

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A
LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA SERVICIOS E
INSPECCIONES C.A.**

Realizado por:

Molina S., Andrea A.

Rondón T., María A.

**Trabajo de grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito
para optar al título de:**

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

Cantaura, Agosto de 2016

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A
LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA SERVICIOS E
INSPECCIONES C.A.**

Revisado por:

**Lcdo. Amilkar Tenias
Asesor Académico**

Cantaura, Agosto de 2016

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A
LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA SERVICIOS E
INSPECCIONES C.A.**

Jurado calificador

El jurado hace constar que ha asignado a esta tesis la calificación de:

APROBADO

**Vincenzo Avallone
Jurado Principal**

**Norelys Medina
Jurado Principal**

Cantaura, Agosto de 2016

RESOLUCIÓN

De acuerdo con el artículo 41 del reglamento de trabajos de grado de pregrado de la Universidad de Oriente:

“Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización”.

DEDICATORIA

Dedico profundamente este logro a quienes nunca me abandonaron y me acompañaron hasta el final:

Primeramente a DIOS por estar siempre a mi lado y darme la fortaleza, salud y la inteligencia para culminar esta etapa maravillosa de mi vida y a la Virgen del Valle por permitirme cumplir satisfactoriamente esta gran meta.

A Norma Hano, mi madrina a la cual amo y siempre me guio con su amor, dedicación y fe hacia la meta más importante de mi vida. A ella le dedico este triunfo como premio a su sacrificio y cariño.

A Rosa Tovar, a mi madre a la cual adoro con todo mi corazón, le dedico este triunfo porque sin su apoyo no fuese posible todo esto. Gracias por darme aliento Mamà. Te quiero mucho.

A Nicolás Rondón, mi padre por ser un pilar importante en mi vida, se que estas orgulloso de tu princesa por haber culminado una de tantas metas que tengo en mi vida.

A mis hermanos Brizaida Indriago, Wilher Rondón y Alberto Rondón que los adoro por estar siempre presente en todo momento apoyándome.

A mis sobrinos Maicol, Nicol y Britanni Guillen a los cuales amo que con su ternura y alegría aliviaban las preocupaciones.

A todos mis tíos y tías, tanto de la familia Rondón como Tovar, en especial a: mi Tío Masi, Tía Luzmila, Tía Luisa y Beto por estar apoyándome siempre.

A todos mis primos, en especial a José Francisco, Luzmarly y María Nazareth, por estar conmigo.

A Hernán Ontiveros, que con su cariño siempre estuvo en todo momento apoyándome. Te quiero...

A toda mi familia y amigos por estar siempre en todo momento.

A mi compañera de Tesis, Andrea Molina, que sin ella no hubiese sido posible esta última etapa de mi carrera universitaria.

En fin a todas aquellas personas que de una u otra forma han aportado su granito de arena para que este sueño de ser profesional se esté cumpliendo en este momento.

Este Logro es de Ustedes y Para Ustedes!!!

Rondón, María.

“Bendito seas amado **DIOS** que nos llenas de fortaleza en cada prueba en medio de las aflicciones de la vida nos consuelas y nos das siempre la victoria”

Por eso quiero dedicarle este esfuerzo a Dios todopoderoso, porque gracias a él puedo ver este sueño anhelado hecho realidad, por siempre estar conmigo en medio de las dificultades y tribulaciones GRACIAS PADRE!

A mi Madre Beatriz Sánchez por su dedicación y apoyo en los proyectos de mi vida por su amor y comprensión Te Amo Madre

A mi padre Andrés José Molina(†) por darme la mejor infancia que un niño puede recibir y que a pesar que el tiempo compartido fue corto pero fue el mejor, Gracias Padre porque desde el cielo me has guiado eres mi impulso Te Amo.

A mis hermanos, Francisco, Andria, Andreina y Andrés por ayudarme a lograr las metas propuestas hasta ahora, su apoyo incondicional es muy importante para mí gracias.

A mis abuelos por su comprensión, amor y apoyo en todo momento.

A mis hermosos sobrinos Jesús, Lucia y Santiago por iluminar nuestras vidas, y que esto les sirva de ejemplo para seguir adelante.

A mis Ángeles en el cielo,(†) padre Andrés, abuelita Cornelia, abuelo Ernesto, primo Carlitos y mis sobrinas Rubí y Brenda porque sé que desde el cielo me iluminan el camino y me dan fuerzas Dios los tenga en su Santa gloria.

A Luis Osorio por su amor, cariño, comprensión y consejos. Me ayudaste hasta donde te era posible, incluso más que eso.

A todos mis compañeros de clase en especial a Neumarys, Mery, Auryeliz, María, Rossana, Efraín, Diana, Cristina, Victor, Jehomer, Carmen, con los que compartí grandes momentos.

A mis primos Karen, Rodrimar y Cristian los quiero muchísimo!

A Ustedes Gracias Infinitas...

Molina, Andrea.

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis es una parte de mi vida y comienzo de otras etapas, por esto y más, la agradezco a DIOS creador del universo y dueño de mi vida, que me permite planificar y ejecutar proyectos y sueños posibles, por darme fortaleza, en cada una de estas etapas y sueños ya realizados y los que están por efectuarse...

A mis dos Madres, Norma Hano y Rosa Tovar por el apoyo incondicional que me dieron a lo largo de la carrera, y la inversión realizada, sé que ahora me toca retribuir, un poco de todo lo que ustedes me han dado. Sin embargo sé que en cariño y dedicación jamás los superare.

A mi amigas Mery Rangel y Aurielyz Gómez, estuvieron allí conmigo en el momento justo; justo cuando necesitaba de un abrazo, justo cuando necesitaba llorar, reír o simplemente disfrutar de sus compañías, o justo cuando necesitaba parrandear, gracias a ustedes por enseñarme que no hay límites, que lo que me proponga lo puedo lograr y que solo depende de mí, las quiero mucho.

Al Licenciado Amilkar Tenias, por su inagotable paciencia, por el apoyo, asesoría y jovialidad brindada durante este periodo, transcendental por demás, porque a pesar de tener que revisar y corregirnos los márgenes y espacios de la tesis y documentos, nos brindaba su sonrisa en cada revisión, a usted gracias pues es ejemplo vivo de quien cultiva los frutos del espíritu.

A la también protagonista de esta investigación, Andrea Molina, por su ayuda y apoyo en muchos de los procesos que aquí tuvieron lugar, pues, por medio de las discusiones y preguntas, me hiciste crecer en conocimiento. Por demostrarme por ser como eres, sencilla y a la vez suntuosa, eres única y yo desde lo más profundo de mi alma te deseo la mejor de las suertes, que Dios siempre te proteja a Ti y a los Tuyos.

A nuestra casa de estudios y a nuestros queridos profesores, por el apoyo en nuestra formación como profesionales y personas de bien.

Rondón, María.

Cuando un sueño se hace realidad no solo se le atribuye al empeño que pusimos en realizarlo, detrás de cada sueño siempre hay personas que nos apoyan y creen en nosotros. Seres especiales que nos animan a seguir adelante en nuestros proyectos brindándonos de diferentes maneras su solidaridad. Sentir gratitud y no expresarla es como envolver un regalo y no entregarlo, por eso quiero agradecer:

A DIOS por permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi vida y lograr una meta más, por haberme dado salud y fortaleza para seguir adelante.

A toda mi Familia, por todo su amor, comprensión y apoyo sin condiciones, ni medida, los Amo con toda mi Alma.

A la Universidad de Oriente por permitirme formarme como profesional integral dentro de una prestigiosa institución.

A mi Profesor, Tutor y Amigo Amilkar Tenias por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, su paciencia y motivación se hizo partícipe de este logro. Gracias por aguantarnos Profesor!

A cada uno de mis profesores que participaron en mi desarrollo profesional durante mi carrera, sin su ayuda y conocimientos no estaría donde me encuentro ahora.

De igual manera agradecer a mi compañera de tesis y amiga María Rondón, por todos los momentos compartido, por su ayuda incondicional... Millones de Gracias! solo tú sabes el esfuerzo que implico realizar este sueño. Muchos éxitos y bendiciones que esto solo sea el comienzo de muchos logro.

Molina, Andrea

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A
LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA SERVICIOS E
INSPECCIONES C.A.**

Autor (es): Molina S., Andrea A. y Rondón T., María A.

Tutor: Lcdo. Amilkar Tenias

Fecha: Octubre, 2016

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad mostrar el Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar Llevados en la Empresa Servicios e Inspecciones C.A. Para esto se hace necesario identificar, describir y analizar las actividades inherentes al manejo de las cuentas por cobrar, así como la utilización de normas, políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento óptimo de los objetivos organizacionales. En tal sentido se realizó una investigación de campo y documental a nivel descriptivo a todo el personal que labora en el departamento de Administración de dicha empresa determinándose la ausencia de patrones y procedimiento eficientes y eficaces que permitan un buen manejo de este derecho adquirido por la empresa en cuanto a la prestación y ventas de sus servicios. Por lo tanto es evidente la necesidad de recomendar un plan de organización y coordinación de los métodos y medidas de un control interno sobre las cuentas por cobrar de la empresa Servicios E Inspecciones C.A., con la finalidad de facilitar la consecución de las metas preestablecidas por la misma.

Descriptor: Control Interno, Sistema de Información, Sistema, Control, Cuentas por cobras, Análisis.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESOLUCIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	viii
RESUMEN.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE TABLAS.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I.....	18
EL PROBLEMA	18
1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.2. Objetivos de la investigación	20
1.2.1. Objetivo general.....	20
1.2.2. Objetivos específicos	20
1.3. Justificación e importancia.....	20
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.2. Bases teóricas	25
2.2.1. Cuentas Por Cobrar Definición.....	25
2.2.2. Características De Las Cuentas Por Cobrar.....	26
2.2.3. Clasificación De Las Cuentas Por Cobrar.....	26
2.2.3.1. Cuentas por cobrar provenientes de venta de bienes o servicios a crédito.....	26
2.2.3.2. Cuentas por cobrar no provenientes de venta de bienes o servicios a crédito.....	27
2.2.4. Presentación De Las Cuentas Por Cobrar En Los Estados Financieros....	31
2.2.5. Tratamiento Contable De La Provisión Para Cuentas Incobrables.....	32
2.2.6. Métodos Para El Cálculo De La Provisión.....	33
2.2.7. Asientos Contables.....	34
2.2.8. Control Interno. Definición.....	37
2.2.9. Clasificación del Control Interno.....	39
2.2.9.1. Control Administrativo	39
2.2.9.2. Control Contable	40
2.2.10. Tipos De Control Interno	41
2.2.11. Objetivos Del Control Interno.....	42
2.2.12. Componentes del Control Interno	42
2.2.13. Condiciones Necesarias para el Control Interno.....	45

2.2.14. Principios Del Control Interno	47
2.2.15. El Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar	47
2.2.16. Objetivos del control interno aplicado a las cuentas por cobrar	48
2.2.17. Aspectos Del Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar	49
2.2.18. Procedimientos Para El Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar	50
2.2.19. Glosario De Términos Básicos.	53
CAPÍTULO III	57
MARCO METODOLÓGICO	57
3.1. Tipo de investigación	57
3.2. Diseño de investigación	57
3.3. Población y muestra	58
3.4. Técnicas de recolección de datos	59
3.5. Técnicas de análisis de datos.....	60
CAPITULO IV	62
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	62
4.1. Generalidades de la empresa	62
4.1.1. Razón social	63
4.1.2. Misión	63
4.1.3. Visión	64
4.1.4. Estructura organizacional.....	64
4.1.5. Flujograma de la Empresa Servicios e Inspecciones, C.A.....	65
4.1.6. Operaciones Efectuadas En El Departamento De Administración.	65
4.2. Resultados de las Encuestas Aplicadas	66
CAPÍTULO V	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
5.1. Conclusiones	81
5.2. Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO	87

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 2.1. Fases para la Contabilización de una Cuenta por Cobrar.....	53
Figura 4.1. Estructura organizativa.....	64
Figura 4.2. Flujograma de la empresa Servicios e Inspecciones, C.A.....	65
Figura 4.3. Grafico 01, Forma de reducción del riesgo en cuentas por cobrar.....	67
Figura 4.4. Grafico 02, Forma de vigilancia de riesgo de cuentas por cobrar.....	69
Figura 4.5. Grafico 03, Forma de evitar fraudes en relación a ventas a crédito.....	70
Figura 4.6. Grafico 04, Forma de determinar el origen de la cuentas por cobrar.....	71
Figura 4.7. Grafico 05, Flujo de trámite de la venta.....	72
Figura 4.8. Grafico 06, Control de documentación.....	73
Figura 4.9. Grafico 07, Resguardo y vigilancia de documentos.....	74
Figura 4.10. Grafico 08, Documento de soporte de cargo.....	75
Figura 4.11. Grafico 09, Antigüedad de saldo de cuentas por cobrar.....	77
Figura 4.12. Grafico 10, estado de cuentas por cobrar.....	78
Figura 4.13. Grafico 11, Conformidad de saldos de cuentas por cobrar.....	79

ÍNDICE TABLAS

	Pág.
Tabla 2.1. Asiento: Creación de la provisión.....	34
Tabla 2.2. Asiento:Cancelación de la cuenta por cobrar.....	34
Tabla 2.3. Asiento: Cuando hay insuficiente provisión	35
Tabla 2.4. Asiento: Cuando hay insuficiente provisión (2)	35
Tabla 2.5. Asiento: Cuando hay insuficiente provisión (3)	35
Tabla 2.6. Asiento: Cuando no hay provisión.....	36
Tabla 2.7. Asiento: Cuando no hay provisión (2)	36
Tabla 2.8. Asiento: Cuando existe provisión	36
Tabla 2.9. Asiento: Cuando existe provisión (2)	37
Tabla 2.10. Asiento: A cobrar la cuenta recuperada	37
Tabla 4.1.Item 01: Forma de reducción del riesgo en cuentas por cobrar	66
Tabla 4.2.Item 02: Forma de vigilancia de cuentas por cobrar	68
Tabla 4.3.Item 03: Forma de evitar fraudes en relación a ventas a crédito.....	68
Tabla 4.4.Item 03: Forma de determinar el origen de la cuentas por cobrar	70
Tabla 4.5.Item 05: Flujo de trámite de la venta	71
Tabla 4.6.Item 06: Control de documentación.....	72
Tabla 4.7.Item 07: Resguardo y vigilancia de documentos	73
Tabla 4.8. Ítem 08: Documento de soporte de cargo	75
Tabla 4.9. Ítem 09: Antigüedad de saldo de cuentas por cobrar	76
Tabla 4.10. Ítem 10: Estado de cuentas por cobrar	77
Tabla 4.11. Ítem 11: Conformidad de saldos de cuentas por cobrar.....	79

INTRODUCCIÓN

Los Sistemas de Control Interno constituyen, actualmente, uno de los instrumentos administrativos de mayor importancia con que cuentan los directivos de las empresas, para lograr el correcto funcionamiento de sus operaciones. Las empresas evolucionan cada vez más y de manera acelerada, por lo cual, deben implementar una serie de normas y procedimientos que garanticen una gestión empresarial eficiente y segura, permitiendo cumplir con los objetivos y metas propuestos por la Gerencia.

