

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN - EDO - MONAGAS



**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LAS
CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL STAUFFER MATURÍN EN
EL I- SEMESTRE DEL 2004.**

Asesor :

Prof. Noguel Rodríguez

Realizado Por :

Br. Tovar C, Yennis C. C.I 15.904.360

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública.

MATURÍN, MAYO DEL 2005.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN - EDO - MONAGAS



**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LAS
CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL STAUFFER MATURÍN EN EL
I- SEMESTRE DEL 2004.**

APROBADO

JURADO CALIFICADOR

Prof. Maira López
Jurado Principal

Prof. Mirla León
Jurado Principal

Prof. Noguel Rodríguez
Asesor Académico

MATURÍN, MAYO DEL 2005.

INDICE

Pag.

INDICE	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1.- Planteamiento Del Problema	3
1.2.- Objetivos De La Investigación	5
1.2.1.- Objetivo General.....	5
1.2.2.- Objetivos Específicos	5
1.3.- Delimitación De La Investigación	6
1.4.- Justificación De La Investigación.....	6
1.5.- Alcance De La Investigación.....	7
1.5.1.- Objeto	7
1.5.2.- Espacio.....	7
1.5.3.- Tiempo	8
1.6.- Definición De Términos	8
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1.- Antecedentes De La Investigación	12
2.2.- Bases Teóricas	13
2.2.1.- Cuentas Por Cobrar. Definición.....	13
2.2.2.- Clasificación De Las Cuentas Por Cobrar	13
2.2.3.- Presentación De Las Cuentas Por Cobrar En Los Estados Financieros.....	19
2.2.4.- Tratamiento Contable De La Provisión Para Cuentas Incobrables.....	20
2.2.4.1.- Métodos Para El Cálculo De La Provisión	21
2.2.4.2.- Asientos Contables	22
2.2.5.- Control Interno. Definición.....	26
2.2.6.- Características Del Control Interno	26
2.2.7.- Clasificación Del Control Interno.....	27
2.2.8.- Objetivos Del Control Interno	28
2.2.9.- Elementos Del Control Interno.....	31
2.2.10.- Principios Del Control Interno.....	34
2.2.11.- Responsabilidad Del Control Interno	35
2.2.12.- Importancia Del Control Interno.....	35
2.3.- Identificación De La Empresa	36

2.3.1.- Estructura Organizacional.....	37
2.3.2.- Visión.....	43
2.3.3.- Misión	43
CAPÍTULO III.....	44
MARCO METODOLOGICO	44
3.1.- Diseño De La Investigación.....	44
3.2.- Nivel De La Investigación.....	45
3.3.- Población	45
3.4.- Técnicas De Recolección De Datos.....	46
3.4.1.- Observación Directa	46
3.4.2.- Entrevista Estructurada.....	47
3.4.3.- Revisión Bibliográfica	47
CAPITULO IV	48
ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL STAUFFER MATURÍN	48
4.1.- Normas De Control Interno Aplicadas A Las Cuentas Por Cobrar En El Hotel Stauffer Maturín	49
4.2.- Descripción De Los Procedimientos Administrativos Y Contables De Las Cuentas Por Cobrar.	53
4.2.1.- Descripción Del Proceso Administrativo Para El Otorgamiento Del Crédito.....	53
4.2.2.- Descripción Del Procedimiento Para La Recepción De Las Facturas A Crédito.	55
4.2.3.- Descripción Del Procedimiento Para Enviar Las Facturas A Las Empresas Con Crédito	56
4.2.4.- Descripción Del Procedimiento Para El Cobro De La Facturación.....	58
4.2.5.- Descripción Del Procedimiento Para Las Cartas De Garantía	60
4.2.6.- Tratamiento Contable De Las Cuentas Por Cobrar En El Hotel Stauffer Maturín.....	61
4.3.- Aplicación Del Cuestionario De Control Interno A Las Cuentas Por Cobrar	65
4.4.- Evaluación Del Sistema De Control Interno Aplicado A La Partida En Estudio En El Hotel Stauffer Maturín.....	69
4.5.- Análisis De Las Políticas De Crédito Y Cobranzas Otorgadas Por El Hotel Stauffer Maturín.....	71
CAPITULO V.....	74
5.1.-Conclusiones.....	74
5.2.- Recomendaciones	76
BIBLIOGRAFÍA.....	79

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por guiarme e iluminarme para poder culminar con éxito mi carrera y no dejarme decaer ante los obstáculos.

A mis padres, a quienes debo mi existencia y que con su apoyo incondicional hicieron posible la culminación de esta meta. Muy especialmente a mi madre, quien en los momentos difíciles me brindó palabras de aliento, motivándome a seguir adelante.

A mi hermana, Yolanni, por ayudarme y colaborar conmigo en la etapa final de mi carrera .

A mi Tia, Yomelis, por ser como mi segunda madre.

A mis primitos, Daniel Alejandro y Marco Javier, por iluminarme con sus sonrisas.

A todos ellos les dedico mi trabajo.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, a Dios Todopoderoso por haberme dado la salud y fortaleza necesaria para la culminación de mis estudios.

A mis padres, por darme apoyo en todo momento y ser pilares fundamentales en mi vida.

A mi hermana, Yolanni, por estar siempre presente y contribuir al logro de este objetivo.

Al prof. Noguel Rodríguez por brindarme su asesoramiento académico.

Al Hotel Stauffer Maturín, por permitirme llevar a cabo este análisis y proporcionarme la información necesaria para el desarrollo del mismo.

A la Universidad de Oriente, por haberme facilitado sus instalaciones para la obtención de los conocimientos que me permitirán desarrollarme, profesionalmente, en el futuro.

A todos ellos Muchas Gracias...

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



ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL STAUFFER MATURÍN EN EL I- SEMESTRE DEL 2004.

Asesor:

Prof. Noguel Rodríguez

Autor:

Br. Tovar C , Yennis C. C.I 15.904.360

RESUMEN

Evaluar el buen desarrollo de las actividades dentro de una organización, representa un aspecto primordial para garantizar que la misma pueda alcanzar sus objetivos y metas. Para ello es de vital importancia que la empresa aplique sistemas de control interno eficientes que le permitan proteger sus recursos contra el despilfarro, el fraude o el uso inadecuado. Cabe destacar que el Hotel Stauffer Maturín es una de las empresas del ramo hotelero, que maneja un alto volumen de operaciones que requieren ser controladas a través de normas y procedimientos previamente establecidos, ya que las cuentas por cobrar constituyen uno de los ingresos más significativos obtenidos por esta organización. De lo anteriormente expuesto se evidencia el gran significado que tiene para la organización contar con un sistema de control interno adecuado y flexible, que se adapte a las exigencias requeridas por el mercado empresarial y a su vez permita el cumplimiento de las políticas y normas económicas de la entidad. Por medio del análisis realizado al sistema de control interno de las cuentas por cobrar, el cual permitió conocer acerca de: la protección y salvaguardar de la partida en estudio, obtención de un grado de confiabilidad de los procedimientos utilizados para controlar dicha partida, con la finalidad de detectar posibles desviaciones o por el contrario corroborar las existentes. La metodología operó basándose en la información proveniente de fuentes primarias con un nivel de carácter descriptivo y un tipo de investigación documental y de campo, conformado por una población de 3 empleados relacionados con la partida en estudio. Derivado del análisis se originaron evaluaciones que generaron conclusiones y recomendaciones que se centran en el departamento de cuentas por cobrar, donde no se cobra intereses de mora, el cobrador no utiliza recibos de cobros, entre otras deficiencias. El mejoramiento de los aspectos antes señalados, le permitirá a la empresa canalizar y fomentar su imagen frente a terceros, aumentando con ello su prestigio y distinción

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.

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.

De ahí que la aplicación adecuada de un Sistema de Control Interno proporcione una relativa tranquilidad en el desarrollo de la gestión empresarial mejorando 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.

El presente trabajo estuvo orientado a realizar un Análisis del Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar en el Hotel Stauffer Maturín, el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I. El Problema y sus Generalidades, que incluye el Planteamiento del Problema; Objetivos de la Investigación, tanto generales como específicos, su delimitación, justificación, alcance de la investigación y una sección de definición de términos básicos.

Capítulo II. El Marco Teórico, donde se plasman los antecedentes de la investigación, bases teóricas, reseña histórica del Hotel Stauffer, así como también varios aspectos relacionados que respaldan el desarrollo de la investigación.

Capítulo III. El Marco Metodológico, en el que se determinan el diseño de la investigación, población y técnicas de recolección de datos.

Capítulo IV. Análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel Stauffer Maturín

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Todas las empresas, indistintamente, de la actividad económica que realicen, desarrollan estrategias y establecen estrictos controles y normas sobre sus activos, puesto que éstos representan la principal fuente para garantizar que las actividades se realicen de la manera más eficiente.

Durante los últimos años, la importancia de contar con mecanismos de control que permitan administrar con eficacia y eficiencia la organización se han venido incrementando, debido a lo práctico que resultan al medir la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centran en las actividades básicas realizadas por la organización, pues de ellos dependen para mantenerse en el mercado.

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.

Dichos sistemas varían significativamente, de acuerdo al tamaño, naturaleza y estructura de las organizaciones. Sin embargo, éstos deben abarcar todas y cada una de las áreas que conforman la empresa y los elementos en que deben basarse han de ser lo suficientemente amplios como para resguardar las mismas.

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.

Es por ello que, el Sistema de Control Interno se aplica a la partida cuentas por cobrar, con la finalidad de comprobar su validez y adecuada presentación en los Estados Financieros. De manera que, la ausencia e incorrecta aplicación de éste repercute, negativamente, en el logro de los objetivos de la empresa.

Particularmente, el Hotel Stauffer Maturín, constituye una de las organizaciones hoteleras de mayor importancia en el Estado, que maneja un movimiento considerable de cuentas por cobrar debido a que ha venido aumentando el volumen de sus actividades relacionadas con la prestación de servicios a crédito; constituyendo éste un rubro de gran relevancia y significación para la misma. Es importante destacar que esta empresa no cobra intereses de mora a los clientes que han incumplido con el pago de su deuda.

