



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA

**CONTROL INTERNO APLICADO A LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LA EMPRESA CADAFE,
REGION UNO**

Realizado por:
Br. Luis Rodríguez

Asesor Académico:
Prof. Paulimar Tachinamo

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título de
Licenciatura en Contaduría Pública.**

Cumaná, noviembre de 2008



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA

**CONTROL INTERNO APLICADO A LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LA EMPRESA CADAFE,
REGION UNO**

ELABORADO POR:
Br. Luis Rodríguez

ACTA DE APROBACIÓN DEL JURADO

Trabajo de Grado aprobado en nombre de la Universidad de Oriente,
por el siguiente jurado calificador, en la ciudad de Cumaná
a los 20 días del mes de Enero de 2009

Profesor
Prof. Paulimar Tachinamo
Jurado Asesor

INDICE

DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
LISTA DE TABLAS	VIII
LISTA DE FIGURAS	IX
RESUMEN.....	X
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
OBJETIVOS	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos.....	8
ASPECTOS METODOLÓGICOS	9
CAPITULO I.....	11
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA CADAFE, REGIÓN UNO.	11
1.1. Reseña Histórica.....	11
1.2. Misión	14
1.3. Visión	15
1.4. Ubicación	15
1.5. Objetivos	15
1.6. Estructura Organizativa.....	16
1.7. Aspectos Generales Del Departamento De Contabilidad	20
1.7.1. Funciones	20
1.7.2. Objetivos	21
1.7.3. Estructura	22
CAPITULO II	24
ASPECTOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	24
2.1. Cuentas Por Cobrar	24
2.1.1. Concepto	24
2.1.2. Importancia.	26

2.1.3. Clasificación.....	26
2.1.3.1. Cuentas Por Cobrar Provenientes De Ventas De Bienes O Servicios.....	26
2.1.3.2. Cuentas Por Cobrar No Provenientes De Ventas A Crédito.....	27
2.1.3.3. Cuentas Por Cobrar No Provenientes De Ventas Que Se Cobraran En Efectivo.....	28
2.1.3.4. Cuentas Por Cobrar No Provenientes De Ventas Que Serán Cobradas En Bienes Diferentes De Efectivo	30
2.1.4. Contabilización	31
2.1.4.1. Provisión Para Cuentas Incobrables.....	32
2.1.4.2. Métodos Para Calcular La Provisión	34
2.1.4.3. Cancelación De Cuentas Incobrables.....	37
2.1.4.4. Recuperación De Una Cuenta Considerada Incobrable.....	39
2.1.5. Principios De Contabilidad Aplicables A Las Cuentas Por Cobrar....	41
2.2. Control Interno	43
2.2.1. Concepto.	44
2.2.2. Normas De Control Interno.....	44
2.2.3. Tipos De Control Interno	45
2.2.4. Características Del Control Interno.....	46
2.2.5. Importancia Del Control Interno.....	47
2.2.6. Principios Del Control Interno	47
CAPITULO III.....	50
SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRARDE LA EMPRESA CADAFE REGIÓN UNO.	50
3.1. Procedimientos De Facturación En La Oficina Comercial I.....	50
3.1.1. Solicitud Del Servicio Sus – 1 (Anexo N°1).....	51
3.1.2. Contrato De Servicio De Suministro De Energía Eléctrica Sus – 3 (Anexo N° 2)	52
3.1.3. Orden De Desconexión Sus - 4 (Anexo N° 3).....	53
3.2. Modificación Al Registro De Suscriptores Sus-22 (Ver Flujograma N°1)	53

3.3. Procedimiento Para La Actualización De Cuentas Morosas (Ver Flujograma N° 2).....	56
3.3.1. Tratamiento Contable Para La Relación De Morosos Y Remanentes Cont-10.....	58
3.4. Programa De Cuentas Por Cobrar.....	63
3.5. Tratamiento Contable De Las Cuentas Por Cobrar.....	64
CAPITULO IV.....	68
ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CADAFE, REGIÓN UNO.....	68
4.1. Fortalezas Y Debilidades Del Control Interno Aplicados A Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Cadafe.....	68
4.1.1. Procedimientos De Facturación En La Oficina Comercial I.....	69
4.1.2. Modificación Al Registro De Suscriptores	70
4.1.3. Procedimiento Para La Actualización De Cuentas Morosas.	71
4.2. Programa De Cuentas Por Cobrar Como Medida De Control	72
4.3. Tratamiento Contable De Las Cuentas Por Cobrar.....	72
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFÍA.	78

DEDICATORIA

A mis padres **Luis Rodríguez** y **Miriam Alcalá**, los cuales con gran amor y comprensión me motivaron a seguir adelante para culminar mis estudios.

A mis hermanos **Luis, Sabrina, Nene y Jesusito** que siempre han estado a mi lado compartiendo con alegría y a veces con tristeza tantas experiencias en el transcurso de mis estudios.

A mis primos que son mis mejores amigos y compañeros en cualquier circunstancia de la vida.

A todas mis amistades, especialmente a mi amigo **José Antonio** que Dios lo tenga en su gloria, a mi amiga **María Baldan e Yliuz**.

A la **Universidad de Oriente**, especialmente a los profesores que son los que nos forman profesionalmente para enfrentar un mercado laboral tan competitivo como el actual.

Luis

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios todo poderoso él cual es mi protector y guía, para él sea la gloria y honra.

A la **profesora Paulimar Tachinamo** por su incondicional asesoramiento en la realización del Trabajo de Grado.

Al **Sr. Luis Palmar** por su valiosa ayuda, el cual fue el que me puso en contacto con el personal que trabaja en el Departamento de Contabilidad de CADAPE y me asesoro en algunos aspectos de la tesis.

A la maestra **Doris** que con su gran dulzura y paciencia me ayudo a dar mis primeros pasos en la educación.

Al personal que labora en las Oficinas Comerciales I y III y en el Departamento de Contabilidad de CADAPE, los cuales me facilitaron información y asesoramiento para la realización de la TESIS.

A las personas que trabajan en la universidad en las áreas de la biblioteca, a los choferes de los autobuses (rutas), a las cocineras del comedor, ya que ellos día a día aportaban una porción importante para poder realizar mi carrera universitaria.

Luis

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operación 1: Venta a crédito.	32
Tabla 2. Operación 2: Devolución de mercancías.	32
Tabla 3. Cuenta Provisión.	33
Tabla 4. Asiento para cuenta incobrable.	38
Tabla 5. Asiento para cancelación de cuentas incobrables.	39
Tabla 6. Método de la pérdida o anulación directa	40
Tabla 7. Recuperación de la cuenta por cobrar.	40
Tabla 8. Método de la provisión o indirecto	41
Tabla 9. Comprobante de información.....	60
Tabla 10. Registro de la Facturación Mensual a Suscriptores Particulares	65
Tabla 11. Registro del Cobro de las Cuentas por Cobrar a Clientes Particulares. 65	
Tabla 12. Registro del Cobro de las Cuentas por Cobrar a Clientes Particulares. 66	
Tabla 13. Registro de los Convenios de Pago a Suscriptores Particulares.	66
Tabla 14. Registro de la Cancelación por Convenio de Pago (letras de cambio) . 66	
Tabla 15. Ajuste de las Rectificaciones por Venta de Energía del Año Actual....	67

LISTA DE FIGURAS

Figura Nro 1. Organigrama Departamento de Contabilidad CADAFE, Región Uno.....	22
Figura 2. Flujograma da cambios de registros de suscriptores.	55
Figura 3. Actualización de cuentas morosas.....	57

RESUMEN

CONTROL INTERNO APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CADAFE, REGIÓN UNO

Autor: Br. Luis Rodríguez

Asesor: Paulimar Tachinamo

Fecha: 18/11/2008

En el presente trabajo se realizó un análisis del Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar de la empresa CADAFE, Región Uno. El nivel de la investigación realizada es descriptivo y el diseño de campo y documental, pues la información se obtuvo directamente del personal que labora en la empresa CADAFE, CA, además se revisó una serie de textos, libros, folletos, etc. Relacionados con el tema desarrollado. La Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico (CADAFE), presta el servicio de energía eléctrica al oriente del país, cuenta con un personal calificado y con tecnología apropiada para lograr los objetivos emanados por su presidencia. CADAFE, cuenta un sistema integrado de computación, el cual proporciona mayor rapidez en la ejecución de todas las operaciones contables, además, de adaptarse a los nuevos modelos tecnológicos, informáticos, y administrativos. CADAFE, aplica rigurosas medidas de control al proceso de facturación, de esta fase depende que las transacciones contables sean confiables, pues, si ocurre un error en dicho proceso afectaría a las operaciones contables directamente. En la Evaluación del Control Interno de las Cuentas por Cobrar se pudo determinar ciertas debilidades que deben ser corregidas para así poder lograr el cumplimiento eficiente de todos los procedimientos relacionados con dichos procesos, ya que el Control interno tiene como fin garantizar en forma razonable, la salvaguarda de los activos y confiabilidad de los registros financieros, dado que la efectividad de los procedimientos puede verse afectada por interpretaciones erróneas.

