### **Conforme al riesgo que cubren**

**Seguros en caso de muerte:** En los seguros de este tipo, al fallecimiento del asegurado, el asegurador abona al beneficiario instituido por aquél el importe del seguro.

**Seguros en caso de vida:** En estos seguros la entidad aseguradora abona al asegurado el importe del seguro, siempre que viva al vencimiento de un determinado periodo de tiempo. También puede convenirse el pago de una renta periódica mientras viva el asegurado, a partir de una fecha establecida de antemano.

**Seguros mixtos:** Constituyen una combinación de los seguros de muerte y de vida. Por lo tanto, el importe del seguro se paga a los beneficiarios si el asegurado muere antes de vencer el contrato, y se le entrega a él si supervive a esa fecha.

**Según que cubran a una o más cabezas.**

**Seguros sobre una cabeza:** Se paga el seguro cuando fallece la persona asegurada.

**Seguros sobre dos o más cabezas:** Mediante este contrato se asegura la vida de dos o más personas y el seguro se paga cuando muere una de ellas a favor de la otra u otras.



### **Atento al número de personas amparadas por la póliza**

Seguros individuales: Son los contratos por medio de los cuales se asegura una persona con un seguro de muerte, de vida o mixto.

Seguros colectivos: En estos contratos se asegura la vida de numerosas personas. El seguro se paga a la muerte de estas, a los beneficiarios instituidos.

Según las cláusulas adicionales.

Seguros con cláusulas adicionales: De acuerdo con estas cláusulas la póliza puede prever otros beneficios.

Seguros sin cláusulas adicionales: Son aquellos cuyas pólizas solo prevé el seguro de muerte, vida o mixto.

#### **3.1.4. Manual De Normas Y Procedimientos Contables**

Lo manuales de normas y procedimientos contables son primordiales para cualquier empresa. Al respecto, Catacora (1997:103) define: “Un manual de normas y procedimientos contables detalla, bajo el esquema de responsable/acción todos y cada uno de los procedimientos contables”.

Las normas y procedimientos contables de una organización son todos aquellos lineamientos regidos a cada coordinación a través de un manual de normas y procedimientos que establezca las funciones y responsabilidades que deben ejercer cada uno del personal laboral con la finalidad de que se realicen los objetivos propuestos y así poder llegar a las metas deseada por la empresa.



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

Este instrumento legal publicado en gaceta Oficial N° 36860 de 1999, establece las directrices básicas que permitirán la administración de los recursos que posee la nación y que coadyuvarán al desarrollo integral de la población. En tal sentido, para efectos del presente informe de pasantía los artículos relacionados son:

Artículo 112. Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

A través de este artículo se establece que toda persona tiene la plena libertad para la ejecución de cualquier actividad económica lícita y que el estado garantizará la libertad de las actividades comerciales siempre y cuando se satisfagan las necesidades de la población impulsando así el desarrollo de un país.

### **3.2.2. Código de Comercio**

En todos los países existen ciertos requerimientos que exigen el cumplimiento legal de las obligaciones a los comerciantes para el control y registro de las operaciones y transacciones mercantiles. En Venezuela, las principales disposiciones





relacionadas con la obligatoriedad de llevar registro contables, se encuentran establecida en el Código de Comercio.

**Artículo 10°.-** “Son comerciantes los que teniendo capacidad para contratar hacen del comercio su profesión habitual, y las sociedades mercantiles”.

La ley considera comerciantes a toda persona que teniendo capacidad legal para contratar, se han inscrito en la matricula de comerciantes y ejercen de cuenta propia actos de comercio, haciendo de ello su profesión habitual.

**Artículo 32°.-** “Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el Mayor y de Inventarios”.

Este artículo expresa claramente en que idioma obligatoriamente debe ser llevado los libros de contabilidad durante el ejercicio de sus operaciones. Por otra parte el comerciante podrá llevar, todos los libros auxiliares que considere conveniente para tener un mayor orden y claridad de sus operaciones.

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

Este artículo menciona que en todo libro de diario, debe reflejarse las operaciones o transacciones financieras, el cual puede ser llevado de manera



resumida siempre y cuando se conserven los documentos que comprueben dichas operaciones.

Artículo 36°.- Se prohíbe a los comerciantes:

1. Alterar en los asientos el orden y la fecha de las operaciones descritas.
2. Dejar blancos en el cuerpo de los asientos o a continuación de ellos.
3. Poner asientos al margen y hacer interlineaciones, raspadura o enmendaduras.
4. Borrar los asientos o partes de ellos.
5. Arrancar hojas, alterar la encuadernación o foliatura y mutilar alguna parte de los libros.

En este artículo se mencionan todas aquellas prohibiciones en la que los comerciantes estarán obligados a cumplir, el cual deben seguir los lineamientos para llevar correctamente los libros de contabilidad y así evitar los errores y omisiones que se pudiera cometer al formar los asientos.

Artículo 202°.- La compañía anónima y la compañía de responsabilidad limitada deben girar bajo una denominación social, la cual puede referirse a su objeto o bien formarse con cualquier nombre de fantasía o de persona, pero deberá necesariamente agregarse la mención de “Compañía Anónima” o de “Compañía de Responsabilidad Limitada”, escritas con todas sus letras o en la forma que usualmente se abrevian, legibles sin dificultad.

Se da la potestad a la empresa para darse a conocer en el mercado por medio de dos opciones como son la denominación social bajo la cual es registrada la misma o nombre de fantasía que comúnmente utilizado como estrategia de negocio, con una



identificación particular, en el cual en muchos casos dependiendo de la trayectoria impecable de la empresa llegar a ser reconocida a nivel mundial por el nombre corriente utilizado.

### **3.2.3. Normas de Control Interno**

Este instrumento legal emitido por la Contraloría General de la República en fecha del 30 de Abril de 1997 en Resolución Número 01-00-00-015 186° y 138° señala los estándares mínimos que deben ser observados por los organismos y entidades señalados en el establecimiento, implantación, funcionamiento y evaluación de sus sistemas y mecanismos de control interno. En tal sentido los artículos relacionados con el presente informe son:

Artículo 3°.- El control interno de cada organismo o entidad debe organizarse con arreglo a conceptos y principios generalmente aceptados de sistema y estar constituido por las políticas y normas formalmente dictadas, los métodos y procedimientos efectivamente implantados y los recursos humanos, financieros y materiales, cuyo funcionamiento coordinado debe orientarse al cumplimiento de los objetivos siguientes:

- a) Salvaguardar el patrimonio público.
- b) Garantizar la exactitud, cabalidad, veracidad y oportunidad de la información presupuestaria, financiera, administrativa y técnica.
- c) Procurar la eficiencia, eficacia, economía y legalidad de los procesos y operaciones institucionales y el acatamiento de las políticas establecidas por las máximas autoridades del organismo o entidad.

Es decir, que el control interno comprende la combinación de un conjunto de elementos basados en políticas, normas y procedimientos destinados a mejorar el funcionamiento interno de cualquier organismo o empresa y por ende mantener la



eficiencia y eficacia de las operaciones financieras y administrativas realizadas por una entidad.

**Artículo 4º.**-“Los objetivos del control interno deben ser establecidos para cada área o actividad del organismo o entidad, y caracterizarse por ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con los objetivos generales de la institución”.

Es decir, que cada unidad de trabajo que conforma la estructura organizativa de una empresa u organización debe poseer sus propios mecanismos de control interno adaptados a las necesidades de información de cada área, pero que a su vez que cumpla con los principios contables y que estén relacionados con los objetivos generales de la institución

**Artículo 5º.**-“El control interno administrativo lo conforman las normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración, manejo y disposición del patrimonio público y los requisitos y condiciones que deben cumplirse en la autorización de las transacciones presupuestarias y financieras”.

**Artículo 6º.**- “El control interno contable comprende las normas, procedimientos y mecanismos, concernientes a la protección de los recursos y a la confiabilidad de los registros de las operaciones presupuestarias y financieras, así como a la producción de información atinente a las mismas”.

En los artículos 5 y 6 descritos anteriormente se hace referencia a las características tanto del control interno administrativo y contable. Sin embargo es necesario resaltar que ambos controles se interrelacionan ya que la información contable y su consecuente control derivan forman parte de los procedimientos administrativos designados por la alta gerencia de cualquier organización. Esto

### **Fase III**

#### **Bases Teóricas y Legales**

---



implica que un sistema de control interno completo e integral debe abarcar la evaluación de los procedimientos administrativos y los registros de la información contable que se genere en la empresa o bien en un determinado departamento.

Artículo 9°.-Los sistemas y mecanismos de control interno deben estar sometidos a pruebas selectivas y continuas de cumplimiento y exactitud. Las pruebas de cumplimiento están dirigidas a determinar sí dichos sistemas y mecanismos permiten detectar con prontitud cualquier desviación en el logro de las metas y objetivos programados, y en la adecuación de las acciones administrativas, presupuestarias y financieras a los procedimientos y normas prescritas. Las pruebas de exactitud están referidas a la verificación de la congruencia y consistencia numérica que debe existir en los registros contables entre sí y en los estadísticos, y a la comprobación de la ejecución física de tareas y trabajos.

Lo expresado en el artículo anterior implica la necesidad de la evaluación de los mecanismos de control interno empleados por una organización con la finalidad de garantizar que se están efectuando las transacciones y sus registros de forma exacta y oportuna.