Igualmente, existen muchas facturas que se vencen dentro del hotel, originando retardo en la cancelación de éstas.

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 se reflejará 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 el Hotel Stauffer Maturín.

1.2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer información relacionada con las normas de control interno aplicadas a las cuentas por cobrar.
- Describir los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar.
- Aplicar cuestionario de control interno a las cuentas por cobrar.
- Verificar si se están cumpliendo los procedimientos establecidos
- Evaluar el Sistema de control interno de la partida en estudio.

1.3.- DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en el Hotel Stauffer

Maturín, que se encuentra ubicado en la Avenida “Alirio Ugarte Pelayo”, cerca de la sede de PDVSA. Esta investigación se realizó durante el I-Semestre del 2004. Con el propósito de realizar un análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel Stauffer Maturín.

1.4.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

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. 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.

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 pequeñas empresas la necesidad de un control formal, con el objeto de obtener fiabilidad en la información y registros, es menor 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 el

adecuado registro de las transacciones que se realizan en la entidad empresarial.

Por lo tanto, es importante realizar un análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel Stauffer Maturín, a fin de determinar las fallas de los mecanismos de control interno que afectan el 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.

1.5.- ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1.- OBJETO

El trabajo de investigación estuvo dirigido a realizar un Análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel Stauffer Maturín.

1.5.2.- ESPACIO

La investigación se llevó a cabo en el Hotel Stauffer Maturín, el cual se encuentra ubicado en la Avenida “Alirio Ugarte Pelayo”, cerca de la sede de PDVSA, entre los Centros Comerciales Monagas Plaza y Petroriente.

1.5.3.- TIEMPO

La realización de esta investigación se realizó en el I-Semestre del 2004.

1.6.- DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **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 de servicios. (Medina, 1998. p.48).
- **Activo Circulante:** Se considera activo circulante el efectivo y otras partidas susceptibles de convertirse en efectivo o en otra partida semejante, en un plazo relativamente breve. (Medina, 1998.p.49).
- **Cliente:** Individuo u organización que realiza una operación de compra. (Rosenberg, 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, 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, 2001. p.7).

- Crédito: Ventas o compras acompañada de una promesa de pago posterior a la fecha en que se realizan. (Rosenberg, 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, 1998. p.159).
- Cuestionarios: Son las técnicas más antiguas para documentar el control interno y consiste en la argumentación de preguntas agrupadas de diferentes formas. (Catacora, 1997. p.2).
- 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, 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, 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, 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, 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, 1997. p.222).
- Manual: Conjunto de normas de administración, reglamentaciones, políticas y procedimientos preparados por un alto ejecutivo. (Rosenberg, 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, 2001.p.19).
- Norma: Expresión de la organización de que se considera la manera apropiada de comportarse o el código apropiado de conducta. (Rosenberg, 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, 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, 1999.p.88).

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

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, se encuentran varias publicaciones académicas que se refieren al tema del Sistema de Control Interno, las cuales sirvieron de apoyo bibliográfico para la elaboración de la presente investigación. Dentro de éstas publicaciones se pueden mencionar:

Lara, R. (2000). **“Evaluación del Control Interno Administrativo y Contable de las Cuentas por Cobrar y las Cuentas por Pagar en la empresa CIMED de Venezuela, S.A”**. Esta investigación fue de tipo descriptivo y documental. Su propósito fue detectar que la empresa presenta deficiencias en los mecanismos de control interno utilizados en lo referente a las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.

Moreno E. y Villarroel I.(2001).**“Análisis del Control Interno de los Departamentos Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar en la empresa Baker Hugues, S.A Sucursal Maturín”**. Dicha investigación fue de tipo descriptivo y de campo. En donde se determinó que el departamento de cuentas por cobrar no gestiona en forma rápida las actividades de cobro.

Gazcón , Y. (2000). **“Evaluación del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Departamento de Cobranza de la empresa “Autoriente Maturín” S.A. Monagas**. El tipo de investigación fue de carácter descriptivo y de campo. En esta investigación se detectó que la

empresa no cuenta con un sistema de información entre los departamentos de cobranzas, servicios y repuestos para la verificación de los límites para el otorgamiento crédito.

2.2.- BASES TEÓRICAS

2.2.1.- CUENTAS POR COBRAR. DEFINICIÓN

En tal sentido, Brito (1999) señala que: “Las Cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de servicios”. (p. 337).

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.- CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Según Brito (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

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. 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.

1. 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 cobrar se 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 EMPRESAS DE SEGUROS**

Serán registrados en esta cuenta aquellos derechos por cobrar provenientes de reclamos de cualquier tipo que se realicen a las compañías de seguro.

- **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 PASIVOS 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 cobrar

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

2. 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 CONTRATISTAS**

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.

2.2.3.- PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LOS ESTADOS FINANCIEROS.

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

En el Activo Circulante y con la denominación de Cuentas por Cobrar deben agruparse únicamente los créditos comerciales a favor de la empresa originados 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 una 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.

2.2.4.- 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 perdidas 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”.

2.2.4.1.- 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.

2.2.4.2.- ASIENTOS CONTABLES

1) CREACIÓN DE LA PROVISIÓN

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

2) CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

2. a) Cuando se tiene suficiente provisión

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

2. b) Cuando no se tiene suficiente provisión y se cargan parte de las pérdidas al período actual

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

2. c) Cuando no se tiene provisión y las pérdidas corresponden al período actual

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

2. d) Cuando no se tiene suficiente provisión y las pérdidas corresponden a períodos anteriores.

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

3) RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS DADOS DE BAJA EN LIBROS

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

3.1.- SUPONIENDO QUE NO EXISTÍA PROVISIÓN

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

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

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

Fecha	Cuenta y Explicación	Debe	Haber
XXX	Cuentas por Cobrar Utilidad no Distribuida	XXX	XXX

3.2.- SUPONIENDO QUE EXISTÍA PROVISIÓN

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

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

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

Fecha	Cuenta y Explicación	Debe	Haber
XXX	Cuentas por Cobrar Utilidad no Distribuida	XXX	XXX

3.3.- AL COBRAR LA CUENTA RECUPERADA

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

2.2.5.- CONTROL INTERNO. DEFINICIÓN

Según Catacora (1996), “ El control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no. (p.238).

De manera que, el control interno es un conjunto de medidas adoptadas por la Gerencia de la organización, con la finalidad de resguardar los activos y asegurar que las operaciones se realicen de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.

2.2.6.- CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO

Según Cepeda (1997), un Sistema de Control Interno se caracteriza por:

- El Control Interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, de información de la respectiva organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- La auditoría interna, o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficacia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarla.

- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de condiciones estén debidamente separadas.
- No mide las desviaciones; permite identificarlas.
- Su ausencia es una de las causas de las desviaciones.
- La auditoría interna es una medida y un elemento del control interno.

2.2.7.- CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Según Martínez (2001), el control interno de acuerdo con su naturaleza se clasifica en:

- **Control Interno Contable**

Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control contable no sólo se refiere a normas con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, etc.) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables

o de registro (es decir, autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc).

- **Control Interno Administrativo**

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio.

Estos dos controles se entremezclan muchas veces debido a que ambos son factores comunes en la gestión empresarial. En el sistema de control contable tiene una gran importancia por su veracidad que da lugar a toda la organización contable, pero no hay que olvidar que en la empresa también existe un sistema administrativo que no sólo se apoya en la contabilidad, sino que contempla un total de funciones que contribuyen a la marcha de los distintos sistemas operativos de la misma.

2.2.8.- OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Según Catacora (1996), los objetivos que tiene un sistema de control interno son los siguientes:

Dentro de los objetivos generales que persigue el control interno se pueden encontrar:

- Custodia de los activos
- Captura y proceso de la información en forma completa y exacta

- La correcta conducción del negocio de acuerdo con las políticas de la compañía.

Los dos primeros objetivos generales conducen a objetivos específicos, que son los siguientes:

- **Integridad**

Los objetivos de integridad permiten asegurar que se registren todas las transacciones en el período al cual corresponden.

- **Existencia**

Los objetivos de existencia permiten asegurar que sólo se registren operaciones que afecten la entidad. El objetivo de existencia de los controles internos minimiza el riesgo de que los registros contables contengan información que no corresponde a transacciones reales de la entidad.

- **Exactitud**

El objetivo de exactitud establece que las operaciones deben registrarse al valor que realmente se derivan de ellas.

- **Autorización**

Desde el punto de vista de un sistema manual, un objetivo de autorización debe establecer límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable con base en políticas y procedimientos establecidos.

Las autorizaciones de un sistema contable deben establecerse como una necesidad para sentar las bases de la confiabilidad del sistema como un todo.

- **Custodia**

Los objetivos de custodia se establecen para tratar de controlar el uso o disposición no autorizado de los activos de la empresa. Este objetivo se cumple a través de dos tipos de controles:

- **Controles de Custodia Física**

Los controles sobre la custodia física de los activos son diseñados para prevenir o detectar el uso no autorizado de los activos durante el periodo en el que se encuentra bajo custodia de un individuo o departamento, especialmente interesa la custodia física de los activos valiosos y móviles tales como el efectivo, inventario, cuentas por cobrar, vehículos, etc.

- **Controles de Existencia Física**

Los controles sobre la existencia física están diseñados para detectar si las cantidades o valores mantenidos en custodia coinciden con los registros. Estos controles incluyen conteos periódicos de inventario u otros activos, arqueos de fondos fijos, arqueos de facturas, etc.

El objetivo de la conducción del negocio depende de la actitud de la Gerencia y tiene limitaciones para ser evaluado, especialmente porque se refiere a la administración del negocio.

2.2.9.- ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO.