INTRODUCCIÓN

La empresa es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía. Para tratar de alcanzar sus objetivos, las organizaciones obtienen del entorno los factores que emplea en la producción, tales como: materias primas, maquinaria y equipos, mano de obra, capital, entre otros.

En tal sentido, su objetivo fundamental está circunscrito a obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de los recursos con los cuales dispone, por tanto, es indispensable el establecimiento de procedimientos de control, a fin de determinar la situación real de la empresa en función de plantear una efectiva toma de decisiones.

Tomando en cuenta lo anterior, las empresas constituyen el pilar fundamental y esencial en el desarrollo económico de un país, puesto que, sin la existencia de éstas, sería imposible el avance y el progreso de la sociedad. Cabe destacar que, debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, estas entidades deben incorporar nuevas herramientas administrativas que le permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados, todo esto en virtud de hacer más eficaz y eficiente el proceso administrativo.

En tal sentido, la evaluación del desempeño organizacional es importante, pues, permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, además de valorar la capacidad y lo pertinente a la práctica administrativa. Sin embargo, al llevar a cabo una evaluación simplemente a partir de los criterios de eficiencia clásico, se reduce el alcance y se sectoriza la concepción de la empresa, así como la potencialidad de la acción participativa humana, puesto que, la evaluación se circunscribe a ser un instrumento de control coercitivo de la dirección para el resto de los integrantes de la organización y sólo mide los fines que para aquélla son

relevantes. Por tanto, se hace necesario una recuperación crítica de perspectivas y técnicas que permiten una evaluación integral, es decir, que involucre los distintos procesos y propósitos que están presentes en las organizaciones.

Tomando en cuenta lo anterior, las organizaciones necesitan un examen crítico, sistemático y detallado de su sistema de información a través de técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

Cabe destacar que, las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios del producto de este, por lo cual, tradicionalmente se ha asociado esta actividad con el término control interno. Sin embargo, también requiere de unidades internas que examinen y supervisen todo lo relacionado con sus actividades operacionales.

En este contexto, el control interno constituye una herramienta que la organización emplea para comprobar que no existen desviaciones en sus objetivos y metas; y es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Por tanto, 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, puesto que uno de sus objetivos es proveer a la gerencia de dicha seguridad.

Tomando en consideración lo anterior, esta investigación se divide en cuatro capítulos, a saber:

- *Capítulo I*, donde se describirán los aspectos generales de la empresa CADAFE Región Uno, en lo que respecta a: reseña histórica, misión, visión,

objetivos y estructura organizativa. Así como también, los aspectos más relevantes del Departamento de Contabilidad.

- *Capítulo II*, donde se abordan los aspectos más importantes del control interno de las cuentas por cobrar en lo que se refiere a su concepto, importancia, principios contables y de control interno aplicados a estas, entre otros.
- *Capítulo III*, que describe el sistema de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CADAFE Región Uno en lo referente a: procedimientos de facturación en la Oficina Comercial I, procedimiento para la actualización de cuentas morosas, el tratamiento contable respectivo, entre otros.
- *Capítulo IV*, donde se analiza el sistema de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CADAFE Región Uno y se desglozan las fortalezas y debilidades más importantes observadas en el proceso de cuentas por cobrar.
- En última instancia unas conclusiones y recomendaciones generales sobre la investigación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mundo de la empresa ha estado evolucionando cada vez más en su modernización, en el desarrollo y mejoras de sus medios de control y en su sistema de procesamiento de datos. Asimismo, todas las innovaciones deben estar acompañadas de una serie de procedimientos que puedan garantizar una gestión empresarial correcta, eficiente y segura.

En este escenario, el control interno representa un sistema que comprende un conjunto de políticas y procedimientos por medio de los cuales la administración de una empresa controla sus recursos. Este conjunto de políticas y procedimientos son establecidos para proporcionar una seguridad que garantice el logro de los objetivos específicos de la entidad.

En tal sentido, mediante la aplicación de un eficiente control interno; es posible desarrollar un plan de organización con los métodos y parámetros establecidos necesarios para salvaguardar los activos de una empresa partiendo de la obtención de información financiera correcta y segura. Dicho de otra manera, el control interno permite protegerse contra errores, fraudes y asegura la confiabilidad de la información contable que se maneja, además de que ayuda al fiel cumplimiento de todas las políticas de la empresa. En cuanto a su implementación dentro de las empresas, ha demostrado, que ha sido de gran beneficio, sobre todo, si el control interno es aplicado a todas las áreas de la organización.

Indiscutiblemente, en este espectro de empresas tanto públicas como privadas, existen entes empresariales que por su importancia neurálgica representan industrias estratégicas dentro de la estructura económica de una nación y merecen especial atención. En el caso específico de Venezuela, se

encuentra la Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico (CADAFE), la cual fue fundada el 27 de octubre de 1958, como empresa de servicio eléctrico y que tiene como objetivo principal, generar, transmitir, distribuir y vender energía eléctrica a la mayor parte del territorio venezolano a fin de dar cumplimiento a la exigencia de desarrollo del país.

La Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico (CADAFE) considerada como una empresa estratégica que maneja la administración de un recurso tan importante como lo es el servicio de energía eléctrica, necesita contar con procesos administrativos y contables eficientes que garanticen el éxito organizacional y un adecuado uso de los recursos para cubrir la creciente demanda.

Esto trajo consigo la necesidad de aumentar significativamente la productividad, agilizar la toma de decisiones, acercarse al suscriptor y mantener un perfil de empresa líder en el sector eléctrico para beneficio del desarrollo de la provincia venezolana, lo que llevó a la compañía a replantear su estructura organizacional, por lo que a comienzos de la década de los noventa inició una reorganización, descentralización y regionalización con la finalidad de adecuarse a las nuevas realidades nacionales para lograr mayor eficiencia operativa y la prestación de un óptimo servicio.

Esta reorganización permitió la apertura de sucursales, donde se cuenta la Compañía Anónima de Electricidad de Oriente (ELEORIENTE) cuya área de actuación abarcaba la región nororiental del país. Sin embargo, esta figura jurídica desapareció al ser reabsorbida por CADAFE de acuerdo a un Decreto (Nro 4492, publicado en Gaceta Oficial bajo el Nro 38441 de fecha 22 de mayo de 2006) emanado del Ejecutivo Nacional.

En atención a los cambios de la sociedad venezolana y la creciente demanda, La Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico

(CADAFE) toma la decisión de un proceso de descentralización para asegurar y garantizar la confiabilidad del servicio con mayor eficiencia a la población, para lo cual tuvo que agrupar a ocho (8) regiones que abarcan los centros de distribución y venta en cuatro (4) empresas filiales como son: Compañía Anónima de Electricidad del Centro (ELECENRO), Compañía Anónima de Electricidad de Occidente (ELEOCCIDENTE), Compañía Anónima de Electricidad de los Andes (CADELA) y Compañía Anónima de Electricidad de Oriente (ELEORIENTE).