Rodríguez, V. (2000) define el Control Interno como:

Un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia y eficiencia de ésta, y medir la eficiencia de operación en todas las áreas funcionales de la organización.

En todas las organizaciones que manejen las cuentas por cobrar deben tener un adecuado manejo de liquidez que garantice el éxito y posicionamiento en el mercado; no obstante cuando se presentan crisis económicas esos dos conceptos se contraponen, convirtiéndose en un dilema para el responsable de las finanzas quien deberá direccionar las políticas financieras con el fin de superar las dificultades presentadas. Los problemas financieros de liquidez se deben solucionar en un corto plazo porque la ausencia de capital de trabajo neto, el incumplimiento en el pago a los proveedores, acreedores, empleados, entidades financieras, administraciones de impuestos, entre otros, obstaculizan la operación y el normal funcionamiento de la empresa, además imposibilita la obtención de recursos (créditos) que faciliten mejorar la liquidez, debido a que nadie presta dinero al que no tiene capacidad de pago.

Las cuentas por cobrar tienen su origen en las ventas a crédito en las empresas comerciales e industriales, o en la prestación de servicios en las empresas de servicios y constituyen derechos exigibles para la empresa. Por medio de éstas, el cliente adquiere compromisos legales con la organización, lo cual le otorga un carácter de exigibilidad a ese activo.

Para la empresa es importante adoptar una actitud de mantenimiento y actualización de los controles internos de las cuentas por cobrar, que le permitan establecer niveles referenciales para el estudio de la situación financiera y económica de los clientes y, de esta manera, verificar si se encuentra en la capacidad para hacerle frente a tales compromisos.

En tal sentido, el Sistema de Control Interno es todo un conjunto de controles tanto financieros como administrativos utilizados por las organizaciones, con el propósito de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida de lo posible; sirviendo a su vez de marco de referencia para que las actividades en los diferentes departamentos de la organización fluyan con mayor facilidad.

La aplicación adecuada de un Sistema de Control Interno proporciona una relativa tranquilidad en el desarrollo de la gestión empresarial mejorando así la imagen de la empresa frente a terceros. La inexistencia del mismo da lugar a riesgos importantes y complica enormemente la actividad de la Dirección, es por ello que en toda organización es de vital importancia establecer un Sistema de Control Interno en el área de cuentas por cobrar, debido a que éstas representan una de las partidas de gran significado dentro de los ingresos, generados por una empresa. También es necesario a fin de determinar su adecuada presentación en los Estados Financieros.

Este estudio está estructurado en cinco capítulos. A continuación se describen cada uno de ellos:

Capítulo I, El Problema: Contiene el planteamiento del problema: donde se hará una síntesis del porque analizar el control interno de estas cuentas referida a los organismos oficiales descentralizados, los objetivos de la investigación, uno general: donde se determina lo que se quiere lograr del cual se derivan varios objetivos específicos, la justificación e importancia.

El Capítulo II, Marco Teórico, donde se destacan estos elementos: los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y definición de términos básicos.

El Capítulo III, Marco Metodológico, contiene estos aspectos: el tipo y nivel de la investigación, la población, la muestra, técnicas para la recolección de datos: observación directa, entrevista estructurada, revisión documental y análisis de datos.

El Capítulo IV, Análisis y Descripción de Datos, contiene el desarrollo de los objetivos propuestos por la investigación.

El Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones respecto al problema.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Toda empresa sin importar cuál sea su actividad económica está expuesta a que eventos no programados o inesperados ocurran por la falta de prevención y mejoramiento de controles internos, mismos que pueden provocar resultados desafortunados para la organización; este riesgo aumenta cuando las organizaciones no cuentan con planes o estrategias bien definidas que permitan prevenir o eliminar esos riesgos pertinentes al negocio.

La ocurrencia de un evento que afecte a la organización, se puede originar ya sea por fuerzas externas tales como competencia desleal, apareamiento de nuevos impuestos, regulaciones legales, catástrofes naturales, etc. o por fuerzas internas; tales como: registros contables inadecuados, manejo incorrecto de fondos, corrupción que pudieren ocurrir por colusión dentro de la organización, entre otros, es por ello que la empresa debe conocer los riesgos a los que se expone en el entorno donde se desarrollan sus operaciones.

Los Sistemas de Control Interno buscan mantener a la empresa en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión. De igual forma, permiten salvaguardar los activos, brindar confiabilidad y exactitud en los registros contables, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos por la Gerencia.

Es por ello que el control interno se ha vuelto imprescindible para llevar a cabo una adecuada gestión empresarial, debido a que éstas se encuentran dentro de un ambiente cada día más cambiante y con un nivel de exigencia mayor.

Para la empresa es de gran importancia la protección de sus activos y el buen desempeño de los departamentos que la conforman. Por lo tanto, el departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y las decisiones tomadas serían erróneas, porque estarían basadas en información poco confiable. La utilidad de la información contable y financiera se obtiene siempre y cuando se procese en tiempo preciso, en la forma correcta y de manera fiable. Uno de los objetivos del Sistema de Control Interno es el de garantizar la veracidad de dicha información.

Para Gómez, F. (S/F), las cuentas por cobrar “son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma y provenientes de sus actividades específicas en que comercia”. Por otra parte, Brito, J. (2006), considera que las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, ha llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios.

La revisión de cuentas por cobrar requiere de especial cuidado y atención, ya que en ocasiones puede darse el caso que exista la irrecuperabilidad de las mismas, cuestión que induce el estudio de las rutinas que relacionan las cuentas por cobrar las actividades de ventas, crédito y cobranza, almacén, embarque, caja, lo que conduce a la comprobación de la autenticidad, y por supuesto a su cobrabilidad.

En las empresas de prestación de servicios, también se hace visible el crédito como recurso ineludible, al punto que en algunos casos, sin las ventas y créditos, serían muy difíciles para estas mantener un ritmo de ingresos suficientemente grande como para competir con el mercado.

Particularmente, la empresa Servicios e Inspecciones CA, ha venido manejando un movimiento considerable de cuentas por cobrar debido a que ha

aumentado el volumen de sus actividades relacionadas con la prestación de servicios; constituyendo éste un rubro de gran relevancia y significación para la misma.

Por tal razón, es importante la realización de dicho análisis, porque el mismo permitirá colaborar con el mejoramiento de la gestión administrativa y contable, que finalmente que pudiera reflejarse en la calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos por esta empresa.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Analizar el Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en la empresa Servicios e Inspecciones CA

1.2.2. Objetivos específicos

- Examinar los aspectos de Control Interno de las cuentas por cobrar de la empresa Servicios e Inspecciones CA.
- Identificar las Fases que conforman las cuentas por cobrar en la empresa Servicios e Inspecciones CA.
- Describir los Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios e Inspecciones CA.

1.3. Justificación e importancia

En todas las organizaciones se establecen Sistemas de Control Interno, con la finalidad de resguardar los activos y obtener fiabilidad, en cuanto a la información

reflejada en los Estados Financieros. Según el Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO) dice que en los últimos tiempos dichos sistemas han adquirido una mayor relevancia, a causa de numerosos problemas producidos por la ineficiencia a la hora de aplicarlos. Esto ha hecho que muchos directivos tomen conciencia de la importancia que tienen los Sistemas de Control Interno, en la consecución de los objetivos propuestos por la Junta Directiva.

Se puede decir que el control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control interno; además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico.

Cabe destacar que, en empresas de gran tamaño ocurre que los distintos procedimientos, controles y sistemas de registro que utilizan no son prácticos en organizaciones de menor dimensión. En medianas o grandes empresas la necesidad de un control formal, con el objeto de obtener fiabilidad en la información y registro, es mayor al asumir la dirección un papel más directo y personal en el negocio. Es por esta razón, que en este tipo de empresa surge la necesidad de poner en práctica sistemas de control que aseguren la confiabilidad y adecuado registro de las transacciones que se realizan en la entidad empresarial. Por tal motivo surgió la necesidad de conocer más a fondo, como se realiza el análisis del control interno de las cuentas por cobrar, su revisión, evaluación y descripción a fin de determinar las respectivas recomendaciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas.

Un sistema de Control Interno permite dirigir el logro de los objetivos, si los recursos están siendo utilizados y la información en los estados financieros permita la toma de decisiones oportunas de acuerdo a los procesos administrativos de la Empresa.

Por lo tanto, es importante realizar un análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en la Empresa Servicios e Inspecciones C.A, a fin de determinar si se presentan fallas en los mecanismos de control interno que afecten al desarrollo de las actividades en el departamento de crédito y cobranzas. Esto con la finalidad de aplicar a tiempo las medidas correctivas necesarias, que permitan la exactitud de la información suministrada por los Estados Financieros, garantizando que la misma sea clara, precisa y confiable para lograr las metas de la organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Para la elaboración de este ante proyecto se tomaron como antecedentes los siguientes trabajos de grado:

Arias M. y Márquez C, (2010) en su Trabajo de Investigación **“Diseño de un manual de normas y procedimientos contables para el control interno de la Distribuidora Chacha, C.A”**, desarrollado en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, el trabajo de investigación es de índole descriptivo, la cual presenta un nivel mixto de investigación de campo y documental, siendo una empresa familiar que se dedica a la distribución y venta de artículos para computadoras, ubicada en el Distrito Capital, la cual presenta grandes fallas de control interno en las área de inventario, cuentas por cobrar y efectivo, utilizando como técnicas el cuestionario y la observación directa, siendo la propuesta un manual de normas y procedimientos para unificar los criterios de trabajo.

Esta investigación aportó una solución fiable que la unificación de criterios de trabajo por medio de un documento escrito que son los manuales y establecer lineamientos específicos para mejorar los departamentos relacionados entre sí, creando bases teóricas para desarrollar la estrategia

Rojas, M Y Urdaneta (2009) en su trabajo de Investigación, la cual se titula **“Diseño de un programa de Auditoría interna de los rubros de efectivos y cuentas por cobrar para el departamento de finanzas de Zulia Towingand Barge, C.A”**. En la cual, se utilizó como fundamento teórico lo referido por Whittington y Pany (2005), Defliese (2005) Arens y otros (2007).

Metodológicamente la investigación fue de tipo descriptiva, de campo y desarrollada como un proyecto factible, tomando una población representada por 3 personas del departamento de finanzas y contabilidad de la empresa; para la recolección de datos se aplicó un cuestionario con una totalidad de 53 preguntas dicotómicas semicerradas y 6 opciones múltiples. Los datos obtenidos se analizaron utilizando las estadísticas descritas, calculando las frecuencias absolutas, así como la interpretación cualitativa.

Los resultados señalaron que la empresa no cuenta con un programa de auditoría interna específico. Así mismo, el personal no está capacitado para la realización del mismo dado que no tiene el conocimiento necesario sobre las normas de auditoría. Finalmente, se desarrollaron los objetivos generales para el programa de auditoría interna indicando las pruebas sustantivas y de cumplimiento, y por último se elaboró un cuestionario de control interno para los rubros efectivo y cuentas por cobrar.

Lo anteriormente expuesto permite a la investigación reconocer lo valioso que es para la organización contar con un departamento de auditoría interna y con personal capacitado, que maneje la información y sepa las funciones o responsabilidades que le corresponde.

Por otro lado, Estévez, K. (2002) realizó una investigación titulada **“Sistema de control interno de cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Morera,**

C.A”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de los Andes “Rafael Rangel” Estado Trujillo, orientó su estudio en una investigación de campo tipo descriptivo. Su objetivo principal fue determinar la situación actual del sistema de control interno de cuentas por cobrar de la empresa “Distribuciones Morera, C.A” para lo cual aplicó como instrumento un cuestionario conformado por 27 preguntas, aplicado a una población de tres (3) personas, el análisis de los resultados permitió determinar que el sistema de control interno de cuentas por cobrar presenta fallas en cuanto al cumplimiento de políticas, normas de crédito y cobranza, así mismo no se emplean los canales de comunicación de la manera más eficiente. Por lo cual se recomienda efectuar un mejor control en los procedimientos pertinentes a las cuentas por cobrar.

Esta investigación tiene pertinencia con el presente trabajo, debido a que estudia y analiza la situación del sistema de control interno de cuentas por cobrar, dejando como aporte una serie de elementos que pueden ser utilizados en la presente investigación.

2.2. Bases teóricas

Según Arias, F. (2006), “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. (p. 107)

2.2.1. Cuentas Por Cobrar Definición.

Las cuentas por cobrar, según Guajardo, G (2002), son definidas al igual que cualquier activo, como recursos económicos propiedad de una empresa a la cual general un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante y entre las principales cuentas que están incluidas en cuentas por cobrar.

En definitiva, las cuentas por cobrar representan un derecho que posee la empresa que se origina mediante la venta a crédito de un bien o la prestación de servicio a crédito, mediante la emisión de facturas y otras actividades que realiza la empresa.

2.2.2. Características De Las Cuentas Por Cobrar.

De acuerdo a Pérez, L (2003), en las cuentas por cobrar hay características especiales que se derivan de la naturaleza de la empresa, su estudio es primordial en la revisión de esta partida, lo que obliga a tomar en cuenta como características:

- a) Que sean cobrables.
- b) Que correspondan con autenticidad a un crédito de la empresa cuyas cuentas se auditan.

2.2.3. Clasificación De Las Cuentas Por Cobrar.

Según Brito, J. (1999), las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen se clasifican en:

- 1) Provenientes de venta de bienes o servicios
- 2) No provenientes de venta de bienes o servicios

2.2.3.1. Cuentas por cobrar provenientes de venta de bienes o servicios a crédito.

Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de un documento denominado “Factura” por parte del cliente.