Resulta verdaderamente indispensable, que todo Sistema de Control Interno

cuenta con una serie de elementos bien definidos, que le garantice alcanzar los objetivos, para los cuales fue propuesto. Estos elementos están enmarcados dentro de los parámetros que las actividades de la empresa permite, es decir, el Sistema de Control Interno debe estar diseñado de acuerdo a las necesidades que para tal efecto tiene cada empresa en particular, su magnitud, complejidad o intensidad varía de una empresa a otra, y diferirán en función de las operaciones que comúnmente realiza la organización del entorno ambiental y de las características del mercado. Se suelen clasificar siguiendo un par de criterios:

➤ ELEMENTOS APLICADOS A LA EMPRESA

- **Organizacionales:** Son todos aquellos referidos a la organización de la empresa.
 - a) **Dirección:** Diseña, define y supervisa todo lo relacionado a las comunicaciones dentro de la empresa.
 - b) **Coordinación:** Dispone en perfecta armonía los distintos elementos de la empresa.
 - c) **División del Trabajo :** Fomenta la especialización, el desarrollo de las capacidades individuales, la calidad y el rendimiento de las labores de la empresa, cualquiera que sea su tipo, mediante la separación de actividades.

- d) Asignación de responsabilidades :** Se refiere a la organización jerárquica de la empresa, y su más clara y típica representación está contenida en el organigrama de la misma..
- **Procedimentales:** Son aquellos que dan cumplimiento a los elementos organizacionales. En una empresa no basta, que la misma tenga una organización bien planificada y estructurada será siempre necesario el establecimiento de una serie de procedimientos, por medio de los cuales se dé cumplimiento a las directrices y disposiciones de la Gerencia, para materializar sus planes y políticas, a fin de alcanzar los objetivos propuestos. El grupo de los elementos Procedimentales del Sistema de Control Interno está formado por:
 - a) **Planificación Sistematizada:** Está representada en las empresas por los Manuales de Procedimientos, que sirven de pauta para orientar la realización de las operaciones y tareas.
 - b) **Registros y Formularios:** Cumplen la función de anotar y controlar los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos. Dichos formularios deben estar inteligentemente diseñados, de manera que recaben información verdaderamente útil y completa.
 - c) **Informes:** Cumplen con la función de mantener las comunicaciones de la organización, la cual debe llegar de manera completa y oportuna a las personas.
 - **Del Personal:** Son todos aquellos referidos a la Administración de Recursos Humanos de la organización, los cuales por constituir uno de los recursos más importante, se deben aprovechar de forma racionada e inteligentemente planificada.

- a) **Entrenamiento:** Por medio del entrenamiento del personal, la empresa además de lograr eficiencia en el trabajo, logra que el trabajador se identifique con su labor.
- b) **Eficiencia:** Determina los niveles de producción, productividad y costos.
- c) **Lealtad:** Comprende la moralidad y honestidad del personal en el desempeño de sus funciones.
- d) **Remuneración:** Es recibida por el trabajador para que realice sus labores, con la debida motivación y entusiasmo, por lo tanto, la remuneración debe ser justa y de acuerdo con el trabajo desempeñado.
- **Supervisorios:** Los Sistema de Control Interno de una empresa no marchan por sí solos, es necesario que se implemente un plan de vigilancia y supervisión constantes, para descubrir a tiempo las fallas y desviaciones, para así tomar medidas correctivas.
- a) **Auditoria Interna:** Es aplicada en aquellas empresas de organización muy compleja, que requieren de un departamento de Auditoría Interna, para llevar a cabo las actividades de supervisión, que requieran la gran cantidad de operaciones que se realizan.

➤ ELEMENTOS POR ÁREAS

Se clasifican en dos grandes áreas tomando en consideración sus campos o áreas de aplicación, según sean inherentes a la contabilidad o asuntos administrativos.

- a) **De Contabilidad:** Se refiere a la preservación de los activos y al registro fiel de las operaciones.
- b) **De Administración:** Son aquellos procedimientos y medidas tendientes a mantener la organización, dentro de los planes previstos de eficiencia operativa y en acatamiento de las políticas administrativas.

2.2.10.- PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Según Holmes (1999), expresa que los procedimientos de control interno varían en cada compañía. Sin embargo, los principios cardinales del control interno se pueden exponer en la siguiente forma:

- Debe fijarse la responsabilidad. Sino existe una delimitación exacta de ésta el control será ineficiente.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separadas. Un empleado no debe ocupar un puesto en el que tenga control de la contabilidad y al mismo tiempo, control de las operaciones que ocasionan asientos en la misma.
- Deben utilizarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud con objeto de tener la seguridad de que las operaciones y la contabilidad se lleven en forma exacta.
- Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial. Cualquier persona deliberada o inadvertidamente, cometerá errores, pero es probable que un error se descubra si el manejo de una transacción está dividido entre dos o más personas.

- Las instrucciones de operación para cada puesto deberán estar siempre por escrito. Los manuales de procedimientos fomentan la eficiencia y evitan errores.
- Los empleados deben tener pólizas de fianzas. La fianza protege a las empresas y actúa como disuasivo psicológico en el caso de un empleado en tentación.

2.2.11.- RESPONSABILIDAD DEL CONTROL INTERNO

Cepeda (1997), expresa que el control interno es, fundamentalmente, una responsabilidad gerencial desarrollada en forma autónoma que para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización.

La responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un Sistema de Control Interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajustan en todo a las normas aplicables a la organización.

2.2.12.- IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

Según Catacora (1996). La importancia del control interno dentro de la organización se basa en lo siguiente:

- Proteger sus recursos contra el desperdicio, despilfarro, el fraude y la ineficiencia.

- Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la empresa.
- Asegurar la exactitud y confiabilidad de la información contable y operativa.
- Evaluar el nivel de rendimiento de los distintos departamentos de la empresa.

2.3.- IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

El Hotel Stauffer es una Corporación Venezolana, que nace en el año 1986 y actúa bajo el esquema de “Empresa Operadora”, cuya finalidad primordial es proporcionar, conducir y dirigir Inversiones Turísticas a nivel Nacional e Internacional.

Desde sus inicios la Corporación Stauffer ha seguido un patrón uniforme en el tratamiento de sus aspectos administrativos y contables, contando con la emisión de manuales y normas de procedimientos, que permitan unificar los criterios contables aplicados para facilitar el registro adecuado de las operaciones y la toma de decisiones.

El Hotel **Stauffer Valencia** es el primero de los hoteles de la Corporación. Comenzó sus actividades o servicios el 23 de Junio de 1987, ubicado en la Avenida Bolívar norte de la ciudad. Capital del estado Carabobo. Este hotel tiene una estructura física visible desde diversos puntos de la ciudad, especialmente diseñado para la realización de conferencias, reuniones y eventos en general, cuenta además con servicios de restaurante, cafetería, bar,

room services, y otros servicios al cliente, ofreciendo todo el lujo y confort de un hotel cinco estrellas.

El Hotel **Stauffer Maturín** abrió sus puertas el 19 de Febrero de 1995. Se encuentra ubicado al norte de la ciudad de Maturín capital del Estado Monagas, en la Avenida “Alirio Ugarte Pelayo” (vía sede de PDVSA), entre los Centros Comerciales Monagas Plaza y Petroriente. Este hotel cuenta con una importante estructura arquitectónica que combina el estilo Colonial y Tropical con la sobriedad de un moderno hotel cinco estrellas.

2.3.1.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Hotel Stauffer Maturín, presenta una estructura organizacional dividida en unidades operativas y administrativas. Las primeras dependen en línea directa de la Gerencia General, y tienen como misión primordial el desarrollo de las actividades que le permiten el funcionamiento del hotel, como lo son el servicio de habitaciones, a cargo de Recepción y Ama de llaves y el servicio de restaurante, a cargo del departamento de Alimentos y Bebidas. Las segundas dependen en línea directa del Contralor, y fungen como unidades de apoyo a los departamentos operativos, con la finalidad de velar por el cumplimiento de las políticas y normas de la empresa, y establecer los procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de un efectivo sistema de control interno.

✓ CONTRALORÍA

La Corporación Stauffer, a través de su departamento de Contraloría se asegura el fiel registro de las transacciones contables y financieras, de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) con el

fin de suministrar un flujo de información continuo sobre las operaciones, de manera tal que permitan, la buena planificación y toma de decisiones a los más altos niveles de la organización. Este departamento posee una estructura propia que le permite llevar a cabo sus funciones, para ello se apoya en:

- **Contralor :** Se encarga de velar por el fiel registro de las transacciones contables y financieras, atendándose a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), a fin de suministrar la información diaria razonablemente exacta sobre las operaciones administrativas y financieras de la empresa.
- **Jefe de Costos :** Se encarga de salvaguardar los objetivos de la empresa en el área de alimentos y bebidas, para asegurar un mejor rendimiento, menos gastos y mayor beneficio, se apoya en los auxiliares de costos para llevar a cabo sus funciones.
- **Jefe de Almacén:** Sus responsabilidades se basan en salvaguardar de forma adecuada los insumos y demás suministros inherentes a la actividad del hotel, cuenta con el receptor de mercancía para el desarrollo de las actividades del almacén.
- **Auditor de Ingresos:** Se encarga de velar por la exactitud y veracidad de los ingresos diarios del hotel, bien sea en efectivo, cuenta ciudad o cuenta huésped. Coordina las funciones del Auditor nocturno y el auxiliar de auditoría.

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA.

Entre las más resaltantes funciones asignadas por la empresa a los integrantes del departamento de Contraloría, se encuentran:

- Planificar, coordinar y supervisar la elaboración de los Estados Financieros.
- Supervisar y velar por el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos correspondientes para la efectiva labor y funcionamiento de los diferentes departamentos del hotel.
- Velar por el cumplimiento de las declaraciones y pagos a organismos oficiales conforme a las leyes y reglamentos respectivos.