Es importante acotar, que la empresa ELEORIENTE fue la encargada hasta el 31 de diciembre de 2006 de prestar el servicio eléctrico en los estados Sucre, Anzoátegui y parte de Bolívar, pues, según decreto del Ejecutivo Nacional Nro 4.492 que fue publicado en Gaceta Oficial Nro 38.441 de fecha 22 de mayo de 2006, se ordenó la fusión de todas las empresas filiales, para convertirse de nuevo unitariamente en la Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico (CADAFE), donde el objetivo sigue siendo atender las exigencias regionales de cada sector para así fomentar el crecimiento de dichos territorios.

Todo esto puso de manifiesto, la necesidad de implementar unidades organizacionales que aplicaran medidas de control sobre los procesos administrativos, y verificar si estos se ejecutan tal como ha sido establecido por la empresa. Por tanto, la necesidad de tener un buen sistema de control interno, se ha incrementado significativamente debido a lo práctico que resulta a la hora de medir la eficiencia y la productividad de una organización, toda vez que proporciona resultados favorables que orientan a la empresa hacia su crecimiento, estabilidad, rentabilidad y permanencia en el mercado.

La empresa CADAFE, necesita contar con un adecuado sistema de control interno para comprobar que no existen desviaciones en sus objetivos y metas propuestas. El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de

métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. Todo esto con el fin de garantizar la protección, la cobertura adecuada de las posibles contingencias y la verificación de los sistemas de preservación y registro , a través de todos los instrumentos pertinentes

En relación a lo anterior, es preciso plantear la siguiente interrogante: ¿Cómo es llevado el Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa CADAFE, Región Uno?.

De esta interrogante principal se derivan a su vez las siguientes:

- ¿Cuáles son las funciones del personal encargado de facturar las Cuentas por Cobrar?
- ¿Cuáles son las normas y procedimientos utilizados en la empresa para el registro y control de las Cuentas por Cobrar?
- ¿Cuales son los procedimientos de facturación de las Cuentas por Cobrar en las oficinas comerciales?
- ¿ Cuáles son las fortalezas y debilidades del Sistema de Control Interno aplicados a las Cuentas por Cobrar?.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar el Sistema de Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar de la empresa CADAFE, Región Uno.

Objetivos Específicos

- Explicar los procedimientos de facturación de las Cuentas por Cobrar en las oficinas comerciales
- Describir las normas y procedimientos utilizados en la empresa para el registro y control de las Cuentas por Cobrar.
- Verificar la existencia de supervisión autónoma o directa sobre las Cuentas por Cobrar facturadas por la empresa.
- Verificar que se cumplan las normativas internas referentes al control de las Cuentas por Cobrar.
- Analizar las fortalezas y debilidades del Sistema de Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Tipo de Investigación

La investigación desarrollada fue de tipo documental y de campo. En tal sentido, fue *de campo*; pues, se obtuvo la información del personal que labora en la empresa CADAFE, C.A y esto permitió observar de forma directa los procesos administrativos y contables asociados con las cuentas por cobrar.

Por otro lado, fue *documental*; porque se basó en la revisión de fuentes secundarias tales como: textos, trabajos de investigación anteriores sobre este tópico, entre otros.

Nivel de Investigación

Fue *Descriptivo*, pues, implicó la explicación y posterior análisis del control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa CADAFE.

Fuentes de Información

Las fuentes de información utilizadas en la investigación, fueron las siguientes:

Fuentes Primarias

- Entrevistas con el personal de la empresa.
- Consultas a profesionales expertos en el área.
- Consultas con el profesor asesor.

Fuentes Secundarias

- Trabajos de grado que traten con anterioridad sobre el tema.
- Revisión de Páginas Web.
- Folletos.
- Libros
- Entre otros.

Técnica de recolección de información

Las técnicas de recolección utilizadas fueron las siguientes:

- Fichaje.
- Observación directa.
- Cuestionario de Control Interno.
- Revisión Bibliográfica

Población y Muestra

La población estuvo representada por todas las Oficinas Comerciales de la Región Uno y la muestra fue la oficina comercial uno donde se lleva a cabo el proceso de facturación.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA CADAPE, REGIÓN UNO.

Este capítulo trata sobre los aspectos generales de la empresa CADAPE, Región Uno en lo que respecta a: Reseña Histórica, Misión y Visión, Ubicación, Estructura Organizativa y los Aspectos Generales del Departamento de Contabilidad.

1.1. Reseña Histórica

ELEORIENTE C.A., es una empresa subsidiaria de CADAPE la cual inicia sus actividades el 18 de Marzo de 1991 con sede principal en la ciudad de Cumaná estado Sucre, tiene como finalidad: transmitir, distribuir y comercializar la energía eléctrica de forma efectiva, segura, confiable, rentable y a un costo razonable, con el propósito de promover todas y cada una de las actividades encaminadas a cumplir con el desarrollo económico, social y cultural de la región oriental del país, mejorando así el bienestar de la población asociada al uso del servicio eléctrico.

Anteriormente, el servicio eléctrico Venezolano se encontraba bajo la responsabilidad de empresas privadas, organismos estatales con poca cobertura del servicio; trayendo como consecuencia que se transmitieran pocos beneficios para el desarrollo industrial del país, producto de la carencia del servicio eléctrico.

Las pocas empresas eléctricas no se encontraban en capacidad de cubrir las exigencias de los avances tecnológicos; las demandas exigidas por el desarrollo de vida y el crecimiento industrial del país incidieron en el ejecutivo nacional para crear la corporación Venezolana de Fomento (C.V.F) en el año 1946, como un instituto autónomo adscrito al ministerio de fomento y le asigna como aporte las

inversiones realizadas por el Estado en las instalaciones eléctricas del país. Posteriormente la C.V.F. adquirió diferentes plantas, las cuales se encontraban bajo la administración de quince (15) pequeñas empresas; luego para el año de 1951, se crea el primer plan de electrificación, asignado a la C.V.F como un organismo que se encarga de la ejecución y de fomentar el desarrollo industrial del país; surgiendo así la necesidad de crear un organismo centralizado que dirigiera y contribuyera al desarrollo de la industria eléctrica.

Posteriormente, el 27 de octubre de 1958, es constituida la compañía anónima de administración y fomento eléctrico CADAPE, quien tiene como objetivo general energía eléctrica a la mayor parte del territorio nacional. En tal sentido, la empresa CADAPE comienza a operar con quince (15) pequeñas compañías, las cuales se fusionan de 1959. Como resultado, CADAPE se transforma en la gran empresa de electricidad del estado con la responsabilidad de planificar, operar, coordinar, controlar y administrar los planes de electrificación Nacional que favorezca al desarrollo económico y social del país.

Para el año de 1971 comienza la reorganización de la empresa en sus niveles administrativos y operativos creándose el establecimiento de una distribución que separa las funciones de administración del servicio y fomento eléctrico.

La empresa en sus orígenes contaba con un capital social de un millón de bolívares (1.000.000,00), al final del año 1988 aumentó a bolívares 6.469.989.000,00 suscrito por el Fondo de Inversiones de Venezuela (F.I.V). Así pues en el año 1990 comienza el proceso de descentralización y reestructuración de CADAPE, compuesto por:

- La casa matriz: con sede en Caracas, cuya función principal es emitir las políticas, dictar lineamientos generales y evaluar el cumplimiento de las mismas.

- Una empresa de generación y transmisión que se encarga de generar energía en el ámbito de plantas hidroeléctricas y centrales térmicas. Además de transmitir o transportar grandes bloques de energía a niveles de alta tensión de 115.000 voltios en adelante.
- Cuatro (4) Empresas regionales de distribución y comercialización, que tienen como propósito fundamental: prestar un servicio eficiente, adecuado a cada una de las regiones. Estas empresas son:
 - Compañía Anónima de Electrificación de los Andes (CADELA), con sede principal en San Cristóbal y su cobertura geográfica abarca los estados: Táchira, Barinas, Mérida y Trujillo.
 - Compañía Anónima de Electricidad de Occidente (ELEOCCIDENTE), con sede en Acarigua y atiende los estados: Falcón, Lara, Yaracuy, Cojedes, Portuguesa, Zulia y Carabobo.
 - Compañía Anónima de Electricidad del Centro (ELECENTRO), con sede en Maracay, atendiendo los estados: Aragua, Miranda, Guarico y Amazonas.
 - Compañía Anónima de Electricidad de Oriente (ELEORIENTE) con sede en Cumaná y presta servicio eléctrico a los estados Sucre, Bolívar, Anzoátegui, Nueva Esparta, Monagas y Delta Amacuro.
 - Uribante-Caparo (DESURCA), responsable de ejecutar los trabajos de reconstrucción del Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo.