Artículo 28°.- Debe elaborarse un Manual de Contabilidad, a los efectos de asegurar el correcto ordenamiento y clasificación de las transacciones, que incluya un catálogo de cuentas acorde con el plan de cuentas prescrito para la Administración Pública, las instrucciones actualizadas para la utilización de las mismas, la definición de los registros auxiliares a utilizar, la estructura de los informes financieros y finalmente, que describa el funcionamiento del sistema de contabilidad.



El siguiente artículo menciona que es de suma importancia elaborar un manual de contabilidad para asegurara el adecuado registro y control de las transacciones que se ejecutan en la entidad.

#### **3.2.4. Declaración de Principios de Contabilidad N° 0 (DPC 0)**

Esta norma emitida en septiembre del 1974, por Asamblea de la Federación del Colegio de Contadores Públicos de Venezuela, celebrada en la ciudad de Mérida, se aprobó la publicación de técnica N° 3, la cual ha estado vigente sin modificaciones desde la fecha.

Las cuentas por cobrar son regidas por los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptado, entre estos principios se encuentran:

- **Principios de Equidad:** Está vinculada con el objetivo final de los estados contables. Los interesados en los estados financieros son muchos y muy variados y en ocasiones sus intereses son encontrados. La información debe ser lo más justa posible y los intereses de todas las partes tomarse en cuenta en el apropiado equilibrio.

Por consiguiente, este principio establece que la información contenida en los estados financieros debe ser lo más justa posible. En especial las cuentas por cobrar, es por ello que por su naturaleza están más expuestas a las influencias de intereses particulares que no deben prepararse para satisfacer a cierto grupo personas.

- **Principio Negocio en Marcha o Continuidad:** La entidad es normalmente considerada como un negocio en marcha, es decir, como una operación que continuará en el futuro previsible. Se supone que la entidad no tiene intención



ni necesidad de liquidarse o de reducir sustancialmente la escala de sus operaciones.

Este principio establece que al menos que se exprese lo contrario, se asume que una empresa que emita estados financieros se encuentra en la capacidad de continuar con sus operaciones por un período razonable de tiempo en el cual los estados financieros deben presentar las cifras que reflejen los registros contables.

- **Principios de Período Contable:** La necesidad de tomar decisiones en relación con una entidad considerada en marcha o de existencia continua, obliga a dividir su vida en períodos convencionales. La contabilidad financiera presenta información acerca de la actividad económica de una entidad en esos períodos convencionales.

Este principio establece que la información contable sea dividida y presentada en periodos o de acuerdo con los ciclos de operación de cada empresa en particular, con el objetivo de permitir la adecuada asociación de ingresos y gastos sin importar el tiempo en el cual se cubren o cancelen. Constituyendo este un supuesto básico para el manejo de las cuentas por cobrar y por consiguiente el gasto que se origina por las cuentas incobrables. No obstante las operaciones que sean susceptibles de ser cuantificadas, se identifican con el periodo en que ocurren por lo tanto, cualquiera información contable debe indicar claramente el período al cual se refieren.

- **Principio de Objetividad:** Las partidas o elementos incorporados en los Estados Financieros deben poseer un costo o valor que puedan ser medidos con confiabilidad. En muchos casos el costo o valor deberá ser estimado; el uso de estimaciones razonables es una parte esencial en la preparación y presentación de estados financieros y no determina su confiabilidad.



Este supuesto establece que los rubros presentes en los estados financieros deben ser cuantificables, para que proporcione una seguridad razonable que los datos contenidos en ellos son confiables, por consiguiente los montos que muestran las cuentas por cobrar son correctos y no están sub o sobre estimadas. Sin embargo, cuando una estimación no pueda realizarse sobre las bases razonables, tal partida no debe reconocerse en la contabilidad y por ende en los estados financieros.

- **Principio de Comparabilidad:** Las decisiones económicas basadas en la información financiera requieren en la mayoría de los casos, la posibilidad de comparar la situación financiera y resultado en operación de una entidad en período diferente de su vida y con otras entidades por consiguiente es necesario que las políticas contables será aplicadas consistente y uniformemente.

Este principio establece que las empresas a fin de permitir la comparabilidad entre informes financieros de varios períodos que conduzcan a la toma de decisiones deben seguir utilizando los métodos adoptados de una manera consistente y uniforme. Como es el caso de los métodos de valoración de activos, aplicados en las cuentas por cobrar para el cálculo de la provisión para las cuentas de dudosos cobros.

La necesidad de comparabilidad no debe convertirse en un impedimento para la introducción de mejores políticas contables, consecuentemente cuando existan opciones más relevantes y confiables, la gerencia debe cambiar las políticas usadas y advertirlo claramente en la información que se presenta e indicar los cambios cuantificados que se producen en la información financiera.





## **FASE IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

En la siguiente fase se hará referencia de todos aquellos procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar en la coordinación de créditos y cobranzas, encargado de realizar los cobros por medio de créditos otorgados a empresas aseguradora afiliadas a la Policlínica Guacara. La información es producto de la participación directa en los procedimientos ejecutados durante el periodo de pasantía. En primera instancia se hará referencia a las normas, luego se mencionarán las cuentas y por último se describirán al detalle los procedimientos.

### **4.1 Normas de créditos y cobranzas de la Policlínica Guacara.**

Las normas de una organización son todos aquellos lineamientos regidos por cada coordinación a través de un manual de normas y procedimientos que establezcan las funciones y responsabilidades que deben ejercer cada uno del personal laboral, con la finalidad de que se realicen los objetivos propuestos y así poder llegar a la meta deseada por la empresa.

La Policlínica Guacara posee ciertas políticas de créditos y cobranzas, las cuales no están especificadas en ningún manual de normas y procedimientos, Sin embargo, se siguen acuerdos tácitos y verbales en la aplicación de las mismas, son las siguientes:

- Llevar un adecuado control de los cobros por créditos a seguros.
- Efectuar llamadas a las empresas afiliadas para realizar los cobros.

## Fase IV

### Descripción de los Procedimientos

---



- Verificar diariamente vía electrónica los depósitos bancarios ó finiquitos que justifique el cobro de la deuda.
- Realizar conciliaciones a los libros auxiliares de la empresa para verificar la que el monto de la cobertura sea igual al monto cobrado.
- Archivar copia de los finiquitos de cobros.
- Entregar los soportes o finiquitos al departamento de contabilidad.

Según el baremo de la Policlínica Guacara, el cual es una lista de tarifas que pondera las pruebas médicas y es establecido por el departamento de créditos y cobranzas con el fin de ofrecer convenios a los seguros afiliados a la empresa y estableciendo los siguientes beneficios:

- Se otorgará un descuentos del diez por ciento (10%) de la factura total, en caso de gastos de Clínica y Honorarios Profesionales, sólo sí los pagos son efectuados en los primeros quince (15) días calendarios posterior al egreso del paciente.
- El tiempo de estos convenios será indefinido, mientras se respeten las normas expuestas. Ofrecemos facilidades para el ingreso de estos pacientes tanto electivos, como de emergencia cualquier hora y los 365 días del año, para ellos se dispone de un personal en el Servicio de Admisión para atender a los pacientes de estos convenios.
- Este Baremo podrá sufrir modificaciones sujetas a la actualidad financiera y las mismas serán notificada con antelación.

## Fase IV

### Descripción de los Procedimientos

---



- El Baremo quedará sin ningún efecto para las empresas que cancelen nuestras facturas a más de treinta (30) días.
- Se ofrecerá además un descuento por pronto pago, (al momento del ingreso del paciente) de un quince por ciento (15%).
- Quedará suspendido el otorgamiento de crédito para aquellas empresas que posean una deuda por un lapso superior a tres (3) meses.

#### 4.2 Clasificación de las Cuentas

Por medio de información documental suministrada por la coordinación de créditos y cobranzas se dice que la Policlínica Guacara maneja sus operaciones contables a través de un plan de cuenta computarizado que consta de (6) grupos conformado de la siguiente manera:

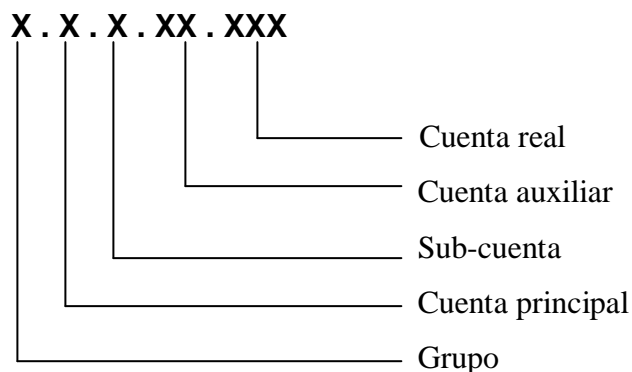
- 1   ACTIVOS
- 2   PASIVOS
- 3   PATRIMONIO
- 4   INGRESOS
- 5   COSTOS
- 6   GASTOS

## Fase IV

### Descripción de los Procedimientos



Estos grupos se encuentran estructurados en el plan de cuenta por medio de seis (6) niveles codificado de ocho (8) dígitos, los cuales especificaran de la manera siguiente el grupo, la cuenta principal, la sub-cuenta, la cuenta auxiliar y por último la cuenta real. Ejemplo:



#### 4.2.1. Apertura de la cuenta por cobrar

Con respecto a las cuentas por cobrar se puede decir que una vez obtenido el monto total de la deuda con su soporte correspondiente (factura), se procede al registro de apertura ó emisión del crédito y cuya explicación se refleja en el cuadro N° 1.