2.2.3.2. Cuentas por cobrar no provenientes de venta de bienes o servicios a crédito.

Son los derechos por cobrar que la empresa posee, originados por transacciones diferentes a venta de bienes y servicios a crédito. De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las origina, las cuentas por cobrar no provenientes de ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas a su vez en dos grupos:

- 1) Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo.
- 2) Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

- ***Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo.***

Son aquellas que se refieren a derechos que serán cobrados en efectivo.

- ***Cuentas Por Cobrar A Trabajadores***

El origen de estas cuentas por cobrar podría ser el de préstamos otorgados por la empresa o por ventas hechas a los trabajadores para su propio consumo.

- ***Intereses Por Cobrar***

Son los derechos por cobrar surgidos como consecuencia de haber prestado dinero a terceros.

- *Alquileres Por Cobrar*

Estas cuentas por cobrarse originan cuando la empresa arrienda un inmueble o parte de él y el canon de arrendamiento se recibe por lapsos vencidos. Cuando va a ser elaborado un balance general y se observa que, para esa fecha, la empresa tiene ya devengando algún monto por ese concepto deberá ser registrado como alquileres por cobrar y representada la cuenta en el balance dentro del activo circulante.

- *Reclamaciones Por Cobrar A Proveedores*

Frecuentemente se presentan casos en que una empresa adquiere una mercancía de contado y, posteriormente, tal mercancía es devuelta al proveedor por cualquier motivo. Si se ha convenido en que el proveedor devolverá el valor correspondiente en efectivo y no mediante una nueva mercancía en forma inmediata, el derecho a cobrar debe ser registrado en la cuenta reclamaciones por cobrar a proveedores.

- *Reclamaciones Judiciales Por Cobrar*

Es cualquier reclamación que se esté litigando y que se tenga un alto grado de seguridad de que la sentencia será favorable debe ser registrada en esta cuenta y representada como activo circulante si se espera que se cobrará en un lapso de doce meses.

- *Depósitos En Garantía De Cumplimiento De Contrato*

Cuando la empresa es contratada para realizar cualquier obra o prestar cualquier servicio, y el contratante exige que se haga un depósito garantizando que el objetivo de tal contrato será cumplido, el monto depositado será registrado en la

cuenta mencionada y presentada dentro del activo circulante, siempre que esté contemplado que la obra será terminada o que el servicio será prestado dentro de los próximos doce meses.

- *Regalías Por Cobrar*

Representan cualquier regalía que la empresa haya devengado, pero que aún no ha cobrado deberá ser registrada en esta cuenta.

- *Cuentas Por Cobrar A Los Accionistas*

Se registra en esta cuenta cualquier deuda que los accionistas hayan contraído con la empresa por conceptos diferentes a lo que todavía deben del capital suscrito.

- *Dividendos Por Cobrar*

La parte del capital que los accionistas quedan debiendo a la empresa deberá ir siendo pagada a medida que ellos vayan decidiéndolo. Cuando los accionistas deciden pagar a la empresa una parte adicional del capital que le deben, se dice que la empresa ha decretado el cobro de Dividendos pasivos y esta cuenta deberá ser clasificada dentro del activo circulante, si el plazo para cobrarlo no es superior a doce meses. De lo contrario, deberá ser presentada en los activos a largo plazo.

- *Dividendos Por Cobrar Sobre Inversiones*

Cuando la empresa tiene inversiones en otras compañías, con frecuencia éstas deciden distribuir parte de las utilidades obtenidas entre sus accionistas. Cuando esto ha sucedido, a la empresa inversora le surge el derecho a cobrarla parte de utilidades

que le correspondan, lo cual deberá ser registrada en la cuenta Dividendos por cobrar sobre inversiones.

- ***Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.***

Son aquellos derechos por cobrar que al ejecutar su cobro, éste se producirá por medio de cualquier bien o servicio diferente a efectivo, entre éstos se puede mencionar:

- *Reclamaciones a proveedores*

Son los casos en que después de haber realizado una compra de mercancía y haberla cancelado, tal mercancía resultó defectuosa o llegó con algún faltante, y el proveedor atenderá el reclamo mediante la reposición de la mercancía que faltó o que llegó con defectos.

- *Anticipo a proveedores*

en algunas oportunidades una empresa se ve en la necesidad de hacer un anticipo a cuenta para garantizar el abastecimiento de mercancía o de la prestación de servicio. A esta empresa le surge, por lo tanto, un derecho que será cobrado en el momento que sea recibida la mercancía o el servicio que ha comprado.

- *Derechos a cobrar por envases*

Existen empresas tales como las embotelladoras de refrescos que, el producto que venden a sus clientes, es sólo el contenido de las botellas. Los envases, las

botellas en este caso, se le facturan al cliente en forma separada y, el valor de ellas, será cobrado mediante su devolución por parte del cliente.

- *Anticipos a contratista*

Cuando una empresa, por ejemplo, requiere hacer una obra de construcción generalmente se da un anticipo a cuenta. Este adelanto constituye un derecho por cobrar, el cual será cobrado en el momento en que la obra sea recibida o terminada.

2.2.4. Presentación De Las Cuentas Por Cobrar En Los Estados Financieros.

Según Brito, J. (1999), las cuentas por cobrar se presentan en los Estados Financieros de la siguiente manera:

En el Activo Corriente y con la denominación de Cuentas por Cobrar deben agruparse únicamente los créditos comerciales a favor de la empresa originada por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entregas, documentos similares, etc. Los saldos de Cuentas por Cobrar serán presentados por su valor neto de realización. A tal efecto, la cantidad estimada para cuentas incobrables se indicará en cuenta distinta y mostrará su saldo como unas deducciones de las cuentas por cobrar.

Los créditos ocasionados por reclamos contra proveedores, transportistas, seguros y los provenientes de préstamos o anticipos a socios, directores, empleados, empresas filiales o afiliadas y otras cuentas de naturaleza semejante, se mostrarán en forma separada y de acuerdo a su importancia. Es decir, no se incluirán dentro de las cuentas por cobrar originadas por la venta de mercancías o servicios. Si alguno de los créditos tiene un vencimiento que esté comprendido dentro de un plazo mayor al del

próximo ejercicio o ciclo normal de operaciones de la empresa, se clasificará como Cuentas por Cobrar a largo plazo.

2.2.5. Tratamiento Contable De La Provisión Para Cuentas Incobrables.

Aquellas empresas que se dedican a la prestación de servicios a crédito corren el riesgo de que ciertos créditos otorgados resulten incobrables. Por tal motivo, se deberá anticipar el monto de los gastos imputables al período actual por concepto de pérdidas en cuentas incobrables, es decir, se debe prestar especial cuidado al cumplimiento del Principio de Contabilidad Generalmente Aceptado referente a la Asociación de Ingresos y Egresos que señala que los mismos se registrarán en los períodos en los cuales correspondan, sin tomar en consideración la fecha de cobro o cancelación de los mismos. La cuenta de estimación para cuentas de cobro dudoso persigue los siguientes objetivos:

1. Informar la cantidad de cuentas por cobrar no posibles de recuperar
2. Que cada ejercicio económico refleje sus propios gastos
3. Presentar el valor neto de los créditos

Cuando una empresa realiza ventas de mercancías o presta servicios a crédito es muy probable que al final del ejercicio económico resulten pérdidas en el cobro de las cuentas por incumplimiento de los clientes; en consecuencia éstas se registran como un gasto del período en el cual se realizan dichas ventas. Por tal razón, cuando una cuenta por cobrar con toda seguridad se confirma que no se recuperará, será cuando dicha partida no cobrable se compense con el saldo de la cuenta “Provisión para Cuentas Incobrables”.

2.2.6. Métodos Para El Cálculo De La Provisión.

La provisión para cuentas incobrables como cuenta de valuación busca darle su valor real a la partida del activo “Cuentas por Cobrar”. Sin embargo, su cálculo nunca es exacto porque se trata de una estimación. Hasta los momentos no existe una forma de calcular, justamente, el monto por concepto de provisión para cuentas de cobro dudoso; solamente la experiencia que haya tenido la empresa en ejercicios anteriores brindará una base para su determinación. La provisión para cuentas incobrables suele calcularse de acuerdo a las siguientes bases:

- **En base a las ventas a crédito**

Este método se sustenta en el supuesto de que toda venta o prestación de servicios a crédito presenta un riesgo con relación a su cobranza. Dicho método consiste en encontrar un porcentaje (%), el cual es aplicado a las ventas del ejercicio corriente. Este método es considerado el más equitativo.

- **En base a la antigüedad de saldos**

Este método supone que mientras va aumentando el tiempo de un crédito ya vencido, se incrementa la posibilidad de no recuperarse. Este método es uno de los más sensatos, consiste en crear una cédula de cuentas por cobrar, con clasificación de saldos por la antigüedad de vencimientos. En primer lugar se toman los saldos no vencidos y luego los otros saldos clasificándolos de 30 en 30 días de vencimiento, para cada grupo se establece un porcentaje (%) que viene dado por el criterio establecido por la empresa, el cual se le aplica a esos saldos, obteniéndose un resultado que va a constituir la provisión estimada para el ejercicio corriente.

- **En base a las cuentas por cobrar**

Este método es muy sencillo, consiste en establecer un porcentaje (%) fijo, el cual se determina por la experiencia o basado en estadísticas elaboradas por la empresa, este porcentaje se le aplica a las cuentas por cobrar del ejercicio para así determinar la provisión.

2.2.7. Asientos Contables.

- *Creación De La Provisión.*

Tabla 2.1. Asiento: Creación de la provisión

Fecha	Cuenta y Explicación	Debe	Haber
XXX	Pérdidas para Cuentas Incobrables Provisión para Cuentas Incobrables	XXX	XXX

Fuente: el autor (2016)

- *Cancelación De Las Cuentas Por Cobrar.*

- *Cuando se tiene suficiente Provisión.*

Tabla 2.2. Asiento:Cancelación de la cuenta por cobrar

Fecha	Cuenta y Explicación	Debe	Haber
XXX	Provisión para Cuentas Incobrables Cuentas por Cobrar	XXX	XXX

Fuente: el autor (2016)

- *Cuando no se tiene suficiente provisión y se cargan parte de las pérdidas al periodo actual.*

Tabla 2.3. Asiento: Cuando hay insuficiente provisión

Fecha	Cuenta y Explicación	Debe	Haber
XXX	Provisión para Cuentas Incobrables	XXX	
	Pérdidas para Cuentas Incobrables	XXX	
	Cuentas por Cobrar		XXX

Fuente: el autor (2016)

- *Cuando no se tiene provisión y las perdidas corresponden al periodo Actual*

Tabla 2.4. Asiento: Cuando hay insuficiente provisión (2)

Fecha	Cuenta y Explicación	Debe	Haber
XXX	Pérdidas para Cuentas Incobrables	XXX	
	Cuentas por Cobrar		XXX

Fuente: el autor (2016)

- *Cuando no se tiene suficiente provisión y las perdidas corresponden a periodos anteriores.*

Tabla 2.5. Asiento: Cuando hay insuficiente provisión (3)

Fecha	Cuenta y Explicación	Debe	Haber
XXX	Utilidades no Distribuidas	XXX	
	Cuentas por Cobrar		XXX

Fuente: el autor (2016)

- *Recuperación De Los Créditos Dados De Baja En Libros.*

El procedimiento contable de la recuperación de las cuentas incobrables, depende de cómo se haya registrado su cancelación, de modo que:

- *Suponiendo Que No Existía Provisión*

- *Cuando se recuperan en el mismo ejercicio de su cancelación*

Tabla 2.6. Asiento: Cuando no hay provisión

Fecha	Cuenta y Explicación	Debe	Haber
XXX	Caja/Banco Pérdidas para Cuentas Incobrables	XXX	XXX

Fuente: el autor (2016)

- *Cuando se recuperan en el ejercicio siguiente a su cancelación.*

Tabla 2.7. Asiento: Cuando no hay provisión (2)

Fecha	Cuenta y Explicación	Debe	Haber
XXX	Caja/Banco Utilidades no Distribuidas	XXX	XXX

Fuente: el autor (2016)

- *Suponiendo que existía Provisión.*

- *Cuando se recuperan en el mismo ejercicio de su cancelación.*

Tabla 2.8. Asiento: Cuando existe provisión

Fecha	Cuenta y Explicación	Debe	Haber
XXX	Caja/Banco Provisión para Cuentas Incobrables	XXX	XXX

Fuente: el autor (2016)

- *Cuando se recuperan en el ejercicio siguiente a su cancelación.*

Tabla 2.9. Asiento: Cuando existe provisión (2)

Fecha	Cuenta y Explicación	Debe	Haber
XXX	Caja/Banco Utilidades no Distribuidas	XXX	XXX

Fuente: el autor (2016)

- *Al Cobrar la Cuenta Recuperada.*

Tabla 2.10. Asiento: A cobrar la cuenta recuperada

Fecha	Cuenta y Explicación	Debe	Haber
XXX	Banco Cuentas por Cobrar	XXX	XXX

Fuente: el autor (2016)

2.2.8. Control Interno. Definición

Bacallao Horta, M (2009) Dice que “ El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propensa a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad”.

También se puede definir como un proceso que incluye el plan de la organización y todos los métodos y medidas de coordinación. Por otra se puede decir

que el control es uno de los procesos de mayor importancia de la función administrativa, ya que supervisar lo que se realiza, basándose en patrones y normas establecidas, es de carácter preventivo, para señalar faltas y errores, si es necesario aplicar medidas correctivas de manera que la ejecución se efectúe de acuerdo a lo planifica

Para Cepeda. (2001), señala que el propósito final de los controles es "preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo, su objetivo es contribuir con los resultados" (p. 98). En cualquier organización, negocio o empresa es fundamental el control interno como mecanismo de apoyo gerencial, orientado hacia una meta o fin. El alcance del mismo es tan amplio como el de la propia empresa, va más allá de las funciones contables y financieras, es decir, interviene en todas las actividades de la organización. El mismo incluye métodos a través de los cuales la alta administración delega autoridad y asigna las responsabilidades correspondientes para cada una de las funciones de la empresa, tales como: compras, ventas, contabilidad y producción; además, incluye programas con la finalidad de preparar, verificar y distribuir informes y análisis comunes a los diferentes niveles de supervisiones que capaciten al ejecutivo a controlar todas las actividades y funciones que contribuyen una empresa comercial.