ELEORIENTE, filial de CADAFE inicia sus actividades el 18 de marzo de 1991, con sede principal en la ciudad de Cumaná. Es una organización con personalidad jurídica y patrimonio propio, la cual dispone los recursos económicos derivados de sus transacciones para el mantenimiento, expansión y mejora de la calidad del servicio de los estados que están bajo su coordinación y control. En sus inicios estaba constituida por los estados: - Anzoátegui, Bolívar, Delta Amacuro, Monagas, Nueva Esparta y Sucre. Luego en 1998, el servicio

eléctrico del estado Nueva esparta fue privatizado originándose la empresa privada SENECA (Sistema Eléctrico de Nueva Esparta Compañía Anónima). Así mismo, los estados Monagas y Delta Amacuro en enero del Año 2000, se separan de ELEORIENTE para conformar la empresa de Servicio Eléctrico de Monagas y Delta Amacuro (SEMDA), quedando como otra filial de CADAPE, con visión de privatizarla. Como resultado ELEORIENTE queda con el control de tres (3) estados o zonas: Anzoátegui, Bolívar y Sucre.

Cabe destacar que, aun cuando operativamente venia funcionando como una sola empresa, fue en enero del año 2007 cuando se concreto legalmente la fusión con sus filiales de distribución: ELEORIENTE, ELEOCCIDENTE, ELECENTRO, CADELA Y SEMDA, las cuales desaparecen para integrarse en una sola empresa.

CADAPE, vuelve así a ser la empresa de servicio eléctrico más grande del país con presencia en más del ochenta por ciento (80 %) del territorio nacional y atendiendo a más de tres millones de suscriptores. Asumiendo las obligaciones legales con los contratistas y proveedores, así como con toda entidad, persona jurídica o natural, con quienes se hayan contraído compromisos legales.

1.2. Misión

La misión de la empresa CADAPE es:

Prestar un servicio publico de energía eléctrica de calidad, con un personal comprometido en la gestión productiva, para satisfacer necesidades de los usuarios, hacer uso eficiente de los recursos, en una gestión que garantice ingresos suficientes, necesarios a la sostenibilidad financiera de la organización y en concordancia con un proyecto país expresado en políticas sociales y de desarrollo.

1.3. Visión

CADAFE, tiene como visión:

Ser una empresa estratégica posicionada en la prestación de servicio de energía eléctrica con tecnología de punta y un personal calificado, comprometido con el desarrollo económico y social del país ofreciendo servicio de calidad a sus usuarios, solventes con sus proveedores con gestión transparente y una sostenibilidad financiera.

1.4. Ubicación

CADAFE Región uno, tiene sede en la ciudad de Cumaná, Estado Sucre, Av. Universidad y representa una organización que brinda un servicio de gran importancia nacional como lo es el de proveer energía eléctrica a todo el país, con fines que buscan, en esencia, brindar un servicio de calidad al enorme mercado que tiene ante sí.

1.5. Objetivos

Dentro de los objetivos de la empresa CADAFE, se pueden nombrar los siguientes:

- Generar, transmitir, distribuir y comercializar energía eléctrica en forma confiable, segura, efectiva, rentable y a un costo mínimo.
- Promover el desarrollo económico y social de la región y así proporcionar bienestar a la población asociada al uso del servicio eléctrico.
- Sostener un estricto control de su labor al suscriptor y de la recaudación.
- Producir un servicio eléctrico de calidad, al mayor número de suscriptores.

1.6. Estructura Organizativa

La Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico (CADAFE), esta estructurada de la manera siguiente:

Junta Directiva: es el ente de administración de la empresa. Está integrada por el presidente y doce miembros, tiene las siguientes atribuciones:

- Establecer los planes a considerar en la asamblea de accionistas, así como las directrices a seguir en un tiempo determinado en la asamblea de accionistas.
- Desarrollar las políticas corporativas.
- Realizar la memoria correspondiente al periodo contable a la asamblea de accionistas

Contraloría Interna: vigila, fiscaliza y controla los gastos e ingresos de las actividades a realizar delegando funciones a las coordinaciones encargadas de averiguar, administrar, auditar interna y técnicamente.

Presidencia: es el presidente de la junta directiva y de la empresa, ejerce las actividades correspondientes a su jerarquía a tiempo completo y tiene como directrices fijar las metas y objetivos de la empresa, convocando y presidiendo asambleas cumpliendo, así como también los de más miembros los acuerdos y decisiones planteadas, llevando un control sostenible de conformidad a los estatutos, normas y procedimientos.

Gerencia de Consultoría Jurídica: está bajo la tutela del consultor jurídico, cuya función principal es el asesoramiento legal así como:

- Responder demandas.
- Participar en la discusión de los contratos colectivos del personal.
- Resguardar los derechos e interés de la empresa.

Gerencia de Asuntos Públicos: está encargada del campo publicitario de la empresa para dar a conocer los adelantos tecnológicos y el alcance que tienen tanto en la realización de sus actividades y la influencia en la comunidad como:

- Publicitar las actividades operativas, técnicas o sociales de la empresa.
- Distribuir el folleto informativo de la empresa.
- Asesorar a la presidencia en las relaciones públicas.

Gerencia de Recursos Humanos: es la encargada del buen funcionamiento en el campo laboral. está conformado por la coordinación de captación y desarrollo, bienestar social y nómina, registro y control. A través de estas coordinaciones realiza las siguientes funciones:

- Reclutamiento y selección del personal.
- Contratación de los trabajadores.
- Asignación de cargos.
- Adiestramiento.
- Velar por el bienestar de los trabajadores.
- Liquidación del personal.
- Despidos de trabajadores.

Gerencia de Seguridad y Prevención: es la encargada del área de seguridad de la empresa. Tiene a su cargo la coordinación de seguridad la cual se encarga de la:

- Prevención de accidentes laborales.
- Revisión de equipos de trabajo.
- Vigilancia del personal que ingresa a la empresa.
- Seguridad de la empresa.

Dirección Técnica: tiene bajo su responsabilidad la Gerencia de Logística, la Gerencia de Informática, Gerencia de Desarrollo y la Gerencia de Planificación:

Esta dirección se encarga de:

- Fijar los objetivos y metas de supervisores.
- Elaborar y controlar presupuesto.
- Realizar un seguimiento de la ejecución de los programas incluyendo los de entrenamiento.
- Coordinar y controlar la desincorporación de los activos.

Dirección de Operaciones: tiene a su cargo las Gerencias de: Distribución, Transmisión y Generación, las cuales se encarga de formular y hacer cumplir las políticas que en materia de generación, transmisión y distribución se dictan para mejorar la calidad de servicio eléctrico. En este sentido, realiza las siguientes funciones:

- Planificar, dirigir y controlar la realización de los procesos referidos a la generación, transmisión y distribución.
- Evaluar la ejecución de las metas asignadas por la Gerencia de Generación, Transmisión y Distribución (Caracas).
- Aprobar y/o a las instancias superiores la compra de equipos de seguridad industrial y materiales requeridos para la operación y mantenimiento de la energía eléctrica.
- Velar por el cumplimiento de las metas trazadas en cuanto a la planificación de los proyectos elaborados para mejorar el sistema eléctrico.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados al suscriptor.