**Cuadro N° 1. Asiento de apertura de las cuentas por cobrar Policlínica Guacara,  
2009**

Fecha	Código	Descripción	Debe	Haber
xx-xx-xx	1.1.3.01.001	Seguros Venezuela	xxx	
	2.1.2.02.001	Honorarios por pagar		xxx
	2.1.2.02.002	Cuentas por pagar Lab.		xxx
	4.1.1.01.002	Ingresos por ventas		xxx
		<b>Para registrar la venta a crédito, Factura N° xx</b>		

**Fuente:** Elaboración propia, 2009

## Fase IV

### Descripción de los Procedimientos



Este procedimiento se encarga de mostrar todos los créditos otorgados, conjuntamente con los reportes analíticos por medio de sus auxiliares; abarcando así los saldos de los clientes de la empresa, para la toma de decisiones gerenciales.

#### 4.2.2. Cobro

Una vez obtenido el finiquito por la aseguradora se procede a registrar el cierre o abono de las cuentas por cobrar y cuya explicación se refleja en el cuadro N° 2.

**Cuadro N°2. Asiento de cobro Policlínica Guacara, 2009**

Fecha	Código	Descripción	Debe	Haber
xx-xx-xx	1.1.1.02.001	Banco	xxx	
	1.4.1.01.003	I.S.L.R. pagado por ant.	xxx	
	1.1.3.01.001	Seguros Venezuela		xxx
		<b>Para registrar el cobro de la Factura N° xx</b>		

**Fuente:** Elaboración propia, 2009

En resumen este procedimiento muestra los reportes o finiquitos de pagos realizados por los diversos seguros afiliados, mostrando sus saldos actuales, información importante para la coordinación de créditos y cobranzas, y la coordinación de contabilidad en cuanto a los pagos y análisis de las cuentas por medio de los reportes del sistema contable a consecuencia de la codificación de los mismos en el plan de cuentas. Pues al utilizar un plan de cuenta con una codificación única y de forma sistematizada, permite la emisión de reportes del sistema contable, que sirve para toma de decisiones.



### **4.3. Procedimientos de la coordinación de créditos y cobranzas**

La coordinación de créditos y cobranzas es la encargada de realizar todos aquellos procesos que intervengan con el otorgamiento de los créditos y sus respectivos cobros, a continuación se hará la descripción de los procedimientos realizados en dicha coordinación.

#### **4.3.1. Procedimientos para la emisión del crédito**

Por medio de ejecución directa del procedimiento se pudo conocer que éste consiste en un conjunto de elementos tanto administrativos como contables para el otorgamiento de créditos a los clientes afiliados Policlínica Guacara, el cual no se encuentra pautado en algún manual de normas y procedimientos.

La coordinación responsable de la ejecución de este procedimiento es facturación, donde se involucra admisión y el coordinador de facturación. Se realiza cada vez que un paciente requiera de los servicios que ofrece la Policlínica Guacara, por concepto de pólizas de seguros, se utiliza así un formato computarizado donde se registran los ingresos de los pacientes y cuya explicación se refleja en el cuadro N° 3 y su representación esquemática en la figura N° 6.

**Fase IV**  
**Descripción de los Procedimientos**



**Cuadro N° 3. Procedimientos para la emisión del crédito Policlínica Guacara, 2009**

RESPONSABLES	FUNCIONES
<b>Admisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la solicitud oral del cliente o paciente.</li> <li>• Otorga al cliente el presupuesto estimado del servicio que se va a prestar.</li> <li>• Si no desea el servicio (finaliza la operación).</li> <li>• Si desea el servicio.</li> <li>• Verifica que la documentación sea la correcta.</li> <li>• Verifica en el sistema que la empresa de seguro se encuentre afiliada.</li> <li>•</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, 2009

Continuará

Continuación

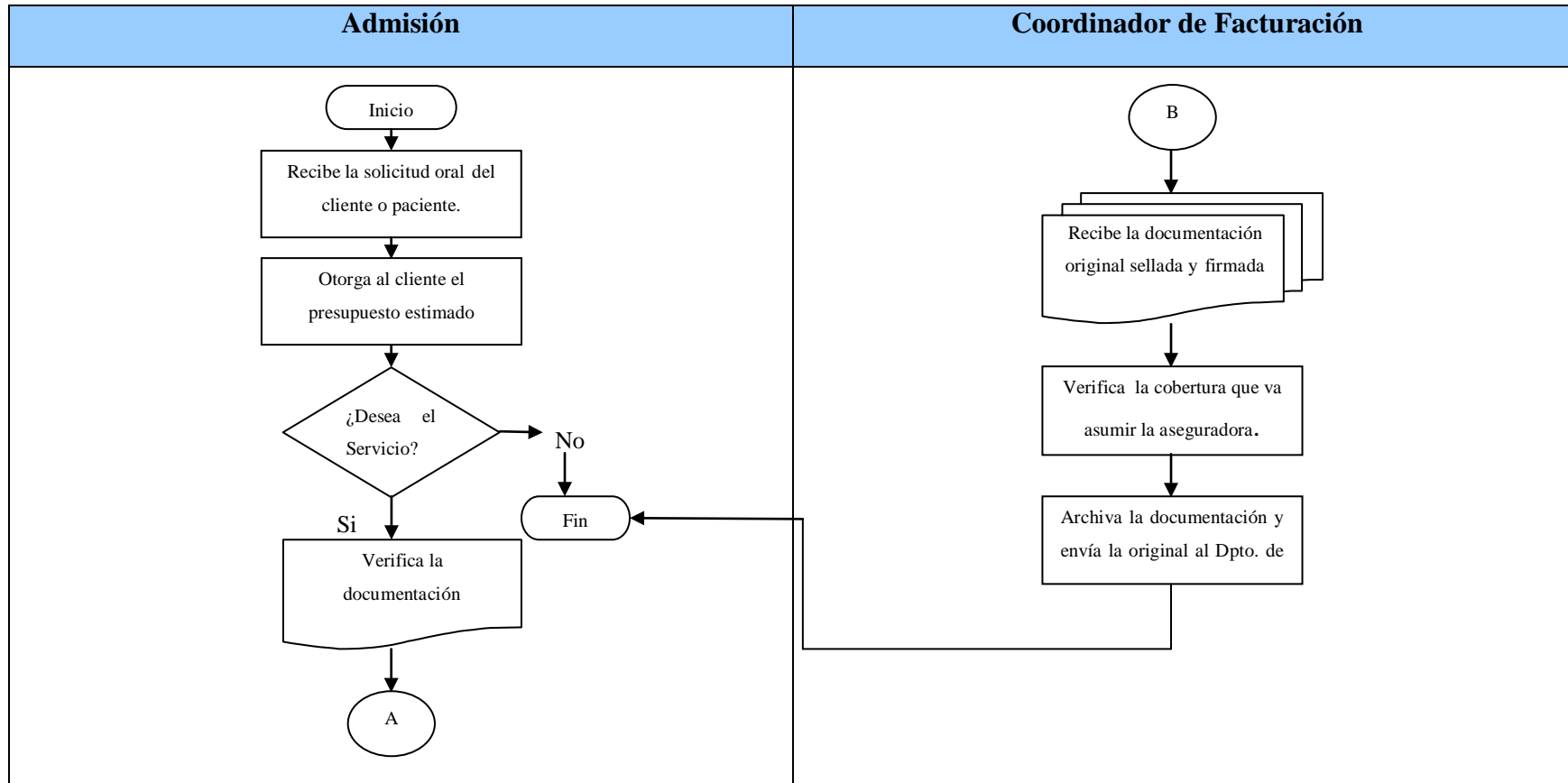
RESPONSABLES	FUNCIONES
<b>Admisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De no estar afiliada se procederá a incorporar la nueva empresa al sistema.</li> <li>• Archiva la copia de la documentación y envía la original al departamento de facturación.</li> </ul>
<b>Coordinador de Facturación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la documentación original sellada y firmada por admisión.</li> <li>• Contacta a la empresa de seguro para verificar la cobertura que va a asumir.</li> <li>• Archiva la copia de la factura y envía la original al departamento de contabilidad.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, 2009