Existen diferentes definiciones de control interno en su mayoría, basadas en definición formal emitida por el autor Aguirre. J. (1997), define en forma muy sencilla el control interno como "un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa" (p. 25).

Por esto, las organizaciones deben hacer el máximo esfuerzo para asegurar que el sistema de control interno que diseñen e implementen se ajuste a su misión y

generen efectivamente los resultados esperados. Para lograr esto, el sistema se deberá concebir y organizar de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la organización en los cuales se deberán aplicar controles de manera simultánea para así lograr la eficiencia operacional.

2.2.9. Clasificación del Control Interno.

En un sentido amplio el Control Interno incluye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos.

La clasificación entre controles contables y controles administrativos variaría de acuerdo con las circunstancias individuales.

2.2.9.1. Control Administrativo

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todos controles tal como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

Ejemplo: Que los trabajadores de la fábrica lleven siempre su placa de identificación. Otro control administrativo sería la obligatoriedad de un examen médico anual para todos los trabajadores. Estos controles administrativos interesan en segundo plano a los Auditores independientes, pero nada les prohíbe realizar una evaluación de los mismos hasta donde consideren sea necesario para lograr una mejor opinión.

El control administrativo se establece en el SAS-1 de la siguiente manera:

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones. [SAS,1]

2.2.9.2. Control Contable

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna.

Ejemplo: La exigencia de una persona cuyas funciones envuelven el manejo de dinero no deba manejar también los registros contables. Otro caso, el requisito de que los cheques, órdenes de compra y demás documentos estén pre-numerados.

El control contable está descrito también el SAS Número 1 de la así:

El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:

- a) Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- b) Se registren las operaciones como sean necesarias para 1) permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y 2) mantener la contabilidad de los activos.
- c) el acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración.
- d) Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia. [SAS, 1]

2.2.10. Tipos De Control Interno

Los procesos de control pueden ser del tipo:

- Preventivo cuando se trata de evitar situaciones no deseables
- Detectivos cuando se utilizan para detectar situaciones que ponen en riesgo el logro de los objetivos.
- Correctivo cuando actúan para corregir y evitar la recurrencia de una situación problemática.
- Proactivos que pueden promover a que ocurran cosas positivas

2.2.11. Objetivos Del Control Interno

El diseño y la implantación de un sistema de control interno debe estar orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, con el fin de lograr su disminución y por consiguiente, el fortalecimiento de la organización.

En este sentido, el autor Lazcano, J. (2004), establece una serie de objetivos del control interno, los cuales consisten en asegurar:

1. La confiabilidad e integridad de la información.
2. El cumplimiento de las políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.
3. La salvaguarda de los activos.
4. El uso eficiente y económico de los recursos.
5. El logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones o programas.

2.2.12. Componentes del Control Interno

El nuevo enfoque del control interno aporta componentes que deben ser de dominio de todos los trabajadores de las organizaciones empresariales, es así, que Mantilla, S. (2001, pág. 5), refiere los componentes del control interno según el COSO y son los siguientes:

1. Ambiente de control: da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura.

Para Whittington & Pany, K. (2000, pág. 173), los factores del ambiente de control son los siguientes:

- a. Integridad y valores éticos: la efectividad del control interno depende directamente de la integridad y de los valores éticos del personal que es responsable de crear, administrar y monitorear los sistemas de control. Para ser efectivas, estas normas deben ser comunicadas efectivamente por los medios apropiados, como las políticas oficiales, los códigos de conducta y el buen ejemplo.
- b. Compromiso de ser competentes: los empleados deben poseer las destrezas y el conocimiento esenciales para el desempeño de su trabajo. La gerencia debe comprometerse a contratar empleados con niveles apropiados de educación y experiencia y a proporcionarles la supervisión y la capacitación adecuadas. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 174).
- c. Junta directiva o comité de auditoría: el comité de auditoría de la junta directiva debe estar compuesto de directores externos que no sean empleados de ningún nivel de la organización. Esto permite o autoriza al comité de auditoría disuadir a la gerencia de ignorar los controles e incurrir en fraude
- d. Filosofía y estilo operacional de la gerencia: la filosofía de la gerencia y el estilo operacional también se reflejan en la forma como la organización es manejada. Una organización más formal establecerá políticas escritas, informes de desempeño e informes de excepción para controlar sus diversas actividades.
- e. Estructura organizacional: una estructura organizacional bien diseñada proporciona una base para la planificación, la dirección y las operaciones de control. Esta divide la autoridad, las responsabilidades y los deberes entre los miembros de una organización al manejar aspectos como la toma de decisiones centralizada versus descentralizada y una distribución apropiada de deberes entre los diversos departamentos. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 174).
- f. Asignación de autoridad y responsabilidad: para aumentar el ambiente de control, la gerencia desarrolla descripciones del trabajo a los empleados y define claramente la autoridad y la responsabilidad dentro de la organización. También pueden establecerse políticas que describan las prácticas de negocio 40

apropiadas, el conocimiento y la experiencia del personal clave y el uso de los recursos. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 176).

- g. Políticas y prácticas de los recursos humanos: las políticas y prácticas de la gerencia para contratar, orientar, capacitar, evaluar, aconsejar, promover y compensar a los empleados tiene un efecto significativo sobre la efectividad del ambiente del control.

De lo anterior se desprende que en una empresa debe dirigirse por objetivo, lo que significa que tanto los gerentes como los subordinados de una organización conjuntamente, identifican sus metas comunes, definen las áreas principales de responsabilidad de cada persona en término de los resultados que de él se esperan y emplear estas medidas como guías para el manejo de la unidad y para evaluar la contribución de cada uno de sus miembros. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 177).

- Evaluación del riesgo: cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben de valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados de distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 177).
- Actividades de control: son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 178). 41
- Información y comunicación: debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera relacionada con

el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

- **Monitoreo:** los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por actividades de monitorización sobre la marcha, evaluaciones separadas, o combinación de las dos. La monitorización sobre la marcha ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. (Whittington & Pany, K. 2000, pág. 180).

2.2.13. Condiciones Necesarias para el Control Interno

Existen tres condiciones fundamentales que deben estar vigentes para posibilitar el control interno (o el control externo).

1. La sistematización del proceso de control.
2. Personal competente para operar el sistema
3. Documentación de las operaciones y su trámite

Un plan sistematizado es esencial para ejecutar el control de cualquier operación o actividad. La más amplia y explícita definición de una operación o actividad facilita el llevado a cabo y controlarla. Cuando exista un sistema de control interno debidamente planeado, toda persona responsable de un segmento del trámite de una operación debe conocer exactamente que hacer (y no hacer) bajo toda condición normal contable, inclusive que acciones requieren las operaciones o

transacciones no autorizadas, incompletas o equivocadas. Sin un sistema de control interno es difícil y hasta imposible realizar el control. Consume más tiempo, demora y obstaculiza el trámite, cuesta más y el riesgo de operaciones o pasos fuera de control aumenta en gran medida. Así mismo, el propio sistema es quizás el control fundamental y mientras más efectivo sea, los demás controles aplicados serán más efectivos.

No importa, sin embargo, el grado de excelencia teórica del sistema y los mecanismos de control interno, si no se cuenta con personal competente y capaz para llevarlos a la práctica de manera consciente y consistente. Cada servidor tiene que poseer un nivel de competencia adecuado para cada tarea emprendida y la suficiente integridad para sentir una responsabilidad personal y lograrla.

Idealmente el personal debe seleccionarse de acuerdo a las tareas a ser efectuadas, pero en la actualidad del sector público frecuentemente es necesario modificar y adaptar el sistema, la supervisión y las tareas mismas al nivel de competencia posible. La competencia del personal es un paso primordial en el funcionamiento del sistema de control interno.

Finalmente, la información tiene que ser registrada y documentada por varios motivos importantes como por ejemplo: comunicación, análisis, resumen y control. Datos registrados, especialmente aquellos cuantificados en dinero u otras unidades de medida, frecuentemente sirve para los propósitos en forma simultánea. Pero ciertas formas de documentación únicamente sirve para propósitos de control (ejemplo: autorización y aprobación) y otras que además del anterior, sirve a otros propósitos (ejemplo: ayudar a controlarlos facilita su identificación y ubicación).

Una adecuada documentación es inherente e implícita en la sistematización, así como un prerrequisito, al control interno sólido. Sin la adecuada documentación que

incluye descripción, autorización y trámites de cada operación o transacción, el Control Interno se basa en el concepto de carga y descarga de control será imposible.

2.2.14. Principios Del Control Interno

Para llevar a cabo un eficaz y adecuado control interno, se deben tomar en cuenta cada uno de los principios establecidos para el mismo. Los principios más significativos son aquellos que incluyen relaciones causales en términos de variables dependiente e independientes. En cuanto a la aplicación racional del control interno, según Rodríguez, V. (2000), debe fundamentarse en principios que de acuerdo a Perdomo, C (citado en Rodríguez), son los siguientes:

- a) Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- b) Dualidad o pluralidad de personal en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.
- c) Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
- d) El trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión.
- e) La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad.

2.2.15. El Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar

De acuerdo a Aguirre, J (2005), “el área de clientes y deudores comerciales refleja el resultado de reconocer las deudas relacionadas normalmente con las ventas de bienes y prestaciones de servicio”. (p. 105).

Es decir, que el sistema de control interno en el área de clientes y otras cuentas a cobrar abarcará todos aquellos controles y procedimientos.

2.2.16. Objetivos del control interno aplicado a las cuentas por cobrar

Es importante para el auditor conocer el área y funciones de la empresa para así tener confianza en los documentos pertinentes a las cuentas por cobrar y poder tener soluciones.

Según Mira, J. (2006), El auditor debe de conocer los circuitos establecidos por la empresa para los documentos relativos a las cuentas a cobrar; de tal forma que le permitan establecer la fiabilidad de los mismos y en función de aquellos realizar las pruebas sustantivas suficientes para obtener conclusiones sobre esta área.

Los objetivos más importantes son los siguientes:

- a) Adecuada segregación de funciones, con personas independientes que supervisen cada uno de los departamentos en los que intervienen:
 - Cuentas por cobrar y su contabilización.
 - Devoluciones y descuentos
 - Realización de pedidos y créditos.
 - Facturación y control de tesorería.
- b) Listado de clientes con el límite de crédito.
- c) Conciliaciones periódicas entre las cuentas cobrar y el mayor al final del mes.
Envió periódicos de conciliaciones a clientes, realizados por personas independientes aclarando las diferencias existentes.
- d) Existencia de un control para la entrega de mercancía, para que no pueda salir la misma sin la correspondencia autorización “orden de venta” y sin el correspondiente albarán.

- e) Control sobre las mercancías facturadas. Debe de existir una numeración correlativa en los albaranes y que estos acompañen siempre a la mercancía.
- f) Comprobación periódica de las facturas pendientes de cobro.
- g) Conciliación periódica de los saldos de efectos a cobrar descontados en el banco y su registro en el mayor.

2.2.17. Aspectos Del Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar

Las Cuentas por cobrar representan un derecho próximo a hacerse efectivo y, de no cobrarse, ello automáticamente originará una pérdida para la empresa; lo cual ha de evitarse a toda costa. Para ello, según Gómez, F. (S/F), se hace imperativo un control efectivo de las mismas; el cual puede lograrse observando los siguientes aspectos:

- **Reducción de los riesgos**

Averiguando previamente la capacidad crediticia del futuro cliente ya sea directamente por la misma empresa, o acudiendo a organizaciones especializadas de este tipo. Si se trata de una empresa con firma registrada, es posible estudiar sus estados financieros; los cuales pueden verse en el registro de comercio de su localidad.

- **Vigilancia de las cuentas por cobrar**

En el sentido de activar la cobranza, al vencimiento de las mismas. La cobranza sistemática reduce el riesgo enormemente. Tal vez convenga enviar mensualmente un estado de cuenta a cada cliente, a título de recordatorio, sin que ello implique una cobranza directa: “No Existen Malos Pagadores, Sino Malos Cobradores”.

- **Evitar los fraudes**

Al respecto, las comprobaciones internas han de comenzar con la constatación de que las mercancías que salen como vendidas, corresponden a las cantidades especificadas, en cuanto precios, calidad y cantidades. Es posible que una empresa venda un cierto número de unidades de una mercancía y que la nota de despacho sea hecha por una cantidad mayor; con lo cual el cliente, en conveniencia con el despachador, podría sacar mayor cantidad de mercancías que la comprada. Aquí se hará necesaria la intervención de una tercera persona que supervise la operación, y que sea diferente a quien factura y a quien despacha.

2.2.18. Procedimientos Para El Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar

El término procedimiento implica acción movimiento, rutina de trabajo, trámite, método de trabajo, como proceder. Los procedimientos comunican información, enlazan los trabajos realizados por grupos de personas, indican cual grupo es responsable de cada actividad, de cada operación, indican la secuencia de las operaciones y la manera de ejecutar cada operación o secuencia de operaciones. Duque, H (1987).

Gómez, F. (S/F), define el procedimiento como “una forma detallada de comportamiento, a la cual deben adecuarse todos los elementos y recursos para que el sistema, en sus conjunto funcione con eficiencia”. (p. 1 – 2).

Según García, J (2000) los procedimientos que deben aplicarse a las cuentas por cobrar para mantener un control interno adecuado de ellas, son:

- **Clasificación por Antigüedad de Saldo**

La antigüedad de saldos debe ser revisada periódicamente por un empleado; esta labor es independiente de las funciones relativas a cuentas por cobrar o a la recepción de efectivo.

Debe tenerse una prevención contra malos manejos, ya que mediante la investigación de los saldos antiguos, se pueden descubrir remesas no registradas o registradas en cuenta equivocada

- **Estado de Cuentas Mensuales (clientes)**

Los estados de cuenta deben ser enviados con regularidad a todos los deudores, esto permite capacitar al deudor para reportar discrepancias. Las excepciones al envío de estados de cuentas admiten usarlas para esconder sustracciones. Los estados de cuenta deben ser cotejados independientemente con el auxiliar y enviados por correo sin que la persona que lleva el auxiliar o el cajero tenga acceso a ellos.

Permite asegurarse de que el estado de cuenta coincida con la cuenta y que no sea interceptado por aquellos que están en los puestos que les permite sustraer efectivo o esconder la sustracción del mismo.