Dirección de Comercialización: tiene como misión dirigir, armonizar, coordinar y controlar las unidades del área comercial, para lograr que todos los esfuerzos realizados, proporcionen una comercialización de la energía con calidad. Está conformada por las Gerencias de: Clientes Primarios, Planificación y Costos, Control de Gestión Comercial y el Grupo de Estadísticas. Esta dirección se encarga de:

- Coordinar y supervisar todas las unidades organizativas a su cargo.
- Velar por la recaudación de la empresa.
- Asesorar a la junta directiva y al presidente en los asuntos que sean de su competencia.
- Elaborar su presupuesto y vigilar de acuerdo a las exigencias del área.

Dirección de Finanzas: se encuentra integrada por las Gerencias de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto. Esta dirección se encarga de:

- Coordinar el desarrollo de la política financiera de la empresa regional.
- Apoyar a la unidad técnica en la elaboración del presupuesto de la empresa regional.
- Elaborar el presupuesto y vigilar su ejecución.
- Supervisar la ejecución de la política financiera de la empresa regional.

1.7. Aspectos Generales Del Departamento De Contabilidad

El objetivo principal de este Departamento es procesar, registrar, resumir y controlar todas las operaciones financieras que se generan en la empresa y lograr una mayor fluidez en el proceso contable asegurándose de aplicar los principios de contabilidad generalmente aceptados; y así mantener los controles internos necesarios para hacer posible que las metas, políticas y objetivos emanados por la Junta Directiva sean factibles, es decir, producir y satisfacer las necesidades de información financiera que les permita tomar las decisiones oportunas para la realización de los programas establecidos.

1.7.1. Funciones

El Departamento de Contabilidad tiene como función primordial analizar la información contable recibida de la Gerencia de Finanzas, a través de las oficinas comerciales para comprobar su veracidad. Dentro de sus funciones más importantes tenemos:

- Recopilar, revisar, registrar y procesar la información de las actuaciones económicas y financieras.
- Coordinar los movimientos contables generados en las zonas y sede de la filial, a fin de emitir los cierres contables y generar los estados financieros.

- Aplicar los principios, normas y procedimientos contables.
- Controlar los inventarios de activos fijos y materiales.
- Conciliar el auxiliar de las cuentas por cobrar, consumidores de energía de las oficinas comerciales, con los saldos y efectuar arqueo a los fondos fijos de trabajo.
- Cumplir con las normas y políticas de la empresa.
- Conciliar las cuentas a cobrar y/o pagar con los clientes oficiales y hacer los ajustes contables correspondientes a fin de certificar las deudas.
- Coordinar y controlar interrelación e integración del sistema de contabilidad con los restantes sistemas administrativos y operativos de la empresa.
- Proveer información a la gerencia de formulación presupuestaria para la elaboración del presupuesto de la filial en cuanto a sus implicaciones contables.

1.7.2. Objetivos

Dentro de los objetivos del Departamento se tienen:

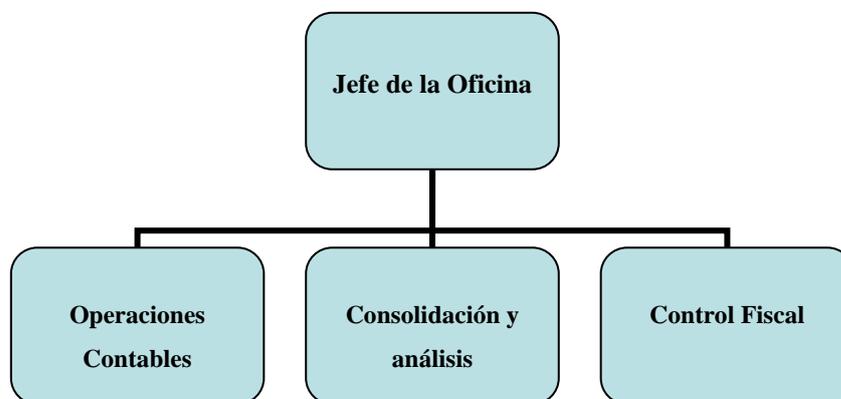
- Analizar la información contable.
- Verificar los datos recibidos físicos con los del sistema.
- Modificar datos en casos haber errores en los mismos.
- Comunicar la información requeridas a las diferentes áreas relacionadas.
- Suministrar información útil para los actuales y prospectivos inversionistas y acreedores, y para otros usuarios que han de tomar decisiones racionales de inversión y de crédito.

- Preparar información que ayude a los usuarios a determinar los montos, la oportunidad y la incertidumbre de los proyectos de entrada de efectivo asociados con la realización de inversiones dentro de la empresa.
- Informar acerca de los recursos económicos de una empresa, los derechos sobre éstos y los efectos de las transacciones y acontecimientos que cambien esos recursos y los derechos sobre los mismos.

1.7.3. Estructura

La estructura organizativa del Departamento de Contabilidad de la siguiente manera:

Figura Nro 1. Organigrama Departamento de Contabilidad CADAFFE, Región Uno



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos CADAFFE (2007)

- **Jefa de la Oficina:** se encarga de coordinar todas las actividades y operaciones realizadas en el departamento y supervisar que estas se estén realizando de acuerdo a las órdenes emanadas por instancias superiores.
- **Operaciones Contables:** se encarga de recopilar, revisar, y realizar el registro de todas las transacciones contables.

- **Consolidación y Análisis:** se encarga de centralizar y analizar todos los movimientos contables, responsabilizándose de la publicación de los estados financieros de la entidad.
- **Control Fiscal:** se encarga del estudio, interpretación y aplicación de todas las leyes fiscales imputables a la empresa en materia tributaria.

CAPITULO II

ASPECTOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

En el siguiente capítulo se abordarán los aspectos más importantes de las cuentas por cobrar en lo que se refiere a su concepto, importancia, principios contables y el control interno aplicados a estas, entre otros.

2.1. Cuentas Por Cobrar

Las empresas comerciales realizan una serie de operaciones necesarias para cumplir con los objetivos establecidos, entre las que se encuentran la adquisición de obligaciones por terceros, la cual constituye un activo que normalmente se hace exigible dentro del plazo de un año aproximadamente, a partir de la fecha en que es adquirida la deuda.

La forma más usual de crédito a corto plazo, son las cuentas por cobrar, cuyo uso generalizado es el crédito comercial otorgado a los clientes u otras personas o instituciones. Generalmente, las cuentas por cobrar comprenden las operaciones normales de un negocio, ya sea por concepto de ventas de mercancías o prestación de servicios, préstamos a terceros, anticipos de sueldos, etc.

En tal sentido, las Cuentas por Cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

2.1.1. Concepto

Existen diversas definiciones de la cuenta Cuentas por Cobrar, entre las que

se mencionan la de Meigs, Williams, Haka y Bettner (2000), quienes sostienen que “las Cuentas por cobrar son activos realmente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un periodo de 30 a 60 días” (Pág. 280).

Por su parte, Olivo y Maldonado (1980), expresan que “las cuentas por cobrar están representadas por documentos mercantiles ordinarios no garantizados (facturas), los cuales representan derechos de las empresas sobre terceras personas; generalmente provenientes de las ventas a crédito que realiza la empresa” (Pág. 39).

Otra definición es la aportada por Gómez, quien acota que: “Las Cuentas por cobrar son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma y provenientes de sus actividades específicas en que comercia. Suelen estar amparadas por facturas, recibos y documentos similares” (Pág. 1-1).

A su vez, Brito (1998), define a las Cuentas por cobrar como: “Derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios” (Pág. 337).

De las definiciones anteriores se puede enfatizar que este renglón representa las acreencias a favor de la empresa, que puedan ser convertidas en efectivo, bienes o servicios, en el transcurso de un año o ciclo de operaciones

Dada la naturaleza del bien que controla, las Cuentas por cobrar deben ser presentadas en el Balance General, en el rubro de Activo circulante. Esta cuenta registra los aumentos y disminuciones derivados de la venta de mercancías o la prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito.