**Fase IV**  
**Descripción de los Procedimientos**



**Figura N° 6. Flujograma del Procedimiento para la Emisión del Crédito**



Fuente: Elaboración propia, 2009

Continuará

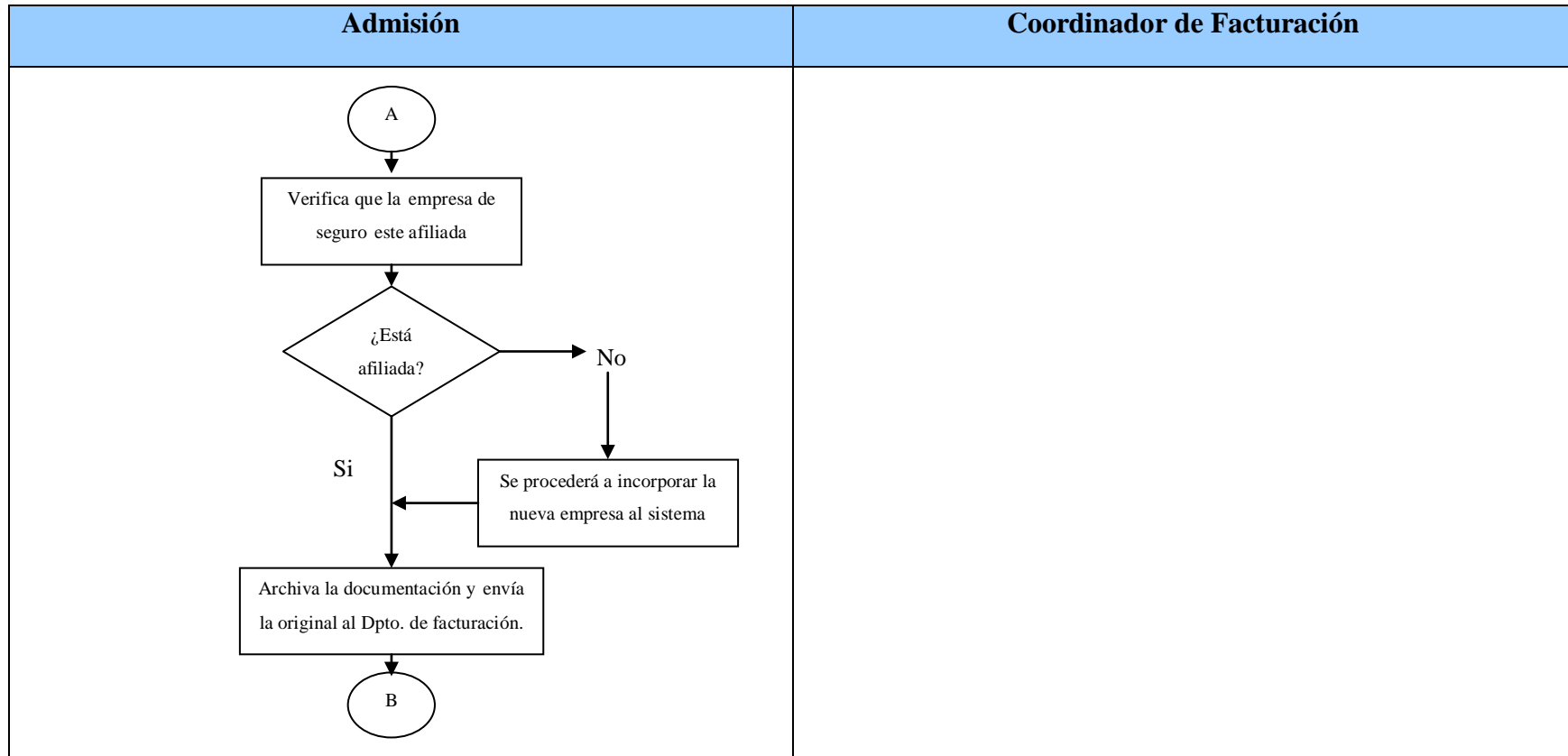


**Fase IV**  
**Descripción de los Procedimientos**



**Figura N° 6. Flujograma del Procedimiento para la Emisión del Crédito**

Continuación



**Fuente:** Elaboración propia, 2009



### 4.3.2. Procedimientos para la cobranza y el registro del crédito

En el periodo de pasantía, también se ejecutó el procedimiento para la cobranza y el registro del crédito, allí se conoció que este procedimiento consta de elementos administrativos y contables para el cobro o cierre de las cuentas por cobrar de los clientes afiliados a la empresa; y al igual que en el procedimiento antes descrito no se encuentran establecidos en algún manual de normas y procedimientos.

Las coordinaciones responsables para la ejecución de dicho procedimientos son contabilidad (coordinador de contabilidad y analista contable), y créditos y cobranzas (coordinador de créditos y cobranzas y cobrador). Este procedimiento se realiza dependiendo del plazo de pago que se le otorgue a la empresa de seguros las cuales pueden llegar a ser de 15 días, 30 días o un máximo de 90 días y cuya explicación se refleja en el cuadro N° 4 y su representación esquemática en la figura N° 7.

**Cuadro N° 4. Procedimientos para la cobranza y el registro del crédito**  
**Policlínica Guacara**

RESPONSABLES	FUNCIONES
<b>Analista contable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la facturación original sellada y firmada por el departamento de facturación.</li> <li>• Registra la creación de la cuenta por cobrar.</li> <li>• Envía la factura original al departamento de créditos y cobranzas para que precedan con el cobro.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, 2009

Continuará



**Cuadro N° 4. Procedimientos para la cobranza y el registro del crédito  
 Policlínica Guacara**

Continuación

RESPONSABLES	FUNCIONES
<p><b>Coordinador de créditos y cobranzas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la factura original sellada y firmada por el departamento de contabilidad.</li> <li>• Verifica en el sistema la factura pendiente al cobro.</li> <li>• Envía la información al cobrador para que preceda con el cobro.</li> </ul>
<p><b>Cobrador</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la documentación correspondiente para el cobro.</li> <li>• Llama a los clientes para notificar el vencimiento de la deuda.</li> <li>• Verifica vía electrónica si el monto del finiquito que realizó la empresa es igual al monto de la cobertura.</li> <li>• Archiva copia del finiquito y la factura.</li> <li>• Envía la original al coordinador de créditos y cobranzas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia, 2009

Continuará



**Cuadro N° 4. Procedimientos para la cobranza y el registro del crédito  
Policlínica Guacara**

Continuación

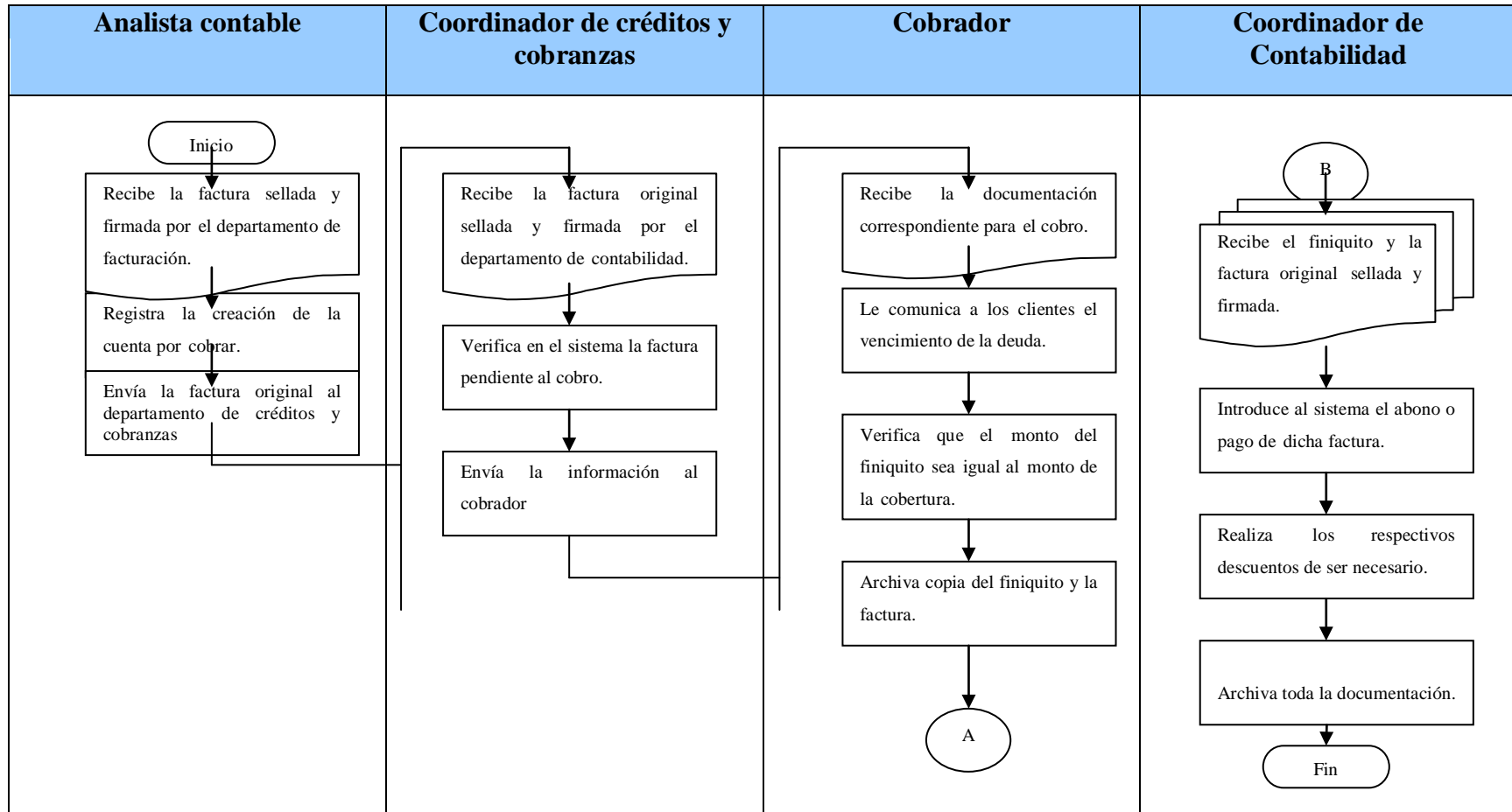
RESPONSABLES	FUNCIONES
<p align="center"><b>Coordinador de créditos y cobranzas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el finiquito y factura original.</li> <li>• Verifica si cumple con el plazo.</li> <li>• Si cumple, aprueba los descuentos respectivos.</li> <li>• Si no cumple con el plazo, no otorga los descuentos respectivos.</li> <li>• Envía al contador el finiquito y la factura original.</li> </ul>
<p align="center"><b>Coordinador de contabilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el finiquito y la factura original sellada y firmada por el coordinador de créditos y cobranzas.</li> <li>• Introduce al sistema el abono o pago de dicha factura.</li> <li>• Chequea en el estado de cuenta el día del pago y realiza los respectivos descuentos, de haber pagado al día el cliente.</li> <li>• Archiva toda la documentación.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia, 2009