- **Conformidad de Saldos**

El envío de circulares a los deudores solicitando conformación de saldos, es requisito para cumplir con una norma de auditoría generalmente aceptada. Una de las pruebas más eficaces para determinar la autenticidad de las cuentas y documentos por

cobrar dentro del régimen de propiedad del negocio, es su conformación directa por correspondencia. Periódicamente debe confirmarse, con carácter mensual, los saldos individuales de los clientes, de tal manera que puedan conciliarse con el estado de cuenta emitido por la empresa.

Ahora bien, Aguirre, J (2005), establece que los procedimientos y controles en el área de cuentas a cobrar dependerán fundamentalmente de las distintas variables que operen en la actividad del negocio y del volumen de las mismas. Con carácter general se podrían distinguir las siguientes:

- a) Número de clientes vivos existentes en la entidad y tipo, es decir; características del cliente.
- b) Estructura organizativa y operativa.
- c) Políticas y criterios establecidos por la entidad (Concesión de créditos, límites, condiciones, etc.).
- d) Medios y equipos para la gestión y control de clientes y de las cuentas por cobrar.
- e) Centralización o no del departamento de clientes o control de las cuentas a cobrar.

A continuación, en la figura N° 1, se presentan de una forma esquemática, los controles previos a la anotación contable de una cuenta por cobrar con relación a la clasificación por antigüedad de saldos, estados de cuentas mensuales y conformidad de saldos.

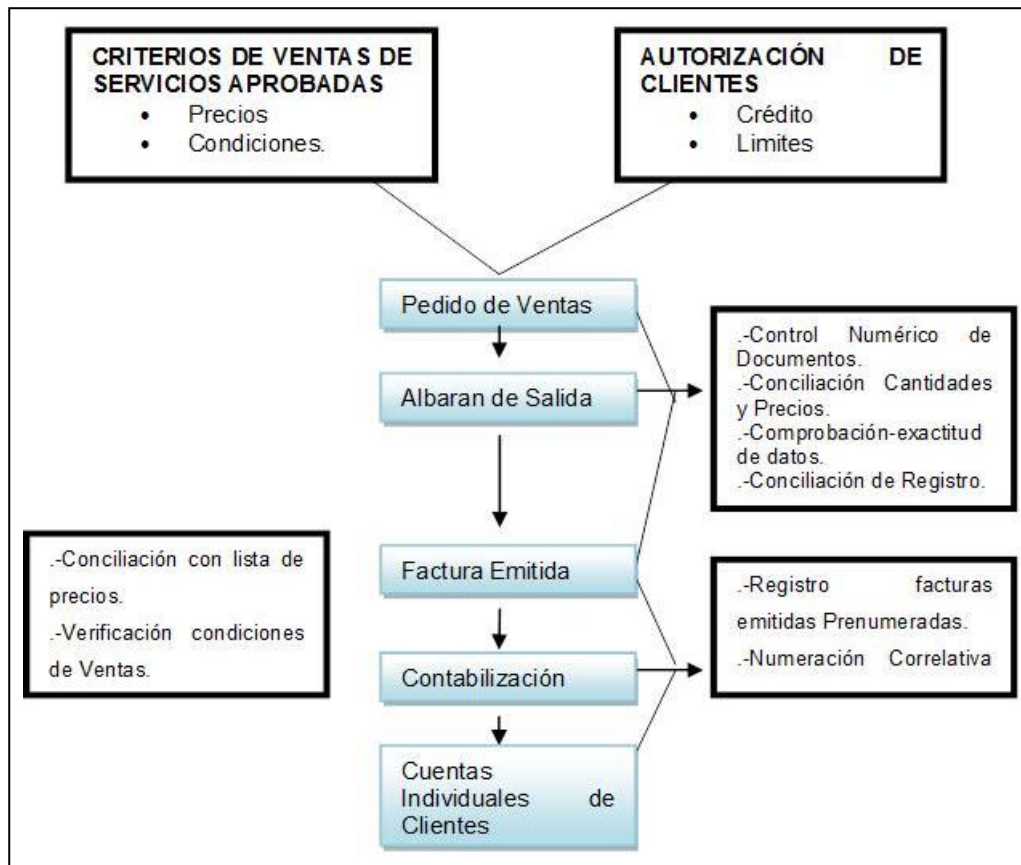


Figura 2.1. Fases para la Contabilización de una Cuenta por Cobrar.

Fuente: Aguirre, J. (1997)

2.2.19. Glosario De Términos Básicos.

Activo: Conjunto de bienes y derechos, dinero y créditos contra terceros de que dispone una empresa, una entidad lucrativa o no lucrativa para realizar Su proceso productivo o deservicios. (Medina y Estivez, 1998. p.48).

Activo Corriente: Se considera activo corriente el efectivo y otras partidas susceptibles de convertirse en efectivo o en otra partida semejante, en un plazo relativamente breve. (Medina y Estivez, 1998.p.49).

Cliente: Individuo u organización que realiza una operación de compra. (Rosenberg, J. 1997. p.71).

Control: Proceso que utilizan los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de la organización para propiciar que los objetivos que se han marcado y las tareas que han repartido se ejecutan de acuerdo a los requerimientos, planes o programas de organización. (Rosenberg, J. 1997. p.96).

Control Interno: Es un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficacia, seguridad y orden de la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa. (Martínez, J. 2001. p.7).

Crédito: Ventas o compras acompañada de una promesa de pago posterior a la fecha en que se realizan. (Rosenberg, J. 1997. p.107).

Cuenta por Cobrar: Son cuentas donde se registran todas las cantidades que adeudan los clientes de una empresa, no documentados en pagarés o letras de cambio. Generalmente el respaldo de una cuenta por cobrar es una factura donde el cliente declara pagara en 30, 60 o 90 días. (Medina y Estivez, 1998. p.159).

Cuestionarios: “es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”. (Hurtado, J. 2000)

Empresa: Grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad. (Münch, L. 1999.p.44).

Estrategia: Son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas. (Münch, L. 1999. p.83).

Factura: Es un documento fechado, que otorga el vendedor de un bien o servicio al comprador en donde se expresan datos como los nombres del vendedor y del comprador, la cantidad, precio y la descripción de las mercancías vendidas o clase de servicios prestados. (Medina y Estivez, 1998.p.189).

Gerencia: Alto nivel de una jerarquía administrativa. Los ejecutivos que desempeñan estas tareas coordinan el trabajo de otros ejecutivos, pero no dependen a su vez de otros. (Rosenberg, J. 1997. p. 203).

Información Financiera: Información de carácter periódico sobre la posición financiera de una organización o de alguna de sus actividades, incluyendo la presentación de los resultados, actividades desarrolladas, cifras de ventas, etc. (Rosenberg, J. 1997. p.222).

Manual: Conjunto de normas de administración, reglamentaciones, políticas y procedimientos preparados por un alto ejecutivo. (Rosenberg, J. 1997.p.255).

Manual de Procedimientos: Es un instrumento esencial para el funcionamiento del control interno, siendo uno de sus principales objetivos la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad, sobre la base de unos principios y objetivos preestablecidos. (Martínez, J. 2001.p.19).

Norma: Expresión de la organización de que se considera la manera apropiada de comportarse o el código apropiado de conducta. (Rosenberg, J. 1997. p. 255).

Objetivos: Representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente, y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico. (Münch, L. 1999. p. 81).

Políticas: Son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de la organización. (Münch, L. 1999.p.88).

Procedimientos: Métodos y procedimientos fundamentales mediante los que una organización coordina o regula sus acciones. (Rosenberg, J. 1997.p. 329).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El nivel de la investigación es de tipo descriptivo, dado a que se realizó un Análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en la empresa Servicios e Inspecciones C.A.

Según Sabino, C. (1987) señala que:

“las investigaciones descriptivas se proponen conocer grupos, homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. No se ocupan pues, de la verificación de hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente”. (p.93).

3.2. Diseño de investigación

Considerando la manera en que se obtuvo la información necesaria se hizo uso de la investigación de campo y documental. La investigación de campo porque los datos requeridos para el desarrollo de ésta fueron obtenidos directamente en el área objeto de estudio, con el personal que labora en la empresa Servicios e Inspecciones C.A. También se realizó la investigación documental, porque se recopiló información de fuentes bibliográficas, así como de otras investigaciones relacionadas con el tema objeto de estudio.

Al respecto el autor Tamayo, M. (1999) nos indica que la investigación de campo es aquella en la cual:

Los datos se recogerán directamente en la realidad, por lo cual los denominamos primarios, y su importancia radica en el hecho de que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas. (p.71)

Mientras que la investigación documental:

Es cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboraron y manejan, y por lo cual decimos que es un diseño bibliográfico. (p. 70)

Se puede decir, que esta investigación permite obtener conocimiento a partir del análisis de datos que ya han sido recolectados o analizados en otras investigaciones y que extraemos de distintas fuentes de consulta.

3.3. Población y muestra

Según Hurtado, I. y Toro, G. (2001), "la población se compone de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación, una vez concluida ésta, para lo que es necesario que la muestra con la cual se trabaje sea representativa de la población".

En este caso la población está conformada por Veinticinco (25) personas, siendo todas del personal que labora en la empresa Servicios e Inspecciones C.A.

Debido a que el tamaño de la población objeto de estudio es finita no fue necesario recurrir a la aplicación de técnicas de muestreo. Toda la población fue consultada con la finalidad de obtener la información que se requirió para el desarrollo de la investigación.

Por su parte, la muestra es definida por Sampieri, R. y otros (2000), como “un subgrupo de la población”.

En la presente investigación es importante señalar, que la muestra está conformada por (10) personas que laboran en el Departamento de Administración.

3.4. Técnicas de recolección de datos

Para obtener los datos necesarios para alcanzar los objetivos y metas planteadas en esta investigación se empleó la observación directa, la entrevista estructurada y la revisión bibliográfica.

Sabino, C. (2000) define las técnicas de recolección de datos como: “Cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. (p.129).

En esta investigación las técnicas empleadas fueron las siguientes:

- **Observación directa:** Esta técnica se realiza sin intermediarios que distorsionen la información en su totalidad, permitiendo la obtención de datos, directamente de la realidad en el cual se encuentra el problema.

- **Entrevista no estructurada:** es una técnica que permite recabar información de mucha importancia y además da una mayor libertad a la iniciativa de la persona interrogada y al encuestador, tratándose en general de preguntas abiertas que son respondidas dentro de una conversación teniendo como características principal la ausencia de una estandarización formal.
- **Revisión documental o bibliográfica:** Consiste en la revisión de libros, folletos, enciclopedias, diccionarios, trabajos de grado, así como documentos de la empresa tales como, recibos de cobros, facturas de ventas, comprobantes de depósitos e ingresos de cajas, que serán de gran ayuda para sustentar y orientar la investigación.

3.5. Técnicas de análisis de datos

En un proceso de investigación, la medición es un proceso a través del cual se perciben las características de los eventos y se clasifican, categorizan e interpretan dichas percepciones en función de una serie de reglas o convenciones previamente establecidas (Hurtado. J, 2000). Esas reglas son generalmente conocidas como las técnicas e instrumentos que permiten acceder a los datos necesarios durante la investigación.

Para Hurtado, J. (2000) las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades a seguir, ya que integran la estructura por medio de la cual se organiza la investigación. Basados en dicha investigación se procede a trabajar con el cuestionario, ya que es un medio más factible para la porción de trabajadores que laboran en la empresa.

Hurtado, J. (2000) define el cuestionario como “un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre la cual el investigador desea obtener información” (p. 469).

No obstante, es preciso dejar clara la diferencia entre ambos instrumentos, tal como lo refiere Hurtado, J. (2000), en el sentido de que en la entrevista las preguntas se formulan verbalmente, mientras que con el cuestionario las preguntas se hacen por escrito y no es completamente necesaria la presencia del investigado.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Generalidades de la empresa

Servicios E Inspecciones, C.A, (SERINSPCA), ofrece sus Servicios en Áreas Especializadas de Inspección, Equipos de Izamiento, Gestión de la Calidad, Ensayos No Destructivos e Inspección de Tubulares para la Industria Petrolera y del gas nacional, por medio de la implantación de un Sistema de Gestión de la calidad que incluye la política, objetivos, manuales, procedimientos, instructivos y registros debidamente aprobados, con el fin de asegurar la Calidad de los servicios, cumpliendo con los Códigos, Estándares y Normas (Nacionales e Internacionales), para así garantizar y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Fundada el 20 de febrero de 1997, ubicada específicamente en la Avenida Los Pilonos, Cruce con calle México, Galpón N° 1, Sector Prado del Este, Anaco- Estado Anzoátegui. Teléfono: 0282-4256364; Telefax: 0282-4256228.

Cuenta con la aprobación de INTEVEP, para realizar trabajos en Industrias Petroleras, Petroquímicas, Siderúrgica, entre otras, en todo el Territorio Nacional y fuera de él. Brindando un apoyo tecnológico con un personal altamente calificado, certificado y con una amplia experiencia en cada una de las áreas mencionadas. Ha desarrollado su sistema de Gestión de la Calidad tomado en consideración los lineamientos establecidos en la norma venezolana COVENIN-ISO 2001-2008, quedando la estructura del Sistema de Calidad diseñado de la siguiente forma:

Nivel I: Manual Gestión de la Calidad

Nivel II: Procedimientos de Gestión de la Calidad y Técnicos

Nivel III: Instrucciones de Trabajo, Formatos y Registros de la Calidad

El Manual de Gestión de la Calidad delinea la estructura del Sistema de Calidad como un marco de su Filosofía General en cuanto a la Calidad y Administración de la empresa.

Los Procedimientos desarrollan los pasos a seguir en cada proceso de acuerdo a lo establecido en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. En cada procedimiento se establecen las responsabilidades, alcance, referencias normativas, objetivos, calificación del personal, descripción de actividades, criterio de aceptación y rechazo de cada una.

Las Instrucciones de Trabajo detallan los pasos secuenciales y la metodología a seguir en la ejecución de cada uno de los procesos ejecutados por nuestro personal. En los Formatos y Registros se detalla la información que resulta de cada una de las Inspecciones realizadas.

4.1.1. Razón social

Servicios E Inspecciones C.A. (SERINSPCA).