2.1.2. Importancia.

Las cuentas por cobrar es uno de los rubros mas importante para toda entidad económica, por medio de ella se puede contabilizar todos los ingresos obtenidos en un periodo determinado, a través de las cuentas por cobrar se analiza el grado de morosidad de cualquier empresa. A continuación se mencionaran algunos aspectos por los cuales son importantes las cuentas por cobrar:

- A través de ella se contabiliza el ingreso devengado, con oportunidad, creándose paralelamente el activo correspondiente.
- Se controla la entrada de fondos previamente, pues el documento es una orden de cobro al cajero.
- En la mayoría de los casos se evita el llevar cuenta personal a los deudores.
- La Cuenta por Cobrar es necesariamente personal.
- El sistema de Cuentas por Cobrar se emplea con ventaja absoluta y elimina las cuentas personales especialmente en aquellos casos en que se prestan servicios a clientes no regulares.

2.1.3. Clasificación

Atendiendo a su origen, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en: provenientes de ventas de bienes o servicios y no provenientes de venta de bienes o servicios.

2.1.3.1. Cuentas Por Cobrar Provenientes De Ventas De Bienes O Servicios

Este conjunto de Cuentas por cobrar está constituido por aquellas cuyo fundamento es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente están amparadas por la aceptación de una "factura" por parte del cliente.

Las Cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito son comúnmente conocidas como "Cuentas por cobrar comerciales". Deben ser presentadas en el Balance General en el grupo de Activo circulante, solo aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el período normal de operaciones de la compañía, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses.

En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea mayor a un año, las Cuentas por cobrar pueden contenerse dentro del Activo circulante, aun cuando su término sea mayor de doce meses, siempre y cuando no exceda ese ciclo normal de operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas fuera del Activo circulante, en el grupo de activos a largo plazo.

Cuando el período de operaciones de una empresa sea superior a un año, y se admita presentar dentro del Activo circulante Cuentas por cobrar con vencimiento mayor de doce meses, es necesario que éstas aparezcan separadas de las que vencerán antes de un año. Si se hace caso omiso de esta norma y se presentan ambos grupos en una sola cuenta, este hecho debe ser revelado mediante notas al pie de Balance General.

2.1.3.2. Cuentas Por Cobrar No Provenientes De Ventas A Crédito

Este grupo de cuentas se refiere a derechos por cobrar que la empresa tiene, causados por transacciones distintas a ventas de bienes y servicios a crédito.

Este tipo de Cuentas por cobrar deberá ser reflejada en el Balance General en el grupo de Activo circulante, siempre que se espere que vayan a ser cobradas dentro del lapso normal de operaciones de la empresa, el cual es, generalmente de doce meses.

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: Cuentas por cobrar que representen derechos por cobrar en efectivo y Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

2.1.3.3. Cuentas Por Cobrar No Provenientes De Ventas Que Se Cobraran En Efectivo

Estas cuentas figuran derechos que serán cobrados en efectivo. Su origen es muy variado. Entre ellas, se pueden citar las siguientes:

- **Alquileres por cobrar:** estas cuentas aparecen cuando la empresa arrienda una propiedad o parte de él y el canon de arrendamiento se recibe por lapsos vencidos. Cuando va a ser realizado un Balance General y se observa que para esa fecha, la empresa tiene ya devengado algún monto por ese concepto, deberá ser registrado como Alquileres por cobrar y presentada la cuenta en el Balance dentro del Activo circulante. pero, cuando el objetivo natural de la empresa sea el alquilar inmuebles, los montos que recibe por ese concepto constituyen sus ingresos normales provenientes de la venta de un servicio. En ese caso, se registrarán en cuentas por cobrar comerciales los alquileres ya devengados, pero no cobrados.
- **Cuentas por cobrar a trabajadores:** su origen podría ser el de créditos otorgados por la empresa o por ventas hechas a los trabajadores para su propio consumo.
- **Reclamaciones por cobrar a compañías de seguros:** serán registrados en esta cuenta aquellos derechos por cobrar derivados de reclamos de cualquier tipo que se hagan a las compañías de seguros.
- **Reclamaciones por cobrar a proveedores:** con alguna frecuencia se presenta el caso en que la empresa adquiere una mercancía de contado y, posteriormente, tal mercancía es restituida al proveedor por cualquier razón. Si se ha convenido en que el proveedor restituirá el valor correspondiente en

efectivo y no mediante una nueva mercancías en forma contigua, el derecho a cobrar debe ser registrado en la cuenta "Reclamaciones por cobrar a proveedores".

- **Reclamaciones judiciales por cobrar:** cualquier solicitud 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 presentada como Activo circulante si se espera que se cobrará en un lapso de doce meses.
- **Depósitos en garantía de cumplimiento de contratos:** cuando la empresa es contratada para ejecutar cualquier obra o prestar un determinado servicio, y el contratante requiere 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 acabada o que el servicio será entregado dentro de los próximos doce meses.
- **Regalías por cobrar:** se entiende por regalía la compensación por la utilización o empleo de bienes, generalmente calculado con base a toda o a una parte de los ingresos provenientes del usufructo o explotación de tales bienes. Por ejemplo, el cobro periódico por parte del propietario de terrenos por concepto de la explotación de minerales (petróleo, carbón, etc.); el cobro que realiza el autor de un libro por su venta, o el que hace un fabricante por el uso de sus equipos cuando produce bienes o servicios para terceras personas. Cualquier tipo de 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 compañía por conceptos diferentes a lo que todavía deban del capital que suscribieron.
- **Dividendos por cobrar sobre inversiones:** cuando la empresa tiene inversiones en acciones en otras compañías, con frecuencia éstas deciden distribuir parte de las utilidades obtenidas entre sus accionistas. Cuando ello

ha sucedido, a la empresa inversora le surge el derecho a cobrar la parte de esas utilidades que le corresponden, lo cual deberá ser registrado en la cuenta "Dividendos por cobrar".

- **Cuentas por cobrar a compañías subsidiarias:** se dice que una compañía es subsidiaria de otra, cuando ésta es propietaria de más del 50% del capital de aquella. A la compañía "dominante" se le designa "compañía matriz". La compañía matriz debe registrar en esta cuenta cualquier préstamo, anticipo, etc., que otorgue a la subsidiaria. Por supuesto, los derechos por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios a la subsidiaria, deben ser registrados dentro de "Cuentas por cobrar comerciales", pero separadas de las cuentas por cobrar a otros clientes. Estas cuentas serán presentadas en el Activo circulante, si se espera que sean cobradas en un lapso no mayor de un año.
- **Intereses por cobrar:** se refiere a derechos por cobrar surgidos como consecuencia de haber prestado dinero a terceros.

2.1.3.4. Cuentas Por Cobrar No Provenientes De Ventas Que Serán Cobradas En Bienes Diferentes De Efectivo

Pertenecen a este grupo aquellos derechos por cobrar que al ejecutar su cobro, se causará por medio de cualquier bien o servicio diferente a efectivo. Entre ellos, se pueden mencionar:

- **Reclamaciones a proveedores:** se refiere a los casos en que, después de haber realizado una compra de mercancía y haberla cancelado, tal mercancía resulte defectuosa o llegue con algún faltante, y el proveedor atenderá el reclamo mediante la reposición de la mercancía que faltó o que llegó con defectos.

- **Anticipos 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 un servicio. Por tanto, a la empresa le surge un derecho que será cobrado en el momento en 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. Es por esta razón que los derechos por cobrar por envases no se presentan dentro de las cuentas por cobrar comerciales, sino en una cuenta separada que comúnmente, no se cobra en efectivo.
- **Anticipos a contratistas:** cuando una empresa requiere hacer, por ejemplo, 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 ya terminada.

2.1.4. Contabilización

Las principales transacciones que pueden presentarse con los clientes y que generen cuentas por cobrar comerciales son las siguientes:

- Ventas a crédito.
- Devolución, descuentos y rebajas de mercancías.
- Registro de la Provisión para cuentas incobrables.
- Baja de una Cuenta por cobra considerada como incobrable.
- Recuperación de una cuenta considerada como incobrable.

Los registros contables para las dos primeras operaciones se detallan a continuación:

Tabla 1. Operación 1: Venta a crédito.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
xxxx	xx	_____X_____		
		Cuentas por cobrar comerciales	XXX	
		Débito fiscal		XXX
		Ventas		XXX
		Para registrar las ventas a crédito a los clientes.		