**Fase IV**  
**Descripción de los Procedimientos**



**Figura N° 7. Flujograma del Procedimiento para la cobranza del crédito**

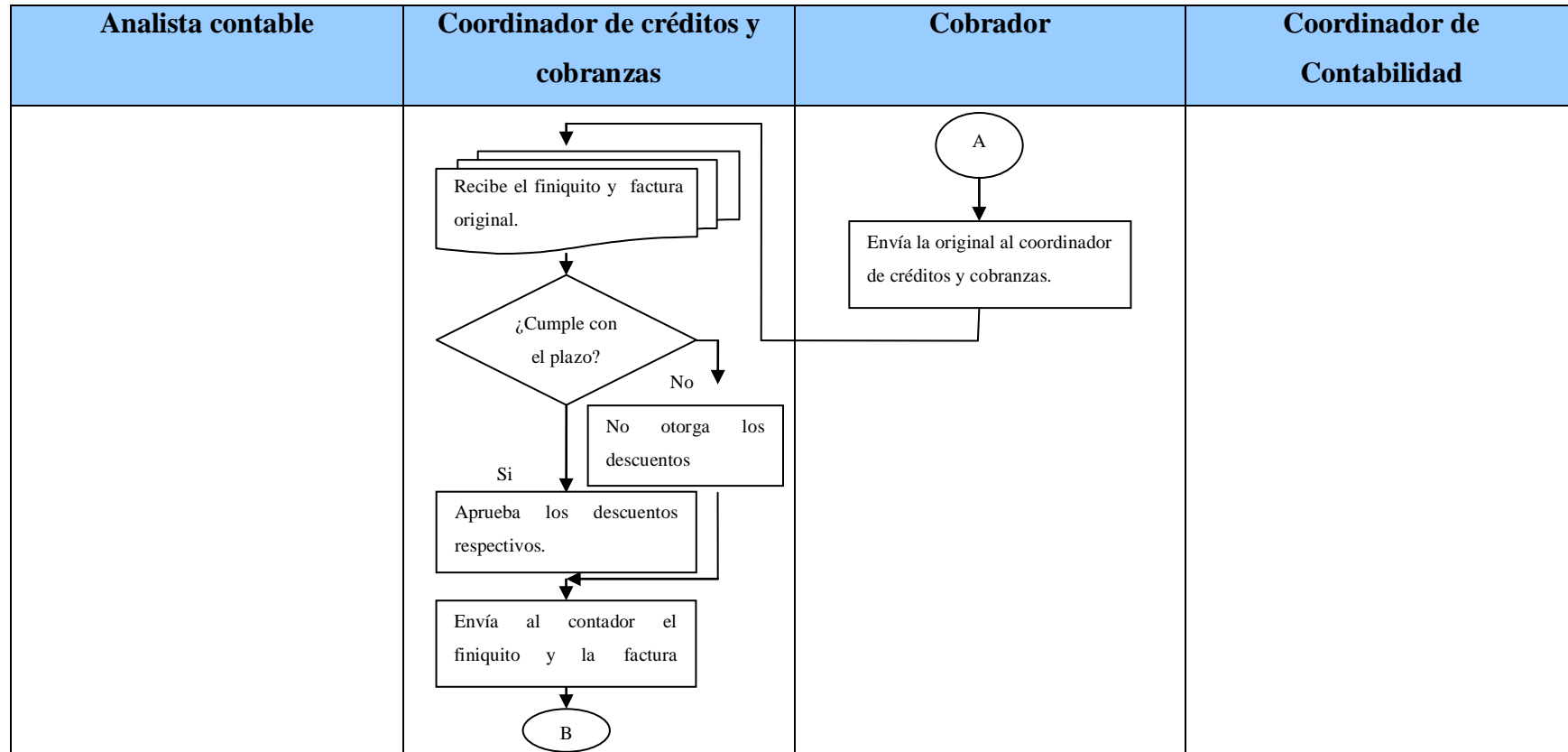


**Fase IV**  
**Descripción de los Procedimientos**



**Figura N° 7**Flujograma del Procedimiento para la cobranza del crédito

Continuación



Fuente:

Elaboración

propia

2009

## **Fase IV**

### **Descripción de los Procedimientos**

---



Durante el período de pasantías se pudo observar que los responsables de la unidad de Cuentas por Cobrar de la Policlínica Guacara son los encargados de garantizar la liquidez de la empresa por medio de la fluidez a las actividades ejecutadas, para llevar a cabo los procedimientos de emisión, cobranza y registro de créditos; otorgados a los clientes.

En los procedimientos mencionados anteriormente se muestran detalladamente las funciones o tareas que se deben realizar tanto para la emisión del crédito como para el cobro del mismo, estos responsables son lo encargados de agilizar la gestión de cobranza, siendo esta la principal fuente de ingresos de la empresa. Es de resaltar, que una vez obtenido el pago de la deuda del seguro afiliado con el soporte correspondiente (factura), el contador procede a registrar las cuentas por cobrar en el libro diario.

Una vez descrito todos los procedimientos se hará mención a ciertos aspectos relevantes que afectan a la Policlínica Guacara. Durante el periodo de pasantias se pudo evidenciar la falta de consistencia que posee la coordinación de créditos y cobranzas con respecto a los siguientes aspectos:

- Capacitación y preparación del personal.
- Adecuación del sistema.
- Segregación de funciones.
- Comunicación entre las coordinaciones.

## **Fase IV**

### **Descripción de los Procedimientos**

---



Estas fueron las principales debilidades observadas mediante el periodo de pasantía, en cuanto a la primera se dice que no existe una debida capacitación y preparación del personal para mejorar el desempeño laboral, motivación y habilidades de los empleados por medio de técnicas de desarrollo dentro y fuera del trabajo.

Con respecto a la adecuación del sistema, ya que el programa administrativo y contable utilizado por la organización es vulnerable a cualquier tipo de modificación por parte de cualquier usuario y no se a cabo una medida de seguridad que evite tales consecuencias.

Mediante el periodo de pasantías se evidenció que la coordinación de créditos y cobranzas no cumple con el componente de la segregación de funciones debido a que el coordinador de créditos y cobranzas era la persona encargada de todo el proceso de cobro y otorgamiento de créditos, ya que no existía una persona que desempeñara el cargo de cobrador, el cual esta establecido en la estructura organizativa de la Policlínica Guacara.

La falta de comunicación entre las coordinaciones, lo que hace que no haya una buena interrelación entre los diversos cubículos, que de esta manera afectan la parte administrativa y contable de la organización.

Todos estos aspectos mencionados anteriormente dan fe de que no se lleva un adecuado control interno en la organización y de esta manera se observa que la Policlínica Guacara no cumple a cabalidad con la misión que establece la empresa.





## Fase V

### Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales

## FASE V. COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS CON LAS BASES TEÓRICAS Y LEGALES

En la siguiente fase, se realiza una evaluación que hará referencia sobre la comparación de los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar realizados por el Departamento de Créditos y Cobranzas de la Policlínica Guacara, para la emisión, registro, control y cierre de las cuentas por cobrar, según lo establecido en las bases teóricas.

### 5.1. Análisis comparativo de los Procedimientos con respecto a lo establecido en las bases teóricas.

A continuación se hará una breve comparación en el siguiente cuadro de los procedimientos con respecto a las bases teóricas y legales establecidas.

**Cuadro N° 5. Comparación de los objetivos de control interno  
Policlínica Guacara**

ASPECTOS TEÓRICOS	OBSERVACIÓN	HAY CONSISTENCIA	NO HAY CONSISTENCIA
OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO	Se observó que no se lleva un control que salvaguarde los activos de la empresa		X
	Se observó que se usa un control para evitar que sean contraídos pasivos indebidamente.	X	

Fuente: Elaboración propia, 2009

Continuará

**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



**Cuadro N° 5. Comparación de los objetivos de control interno**  
**Policlínica Guacara**

Continuación

<b>ASPECTOS TEÓRICOS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO</b>	Se observó que se lleva un control que ayude a aumentar la eficiencia y la productividad de las operaciones.		<b>X</b>
	Se observó que no existe una información financiera confiable debido a las fallas que genera el sistema, haciendo que no se ejecute eficientemente las operaciones		<b>X</b>
	Se observó que no utilizan las políticas establecidas por la junta directiva de la empresa		<b>X</b>

**Fuente:** Elaboración propia, 2009



**Cuadro N° 6. Comparación de los elementos del control interno  
 Policlínica Guacara**

<b>ASPECTOS TEÓRICOS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>Elementos organizacionales</b>	Se observó que la coordinación de créditos y cobranzas no lleva a cabo una debida dirección y planificación de las actividades, la coordinación, la división del trabajo, la delegación de autoridades y la asignación de responsabilidades, debido a que hay una sola persona que ejecuta todas las funciones		<b>X</b>
<b>Elementos Procedimentales</b>	Se observó que no hay una adecuada planificación sistematizada de los registros, ya que el sistema es vulnerable a cualquier tipo de enmendadura.		<b>X</b>
<b>Elementos del Personal</b>	Se observó que no hay entrenamiento y capacitación del personal, que propicie la eficiencia en la empresa.		<b>X</b>