4.1.2. Misión

“Suministrar un servicio técnico de inspección en el Oriente del país, empleando ensayos no destructivos a equipos y herramientas de la industria petrolera y del gas a nivel nacional, utilizando un criterio basado en calidad y evitar fallas que puedan causar riesgos económicos, humanos y al medio ambiente

manteniendo un Sistema Gestión de Calidad confiable para ellos, aplicando los criterios de aceptación establecidos en normas, Standard y códigos nacionales e internacionales”.

4.1.3. Visión

“Ser líder en el mercado industrial petrolero nacional e internacional como una empresa de servicios de inspección, con un equipo humano calificado, certificado y que entiende las necesidades del cliente. Organizar y Mejorar continuamente las actividades para aportar los mejores dividendos a la Organización”.

4.1.4. Estructura organizacional

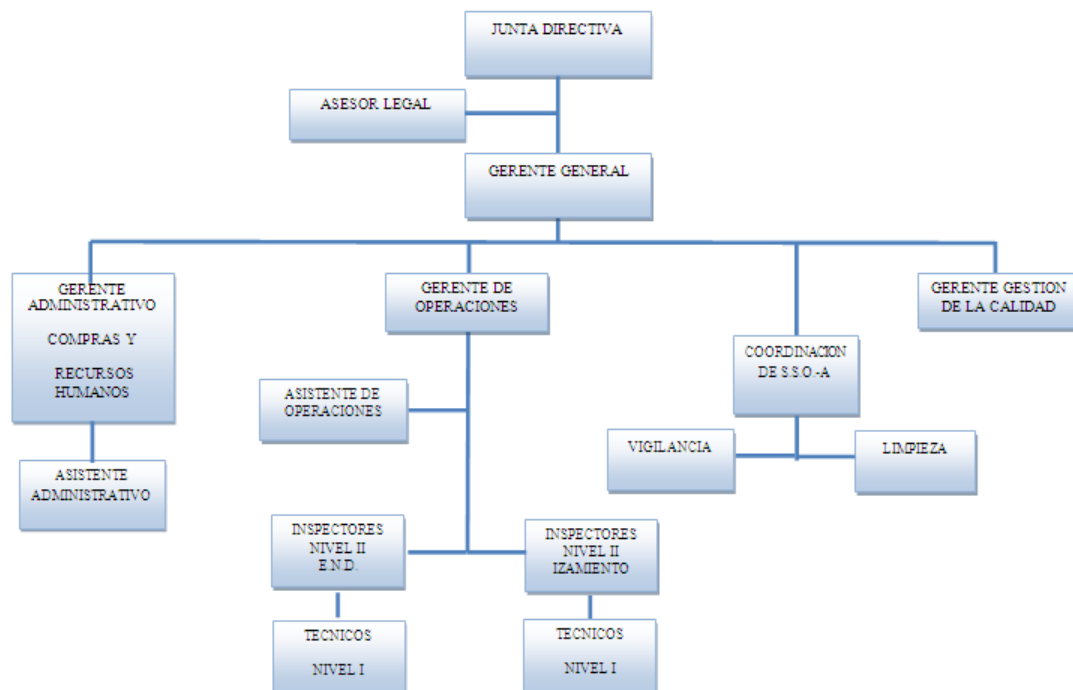


Figura 4.1. Estructura organizativa.
Fuente: El autor (2016)

4.1.5. Flujograma de la Empresa Servicios e Inspecciones, C.A

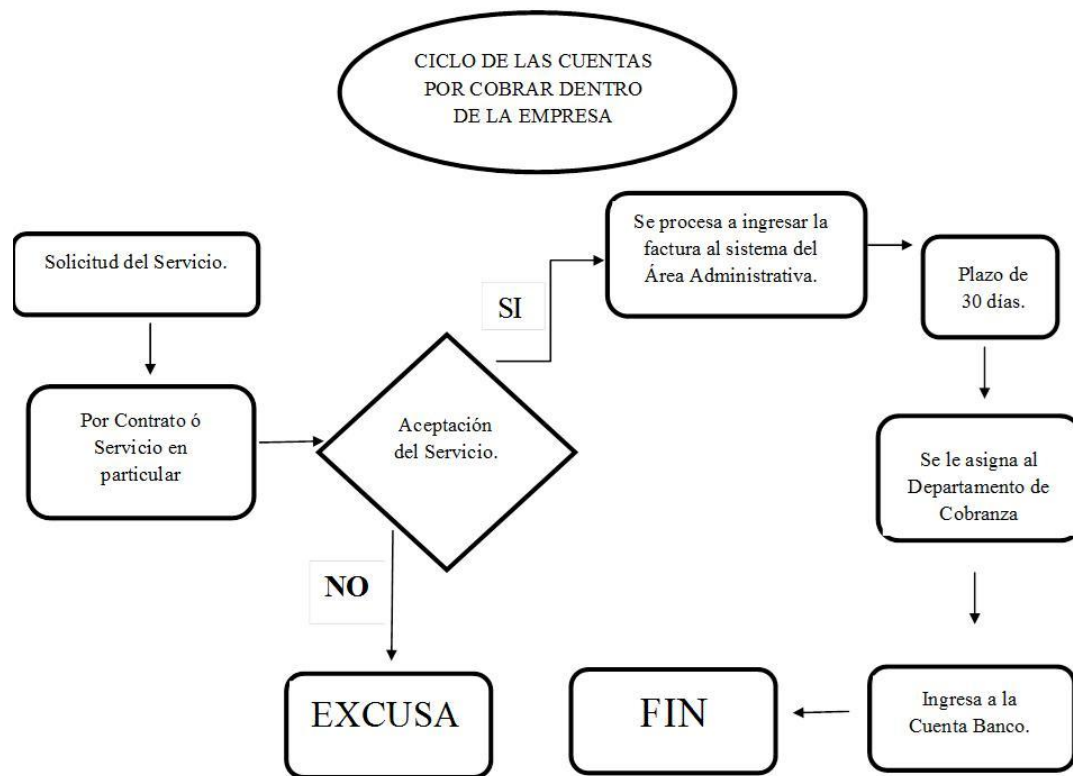


Figura 4.2. Flujograma de la empresa Servicios e Inspecciones, C.A
Fuente: el autor (2016)

4.1.6. Operaciones Efectuadas En El Departamento De Administración.

Este capítulo se centra en el análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar, el cual se llevó a cabo partiendo de la observación directa de las operaciones efectuadas por los empleados del departamento de Administración.

El Cuestionario de Control Interno constituye uno de los instrumentos más comunes para la evaluación del sistema de control interno en el departamento que

conforman la empresa, porque resulta muy efectivo si su utilización se adapta a las características y procesos particulares de la misma.

La Federación de Colegio de Contadores Públicos en su publicación N° 4, el informe de control interno establece que:

El estudio del control interno abarca dos etapas, tales como:

- a) Revisión preliminar del sistema, donde el Contador Público, adquirirá un grado de conocimiento y comprensión acerca de los procedimientos y métodos prescritos por la entidad.
- b) Adquirir un grado razonable de seguridad de que los procedimientos establecidos, se encuentren en uso y que estén funcionando tal como se planearon, lo cual se logra con las pruebas de cumplimiento.

4.2. Resultados de las Encuestas Aplicadas

Para llevar a cabo el análisis del control interno, se aplicó el cuestionario que a continuación se detalla, que se elaboró con la finalidad de determinar las debilidades y fortalezas del control interno del departamento de Contabilidad.

- **ÍTEM 1.** ¿La reducción de los riesgos en las cuentas por cobrar, se lleva a cabo por medio de?:

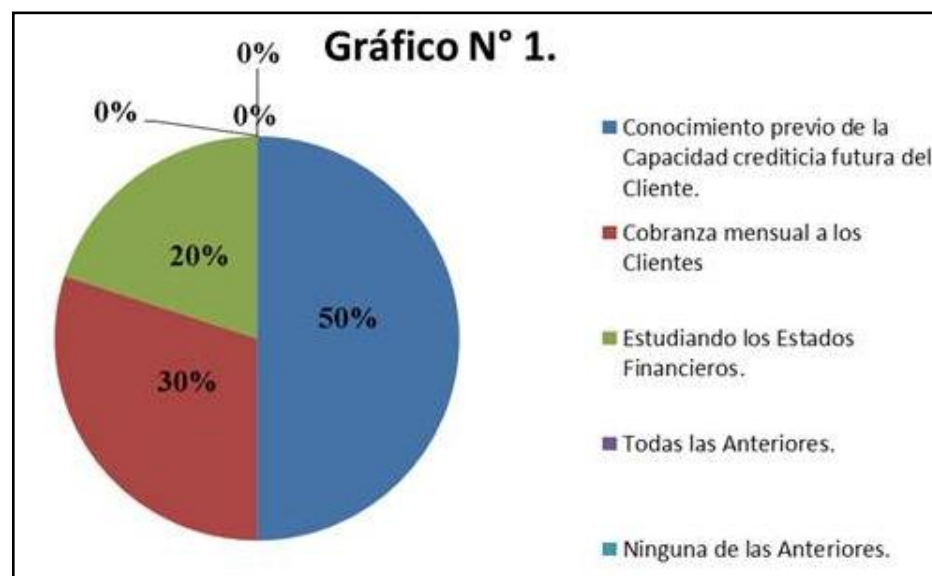
Tabla 4.1.Item 01: Forma de reducción del riesgo en cuentas por cobrar

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Conocimiento previo de la capacidad crediticia futura del cliente.	5	50%
Cobranza Mensual a los Clientes	3	30%

Tabla 4.1.Item 01: Forma de reducción del riesgo en cuentas por cobrar (continuación)

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cobranza Mensual a los Clientes	3	30%
Estudiando los estados financieros	2	20%
Todas las anteriores	0	0
Ninguna de las anteriores.	0	0
Otro ¿Cuál?	0	0

Fuente: el autor (2016)

**Figura 4.3. Grafico 01, Forma de reducción del riesgo en cuentas por cobrar**

Fuente: el autor (2016)

El presente resultado indica que el 50% de los encuestados considera que la reducción de los riesgos de las cuentas por cobrar se lleva a cabo por medio del conocimiento previo de la capacidad crediticia futura del cliente, el 30 % respondió que se lleva por medio de Cobranza Mensual a los Clientes y por otra parte el 20% de las personas encuestadas dice que la reducción de los riesgos de las cuentas por cobrar se lleva a cabo por medio de Estudiar los estados financieros.

- **ÍTEM 2.** La vigilancia de las cuentas por cobrar se ejecuta por:

Tabla 4.2.Item 02: Forma de vigilancia de cuentas por cobrar

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La activación de las cobranzas al vencimiento de las mismas	7	70%
La cobranza por medio de un sistema establecido.	3	30%
El envío mensual de un estado de cuenta al cliente	0	0
Todas las anteriores	0	0
Ninguna de las anteriores.	0	0
Otro ¿Cuál?	0	0

Fuente: el autor (2016)

Del personal encuestado el cual se la realizo la pregunta sobre cómo se ejecuta la vigilancia de las cuentas por cobrar el 70 % de la población dijo que se ejecuta por medio de las cobranzas al momento del vencimiento de las mismas y el 30% de la población contesto que se ejecuta por medio de cobranza por un sistema establecido. Los estados de cuenta deben hacerse quincenal y/o mensualmente para saber el importe detallado de los clientes que tienen deudas con la empresa y enviárselos vía fax o cualquier otro medio; en este sentido, se pudo constatar que no se realizan estados de cuentas a clientes.

- **ÍTEM 3.** Para evitar los fraudes en relación a las ventas a crédito, la empresa:

Tabla 4.3.Item 03: Forma de evitar fraudes en relación a ventas a crédito

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una persona constata la mercancía vendida	10	100%
Otra persona supervisa la operación	0	0
Una tercera persona factura la venta.	0	0
Todas las anteriores	0	0
Ninguna de las anteriores.	0	0
Otro ¿Cuál?	0	0

Fuente: el autor (2016)



Figura 4.4. Grafico 02, Forma de vigilancia de riesgo de cuentas por cobrar
Fuente: el autor (2016)

El resultado obtenido de esta interrogante muestra que un 100% de las personas encuestadas manifestaron que solo una persona constata la mercancía vendida, es decir, la facturación es realizada por una persona distinta a la que otorga los créditos. En la empresa se pudo observar que esto no se cumple, por cuanto la persona encargada de la realización de las ventas es la misma que emite y controla la factura. Los registros en los libros auxiliares y mayores deben ser manejados por personas distintas, en la práctica estos no son llevados por la empresa, lo que ocasiona que no se lleven registros detallados para cada cliente y que el importe de los mismos no sea exacto, esto trae como consecuencia que los saldos que arrojan no sean correctos y que no se conozca con exactitud el importe de las mismas.



Figura 4.5. Grafico 03, Forma de evitar fraudes en relación a ventas a crédito
Fuente: el autor (2016)

- **ÍTEM 04.** Para determinar el origen de las cuentas por cobrar, de la empresa se consideran:

Tabla 4.4.Ítem 03: Forma de determinar el origen de la cuentas por cobrar

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solicitud del servicio o pedido de equipos y suministros	5	50%
La prestación del servicio o entrega de la mercancía.	0	0%
El cobro a tiempo de la venta a crédito	5	50%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores.	0	0%
Otro ¿Cuál?	0	0%

Fuente: el autor (2016)

En esta tabla se puede observar que el 50% de los encuestados está de acuerdo que para determinar el origen de las cuentas por cobrar se realiza la solicitud del servicio o pedido de los equipos y suministros y no obstante el otro 50% de los encuestados dice que el origen de las cuentas por cobrar se determinan por el cobro a tiempo de la venta a crédito. En la empresa se puede constatar que este sistema no se pone en práctica ya que no se realizan estados de cuentas periódicos a los clientes ni

cortes mensuales de cuentas, se utiliza en muchas oportunidades la que el cliente lleva en sus controles, trayendo consigo que puedan obviar alguna factura lo cual no beneficia a la empresa.