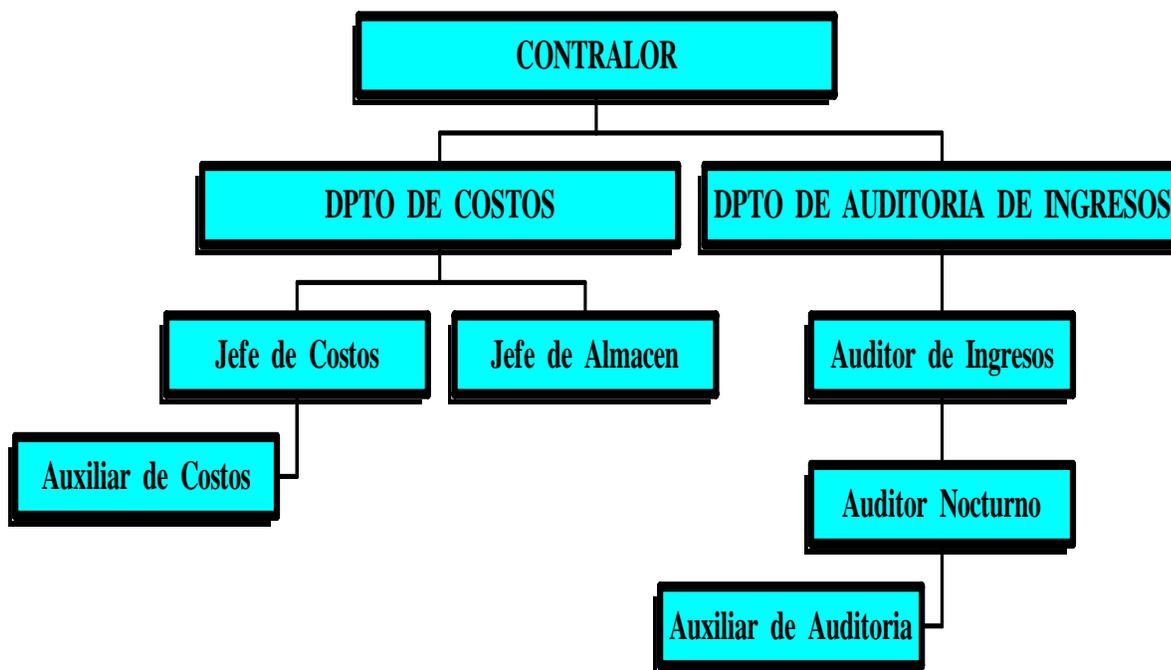
✓ ADMINISTRACIÓN

El departamento de Administración tiene como objetivo primordial dentro de la empresa, la planificación, organización, dirección, control y supervisión de las actividades administrativas, con la finalidad de optimizar el uso de los recursos materiales y financieros de la empresa e incrementar la rentabilidad de la inversión de los accionistas. Para el logro de sus funciones se apoya en diversas figuras que le permiten concluir con sus metas, entre ellas tenemos:

- **Jefe de Contabilidad:** Tiene bajo su responsabilidad el registro, resumen, y clasificación de las transacciones diarias del hotel, entre sus funciones también se encuentran la coordinación de las actividades del analista de tesorería, analista de cuentas por pagar y auxiliares contables.
- **Jefe de Compras:** Desempeña la función de dotar al hotel de los materiales, suministros, alimentos, bebidas e insumos necesarios para sus operaciones diarias.

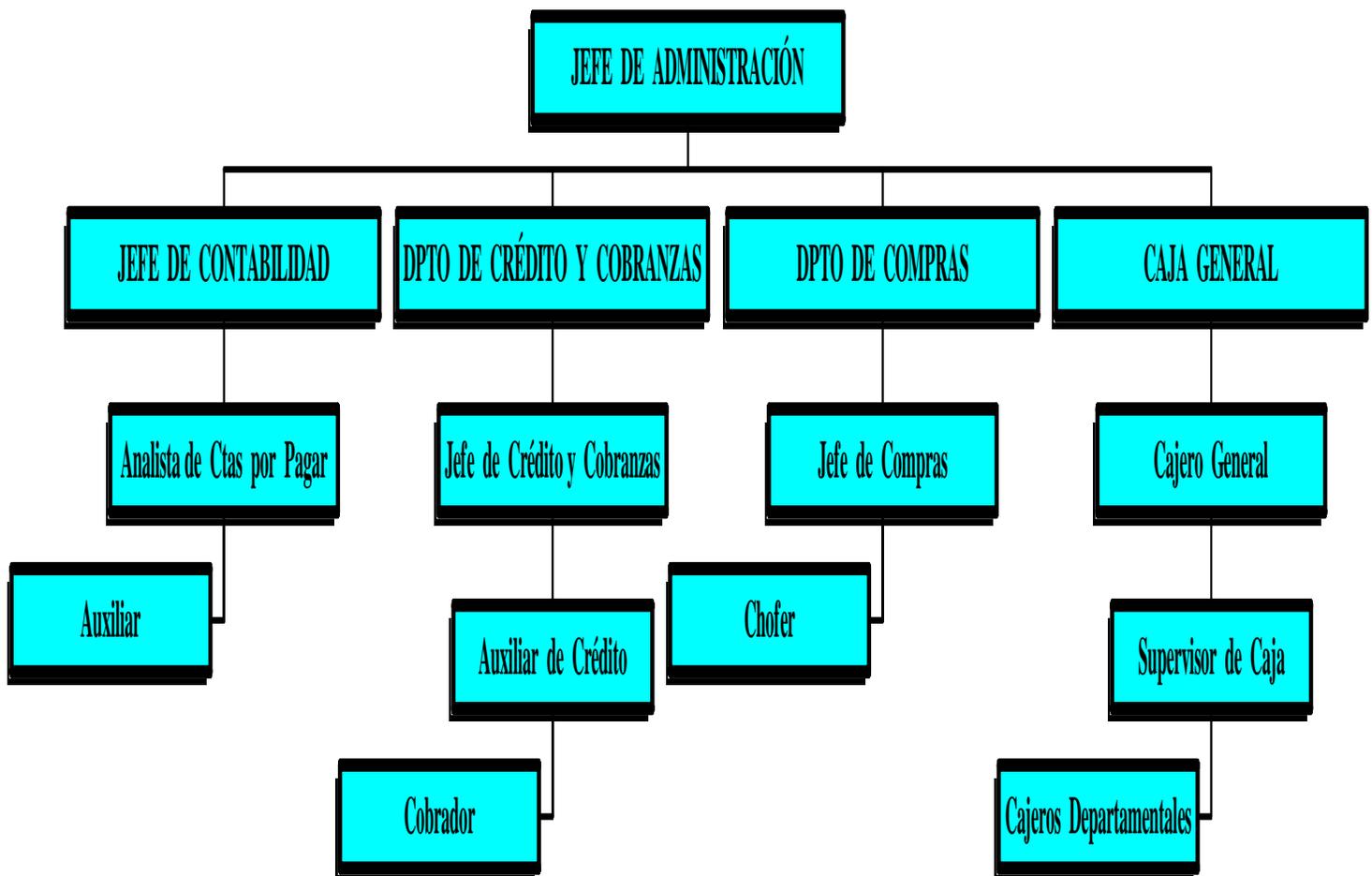
- **Jefe de Crédito y Cobranzas:** Tiene a su cargo la supervisión del auxiliar de crédito y cobrador. Su función principal es la de conceder créditos a empresas solventes, establecidas en la región donde se encuentra ubicado el hotel y asume la responsabilidad del cobro de la facturación correspondiente a los consumos realizados por las empresas en las instalaciones del hotel.
- **Cajero General:** Se encarga de la custodia y recepción del efectivo y demás medios de cambio, para ello se apoya en el supervisor de caja y los cajeros departamentales.

**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA DEL
HOTEL STAUFFER MATURIN**



Fuente. Manual de Procedimientos. Hotel Stauffer Maturín 1995.

**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL
HOTEL STAUFFER MATURIN**



Fuente. Manual de Procedimientos. Hotel Stauffer Maturín 1995.

2.3.2.- VISIÓN

Ser la Corporación líder en Venezuela en atención personalizada y prestación de servicios de Hotelería y organización de eventos especiales para el viajero de negocios, tanto en ámbito Nacional como Internacional.

2.3.3.- MISIÓN

Satisfacer las expectativas, deseos y necesidades de nuestros clientes internos – externos a través de una excelente atención, la prestación de servicios de hotelería y la organización de eventos especiales con altos estándares de calidad que satisfagan las exigencias del viajero de negocios de estos tiempos ; apuntando al crecimiento industrial, tecnológico y económico de Venezuela, y dándole soporte al desarrollo sustentable de la sociedad y la cultura en perfecta armonía con el ambiente exterior; para garantizar a los inversionistas un seguro retorno del capital, permanencia y estabilidad de la organización y su gente.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1.- DISEÑO DE LA 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 el Hotel Stauffer Maturín. También se utilizó la investigación documental, porque se recopiló información de fuentes bibliográficas, así como de otras investigaciones relacionadas con el tema objeto de estudio.

Con respecto a la investigación de campo, Tamayo y Tamayo (2000) expresa: “ Los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual lo denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos.” (p.71).

Sabino (2002) expone que : “ Cuando los datos a emplear han sido recolectados en otras investigaciones y son conocidos mediante los informes correspondientes nos referimos a datos secundarios, porque han sido obtenidos por otros y nos llegan ya elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los obtuvieron y manipularon”. (p.64).

3.2.- NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación es de tipo descriptivo, dado a que se hizo un Análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel Stauffer Maturín, durante el I-Semestre del 2004.

Según Sabino (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).**

3.3.- POBLACIÓN

La población objeto de estudio de esta investigación estuvo constituida por tres (3) empleados.

Departamento de Crédito y Cobranzas

- 1 Jefe de Crédito
- 1 Cobrador

Departamento de Contabilidad

- 1 Jefe de Contabilidad

Al respecto Sabino (2000) define la población como: “ En un sentido amplio, no es más que aquello que llamamos universo y que sirve para representarlo”. (p.122).

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron documentos, tales como: Manual de Normas y Procedimientos, expedientes de crédito, reportes de cancelación de facturas, formato de solicitud de crédito, entre otros.

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.

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 (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).

Para llevar a cabo dicha investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de información:

3.4.1.- OBSERVACIÓN DIRECTA

Por medio de esta técnica se realizaron observaciones para recopilar la información necesaria en los departamentos involucrados en el proceso lo que

sirvió de base al momento de desarrollar el estudio y alcanzar el objetivo previamente propuesto.