Fuente: Elaboración propia, 2009

**Cuadro N° 7. Comparación de los componentes del control interno**

**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



**Policlínica Guacara**

<b>ASPECTOS TEÓRICOS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>Segregación de funciones</b>	Se observó no se establece la segregación de funciones, ya que el coordinador es la persona que ejecuta la mayoría de las funciones para el cobro.		<b>X</b>
<b>Autocontrol</b>	Se observó que no hay un correcto autocontrol, ya que no se lleva una supervisión secuencial de la operación de cobro.		<b>X</b>
<b>De arriba hacia abajo</b>	Se observó que no se cumple adecuadamente ya que los canales de comunicación del superior al subordinado no llegan con claridad.		<b>X</b>
<b>Costo menor que beneficio</b>	Los costos de los controles son inferiores a los beneficios de la organización, pero éstos poseen ciertas debilidades que no evitan las amenazas y riesgo que se presenten.		<b>X</b>

**Fuente:** Elaboración propia, 2009

Continuará

**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



**Cuadro N° 7. Comparación de los componentes del control interno**  
**Policlínica Guacara**

Continuación

<b>ASPECTOS TEÓRICOS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>Eficacia</b>	Se observó que no posee una correcta organización, lo que hace que no haya eficacia, si no se obtienen los componentes necesarios para el logro de los objetivos.		<b>X</b>
<b>Confiabilidad</b>	Se observó que este componente no se lleva correctamente debido a que no hay confiabilidad de los procedimientos en las operaciones de control interno.		<b>X</b>
<b>Documentación</b>	Se lleva correctamente ya que toda la documentación es revisada, avalada por el jefe de la coordinación y luego es archivada	<b>X</b>	

**Fuente:** Elaboración propia, 2009



**Cuadro N° 8. Comparación de los procedimientos de auditoria de cuentas por cobrar respecto al control interno Policlínica Guacara**

<b>ASPECTOS TEÓRICOS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b>	Se observó no hay aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar.		<b>X</b>
	Se observó que no se ejecuta una política eficiente de las cuentas por cobrar debido a que no están establecidas.		<b>X</b>
	Se observó que si se lleva control de los soportes de las cuentas por cobrar.	<b>X</b>	
	Se observó que si se lleva un adecuado registro de las cuentas por cobrar.	<b>X</b>	
	Se observó que no hay un sistema completo de control interno de las cuentas por cobrar.		<b>X</b>

Fuente: Elaboración propia, 2009

Continuará

**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



**Cuadro N° 8. Comparación de los procedimientos de auditoría de cuentas por cobrar respecto al control interno Policlínica Guacara**

Continuación

<b>ASPECTOS TEÓRICOS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b>	Se observó que las modificaciones de las cuentas por cobrar no son correctamente autorizadas por quien corresponde.		<b>X</b>
	Se observó que si se llevan los respaldos de las cuentas por cobrar.	<b>X</b>	
	Se observó que no existe un manual de funciones de las cuentas por cobrar.		<b>X</b>
	Se observó que si se lleva control de las notas de debitos y las notas de créditos.	<b>X</b>	
	Se observó que sí se lleva un debido control de los cheques anulados y los cheques nuevamente emitidos.	<b>X</b>	

**Fuente:** Elaboración propia, 2009

**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



**Cuadro N° 9. Comparación de los procedimientos de auditoria de cuentas por cobrar respecto a los procedimientos Policlínica Guacara**

<b>ASPECTOS TEÓRICOS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b>	Se observó que sí se aplica un control de los documentos que respaldan las cuentas por cobrar.	<b>X</b>	
	Se observó que sí hay un control para la verificación de los datos de los deudores.	<b>X</b>	
	Se observó que toda la documentación es comprobada y verificada.	<b>X</b>	
	Se observó que no se lleva un control de los pagos de las cuentas por cobrar, debido a que no se realizan conciliaciones a los mayores de los seguros afiliados a la policlínica.		<b>X</b>

**Fuente:** Elaboración propia, 2009

Continuará



**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



**Cuadro N° 9. Comparación de los procedimientos de auditoria de cuentas por cobrar respecto a los procedimientos Policlínica Guacara**

Continuación

<b>ASPECTOS TEÓRICOS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b>	Se observó que sí se examinan adecuadamente las facturas de clientes.	<b>X</b>	
	Se observó que no se realizan conciliaciones de los mayores de los clientes.		<b>X</b>
	Se observó que sí se lleva un control con respecto a los montos cobrados por concepto de interés.	<b>X</b>	

**Fuente:** Elaboración propia, 2009



**Cuadro N° 10. Comparación de los procedimientos de auditoría de cuentas por cobrar respecto a los deudores incobrables Policlínica Guacara**

<b>ASPECTOS TEÓRICOS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b>	Se observó que sí se aplica un control con respecto a la ubicación de física de los documentos incobrables.	<b>X</b>	
	Se observó que no hay un control que se encargue de revisar los documentos incobrables, de manera que sean usadas todas las instancias para el cobro.		<b>X</b>
	Se observó que no se aplica un método de cálculo para la estimación de las cuentas incobrables, debido a que la empresa no posee una provisión para cuentas incobrables.		<b>X</b>
	Se observó que no se aplica por falta de una provisión para cuentas incobrables.		<b>X</b>

Fuente: Elaboración propia, 2009

Continuará

**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



**Cuadro N° 10. Comparación de los procedimientos de auditoría de cuentas por cobrar respecto a los deudores incobrables Policlínica Guacara**

Continuación

<b>ASPECTOS TEÓRICOS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR</b>	Se observó que no aplica debido a la inexistencia de una provisión.		<b>X</b>
	Se observó que no se realizan ajustes por concepto de inflación debido a la falta de una provisión para cuentas incobrables.		<b>X</b>
	Se observó que sí se aplica la verificación de las cuentas incobrables que hayan sido pagadas.	<b>X</b>	
	Se observó que si se lleva un registro contable de las cuentas incobrables.	<b>X</b>	

**Fuente:** Elaboración propia, 2009

**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



**Cuadro N° 11. Comparación del Manual de Normas y Procedimientos Contables  
 Policlínica Guacara**

<b>ASPECTOS TEÓRICOS</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>Manual de Normas y Procedimientos Contables</b>	Se observó que no hay un manual de normas y procedimientos que describan las funciones que deben realizarse en las distintas coordinaciones.		<b>X</b>

**Fuente:** Elaboración propia, 2009

De acuerdo a lo establecido en el cuadro comparativo se pudo evidenciar que no se llevan a cabo un manual de normas y procedimientos que le establezca al personal laboral, cuáles serán sus funciones a establecer y como sabemos que el control interno es una herramienta de vital importancia para una empresa, ya que es el encargado de evaluar y controlar todos aquellos procedimientos realizados por una organización ya sea a través de bases legales, políticas, y funciones que conllevan a la realización de las metas pautadas por la alta gerencia, es necesario realizar un manual estableciendo las funciones de cada coordinación para llegar a la meta que la empresa desea.

Con respecto a lo apreciado durante el periodo de pasantías podemos reflejar los siguientes aspectos:

- No se cumplen los objetivos del control interno, salvo el que establece el de contraer pasivos indebidamente.

## Fase V

### Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales

---



- No se llevan a cabo los elementos establecidos para el control interno.
- No se cumplen a cabalidad los componentes del control interno, excepto el de la documentación que sí es efectuado adecuadamente.
- No se aplican procedimientos de auditoria de las cuentas por cobrar con respecto al control, salvo el de verificar los reportes, verificación de registros, respaldos de las cuentas por cobrar, control de notas de debitos y de talonarios de cheques anulados.
- Sí cumplen con los procedimientos de auditoria de cuentas por cobrar con respecto a los procedimientos a excepción de la verificación de las cuentas por cobrar que no han sido pagadas o protestada y la comprobación de los registros contables.
- No cumple con un debido procedimiento de auditoria de las cuentas por cobrar con respecto a los deudores incobrables, salvo la verificación de la ubicación de los documentos incobrables, verificación de los deudores incobrables que hayan pagado y la comprobación de los registros contables.
- No se lleva un manual de normas y procedimientos que establezca las funciones que deben ejecutar el personal laboral.

#### **5.2. Análisis comparativo de los Procedimientos con respecto a lo establecido por las bases Legales.**

Durante la realización de pasantías en la Policlínica Guacara, se observaron ciertas irregularidades en el departamento de Créditos y Cobranzas con respecto a lo

**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



establecido por las bases legales, que a continuación serán reflejadas en el siguiente cuadro.