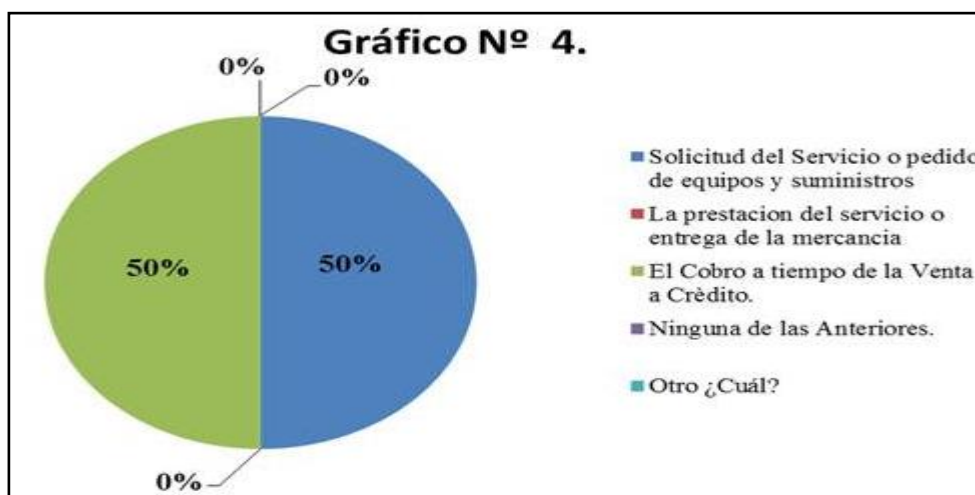


Figura 4.6. Grafico 04, Forma de determinar el origen de las cuentas por cobrar
Fuente: el autor (2016)

- **ÍTEM 5.** El flujo del trámite de la venta comprende generalmente:

Tabla 4.5.Item 05: Flujo de trámite de la venta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Un estudio de los servicios prestados	5	50%
Autorización del servicio a prestar	2	20%
Revisión de las condiciones de pago de los clientes.	3	30%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores.	0	0%
Otro ¿Cuál?	0	0%

Fuente: el autor (2016)

Al realizar el flujo de trámites para la venta de equipos y servicios que ofrece la empresa, el 50% de las personas que laboran en el departamento de administración realizan un estudio de los servicios a prestar, el otro 30% maneja la revisión de las

condiciones de pago de los clientes, y el otro 20% restante solicita una autorización del servicio que se va a prestar, todo esto con el objetivo de dar cumplimiento con las normas y reglas que posee la empresa.



Figura 4.7. Grafico 05, Flujo de trámite de la venta
Fuente: el autor (2016)

- **ÍTEM 6.** El control de la documentación soporte requiere de:

Tabla 4.6.Item 06: Control de documentación

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cerciorarse el cumplimiento de las órdenes recibidas.	3	30%
Brindar un rápido servicio al comprador.	1	10%
Registrar cronológicamente los pedidos.	6	60%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores.	0	0%
Otro ¿Cuál?	0	0%

Fuente: el autor (2016)

Según la Tabla 4.6, la empresa Servicios e Inspecciones C.A, el 60% del control de la documentación soporte se realiza por registrar cronológicamente los pedidos de manera ordenada y alfabéticamente, además el 30% de las personas encuestadas reflejaron que se debería de trabajar por cerciorarse el cumplimiento de

las órdenes recibidas, y el 10% por brindar un rápido servicio al comprador. No se lleva un control eficaz de las Cuentas por Cobrar ni a sus empleados, o directivos, lo que obliga a hacer ajustes a final de año para saldar cuentas para no aumentar las cuentas incobrables.



Figura 4.8. Grafico 06, Control de documentación
Fuente: el autor (2016)

ÍTEM 7. Para vigilar y resguardar la documentación soporte de las cuentas por cobrar, la empresa acude a:

Tabla 4.7.Item 07: Resguardo y vigilancia de documentos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Guardar las facturas y notas de remisión hasta efectuar los cobros	5	50%
Creación de un auxiliar de Ventas a crédito digitalizadas	5	50%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores.	0	0%
Otro ¿Cuál?	0	0%

Fuente: el autor (2016)

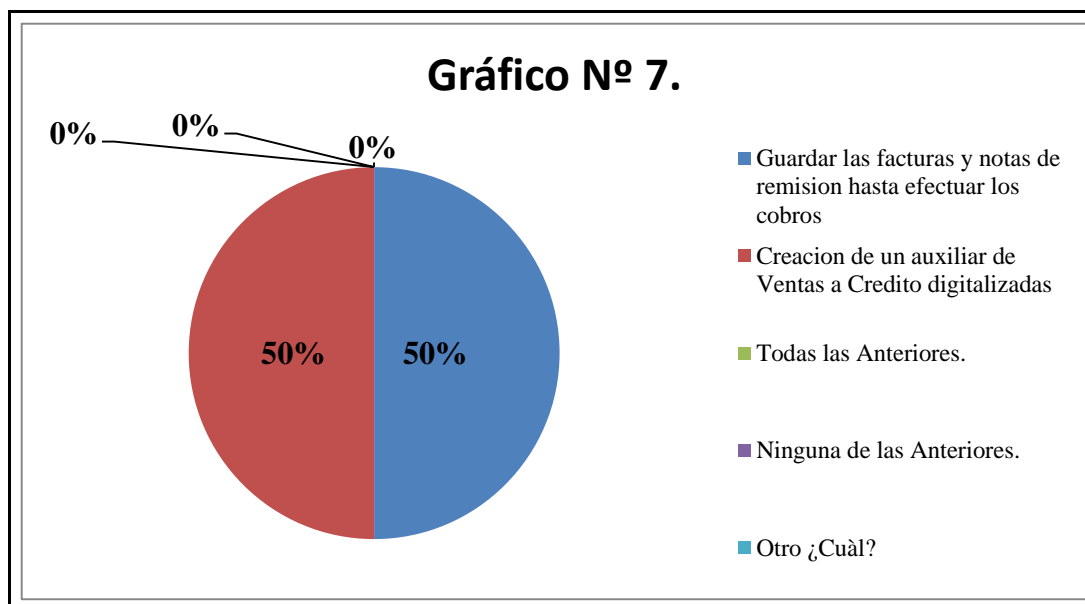


Figura 4.9. Grafico 07, Resguardo y vigilancia de documentos

Fuente: el autor (2016)

En la totalidad la empresa para vigilar y resguardar la documentación soporte de las cuentas por cobrar, acuden tanto a guardar las facturas y notas de remisión hasta efectuar los cobros a los clientes, como a la creación de un auxiliar de ventas a crédito digitalizadas, con el fin de tener un soporte cuando un cliente tenga que reclamar por algún servicio mal prestado como también por la venta de un equipo que se le vendió. Se pudo constatar que en cada departamento existen fallas en cuanto a retroalimentación de información, afectando en muchos casos, la calidad de información que manejan además no existe una descripción de controles y procedimientos empleados en las actividades relacionadas a las cuentas por cobrar para determinar la eficacia y confiabilidad de ellos.

ÍTEM 8. La conexión entre el documento que soportó el cargo y su registro en la cuenta amerita el cobro basado en:

Tabla 4.8. Ítem 08: Documento de soporte de cargo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Archivo de facturas o contra recibos.	7	70%
Informe o lista de cobranzas.	0	0%
Conocimiento del vencimiento del crédito.	2	20%
Todas las anteriores	1	10%
Ninguna de las anteriores.	0	0%
Otro ¿Cuál?	0	0%

Fuente: el autor (2016)

Se puede determinar en esta tabla N°8 la conexión entre el documento que soporto el cargo y el registro de las cuentas por cobrar en la empresa Servicios e Inspecciones C.A. Se llegó a determinar que en el 70% de este ente privado, la conexión entre el documento que soporto el cargo y el registro de las cuentas por cobrar, amerita el archivo de facturas o contra recibos.

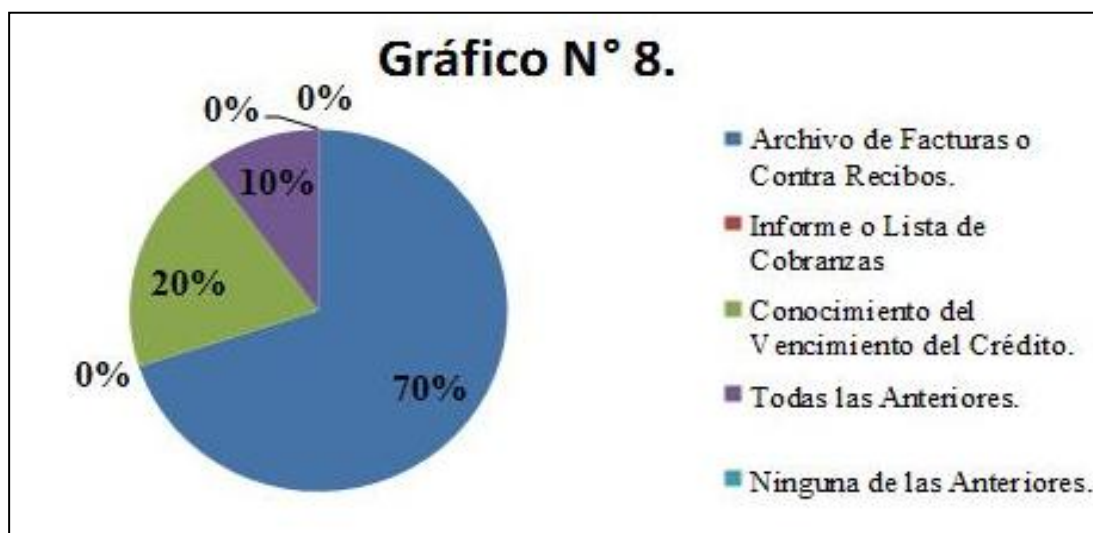


Figura 4.10. Grafico 08, Documento de soporte de cargo

Fuente: el autor (2016)

Aun cuando a lo anterior, se tiene que en un 20% de la empresa, esta conexión amerita el conocimiento del vencimiento del crédito y en otro 10% tanto el archivo de las facturas o contra recibos, como el informe o lista de cobranzas y el conocimiento del vencimiento del crédito otorgado a los clientes.

Puede determinarse que en la empresa Servicios e Inspecciones C.A, las fases de revisión de las cuentas por cobrar, vienen dadas por la realización del pedido del cliente, el cobro a tiempo del servicio o venta a crédito, un estudio de los servicios prestados, por la revisión de las condiciones de cumplimiento de los clientes.

Además de lo anterior, las fases de las cuentas por cobrar incluyen el brindar un rápido servicio al comprador, el registro cronológico de los pedidos de los clientes. En esta empresa se guarda las facturas y notas de remisión hasta que se efectúen los cobros, así como el archivo de estas facturas o contra recibos y el conocimiento de las deudas de los clientes.

ÍTEM 9. La clasificación de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar, se caracteriza por:

Tabla 4.9. Ítem 09: Antigüedad de saldo de cuentas por cobrar

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Revisión periódica de los saldos	5	50%
Periodo de origen de la cuentas por cobrar hasta el cobro de las mismas	3	30%
Revisión de registro en cuentas equivocadas.	0	0%
Todas las anteriores	2	20%
Ninguna de las anteriores.	0	0%
Otro ¿Cuál?	0	0%

Fuente: el autor (2016)

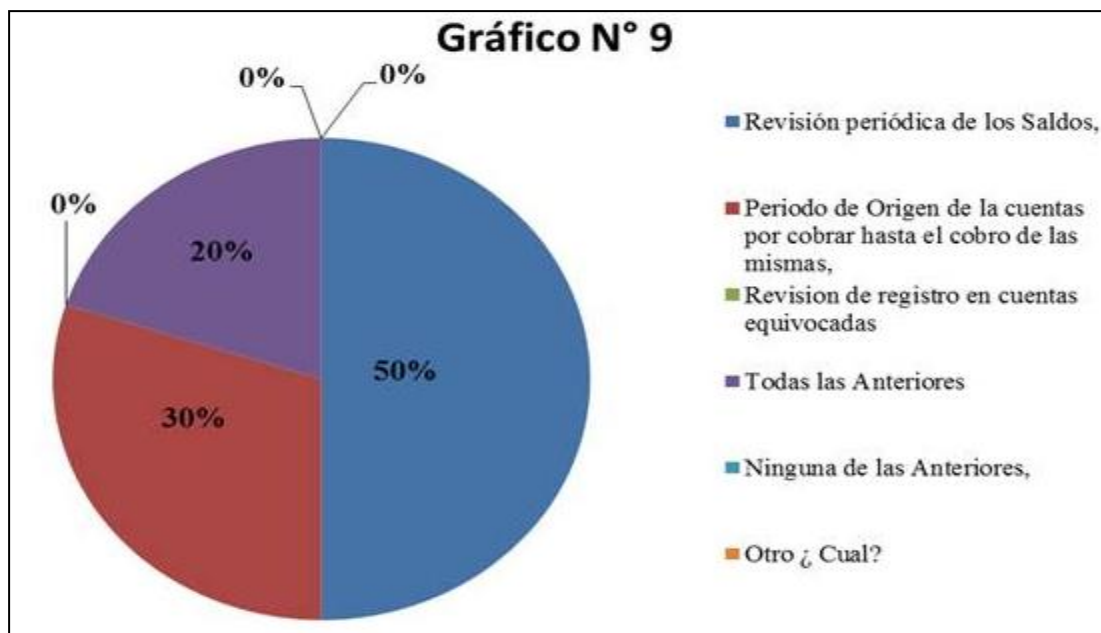


Figura 4.11. Grafico 09, Antigüedad de saldo de cuentas por cobrar
Fuente: el autor (2016)

Se puede observar que en la totalidad de la empresa de prestación de servicios y ventas de equipo, la clasificación de antigüedad de saldos de las cuentas, se caracteriza por la revisión periódica de los saldos. Además en un 30% de esta empresa, esta clasificación se caracteriza a través del periodo de origen de la cuentas por cobrar hasta el cobro de las mismas. Solo en un 20% se caracteriza no solo por lo anteriormente nombrado, sino también por la revisión de registros en cuentas equivocadas.

- **ÍTEM 10.** El envío de los estados de cuentas mensuales de los clientes son:

Tabla 4.10. Ítem 10: Estado de cuentas por cobrar

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Realizados regularmente.	5	50%
Cotejados independientemente con el auxiliar.	5	50%

Tabla 4.10. Ítem 10: Estado de cuentas por cobrar (Continuación)

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Enviados por correo al cliente	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores.	0	0%
Otro ¿Cuál?	0	0%

Fuente: el autor (2016)

El envío de los estados de cuentas mensuales de los clientes que utiliza la empresa se realiza regularmente. En el otro 50% de esta empresa son cotejados independientemente con el auxiliar de la cuenta por cobrar del cliente, mantenidos en los registros de la empresa. Solo se maneja un sistema en Excel de facturas que faltan por cancelar para el control de las cuentas por cobrar y por pagar, puesto que el sistema SAINT no es consultado para tales efectos. No se hacen cortes periódicos de los clientes morosos. Se pudo constatar que no se llevan los cálculos ni cobros por días morosos en los casos de condiciones de pago, no se hacen los cargos en cuentas.