Mohammad (1996) lo define como: “ la forma directa de recopilar datos en el momento en que ocurren ciertos eventos.” (p.163).

3.4.2.- ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Se llevaron a cabo entrevistas estructuradas con el personal que está relacionado en el proceso de las cuentas por cobrar, con respecto al control de las mismas, con la finalidad de obtener información veraz y confiable en torno al tema a desarrollar.

Sampieri (2003) señala que: “ En las entrevistas estructuradas, el entrevistador realiza su labor basándose en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta.” (p.455).

3.4.3.- REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

La revisión bibliográfica se empleó con el propósito de recopilar datos e información, además de detallar las bases teóricas que sustentan esta investigación.

En tal sentido Sabino (2000) expone: “El principal beneficio que el investigador obtiene mediante una indagación bibliográfica es que puede incluir una amplia gama de fenómenos, la que no sólo tiene que basarse en los hechos a los cuales él tiene acceso de un modo directo sino que puede extenderse para abarcar una experiencia inmensamente mayor”. (p. 94).

CAPITULO IV
ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL
STAUFFER MATURÍN

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 crédito y cobranzas.

Luego se realizó una investigación acerca de las normas, políticas y procedimientos que rigen en el departamento relacionado con la facturación a crédito, generada por las actividades del Hotel Stauffer Maturín. Estos lineamientos se encuentran plasmados en los Manuales de Normas y Procedimientos que tienen como finalidad proveer a los trabajadores y ejecutivos de la organización de guías o parámetros para la efectiva conducción y desarrollo de los procesos y procedimientos de trabajo. Por otra parte, dichos manuales ilustran las diferentes rutinas propias de cada área o sección, con miras a contribuir a la toma de decisiones asertivas que garanticen la efectividad de los servicios ofrecidos por la Corporación Stauffer. Además, los manuales constituyen uno de los mecanismos de control con que cuenta esta organización para la ejecución de cada una de sus actividades.

Además, cabe destacar que los manuales de procedimientos representan hoy en día uno de los instrumentos esenciales para el funcionamiento del control interno, siendo uno de sus principales objetivos la definición clara de las normas por las cuales deben regirse cada uno de los departamentos que

integran la organización empresarial y el establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad. En dichos manuales deben quedar reflejados únicamente los aspectos estrictamente necesarios para la ejecución de los objetivos establecidos previamente por los directivos de la organización. De manera general, para la realización del análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar, se estudiaron varios aspectos como:

- Determinación de la existencia de manuales de procedimientos que amparen cada una de las actividades llevadas a cabo por el Departamento de Crédito y Cobranzas.
- Verificación, a través de la observación directa, de los procedimientos establecidos en los manuales, revisión de la información suministrada por el Departamento de Crédito y Cobranzas con el objetivo de constatar que los mismos se ejecutan de acuerdo con lo establecido.
- Descripción de los procedimientos tanto administrativos como contables utilizados en las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar, con el fin de verificar la eficacia y confiabilidad de los mismos en la realización de las actividades de la empresa.

4.1.- NORMAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS A LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL STAUFFER MATURÍN

El Hotel Stauffer Maturín es una empresa hotelera que genera un gran volumen de operaciones debido a la naturaleza de la actividad económica a la que se dedica, y además por estar relacionada con diferentes tipos de clientes, tales como empresas que establecen líneas de crédito con el hotel con la finalidad de brindar hospedaje a sus trabajadores, cuando éstos se encuentran en el Estado gestionando negocios propios de las mismas; así como también para la

realización de diferentes clases de eventos, proporcionando una de las principales fuentes de ingresos de esta organización, representados por las cuentas por cobrar. Es por ello, que dichas actividades necesitan ser controladas por una serie de normativas, que aseguren que las mismas sean llevadas a cabo de la manera más correcta, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Por medio de las entrevistas formales realizadas con los integrantes de esta empresa se verificó que a pesar, que la misma cuenta con manuales de políticas, normas y procedimientos; éstos no están actualizados, a fin de orientar de manera satisfactoria el buen desempeño de los trabajadores y contribuir a la salvaguarda de los activos de la organización. Muchas de las normas y procedimientos establecidos en dichos manuales no se cumplen a la cabalidad, interfiriendo con las actividades ejecutadas en el Hotel.

Las actividades de todo departamento están identificadas por los diversos pasos que integran las labores que se realizan en la organización y es por tal motivo que a continuación se indican cada una de las normas que se derivan del estudio y análisis de los procedimientos que se llevan a cabo en el Hotel Stauffer Maturín.

NORMAS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

- Todas las reservaciones de las empresas con crédito deben ser garantizadas con una carta aval, donde especifique los gastos a cubrir, y la misma debe ser autorizada por el Jefe de Crédito y Cobranza antes del registro del huésped.

- Otorgar créditos a entes gubernamentales, fundaciones culturales, deportivas, sociales, agencias de viajes e institutos docentes no son recomendables, ya que en su mayoría causan problemas para realizar su cobro. Sin embargo, queda a criterio del Gerente General y el Jefe de Crédito y Cobranza, otorgar créditos en estos casos por vía de excepción.
- Toda solicitud de crédito debe ser aprobada por el Jefe de Crédito y Cobranzas.
- El lapso de tiempo para notificar al cliente que le ha sido aprobada la solicitud de crédito es de 10 días hábiles. Esta notificación se efectúa por escrito.
- Toda facturación debe ser enviada al cliente en un tiempo máximo de cuarenta y ocho (48) horas después de ser emitida.
- El Jefe de Crédito y Cobranza realiza las gestiones de cobro en forma directa (telefónicamente o a través de visitas personalizadas) cuando las cuentas excedan los 30 días después de ser emitidas.
- Se debe efectuar una revisión de los saldos de vencimiento de las empresas en forma periódica.
- Toda cuenta huésped perteneciente a compañías con crédito se les efectúa un corte semanal, que debe ser firmado por el huésped en señal de conforme.
- Enviar correspondencias a las empresas, señalando el vencimiento de las facturas, así como el saldo deudor a la fecha.
- Coordinar , supervisar e inspeccionar el trabajo del cobrador para asegurarse de la correcta realización de sus labores.

- Las facturas canceladas deben ser desincorporadas del sistema HOSPES del modulo Cuentas por Cobrar.
- Se debe presentar, mensualmente, un informe que contiene el análisis de vencimiento de todas las empresas que tienen crédito a la Administración,
 - Gerencia General y a la Junta Directiva.
- Se debe realizar, en forma mensual, una relación de todos los comprobantes de Retención de IVA y anualmente los del ISLR, para ser enviados al Departamento de Cuentas por Pagar.
- Los ingresos recibidos por el cobrador deben ser entregados el mismo día de su cobro al Jefe de Crédito y Cobranza.
- No se deben recibir cheques posfechados, es decir, cheques cuyo depósito deba ser postergado.
- Se deben utilizar recibos de cobro preenumerados, a fin de controlar diariamente los cobros recibidos por el mensajero.
- Las facturas serán enviadas al Departamento Legal de la empresa cuando el cliente exceda el tiempo máximo estipulado para su cancelación.
- Se debe emitir un recibo de ingreso de caja cuando el pago es recibido directamente por el Jefe de Crédito y Cobranza.
- A los cheques recibidos se les debe colocar en el dorso un sello que tenga la leyenda “Únicamente para ser depositado en la cuenta de “X”.
- Los cheques recibidos por concepto de cancelación de facturas deben ser depositados en un tiempo máximo de 48 horas.

4.2.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

4.2.1.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO

El Hotel Stauffer Maturín para aumentar el volumen de sus operaciones recurre al otorgamiento de líneas de crédito, con la finalidad de ofrecer mayores posibilidades a sus clientes, con relación a las tarifas ofrecidas, así como también acuerdos de pago convenientes tanto para el cliente como para la empresa. Es pertinente destacar, que esta empresa no otorga crédito a personas naturales, puesto que éstas cancelan directamente de contado. Por lo tanto, su cartera de clientes está constituida, únicamente, por personas jurídicas.

El proceso de otorgamiento de crédito se inicia con la solicitud de la parte interesada por el servicio, bien sea por escrito o por teléfono, a fin de conocer acerca de los requisitos exigidos para la autorización del mismo. (Ver anexo # 1). Dentro de éstos requisitos se tienen:

- Copia del Registro Mercantil
- Tres (3) referencias bancarias
- Tres (3) referencias comerciales
- Copia del R.I.F
- Copia del N. I.T
- Dirección Fiscal de la empresa
- Últimos tres Estados Financieros firmados por un Contador Público

- Última Junta Directiva
- Razón Social de la empresa

Una vez recibida dicha solicitud por el Jefe de Crédito y Cobranzas, éste procederá a enviar al cliente, vía fax o personalmente, el formato de Solicitud de Crédito. Al obtener este formato lleno y con los recaudos por parte del cliente, el Jefe de Crédito y Cobranzas procede a la verificación y análisis de los mismos de la siguiente manera:

- Verifica que todos los recaudos mínimos solicitados estén completos
- Verifica las referencias bancarias y comerciales.
- Verifica los Estados Financieros

Luego de ser verificados y analizados los recaudos del solicitante, el Jefe de Crédito y Cobranzas, toma la decisión sobre el caso:

Si la decisión es afirmativa, se procede a informar el otorgamiento y las condiciones de crédito al cliente. Dichas condiciones son las siguientes:

- Plazo para la cancelación de las facturas. Dicho plazo puede ser de 15 o 30 días, a partir de la recepción de la facturación, el cual se establece luego de haber verificado la capacidad de pago de la empresa.
- El límite de crédito otorgado.
- Las cartas de solicitud de reserva se deben enviar con 24 horas de anticipación, en papel membreteado y sellado.

- Se cobrará la primera noche, en caso de no presentarse el huésped en la fecha prevista.

Si la decisión es negativa, se procede a informar al cliente, el NO otorgamiento del crédito y el motivo.