**Cuadro N° 12. Comparación de Constitución con los procedimientos  
 Policlínica Guacara**

<b>BASES LEGALES</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<p><b>Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.</b></p> <p><b>Artículo 112</b></p>	<p>La Policlínica Guacara cumple plenamente con el artículo establecido por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la cual establece que toda persona tiene la libertad para la ejecución de cualquier actividad lícita y que el Estado garantizará la libertad de las actividades comerciales siempre y cuando se satisfagan las necesidades de la población impulsando así el desarrollo de un país.</p>

**Fuente:** Elaboración propia 2009.



**Cuadro N° 13. Comparación del Código de Comercio con los procedimientos  
 Policlínica Guacara**

BASES LEGALES	OBSERVACIÓN
<p><b>Código de Comercio</b>   <b>Artículo # 10</b></p>	<p>La Policlínica Guacara cumple a cabalidad lo establecido en dicho artículo ya que posee capacidad legal de constatar que se encuentra lícitamente inscrita como sociedad.</p>
<p><b>Código de Comercio</b>   <b>Artículo # 32</b></p>	<p>La Policlínica Guacara lleva a cabo lo mencionado en el siguiente artículo ya que la empresa expresa claramente en idioma castellano su contabilidad.</p>
<p><b>Código de Comercio</b>   <b>Artículo # 34</b></p>	<p>La Policlínica Guacara cumple con lo reflejado por el siguiente artículo, ya que se asientan día a día todas aquellas operaciones o transacciones financieras efectuadas.</p>
<p><b>Código de Comercio</b>   <b>Artículo #36</b></p>	<p>La Policlínica Guacara cumple correctamente, ya que todas aquellas prohibiciones establecidas en dicho artículo son cumplidas a cabalidad.</p>
<p><b>Código de Comercio</b>   <b>Artículo # 202</b></p>	<p>La Policlínica Guacara Cumple correctamente con lo establecido en dicho articulo ya que está lícitamente registrada y posee las siglas de (C.A.), la cual describe el tipo de compañía a la que pertenece.</p>

**Fuente:** Elaboración propia 2009.

**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



**Cuadro N° 14. Comparación de las Normas de Control Interno con los procedimientos Policlínica Guacara**

<b>BASES LEGALES</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>Artículo #3</b>	No se aplica el artículo descrito, ya que no se lleva a cabo el conjunto de elementos destinado para la mejora del funcionamiento interno de la organización.		<b>X</b>
<b>Artículo #4</b>	No se llevan los mecanismos de control internos adaptados a las necesidades de información de cada área		<b>X</b>
<b>Artículo #5</b>	No lleva un correcto control interno administrativo, ya que no se establece mecanismos de normas y procedimientos administrativos.		<b>X</b>

**Fuente:** Elaboración propia, 2009

Continuará



**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



**Cuadro N° 14. Comparación de las Normas de Control Interno con los procedimientos Policlínica Guacara**

Continuación

<b>BASES LEGALES</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>Artículo #6</b>	No se aplica el control interno contable, ya que no posee un sistema confiable para el registro de sus operaciones.		<b>X</b>
<b>Artículo #9</b>	No se efectúan constantemente pruebas selectivas y continuas de cumplimiento, la cual es la encargada de detectar con prontitud cualquier desviación que afecte el cumplimiento del objetivo.		<b>X</b>
<b>Artículo #28</b>	No poseen un manual de normas de contabilidad que asegure el adecuado registro y control de las transacciones que se ejecutan.		<b>X</b>

**Fuente:** Elaboración propia 2009.

**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



**Cuadro N° 15. Comparación de la Declaración de Principios de Contabilidad con los procedimientos Policlínica Guacara**

<b>BASES LEGALES</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>Principio de Equidad</b>	La información contenida en los estados financieros es lo mas justa posible.	<b>X</b>	
<b>Principio de Negocio en Marcha</b>	Sí cumple con este principio, ya que dependiendo de cómo se vean reflejados sus estados financieros, la empresa supone debe continuar con sus operaciones.	<b>X</b>	
<b>Principio de Periodo Contable</b>	Los saldos que muestran las cuentas por cobrar son pocos confiables debido al sistema contable utilizado por la empresa.		<b>X</b>

**Fuente:** Elaboración propia 2009.

Continuará

**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



**Cuadro N° 15. Comparación de la Declaración de Principios de Contabilidad  
 con los procedimientos Policlínica Guacara**

Continuación

<b>BASES LEGALES</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>HAY CONSISTENCIA</b>	<b>NO HAY CONSISTENCIA</b>
<b>Principio de Objetividad</b>	Los saldos que muestran las cuentas por cobrar son pocos confiables debido al sistema contable utilizado por la empresa.		<b>X</b>
<b>Principio de Comparabilidad</b>	Los estados financieros son comparados con diversos periodos, para llegar a tomar decisiones que influyan de una positiva en la organización.	<b>X</b>	

**Fuente:** Elaboración propia 2009.

De acuerdo con el cuadro anteriormente reflejado se pudo evidenciar que según lo establecido por la constitución nacional, código de comercio, normas de control interno y la declaración de principios de contabilidad, la empresa no cumple correctamente con todos aquellos artículos mencionados, ya que no posee una buena organización en cuanto a los controles internos ejecutados por la organización.

A continuación se observaron las siguientes irregularidades con respecto a las bases legales:

- Sí cumplen con los artículos establecidos por la constitución y el código de comercio.

## Fase V

### Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales

---



- No aplican lo establecido por las normas de control interno.
- No cumplen con ciertos principios de contabilidad generalmente aceptados establecidos por la (DPC-0), salvo el principio de equidad y el de negocio en marcha.

### **5.3. Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del sistema de información gerencial como herramienta para el control administrativo y contable de la Policlínica Guacara.**

Para efecto del presente análisis se ha escogido la matriz de análisis DOFA, dada la practicidad de su aplicación, que puede ser sencilla y elemental o compleja, según el objeto al cual se aplique y al conjunto de variables que intervienen, así como también las interrelaciones entre ellas.

Esta Matriz se basa en la clasificación de un conjunto de premisas y requerimientos en un conglomerado humano de manera muy particular e igualmente efectiva dentro de cuatro categorías: debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, lo que permite conocer objetivamente la situación real del problema en términos que permitan a su vez crear el conjunto de estrategias y tácticas que representan un plan de acción, ya para garantizar, en el mejor de los casos, el éxito sostenido, para establecer correctivos que conduzcan progresivamente al alcance de los logros deseados, declarados en la misión.

De lo anteriormente señalado, se puede afirmar que la matriz DOFA, es una de las técnicas de la planificación estratégica a utilizar con mayor aceptación y rendimiento siempre y cuando la visión esté lo suficientemente determinada y clara y la misión sea determinada objetivamente como viabilidad para el cumplimiento de

**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



esa visión. Por lo tanto, uno de los requisitos fundamentales para la aplicación de DOFA, como matriz de análisis, es el señalamiento de la visión que se pretende alcanzar a través de la formulación de un conjunto de estrategias y el cumplimiento de una serie de tácticas o actividades que materialicen la visión señalada.

**Cuadro N° 16. Perfil de Capacidad Interna (PCI) de la Policlínica Guacara**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestigio de la empresa</li> <li>2. Excelente servicio ofertado.</li> <li>3. Excelente ubicación.</li> <li>4. Conocimiento del trabajo realizado</li> <li>5. Recurso Humano calificado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de manual de políticas, normas y procedimientos de trabajo.</li> <li>2. Falta de organización de la información establecidas por las coordinaciones de la empresa.</li> <li>3. Falta de mecanismos de control del personal y de la información.</li> <li>4. Ausencia de planes o políticas de desarrollo de la empresa.</li> <li>5. Falta de segregación de funciones.</li> <li>6. Ausencia de un sistema administrativo y contable idóneo para la empresa.</li> </ol>

**Fuente:** Elaboración propia 2009.

**Fase V**  
**Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales**



**Cuadro N° 17. Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio (POAM) de la Policlínica Guacara**

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de la demanda de servicio.</li> <li>2. Personal especializado en el entorno.</li> <li>3. Insuficiencia de otros centros asistenciales en la zona.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de medias de seguridad de la documentación en caso de incendios.</li> <li>2. Falta de medidas de seguridad de la información obtenida vía Internet.</li> </ol>

**Fuente:** Elaboración propia 2009.

De acuerdo con los cuadros anteriormente señalados, se puede observar cuales son los factores externos e internos que inciden tanto en lo positivo como en lo negativo para la empresa.

Tomando en cuenta los cinco (5) componentes del control interno debemos mencionar lo siguiente:

En cuanto al ambiente de control se observó lo siguiente:

- La filosofía y estilo de dirección de la gerencia no es la adecuada, debido a que no poseen unas políticas bien definidas y no hay un manual de normas y procedimientos que establezcan las pautas a las distintas coordinaciones.
- Los canales de comunicación de las coordinaciones se encuentran establecidas, pero no lleva una debida comunicación entre las coordinaciones.

## Fase V

### Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales

---



- La falta de auditoría interna y externa en la organización.

En cuanto a la evaluación de riesgo se dice que a través de la investigación y el análisis de los riesgos que afectan las actividades de la organización se observó que el sistema utilizado es vulnerable a cualquier tipo de modificación, lo que hace que no haya confiabilidad por parte de la información emitida por el sistema, la falta de políticas y de organización interna.

Todos estos riesgos que afectan directamente a la empresa pueden ser tratados, realizando las siguientes funciones:

- Redefinición de las políticas.
- Reorganización o reestructuración internas.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Ingresos de empleados nuevos o rotación de los existentes.

En cuanto a las actividades de control se observó que la coordinación de créditos y cobranzas no aplica dicho componente debido a que:

- No se lleva un debido seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- La falta de comprobación de las transacciones en cuanto su exactitud, totalidad y autorización.

## Fase V

### Comparación de los Procedimientos con las Bases Teóricas y Legales

---



- La falta de control físico (conciliaciones).
- La falta de segregación de funciones.

En cuanto a la información y comunicación se observó que no es la más acorde, debido a que no llega con claridad ciertas delegaciones establecidas a las diversas coordinaciones y para que se pueda cumplir una buena comunicación interna, se debe tomar en cuenta que los informes deben transferirse adecuadamente a través de la comunicación eficaz, esto es en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información ascendente, descendente y transversal de las distintas coordinaciones.