Figura 4.12. Grafico 10, estado de cuentas por cobrar

Fuente: el autor (2016)

- **ÍTEM 11.** La conformidad de los saldos de las cuentas por cobrar a los clientes involucra:

Tabla 4.11. Ítem 11: Conformidad de saldos de cuentas por cobrar

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Confirmación individual de los saldos de los clientes.	1	10%
Conciliación de los saldos con el estado de cuenta emitido por la empresa.	1	10%
Envío de circulares solicitando la conformación de los saldos.	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
Ninguna de las anteriores.	8	80%
Otro ¿Cuál?	0	0%

Fuente: el autor (2016)

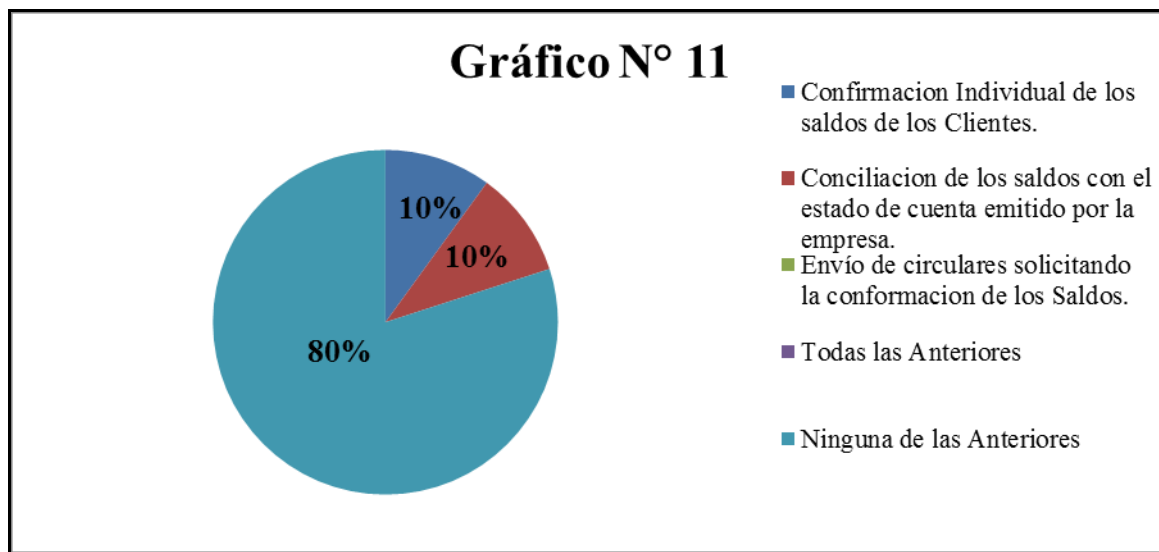


Figura 4.13. Grafico 11, Conformidad de saldos de cuentas por cobrar

Fuente: el autor (2016)

Según los datos de la tabla 4.11, en el 10% del personal administrativo que labora en la empresa Servicios e Inspecciones C.A. La conformidad de saldos de las

cuentas por cobrar a los clientes involucra la confirmación individual de los saldos de los clientes. En otro 10% la confirmación de los saldos con el estado de cuentas emitido por la empresa y en un 80%, la confirmación de saldos de las cuentas de los clientes no involucra ninguno de los procedimientos alternativos para el control interno de las cuentas por cobrar, por lo que se determina que estas empresas no utilizan procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar. Se pudo verificar que la empresa Servicios e Inspecciones, C.A en sus negociaciones, tiene relación con varias entidades bancarias, a través de ellas se hacen movimientos de dinero, depósitos y retiros; y aunque éste es uno de los procesos contables que fortalece control interno de la empresa, no lo realizan de manera adecuada, ya que se manejan muchas cuentas bancarias a nombre de la empresa para diversas partidas y no se tiene control adecuado de ellas. En ese sentido, se desconoce, en la mayoría de los casos, la o el cliente que realiza el depósito, hay que realizar averiguaciones, no se piden comprobantes de depósitos y sólo se comprueba por el correlativo numérico de facturas canceladas, o por montos, además de que no se les aplican sus respectivas conciliaciones de las cuentas bancarias que manejan.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Para la elaboración del trabajo de investigación se requirió Analizar el sistema del Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar de la Empresa Servicios e Inspecciones, C.A. Donde a través de la observación, análisis y revisiones contables permitieron llegar a la siguiente conclusión:

Al evaluar el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Servicios e Inspecciones, C.A., en el periodo 2015-2016. Concluimos que, esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación hemos comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

Después de haber evaluado todo lo relacionado con el control interno se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la Empresa Servicios e Inspecciones, C.A. se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisiones en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos..

Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.

En la empresa Servicios e Inspecciones, C.A, no enfatiza en las estimaciones para la determinación de posibles pérdidas por créditos concedidos y no cobrados, lo que origina una gran deficiencia en el control del seguimiento de facturas morosas generando a su vez la imposibilidad del registro real de las cuentas por cobrar y la proporción correspondiente a gastos provocados por la ocurrencia de eventos inesperados que afecten la recuperación de algunos montos.

La empresa no cuenta con fianzas de fidelidad para los empleados que manejan el efectivo, por lo tanto no posee ninguna póliza que garantice en caso de robo, pérdida o faltante de efectivo.

No se da la segregación de funciones en el departamento de Contabilidad, se caracteriza por un recargo de funciones en una sola persona, ocasionando retardo y poca eficiencia al solicitar una información.

La empresa cumple con los requisitos de facturación emitidos por el SENIAT, en relación a la información que debe de ir impresa en la factura. Las facturas tienen impresos los números de serie de control, lo que evita la facturación de ventas sin contabilización, ya que en la realización de una auditoría externa, un corte de documentos revelaría los faltantes de facturas que se presumen como ventas no relacionadas por el contribuyente.

5.2. Recomendaciones

En vista de los resultados obtenidos y de las conclusiones realizadas, se determinan algunas recomendaciones para que la empresa Servicios e Inspecciones C.A, puedan llevar a cabo un adecuado control interno de las cuentas por cobrar:

Implementar controles que garanticen la supervisión y recuperación de los saldos que generen los créditos concedidos, así mismo desarrollar manuales de procedimientos que evalúen mejor a los futuros clientes al momento de otorgarles el crédito.

Con el fin de obtener mayores utilidades y así poder alcanzar los objetivos propuestos, la gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia y eficacia en todas las actividades de la empresa, así como implementar controles internos como herramienta útil y eficaz que permita controlar, a través de sus técnicas y procedimientos, los créditos que se otorgan en la empresa, minimizar perdidas e incrementar los ingresos.

Implementar el manejo de procedimientos de control interno para el departamento de cuentas por cobrar, evitando así la aplicación de procedimientos empíricos y controles ineficientes, utilizando como guía los puntos propuestos, los mismos que permitirán garantizar el funcionamiento adecuado de toda gestión que realice este departamento y que cumpla con sus atribuciones correspondientes, en beneficio de los intereses de la empresa.

Asignación de personal para la ejecución de auditorías sorpresivas o en su defecto la realización de arquezos de caja donde se tome como base la evidencia documental relacionada con el efectivo

Una supervisión constante de las operaciones contables con el fin de descubrir posibles desviaciones existentes y proceder a su corrección.

Corroborar los saldos de las cuentas por cobrar a una determinada fecha y hacer un seguimiento sobre las diferencias encontradas, realizando éstas en forma escrita.

La creación de la figura de un analista o asistente contable a la estructura organizativa específicamente en el departamento de Contabilidad que contribuya a descongestionar las innumerables actividades que allí se realizan.

La gerencia debe supervisar periódicamente el desempeño de sus trabajadores en el área de cuentas por cobrar, para ello debe, Implementar políticas de control que supervise el desenvolvimiento, de esta manera se espera la eficacia y eficiencia en cuanto a la realización de sus actividades

Es conveniente llevar a cabo una evaluación de las posibilidades de cobro del conjunto de clientes, para determinar una base de estimación de las cuentas de cobro dudoso y así afrontar las posibles pérdidas permitiendo una apropiada presentación del rubro de cuentas por cobrar en los estados financieros.

Reducir el plazo de vencimiento de las cuentas por cobrar a clientes a un periodo de 15 días debido a la situación que presenta la economía del País en la actualidad.

Por Ultimo se recomienda disminuir el porcentaje (%) que se está utilizando para el cálculo de la provisión de cuentas incobrables a un 1% sobre las cuentas por cobrar con el fin a que no afecte los activos corrientes.

La puesta en práctica de estas recomendaciones ayudará a la empresa a mejorar el funcionamiento del Departamento de Contabilidad de la empresa. Esta unidad representa el núcleo de esta organización, puesto que, en ella son canalizados y controlados los ingresos producto de sus actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGUIRRE, J. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Edición Grupo Cultural.
- BACALLAO, M (2009). “Génesis del control interno” en Contribuciones a la Economía en <http://www.eumed.net/ce/2009>.
- BRITO, J. (1999). *Contabilidad Básica e Intermedia (I y II)*. Ediciones Centro de Contadores. Valencia.
- CEPEDA (2001) *Auditoría y Control Interno*. Colombia: Mc Graw – Hill.
- DUQUE, H. (1987) *Sistemas Contables. Una Metodología para su elaboración*. Mérida-Venezuela.
- GARCÍA, J (2000). *Manual de Auditoría Interna*. Gerencia de Control de Gestión .Emcali. Santiago de Cali.
- GÓMEZ, F.(s/f). *Auditoría I*. Ediciones Fragor. Caracas, Venezuela.
- GÓMEZ, F. (s/f). *Auditoría. Principios y Procedimientos*. México: Editorial Limusa.
- GUAJARDO, G (2002). “*Contabilidad Financiera*” 3era Edición. Editorial Mc. Graw Hill/ Interamericana, Editores, S.A. de C.V. México D.F
- HURTADO, I. Y TORO, G. (2001). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio* (4ta ed); Episteme; Valencia-Venezuela.
- LAZCANO, J. M. (2004). *Manejo de las Organizaciones y la Auditoría Interna* (cuarta ed.). Bogotá: Mc Graw-Hill.
- MANTILLA, S. (2001). *Control interno: informe COSO*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- MARTÍNEZ, J. (2001). *Auditoría III. Control Interno*. Cultural de Ediciones S.A. España.
- MEDINA Y ESTIVES. (1998). *Diccionario de Términos Contables y Administrativos*. Editorial Panapo de Venezuela, C.A.
- MIRA,, J. (2006). *Apuntes de Auditoría del Ciclo Formativo Superior de Administración y Finanzas*. Alicante, España.

- MÜNCH, L.(1999). Fundamentos de Administración. Editorial Trillas. México.
- RODRÍGUEZ, V. (2000). *Control Interno: un efectivo sistema para la empresa*. Editorial Trillas. México.
- ROSENBERG, J. (1997). Diccionario de Administración y Finanzas. Editorial Océano / Centrum. España.
- SABINO, C. “*Como Hacer una Tesis*”. Editorial Panapo, 2da. Edición, (Revisada y aumentada), Caracas, 2000.
- TAMAYO, M. "El Proceso de la Investigación Científica" Edit. LIMUSA, México. 1981. 231p.
- WHITTINGTON, R., & PANY, K. (2000). Auditoría. Un enfoque integral. Bogotá, Colombia: Pearson.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

TÍTULO	ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA SERVICIOS E INSPECCIONES C.A.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Molina S., Andrea A.	CVLAC: 25.250.781 E MAIL: Adreita_molina@hotmail.es
Rondón T., María A.	CVLAC: 24.229.098 E MAIL: Maria_rondon@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALABRAS O FRASES CLAVES

Control Interno,
Sistema de Información,
Sistema, Control,
Cuentas por cobrar,
Análisis

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias administrativas	Contaduría pública

RESUMEN (ABSTRACT):

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad mostrar el Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar Llevados en la Empresa Servicios e Inspecciones C.A. Para esto se hace necesario identificar, describir y analizar las actividades inherentes al manejo de las cuentas por cobrar, así como la utilización de normas, políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento óptimo de los objetivos organizacionales. En tal sentido se realizó una investigación de campo y documental a nivel descriptivo a todo el personal que labora en el departamento de Administración de dicha empresa determinándose la ausencia de patrones y procedimiento eficientes y eficaces que permitan un buen manejo de este derecho adquirido por la empresa en cuanto a la prestación y ventas de sus servicios. Por lo tanto es evidente la necesidad de recomendar un plan de organización y coordinación de los métodos y medidas de un control interno sobre las cuentas por cobrar de la empresa Servicios E Inspecciones C.A., con la finalidad de facilitar la consecución de las metas preestablecidas por la misma.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Amilkar Tenias	ROL	CA	AS X	TU	JU
	CVLAC:	13.539.701			
	E_MAIL	amilkartenias@hotmail.com			
	E_MAIL				
Vincenzo Avallone	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:	11.416.638			
	E_MAIL	Vincenzoavallone@hotmail.com			
	E_MAIL				
Norelys Medina	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:	9.993.787			
	E_MAIL	Nircar1@cantv.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2016	08	12
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
TESIS. Análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa servicios e inspecciones C.A.doc.	Application/msword

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H I
J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y
z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE:

ESPACIAL

(OPCIONAL)

TEMPORAL:

(OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Contaduría pública.

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Pregrado

ÁREA DE ESTUDIO:

Departamento de contaduría pública

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente/Extensión Cantaura

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELLECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR [Firma]
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUMPELO
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Telemática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YOC/manuja

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO

DERECHOS

De acuerdo al Artículo 41 del Reglamento de trabajos de grado (vigente a partir del II semestre 2009) según comunicación CU-034-209:

“Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización”.

Molina S., Andrea A.

AUTOR

Rondón T., María A.

AUTOR

AUTOR

Lcdo. Amilkar Tenias

TUTOR

Vincenzo Avallone

JURADO

Norelys Medina

JURADO

POR LA COMISIÓN DE TESIS