Cuando la decisión es afirmativa, el Jefe de Crédito y Cobranzas, procede a abrir el expediente de crédito al cliente, donde se archivará la solicitud, recaudos y otras correspondencias. Mientras que, las solicitudes no aprobadas serán archivadas en una carpeta general de “ Solicitudes de Crédito no Aprobadas”. (Ver Anexo # 13).

4.2.2.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE LAS FACTURAS A CRÉDITO.

- El Jefe de Crédito y Cobranza recibe diariamente del Auditor de Ingresos el reporte de las facturas a crédito. (Ver anexo # 2). Dicho reporte debe tener anexo el reporte de los cajeros recepcionistas (Ver anexos # 3 y 4) y las facturas (Original y Copia) emitidas por cada uno de ellos.(Ver anexo # 5).
- Emitir reporte en sistema HOSPES CPC de ventas a crédito.(Ver anexo # 6).
- Verificar que el saldo del reporte de ventas a crédito CPC sea igual al saldo del reporte de ventas a crédito de Auditoria de Ingresos. En caso de existir alguna discrepancia en los reportes se deberá verificar con Auditoria para detectar y solventar el problema.

- Una vez verificado que los saldos de los reportes son iguales, se procede a cotejar que todas las facturas relacionadas en los reportes estén en físico.
- Cuando alguna de las facturas relacionadas no está se procede a reportarla en la carpeta de las facturas por recuperar. El tiempo otorgado para la recuperación de facturas es de 48 horas. Dicha carpeta contiene un formato con los siguientes datos: (Ver anexo # 7).
 - N° de Factura
 - Fecha Emisión de la factura
 - Nombre de la Empresa
 - Importe Bs.
 - Fecha de Recuperación (Ver Anexo # 14).

4.2.3.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA ENVIAR LAS FACTURAS A LAS EMPRESAS CON CRÉDITO

Después de verificar que las facturas cumplan con todos los requisitos, entonces se clasifican en original y copia y se procede a:

- Emitir fotocopia de la carta aval
- Anexar copia de la carta aval a la copia de la factura
- Clasificar las facturas por clientes
- El Jefe de Crédito y Cobranzas elabora diariamente una relación de facturas enviadas al cobro, donde coloca la siguiente información: (Ver anexo # 8).
 - Nombre de la Empresa
 - Fecha de elaboración de la relación

- Fecha de Emisión de la factura.
 - N° de las Facturas
 - Nombre del Huésped
 - Importe en Bs
 - Observaciones
-
- El Jefe de Crédito y Cobranza entrega al cobrador las facturas originales con los soportes anexos a cada una de ellas y la copia de las facturas registradas en la relación de cobro. El cobrador firma como recibido en dicha relación.
 - El cobrador entrega las facturas originales con los soportes a la empresa y solicita que sellen, firmen y coloquen la fecha de recibido en la copia de la factura. En caso de que la empresa con crédito no acepte la factura por algún motivo, entonces, el cobrador se la entrega al Jefe de Crédito y Cobranzas, para que éste emita una refacturación.
 - El cobrador del Hotel entrega al Jefe de Crédito y Cobranzas, las facturas que no pudo entregar durante el día.
 - El Jefe de Crédito y Cobranzas en la relación de facturas enviadas al cobro coloca en la columna de observaciones, la fecha de entrega de las facturas y la fecha en que van a ser canceladas. Esta información es suministrada por el cobrador.
 - El Jefe de Crédito y Cobranzas archiva la copia de las facturas entregadas en el expediente de cada empresa para realizar, posteriormente, las gestiones de cobro respectivas. Las facturas originales pendientes por enviar al cobro las archiva en una carpeta para entregarlas al día siguiente al cobrador.

4.2.4.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE LA FACTURACIÓN.

Para efectuar el cobro de la facturación, el Jefe de Crédito y Cobranzas se basa en la información que se obtiene de la revisión semanal del listado o Estado de Cuenta del Cliente y de la relación de facturas enviadas al cobro, donde está indicado la fecha de pago de la empresa. Igualmente, a través de llamadas telefónicas recibidas, donde la empresa con crédito, indica que tienen cheque de pago para el Hotel.

- Todos los días el Jefe de Crédito elabora una relación de cobros de las empresas y se la entrega al cobrador, para que solicite los cheques de pago en las mismas.
- El cobrador al recibir los cheques en las empresas, emite un recibo de cobro al cliente con los siguientes datos: (Ver anexo # 9).
 - a) Fecha de recepción del pago
 - b) Nombre de la empresa que emite el pago
 - c) Monto cancelado
 - d) N° del cheque recibido y nombre del Banco
 - e) Firma del cobrador
 - f) N° de facturas canceladas

El cobrador entrega el recibo de cobro original al cliente.

- El cobrador al llegar al Hotel entrega al Cajero General todos los cheques cobrados. Dicho cajero recibe los cheques y elabora un recibo de ingreso a caja, donde se detalla: (Ver anexo # 10).

- a) Fecha de recibido el ingreso
- b) Nombre del cobrador
- c) Cantidad en Bs.
- d) N° de los recibos
- e) N° de los cheques
- f) Firma del Cajero
- g) N° de facturas

El Cajero General entrega al cobrador el original del recibo de Ingreso de caja.

- El cobrador entrega al Jefe de Crédito y Cobranza los voucher de pago de los cheques, copia de los recibos de cobro emitidos a las empresas y el recibo de Ingreso a Caja.
- El Jefe de Crédito y Cobranzas anexa a la copia de las facturas el voucher de pago y la copia de los recibos de cobro emitidos por el cobrador.
- Si el pago es recibido vía transferencia, entonces, se recibe del banco por medio del correo electrónico las notas de crédito. Luego se procede a la verificación del depósito en el Estado de Cuenta de la respectiva entidad financiera.

- Posteriormente, se ingresa al sistema HOSPES CPC, a fin de desincorporar del mismo las facturas que el detalle de pago señala como canceladas. Luego, dicho sistema emite un reporte de cancelación, que indica: (Ver anexo # 11).
 - N° del Movimiento
 - Fecha de Movimiento
 - Código del Cliente
 - Nombre del Cliente
 - Tipo de Movimiento
 - N° de Facturas canceladas
 - Importe Bs.
 - Monto total del movimiento
- El Jefe de Crédito y Cobranzas una vez que ha emitido el reporte de cancelación en el sistema HOSPES, procede a la elaboración del comprobante diario de contabilidad. (Ver Anexo # 14).

4.2.5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LAS CARTAS DE GARANTIA

Toda Carta de Garantía debe ser aprobada por el Jefe de Crédito y Cobranzas antes de registrarse el huésped. Al recibir una Carta de Garantía del Auxiliar de Reservas, éste ejecuta el siguiente procedimiento:

- Troquela con un número correlativo el original y la copia de la Carta de Garantía.
- El Jefe de Crédito y Cobranzas emite un formato con la siguiente información: (Ver anexo # 12).

- N° de la Carta de Garantía
- Nombre de la Empresa
- Nombre del Huésped
- Fecha de Entrada
- Fecha de Salida
- Tipo de Habitación
- Tarifa de Habitación
- Gastos a cubrir:
 - Todos los gastos
 - Habitación
 - Alimentos
 - Bebidas
 - Teléfono
 - Lavandería
- El Jefe de Crédito y Cobranzas firma el formato, así como la original y copia de la Carta de Garantía y solicita que el Auxiliar de Reservas también lo haga. Luego le entrega al mismo, la copia de la Carta Aval y archiva la original en el expediente de la empresa.(Ver anexo # 15).

4.2.6.- TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL STAUFFER MATURÍN

El Hotel Stauffer Maturín es una empresa que ejecuta una diversidad de operaciones, relacionadas con la prestación de servicios tanto al contado como a crédito. Dichas operaciones, al igual que otras empresas de distinto ramo, deben ser registradas, diariamente, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento de esta Entidad . En esta empresa los asientos contables se realizan en forma sistematizada y no manual. Esto con el propósito de agilizar el registro de la

información financiera y el proceso de la toma de decisiones en un determinado momento.

El Sistema Contable utilizado por el Hotel Stauffer Maturín es DATA-PRO, que proporciona según los requerimientos del Hotel el mejor resultado, debido a que dicho sistema se caracteriza por ser bastante flexible, adaptándose fácilmente a cualquier cambio que se pudiera presentar entorno al sistema administrativo de la empresa.

La contabilización de las ventas a crédito es bastante sencilla. Sin embargo, el procedimiento para la misma debe contemplar una serie de aspectos que permitan tener un mayor control sobre dicha éstas. Por este motivo, el proceso para registrar las cuentas por cobrar no solo debe prestar suficiente énfasis en el registro de los montos, sino también se deben poseer suficientes mecanismos de control, que contribuyan a llevar apropiadamente las cuentas por cobrar. De esta manera, se garantiza la fiabilidad y adecuado registro de la información contable. A continuación se indican los asientos contables relacionados con la partida en estudio:

1.) REGISTRO DE LAS VENTAS DIARIAS A CRÉDITO

Código	Nombre de la Cuenta	Doc/ Asoc	Debito	Crédito
1.1.2.1.02	Cuenta Ciudad	Cta Cdad	XXX	
2.1.3.1.02	Porcentaje de Servicio	Porc. Serv		XXX
2.1.3.1.08	Propinas	Prop.		XXX
4.1.1.1.01	Vta de Habitación	Vtas Hab.		XXX
4.1.2.1.03	Room Services	R/ Serv.		XXX
4.1.2.2.01	Rest. Le Brasserie	Brass.		XXX
4.1.2.1.05	Rest. Barbacoa	Barb.		XXX
4.1.3.1.02	Servicio de Piso (10%)	Serv. Piso		XXX
4.1.3.1.01	Servicio de Teléfono	Teléfono		XXX
4.1.3.1.03	Servicio de Lavandería	Serv .Lav.		XXX
1.3.3.2.97	Iva Débito Fiscal (15%)	Iva. Recep.		XXX
2.1.5.1.08	I.F.P.C.T (1%)	F.P.C.T		XXX
Para registrar las ventas diarias a crédito				