En cuanto a la supervisión se observó que la organización no la aplica debidamente lo que hace que la estructura de control interno no sea la más idónea y eficiente, al respecto se recomienda que se lleve una supervisión continua de los procedimientos, elaborando así auditorías internas y externas para que los controles que existan y estén formalizados se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos y que resulten aptos para los fines perseguidos.





### CONCLUSIÓN

Luego de haber desarrollado el tema en estudio, sustentados por las bases teóricas, bases legales, las descripción y comparación de los procedimientos, se presentan diversas características, la cual impide que se ejecute un debido control interno a las cuentas por cobrar en la Coordinación de Créditos y Cobranzas de la Policlínica Guacara y obteniendo así a las siguientes conclusiones:

- La misión, visión y estructura organizativa, no se encuentra en un área visible para el personal laboral.

La estructura organizativa es de tipo vertical, en donde se establecen las coordinaciones que actúan en la organización y sus canales de comunicación.

- El organigrama de las distintas coordinaciones no son conocidas por los empleados.
- La comunicación entre las coordinaciones no es la correcta, lo que hace que no haya una buena interrelación entre los diversos cubículos, y que de esta manera afectan la parte administrativa y contable de la organización.
- Falta de capacitación y preparación del personal para mejorar el desempeño laboral, motivación y habilidades de los empleados por medio de técnicas de desarrollo dentro y fuera del trabajo.
- La adecuación del sistema, ya que el programa administrativo y contable utilizado por la organización es vulnerable a cualquier tipo de modificación

## Conclusión y recomendaciones

---



por parte de cualquier usuario y no se lleva a cabo una medida de seguridad que evite tales consecuencias.

- Falta de segregación de funciones debido a que el coordinador de créditos y cobranzas era la persona encargada de todo el proceso de cobro y otorgamiento de créditos, ya que no existía una persona que desempeñara el cargo de cobrador, el cual está establecido en la estructura organizativa de la Policlínica Guacara.
- No se cumplen los objetivos del control interno, salvo el que establece el de contraer pasivos indebidamente.
- No se llevan a cabo los elementos establecidos para el control interno.
- No se cumplen a cabalidad los componentes del control interno, excepto el de la documentación que sí es efectuado adecuadamente.
- No se aplican procedimientos de auditoría de las cuentas por cobrar con respecto al control, salvo el de verificar los reportes, verificación de registros, respaldos de las cuentas por cobrar, control de notas de débitos y de talonarios de cheques anulados.
- Sí cumplen con los procedimientos de auditoría de cuentas por cobrar con respecto a los procedimientos a excepción de la verificación de las cuentas por cobrar que no han sido pagadas o protestada y la comprobación de los registros contables.

## Conclusión y recomendaciones

---



- No cumple con un debido procedimiento de auditoria de las cuentas por cobrar con respecto a los deudores incobrables, salvo la verificación de la ubicación de los documentos incobrables, verificación de los deudores incobrables que hayan pagado y la comprobación de los registros contables.
- No se lleva un manual de normas y procedimientos que establezca los lineamientos y pautas que deben ejecutar el personal laboral.
- Sí cumplen con los artículos establecidos por la constitución y el código de comercio.
- No aplican lo establecido por las normas de control interno.
- No cumplen con ciertos principios de contabilidad generalmente aceptados establecidos por la (DPC-0), salvo el principio de equidad y el de negocio en marcha.
- La Coordinación de Créditos y Cobranzas no cuenta con un sistema administrativo y contable que sustente información confiable y veraz.

De esta manera, es necesario reflejar que la Policlínica Guacara no cuenta con un debido manejo del control interno de las cuentas por cobrar, el cual presenta ciertas debilidades que hacen a la empresa sea más vulnerable a cualquier tipo de riesgo.



---

---

## RECOMENDACIONES

Luego de realizarse el análisis de los procedimientos de la Coordinación de Créditos y Cobranzas, empleados por la Policlínica Guacara para el registro de un buen control interno de las cuentas por cobrar, es necesario establecer las siguientes recomendaciones, tomando en cuenta las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que esta posee:

- Colocar en un área visible la misión, visión y estructura organizativa de la empresa, de manera que el personal sepa cuales son los canales de comunicación, su jerarquía y las metas que la organización persigue.
- Establecer un manual de normas y procedimientos que rijan las pautas que se debe llevar a cabo para el cumplimiento de un buen control interno de las cuentas por cobrar.
- Adoptar un sistema administrativo y contable confiable, de manera que evite cualquier tipo de riesgo para la empresa.
- Planificar cursos y conferencias dentro y fuera del lugar de trabajo.
- Compartir las experiencias del personal más antiguo con los recién llegados.
- Realizar intercambios o visitas con las otras coordinaciones de la empresa.
- Promover la rotación de personal para compartir experiencias en

## Conclusión y recomendaciones

---

---



distintas áreas.

- Incrementar la participación de los empleados en la toma de decisiones.
- Establecer una debida segregación de funciones al personal laboral, para que los procedimientos se ejecute de la manera adecuada.
- Establecer mecanismos de control interno, aplicados a las normas de control interno.
- Cumplir con los principios de contabilidad generalmente aceptados, establecidos por la (DPC-0).
- Realizar análisis, evaluando y monitoreando los procedimientos ejecutados en la empresa.
- Desarrollar una cultura de control para la organización del trabajo.



## **BIBLIOGRAFÍA**

BALESTRINI. 2001. ¿Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación?. Editorial BL.Caracas

GOXENS, ANTONIO. (1999). Enciclopedia de la Contabilidad. España. Editorial Océano.

HORNGREN, C; SUNDEM, G y ELLIOT, J. (1997).Contabilidad Financiera. Editorial Prentice-Hall.México.

CATACORA, F. (2001). Contabilidad. Editorial Mc Graw-Hill.

GÓMEZ, F. (2004). Contabilidad II. Editorial Frigor. Caracas.

MELINKOFF (1987). Sistemas y Procedimientos Administrativos. Editorial Panapo

PERRY. (1.973). Teoría Económica (Tomo I). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

SABINO, C. (2001). El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas.

SANTILLANA, J. (2001). Establecimiento de Sistemas de Control Interno. Editorial Thomson Learning.México.

TAMAYO & TAMAYO (1999). Metodología de la Investigación. Editorial Interamericana. México.

## Bibliografía



CATACORA, F (1997). Sistemas y Procedimientos Contables. Editorial Mc Graw Hill.

CATACORA, F. (1998). Contabilidad. Edt.Mc Graw-Hill.

BRITO, J. (2004). Contabilidad Básica e Intermedia. Editorial Centro de Contadores de Valencia.

FRANKLIN (1999). Organización de Empresas, Análisis, Diseño y Estructura. Edit. Mc. Graw-Hill. México.

SAMUEL Y SANDRA (2006). Auditoría Del Control Interno. Editorial ECOE.

DEFLIESE, JOHSON Y MACLEOD (1985). Auditoría. Editorial Limusa.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999). Gaceta Oficial N° 36860. Caracas.

CÓDIGO DE COMERCIO. (1995). Gaceta Oficial Extraordinaria. N° 475.

FEDERACIÓN DE COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE VENEZUELA FCCPV (2001). Normas de auditoria (DNA).

FEDERACIÓN DE COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE VENEZUELA (1974). Declaración de Principios De Contabilidad N° 0 (DPC-0). Mérida.

## Bibliografía

---



### b. Referencias Electrónicas.

ALFONSO, I. (2007) Fuente de Información. Disponible en Línea:  
<http://www.monografia.com.ve/>. (Consultado: 13/01/2007).

DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2002). Disponible:  
<http://www.WordReference.com>. Fecha: 17/01/07

VIDAL. (2007). Seguros. Disponible: <http://www.wikilearning.com>. Fecha:  
01/08/08

SALOMON, VASGO Y SCHSOEDER. (1983). Contabilidad. Disponible:  
<http://www.geocites.com>.





**ANEXOS**

**Anexo 1.** Guía de Observación.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
GUÍA DE OBSERVACIÓN**

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

Departamento de Contabilidad: \_\_\_\_\_

Jefe del Departamento: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Anexo 2. Guía de Entrevista dirigida al Director de la Policlínica Guacara.**

1. ¿Cuál es la misión de la empresa?
2. ¿Cuál es la visión de la empresa?
3. ¿Cuáles son los valores o principios por los cuales se rige la organización?
4. ¿Cómo es la estructura organizativa de la empresa?
5. ¿Qué funciones cumple cada departamento?
6. ¿Cuál es la relación existente entre los distintos departamentos que conforman la estructura organizativa de la empresa?
7. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de la empresa?

**Anexo 3. Guía de entrevista al Jefe del Departamento de Contabilidad**

1. ¿Cómo se clasifican los ingresos?
2. ¿Qué empresas de seguros poseen relaciones comerciales con la policlínica?
3. ¿Cómo se generan las cuentas por cobrar a seguros?
4. ¿Qué programa emplea la empresa para el registro de las cuentas por cobrar?
5. ¿Quién supervisa el registro y control de las cuentas por cobrar a los seguros?
6. ¿Cuál es el procedimiento empleado para el registro y control de las cuentas por cobrar a los seguros?
7. ¿Con que frecuencia se realizan estos procesos?
8. ¿Cuáles son las principales fallas del proceso?
9. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de los procedimientos?
10. ¿Qué recomendaciones considera usted de importancia para reducir las debilidades de la ejecución de los procedimientos?