Tabla 2. Operación 2: Devolución de mercancías.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
xxxx	xx	_____X_____		
		Devoluciones en ventas	XXX	
		Débito fiscal	XXX	
		Cuentas por cobrar comerciales		XXX
		Para registrar las devolución de mercancías de los clientes.		

2.1.4.1. Provisión Para Cuentas Incobrables

La Provisión para cuentas incobrables es una cuenta de valuación de activo, se muestra en el Balance General deduciendo a las Cuentas por cobrar y permite valorar el verdadero derecho que tiene la empresa por concepto de estas cuentas, para así reflejar la situación real de la misma.

La finalidad de la Provisión para cuentas incobrables es absorber las posibles pérdidas que tenga la empresa, producto de sus operaciones a crédito y aparear los ingresos y gastos.

La cuenta Provisión para cuentas incobrables se crea cuando la empresa lo decida y el asiento que se realiza para su registro es el siguiente:

Tabla 3. Cuenta Provisión.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Diciembre	xx	_____X_____		
		Pérdida en cuentas incobrables	XXX	
		Provisión para cuentas incobrables		XXX
		Para registrar la creación de la Provisión para cuentas incobrables.		

Por otro lado, cabe enfatizar que el saldo de la cuenta Provisión para cuentas incobrables es una apreciación que se hace de las posibles pérdidas que se puedan dar en un periodo, por cuentas incobrables. Sin embargo, efectivamente en los ejercicios económicos se podrían dar montos menores o mayores a los estimados por incobrables al final del ejercicio anterior, por consiguiente debe realizarse un asiento de ajuste al cierre del ejercicio económico.

Cuando es necesario aumentar la provisión, se hará un asiento igual al de su creación, por la cantidad necesaria. Ahora, si hay necesidad de rebajarla, se hará un asiento cargando a la cuenta Provisión para cuentas incobrables y abonando a ajustes de períodos anteriores o utilidades no distribuidas.

Es importante resaltar, que el ajuste va a depender del método que se utilice para el cálculo de la Provisión, puesto que en algunos no se toma en cuenta el saldo que arrastra la cuenta Provisión al momento de ajustarla al cierre del ejercicio económico.

2.1.4.2. Métodos Para Calcular La Provisión

Existen varios métodos para calcular la provisión; los más conocidos y practicados son los siguientes:

- Porcentaje de las ventas netas.
- Porcentaje de las ventas a crédito.
- Porcentaje fijo sobre el saldo de las cuentas por cobrar.
- Porcentaje sobre el saldo de las cuentas por cobrar.
- Porcentaje sobre las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos.

Es preciso señalar que cualquiera sea el método que se utilice para calcular la Provisión para cuentas incobrables, es aconsejable que éste sea consistente para los periodos contables siguientes de una empresa, de modo que puedan cotejarse por años consecutivos, esto respetando el principio de Consistencia de la contabilidad. Ahora bien, si la empresa decide cambiarlo, debe hacerse la acotación al pie de los Estados Financieros.

Porcentaje sobre las Ventas Netas: este método consiste en calcular el cargo para el gasto de cuentas incobrables como un porcentaje de las ventas netas del ejercicio corriente. Al final del año se debe ignorar el saldo existente en la Provisión de Cuentas Incobrables al calcular el valor del asiento de ajuste, porque este método hace énfasis en la relación entre gastos por cuentas incobrables y las ventas netas, más que en la valuación de las Cuentas por Cobrar en la fecha del Balance General.

Por este método el porcentaje de provisión se obtiene dividiendo las Pérdidas por Cuentas Incobrables de los ejercicios anteriores, entre las Ventas

Netas de esos ejercicios por 100. El porcentaje obtenido se multiplica por el importe del saldo de las Ventas Netas del ejercicio actual. Velásquez (2007: 86)

$$\% \text{ Provisión} = \frac{\text{Pérdidas en cuentas incobrables ejercicios anteriores}}{\text{Ventas netas ejercicios anteriores}} \times 100$$

$$\text{Provisión} = \text{Ventas netas del ejercicio actual} \times \% \text{ Provisión}$$

Porcentaje sobre las Ventas a Crédito: el porcentaje de la provisión a establecerse se establece de acuerdo a las estadísticas de ventas a crédito y de las pérdidas por incobrables de varios años. Cuando las comparaciones de éstas se hacen mes a mes, o por períodos de años, se logra un cuadro valioso que permite tomar decisiones respecto a la política de crédito.

El porcentaje de provisión por este método se obtiene dividiendo las Pérdidas por cuentas incobrables de los ejercicios anteriores, entre las Ventas a crédito de esos ejercicios, por 100. Este porcentaje se aplica al importe del saldo de las Ventas a crédito del ejercicio actual. Velásquez (2007: 86)

$$\% \text{ Provisión} = \frac{\text{Pérdidas en cuentas incobrables ejercicios anteriores}}{\text{Ventas a crédito ejercicios anteriores}} \times 100$$

$$\text{Provisión} = \text{Ventas a crédito del ejercicio actual} \times \% \text{ Provisión}$$

Porcentaje Fijo Sobre el Saldo de las Cuentas por Cobrar: este método se define por ser muy simple, consiste en establecer un porcentaje fijo, el cual se determina por la experiencia o basado en las estadísticas elaboradas por la empresa. El porcentaje establecido se le aplica a las Cuentas por Cobrar del ejercicio, para así determinar la Provisión para Cuentas Incobrables. Velásquez (2007: 86)

Porcentaje Sobre el Saldo de las Cuentas por Cobrar: este método radica en efectuar una estimación de lo incobrable, basándose en el saldo de las Cuentas por Cobrar. Este método es conveniente cuando las condiciones económicas estén cambiando o en períodos de recesión. El proceso es empleado por los auditores, quienes revisan un conjunto de cuentas y consecutivamente presentan un informe acerca de su exactitud, para una fecha determinada. En la revisión de las cuentas por cobrar se incluyen como elementos para obtener un resumen de la situación los hábitos de pago de los clientes, su solvencia económica, cómo responden ante la acción de cobranza, etc.

La provisión por este método se obtiene dividiendo las Pérdidas por Cuentas Incobrables en los últimos cuatro o cinco ejercicios económicos entre el importe de los saldos de las Cuentas por Cobrar de esos mismos períodos, por 100. Este porcentaje se le aplica al importe del saldo de las Cuentas por Cobrar del ejercicio económico corriente.

$$\% \text{ Provisión} = \frac{\text{Pérdidas en cuentas incobrables de años anteriores}}{\text{Cuentas por cobrar de años anteriores}} \times 100$$

$$\text{Provisión} = \text{Cuentas por Cobrar del Período} \times \% \text{ Provisión}$$

Una vez creada la Provisión para Cuentas Incobrables, al final de cada ejercicio se ajustará la cuenta Provisión por la cantidad obtenida al aplicarle el porcentaje de provisión a las Cuentas por Cobrar en la fecha de cierre. Velásquez (2007: 86)

Porcentaje sobre las Cuentas por Cobrar por Antigüedad de Saldos: este método consiste en desglosar el saldo de cada cliente de acuerdo con el tiempo de los cargos que existan en sus cuentas y evaluar cada uno de ellos, según la teoría que establece que mientras más antigua es una cuenta, menos posibilidades hay de cobrarla.

El listado detallado de las cuentas, tales como no vencidas, de 30 días de vencidas, de 60 días, de 90 días y así sucesivamente, muestra la relación directa y determinante entre el tiempo que una cuenta ha estado pendiente de pago y la pérdida neta probable por concepto de cuentas malas. Los aumentos de porcentaje de cuentas con baja antigüedad son índices de mejoría en la calidad de las cuentas y el porcentaje probable de pérdidas por incobrables aumenta al mantenerse la cuenta más prolongada en el tiempo.