2.) REGISTRO DE LA PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES

Código	Nombre de la Cuenta	Doc/ Asoc	Debito	Crédito
5.2.5.2.2.1.94	Perdida para Incobrables	Perd. I	XXX	
1.1.2.1.09	Provisión para Incobrables	Prov. I		XXX
Para registrar la Provisión para las cuentas de dudoso cobro				

3.) PARA REGISTRAR LA CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Código	Nombre de la Cuenta	Doc/ Asoc	Debito	Crédito
1.1.2.1.07	Depósitos por Identificar	N° Dep.	XXX	
1.3.4.2.01	ISLR Retenido	ISLR 2%	XXX	
1.3.3.2.99	IVA Retenido	IVA 75%	XXX	
1.3.4.2.02	Impuesto Municipal	IM 1, 5%	XXX	
1.1.2.1.02	Cuenta Ciudad	N° Canc.		XXX
Para registrar la cancelación de la Fact. N° xxx más la retención del ISLR, IVA e Impuesto Municipal				

3.1 REGISTRO DE LA CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS.

3.1.1 CUANDO NO TIENEN DESCUENTO

Código	Nombre de la Cuenta	Doc/Asoc.	Debito	Crédito
1.1.2.2.02	Consumos y Cargos	N° Fact.	XXX	
1.1.2.1.02	Cuenta Ciudad	N° Canc.		XXX
Para registrar la cancelación de los consumos de empleados sin descuentos				

3.1.2 CUANDO SE CONCEDEN DESCUENTOS

Código	Nombre de la Cuenta	Doc/ Asoc.	Debito	Crédito
1.1.2.2.02	Consumos y Cargos	N° Fact.	XXX	
4.1.9.1.02	Rebajas y Devoluciones	Dctos 50%	XXX	
4.1.9.1.03	Rebajas y Devoluciones	Dctos 25%	XXX	
1.1.2.1.02	Cuenta Ciudad	N° Canc.		XXX
Para registrar la cancelación de los consumos de empleados con descuentos				

4.3.- APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR

El Cuestionario de Control Interno constituye uno de los instrumentos más comunes para la evaluación del sistema de control interno en los departamentos 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.

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 crédito y cobranzas.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Empresa: Hotel Stauffer Maturín

Sección: Departamento de Crédito y Cobranzas

PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
	N/A	SI	No	
1.) Se informa regularmente a la dirección sobre el rendimiento y fluidez de los cobros?		X		
2.) ¿Se obtienen de forma regular los saldos de los mayores de los clientes?		X		
3.) ¿Están clasificadas las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad?		X		
4.) ¿Estás cuentas son revisadas de forma periódica por un funcionario responsable?			X	
5.) ¿Se revisan periódicamente las cuentas morosas?			X	
6.) ¿Las cuentas incobrables se cancelan oída la opinión de la consultoría jurídica?			X	
7.) Existe algún método para el cálculo de la provisión para cuentas incobrables?			X	
8.) ¿ Ejercen las siguientes funciones, al menos ocasionalmente y por sorpresa, personas independientes de los departamentos de cuentas por cobrar y de facturación:			X	
a) Comparar los estados de cuenta mensuales contra el balance de comprobación y enviar por correo dichos estados e investigar todas las diferencias encontradas.			X	

PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	N/A	SI	NO	OBSERVACIONES
b.) Comparar el balance de comprobación y el análisis de por antigüedad de saldos con los saldos de la cuenta del mayor.			X	
9.) ¿ Son reportados los cheques recibidos por los cobradores? ¿ A quien directamente?		X		Al Jefe de Crédito y Cobranzas
10.) ¿Analizan, conjuntamente, el Jefe de Crédito y Cobranzas y el Contador las cuentas por cobrar que presenta el Hotel ?		X		
11.) El cobrador presenta un informe mensual de los ingresos obtenidos al Jefe de Crédito y Cobranza?			X	
12.) ¿Existe un control detallado sobre las facturas entregadas al cobrador? De ser así, ¿ Esto permite conocer en cualquier momento cuales son las facturas pendientes de cobro en poder del cobrador?		X		
13.) ¿ El cobrador utiliza recibos de cobro?			X	
14.)¿Entrega el cobrador diariamente las facturas pendientes por cobrar?		X		
15.)¿Está cubierto el cobrador por una póliza de fianza?			X	
16.) ¿Se cobran intereses de mora por el retardo en el pago de las facturas?			X	

PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	N/A	SI	NO	OBSERVACIONES
<p>17.) ¿ Se envían a la Gerencia General relaciones de las cuentas por cobrar?</p> <p>¿ Cada cuánto tiempo?</p> <p>¿Existe un formato para el envío de esta información, en donde se especifique: preparado y revisado por?</p>		X		Mensualmente
<p>18.) ¿ Qué tiempo transcurre para considerar una factura como incobrable?</p>			X	No tienen establecido un tiempo determinado
<p>19.) ¿ El departamento de Crédito y Cobranza controla las otras cuentas por cobrar?</p>			X	
<p>20.) ¿ Se aceptan cheques posfechados?</p>			X	Solo a las empresas que presentan saldos significativos
<p>21.) ¿ Se envía, mensualmente, estados de cuentas a todas las empresas que mantienen líneas de crédito?</p>			X	No se han reportado diferencias considerables
<p>22.) ¿Las diferencias reportadas por los clientes se investigan por una persona distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar?</p>		X		Diariamente hay facturas por recuperar
<p>23.)¿ Todas las facturas se entregan a las 48 horas?</p>			X	

4.4.- EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA PARTIDA EN ESTUDIO EN EL HOTEL STAUFFER MATURÍN.

Por medio de la evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar se pudo tener conocimiento de la situación actual que presenta el Hotel Stauffer Maturín con relación a esta partida. De igual forma, descubrir posibles desviaciones en cuanto a la realización de algunos procedimientos llevados a cabo por el Departamento de Crédito y Cobranzas, a fin de proponer soluciones que permitan mejorar la ejecución de las actividades en el mismo.

En el Departamento de Crédito y Cobranzas se encontraron varias irregularidades, que fueron confirmadas a través de las respuestas obtenidas mediante la aplicación del cuestionario de control interno al personal que labora en el mismo.

Primeramente, se determinó que existen facturas que no se entregan en el tiempo establecido en el manual de procedimientos. Esto ocasiona una serie de inconvenientes al momento de efectuar las gestiones de cobro, porque en varias oportunidades dichas facturas se han vencido dentro de la empresa, sin que el cliente tenga un conocimiento exacto de la deuda que mantiene con el Hotel. Esta situación obedece a que muchas veces, las facturas no son firmadas por los huéspedes o bien, la carta de garantía no cubre el consumo de bebidas alcohólicas ni llamadas telefónicas originando retardo en el envío de las mismas a las empresas.

Otro de los aspectos observados en este departamento, es que no se envían a los clientes confirmación de saldos por parte de auditores internos o cualquier otra persona preparada para la realización de este procedimiento. La

finalidad del mismo es determinar la conformidad o disconformidad de los saldos que las empresas adeudan en una fecha específica. Este tipo de procedimiento consiste en enviar una correspondencia a cada empresa, puntualizando el saldo deudor a la fecha y solicitando la confirmación del mismo. De existir inconformidad, el cliente debe expresar los motivos de ésta.

De igual forma, se pudo conocer que el cobrador no utiliza recibos de cobros preenumerados para el control de los cheques recibidos. Esta situación imposibilita saber, de forma inmediata, al Jefe de Crédito y Cobranzas el monto diario recaudado por concepto de cancelación de facturas.

También se evidenció que la empresa no cobra intereses de mora a las compañías que han incumplido con el pago de sus facturas en el tiempo establecido en el contrato.

Del mismo modo, el Hotel no cuenta con fianzas de fidelidad para los empleados que se encargan del manejo del efectivo, representado bien sea en documentos mercantiles o en billetes y monedas. Por lo tanto, esta empresa no se encuentra amparada ante cualquier contingencia que se pudiera presentar.

Por último, cabe señalar que no hay un tiempo específico para declarar una factura como incobrable, debido a que los empleados del departamento de cuentas por cobrar aseguran que muy pocas veces se ha considerado una cuenta como incobrable. Sin embargo, por medio de las observaciones se pudo constatar la existencia de facturas que datan desde el año 2002, sobrepasando las condiciones de crédito indicadas en el contrato, que generalmente son de 30 días.

4.5.- ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS OTORGADAS POR EL HOTEL STAUFFER MATURÍN

La implantación de políticas crediticias representa un aspecto fundamental para el adecuado desarrollo operacional de aquellas empresas, cuya actividad económica se caracteriza por la prestación de servicios a crédito. Indistintamente del tamaño de la empresa que preste servicios o venda mercancía a crédito, su objetivo es la recuperación del monto que le adeudan por concepto de cuentas por cobrar en forma puntual, puesto que de esto dependerá el retorno del capital y, posteriormente, la reinversión del mismo; que se verá reflejada en el crecimiento y desarrollo de la organización.

En el Hotel Stauffer Maturín se maneja un volumen considerable de ventas a crédito y éstas conforman un alto % de las ventas que se realizan anualmente. Por esta razón, dicho hotel debe contar con políticas de crédito y cobranzas sólidas para garantizar la recaudación del dinero que se compromete al momento de aprobar las líneas de crédito. Entre las políticas de crédito que tiene el hotel se encuentran las siguientes:

✓ OTORGAR UNA TARIFA CORPORATIVA

Esta política consiste en otorgar una tarifa con un 30% de descuento menos que la tarifa normal. Esta política es aplicada a empresas que demuestren su capacidad de pago en un lapso de prueba de 3 meses.

✓ OTORGAR LÍNEAS DE CRÉDITO

Esta política consiste en otorgar créditos a aquellas empresas solventes que hayan cumplido con los requisitos exigidos por el hotel. También se les concede un 20% de descuento menos de la tarifa corporativa. Con respecto a la verificación de los recaudos exigidos, dicho procedimiento se ha automatizado, debido a que no se efectúa un análisis del cliente para cerciorarse de su capacidad de pago. En la actualidad, si la empresa pasa la prueba de solvencia y posee excelentes referencias bancarias y comerciales, inmediatamente se le otorga la línea de crédito sin verificar las cifras reflejadas en los Estados Financieros. Esta situación puede ocasionar, posteriormente, una serie de inconvenientes porque una empresa puede ser numéricamente solvente; sin embargo, el análisis detallado de sus Estados de Cuenta Bancarios, conjuntamente, con los Estados Financieros es lo que va a permitir conocer si la empresa continuará solvente en el futuro.

Las políticas de cobranzas de una empresa pueden diferenciarse según las normas, características y tamaño de la misma. En el hotel Stauffer Maturín se emplean las políticas que se detallan a continuación:

✓ LLAMADAS TELEFÓNICAS

Las llamadas telefónicas se realizan todos los días, tomando en cuenta los días de atención a proveedores, a los clientes que tienen facturas con treinta (30) días vencidas. Este medio es rápido y efectivo, porque se gestiona el cobro directamente con el cliente y se discuten los motivos del incumplimiento del pago en su debida oportunidad.

✓ AVISOS DE COBROS

Esta política consiste en enviar avisos a los clientes cuyas facturas presentan un vencimiento de noventa (90) días. Estos avisos constituyen una herramienta eficiente que posee esta empresa cuando los clientes se atrasan en la cancelación de sus deudas. Esta política es de gran importancia, porque le permite a los clientes tener conocimiento sobre el status de sus facturas.

✓ VISITAS PERSONALIZADAS

Estas visitas se realizan cuando las facturas tienen más de noventa (90) días vencidas. Dichas visitas se llevan a cabo con el propósito de gestionar directamente el cobro de la deuda y conocer las razones de atraso del cliente en el pago de la misma.

CAPITULO V

5.1.-CONCLUSIONES

El Sistema de Control Interno en una organización representa el punto de partida para alcanzar, satisfactoriamente, los objetivos planteados por la Junta Directiva. Por lo tanto, una empresa que carezca de dicho sistema arriesga su crecimiento e impide la continuidad de la misma; por el hecho de no poseer un instrumento para eliminar o disminuir dentro de la organización las deficiencias y debilidades que pudieran existir entorno al sistema. En tal sentido, se ha hecho imperativo que los directivos de las empresas tomen conciencia de la importancia que tiene contar con un control interno que permita el adecuado desenvolvimiento de las operaciones de acuerdo con los objetivos trazados previamente.

Después de haber efectuado el análisis del Departamento de Crédito y Cobranzas en relación con el control interno se exponen las siguientes conclusiones:

- El cobrador no está asegurado con Pólizas de Fianzas.
- No se tiene establecido en la empresa, el tiempo que ha de transcurrir para considerar una cuenta como incobable.
- Las relaciones de las cuentas por cobrar enviadas por el Departamento de Crédito y Cobranzas a la Gerencia no detallan las personas responsables de preparar y revisar la información.
- El cobrador no utiliza recibos de cobro preenumerados para el control de las cobranzas recibidas.

- En el Departamento de Crédito y Cobranza, eventualmente, hay deficiencias en cuanto a la práctica de enviar estados de cuenta y conformación de saldos a los clientes.
- El Departamento no gestiona de manera rápida las actividades de cobro, lo que origina facturas con una antigüedad superior a las condiciones de crédito establecidas.
- Existe un Manual de Normas, Políticas y Procedimientos donde se encuentran plasmados cada uno de los pasos que deberían cumplirse para llevar a cabo las actividades de manera satisfactoria. Sin embargo, se omiten algunos de ellos, situación que produce cierta disyuntiva entre lo señalado en el manual y lo que realmente se realiza.
- No se cobra indemnización por el retardo en la cancelación de las facturas, a los clientes que han incumplido con su promesa de pago.

5.2.- RECOMENDACIONES

El Control Interno en una organización constituye una pieza primordial para garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la misma, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.

Sin embargo, aunque el Sistema de Control Interno debe ser intrínseco a la administración de la entidad y busca que ésta sea más flexible y competitiva en el mercado se producen ciertas limitaciones inherentes que impiden que el sistema como tal sea 100% confiable y donde cabe un pequeño porcentaje de incertidumbre, por esta razón se hace necesario un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con el fin de que el control provea una seguridad razonable para la categoría a la cual fue diseñado. Estos riesgos pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o confabulaciones de varias personas, es por ello que es muy importante la contratación de personal con gran capacidad profesional, integridad y valores éticos así como la correcta segregación de funciones en cada área que integra la organización. Cabe destacar que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la organización debe estar siempre en manos de la administración o alta gerencia, con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles de la entidad empresarial.

De acuerdo con los aspectos descritos en el desarrollo del análisis, es necesario realizar las siguientes recomendaciones con el objetivo de corregir las debilidades existentes en el sistema de control interno actual.

- Es de vital importancia que toda persona que tenga contacto bien sea con efectivo o con documentos mercantiles, esté afianzada con pólizas de fidelidad para que la empresa se encuentre protegida ante cualquier situación relacionada con posibles pérdidas de efectivo.
- Es necesario que en el Departamento de Crédito y Cobranzas exista un Analista de Cuentas por cobrar, que se encargue de revisar la facturación con el objetivo de hacerle un seguimiento constante a los saldos vencidos, a fin de definir las estrategias dirigidas a la recuperación de los mismos.
- Con respecto a la provisión para cuentas incobrables es recomendable que se tomen en consideración los siguientes aspectos:
 - ✓ Tiempo máximo de un crédito moroso para considerarlo como incobrable.
 - ✓ Persona autorizada para dar de baja a las facturas incobrables.
 - ✓ Métodos a emplear para la determinación de la provisión.
- Se recomienda realizar un análisis con respecto a las posibilidades de cobro de la cartera de clientes que se posee, a fin de establecer aquellos créditos que pudieran resultar incobrables y así prever las posibles pérdidas, permitiendo presentar en el Balance General el saldo real de las cuentas por cobrar.
- Todo informe que se presente a terceras personas, debe identificar de manera específica los empleados involucrados en la preparación, revisión y autorización del mismo, lo cual facilita conocer en un momento determinado los responsables de dicho informe.
- Es conveniente que el cobrador utilice recibos de cobro preenumerados, para facilitar el control de los cheques recibidos, diariamente, por concepto de cancelación de facturas.

- Se deben enviar estados de cuentas a todos los clientes que mantienen crédito con el Hotel, con el propósito de verificar que la información manejada por el Departamento sea igual a la que posee la empresa deudora.
- Se deben realizar confirmación de saldos de manera escrita, por parte de personas ajenas al departamento, para corroborar el saldo de las cuentas por cobrar en una fecha específica, con la finalidad de hacer un seguimiento a las diferencias encontradas.
- El Comité de Crédito debe realizar más frecuentemente, reuniones para evaluar las políticas de cobro llevadas a cabo por el Departamento y de ser necesario implantar nuevas políticas, para agilizar las gestiones de cobro y obtener la pronta recuperación de las facturas con una antigüedad superior a lo estipulado en el contrato.
- Los procedimientos establecidos en el Manual deberían cumplirse para garantizar que las operaciones de la empresa se ejecuten de manera satisfactoria.
- Es recomendable que se cobre indemnización por el retardo en el pago, a los clientes que no han cumplido con el pago de su deuda, para así obtener ingresos extras por intereses de mora.

BIBLIOGRAFÍA

- BRITO, José. Contabilidad Básica e Intermedia (I y II). Ediciones Centro de Contadores. Valencia, 1999.
- CATAORA, Fernando. Sistemas y Procedimientos Contables. 1era Edición. Editorial Mc Graw Hill. Caracas, 1996.
- CATAORA, Fernando. Contabilidad. La base para la toma de decisiones gerenciales. Editorial Mc Graw. Caracas, 1998.
- CEPEDA, Gustavo. Auditoría y Control Interno. Editorial Mc Graw Hill. Colombia, 1997.
- GAZCÓN, Yubisay. Evaluación del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en el departamento de Cobranza de la empresa “Autoriente Maturín”. S.A. Junio 2000.
- GÓMEZ RONDÓN, Francisco. Auditoría I. Ediciones Frigor. Caracas, Venezuela. S/F.
- HOLMES, Arthur. Auditoría. Principios y Procedimientos. Editorial Limusa. México 1999.
- LARA, Ripci. Evaluación del control interno administrativo de las Cuentas por cobrar y Cuentas por pagar de la empresa CIMED de Venezuela, S.A. Marzo 2000. MEDINA, Miguel y ESTÉVEZ, María Cristina. Diccionario de Términos Contables y Administrativos. Editorial Panapo. Caracas, 1998.
- MARTÍNEZ, José Luís. Auditoría III. Control Interno. Cultural de Ediciones S.A. España, 2001.

- MOHAMMAD, Naghi. Metodología de la Investigación. Editorial Limusa. México, 1990.
- MORENO, Erin y VILLARROEL Ytzar. Análisis del Control Interno de los departamentos Cuentas por cobrar y Cuentas por pagar de la empresa Baker Hugues S.A. Sucursal Maturín. Junio 2001.
- MÜNCH GALINDO , Lourdes. Fundamentos de Administración. Editorial Trillas. México, 1999.
- REDONDO, A. Curso de Contabilidad General y Superior. 3era Edición. Centro Contable Venezolano. Caracas, 1995.
- ROSENBERG, J. Diccionario de Administración y Finanzas. Editorial Océano / Centrum. España, 1997.
- SABINO, Carlos. Como hacer una Tesis: Guía para la elaboración y redacción de trabajos científicos. Editorial Panapo. Caracas, 1987.
- SABINO, Carlos. El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas, 2000.
- SABINO, Carlos. El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas, 2002.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill. 3era Edición. México, 2003.
- TAMAYO Y TAMAYO, Mario. Metodología Formal de la Investigación Científica. Editorial Limusa. México, 2000.