El saldo de la cuenta Provisión para Cuentas Incobrables se determina sobre la base de la antigüedad de los saldos vencidos, aunque también debe considerarse que algunas cuentas aún no vencidas podrían ser de cobro dudoso, si bien algunas ya vencidas pueden ser cobrables. El asiento de provisión requerido a final de un período es la cantidad que se necesita, sea la que fuere, para subir o bajar la provisión hasta donde sea necesario. Velásquez (2007: 86)

2.1.4.3. Cancelación De Cuentas Incobrables

Los intentos por cobrar las cuentas morosas deben hacerse normalmente en el transcurso de un período contable. En el momento en que una cuenta ha resultado completamente incobrable deberá eliminarse como activa en los libros y proceder a cancelarla. La decisión para considerarla mala, puede estar basada en un juicio legal, como por ejemplo, que el cliente se declare en quiebra o que fallezca y sus herederos no tengan activos con que pagar, o la desaparición del cliente.

Generalmente, la incobrabilidad se determina en un período posterior al de la venta. El asiento de cancelación de cuentas incobrables evita la acumulación indefinida de aquellas sin valor en cuentas por cobrar y permite a la gerencia comparar los incobrables con los cálculos estimados anticipadamente.

Existen básicamente dos métodos de contabilización para cancelar una cuenta considerada incobrable:

Método de la pérdida o anulación directa: algunas empresas no hacen uso de las cuentas de valuación para cuentas incobrables, sino que cuando una cuenta es considerada incobrable se le cancela directamente como un gasto. Este método no asocia ingresos y gastos de las cuentas incobrables.

El asiento que se ejecuta para cancelar una cuenta que ha sido considerada incobrable es el siguiente:

Tabla 4. Asiento para cuenta incobrable.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Xxxx	xx	_____X_____		
		Pérdida en cuentas incobrables	XXX	
		Cuentas por cobrar		XXX
		Para cancelar Cuentas por cobrar que resultaron incobrables.		

Método de la provisión o indirecto: es el método de cancelación basado en la Provisión para cuentas incobrables. Con este método siempre existe la probabilidad que una cuenta sea cobrada.

El asiento que se registra para la cancelación de cuentas incobrables es el que a continuación se muestra

Tabla 5. Asiento para cancelación de cuentas incobrables.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Xxxx	xx	_____X_____		
		Provisión para cuentas incobrables	XXX	
		Cuentas por cobrar		XXX
		Para cancelar Cuentas por cobrar incobrables.		

2.1.4.4. Recuperación De Una Cuenta Considerada Incobrable

El Departamento de Cobranza comete ciertos errores al considerar alguna cuenta como incobrable y sucede que algún cliente dado de baja, realiza un pago a su cuenta parcial o total y solicita ser considerado como sujeto de crédito. De ello debe quedar constancia en los registros contables, pues de no hacerlo, afectaría la imagen crediticia del cliente. Lo correcto será correr dos asientos, uno para cancelar o reinvertir el asiento original en que se canceló la cuenta y el otro para registrar el pago. Los asientos de recuperación se harán tomando en cuenta el método que se utilizó para registrar la cancelación de la cuenta. Velásquez (2007: 86)

Método de la pérdida o anulación directa: si la recuperación de la Cuenta por cobrar se hace en el mismo período en que se consideró incobrable, los asientos que se realizan son los siguientes:

Tabla 6. Método de la pérdida o anulación directa

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Xxxx	xx	_____X_____		
		Cuentas por cobrar	XXX	
		Pérdida en cuentas incobrables		XXX
		Para activar Cuentas por cobrar consideradas incobrables.		
Xxxx	xx	_____X_____		
		Banco	XXX	
		Cuentas por cobrar		XXX
		Para registrar el cobro de una cuenta.		

Si la recuperación de la Cuenta por cobrar se realiza en un período económico posterior al de la cancelación, se deben realizar los asientos que se muestran a continuación:

Tabla 7. Recuperación de la cuenta por cobrar.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Xxxx	xx	_____X_____		
		Cuentas por cobrar	XXX	
		Utilidades no distribuidas		XXX
		Para activar Cuentas por cobrar consideradas incobrables.		
Xxxx	xx	_____X_____		
		Banco	XXX	
		Cuentas por Cobrar		XXX
		Para registrar el cobro de una cuenta.		

Método de la provisión o indirecto: cuando se utiliza este método, así la recuperación sea en el mismo periodo de cancelación o en uno posterior, los asientos que se hacen son los siguientes:

Tabla 8. Método de la provisión o indirecto

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
Xxxx	xx	_____X_____		
		Cuentas por Cobrar	XXX	
		Provisión para cuentas incobrables		XXX
		Para activar Cuentas por cobrar consideradas incobrable.		
Xxxx	xx	_____X_____		
		Banco	XXX	
		Cuentas por Cobrar		XXX
		Para registrar el cobro de una cuenta.		

2.1.5. Principios De Contabilidad Aplicables A Las Cuentas Por Cobrar

Dentro de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA) aplicables a las Cuentas por Cobrar podemos mencionar los siguientes:

Conservatismo: la Federación de Contadores Públicos de Venezuela en su publicación técnica número 3 referida a las normas básicas y principios de contabilidad generalmente aceptados expone:

Las incertidumbres inevitablemente circundan muchas de las transacciones financieras. En consecuencia, tales transacciones deben reconocerse mediante el ejercicio de la prudencia en la preparación de los estados financieros. Cuando se vaya a aplicar el juicio profesional para decidir entre alternativas propuestas, deberá optarse por la que menos optimismo refleje.

Este principio se refiere a que las pérdidas serán registradas cuando se conozcan y, en ciertos casos cuando se estime que se va a producir, mientras que las ganancias se registran sólo cuando se realicen. En el caso de la provisión se crea para cubrir perdidas futuras de cuentas por cobrar. Para ese momento, aun no se han perdido realmente, sin embargo, el principio de conservatismo recomienda, ante la incertidumbre, optar por la alternativa menos optimista y registrar esa pérdida como si ya se hubiese producido.

Lo mismo ocurre con ciertos ingresos, sea el caso por ejemplo, de una empresa que cobro intereses por anticipado por un préstamo otorgado. Es obvio que tales intereses representan una utilidad que se realizará cuando transcurra el tiempo convenido. Será en ese momento cuando la empresa se habrá ganado los intereses, y no cuando fueron cobrados.

En otros casos, el principio de conservatismo es definido diciendo que cuando se deba elegir entre dos o mas valores para un activo, debe optarse por el menor.

Realización Contable: se refiere a la determinación del por qué y a partir de cuando se considera realizada una transacción. Se considera que una transacción ha sido realizada desde el momento en que, consecuencia de ello, se ha producido un cambio en la situación financiera y/o en los resultados del ente económico en cuestión.

Unidad de Medida: se utiliza el término de cuantificar las transacciones y eventos que afectan a una empresa. Si el activo fuese presentado en diversas unidades de medidas tales como: bolívares, kilos, metros, litros, maquinarias, camiones, seria tan complicado su análisis que lo que lo haría inútil. Por tal razón, se hace indispensable reducir esta diversidad de unidades de medidas a una que sea homogénea. Esa unidad de medida es la monetaria, pues a través de ella pueden ser cuantificadas todas las transacciones que una empresa realice.

Revelación Suficiente: se refiere a que la información generada por la contabilidad presentada en los estados financieros, debe contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de las operaciones y la situación financiera de la entidad.

Cuando se dice que los estados financieros deben contener revelación suficiente, no sólo se refiere a la cantidad de ella sino también a la calidad. El criterio de selección de la selección de la información mostrada es fundamental para evaluar el comportamiento de una entidad.

La información debe ser todo lo relevante que se requiera en aras de alcanzar los fines perseguidos. Para lograrlo, se necesita lo siguiente:

- Los estados financieros deben ser elaborados en forma suficientemente clara que permita formarse un juicio acerca de la situación financiera, los resultados obtenidos en la operación y los cambios en la posición financiera.
- Los estados financieros deben estar claramente identificados con la razón o denominación social de la entidad económica, y la fecha o el periodo contable al que se refieren.
- Las notas a los estados financieros forman parte integral de ellos.

2.2. Control Interno

El Control Interno debe estar en concordancia con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), en consecuencia, se deberá concebir y organizar de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la organización.

El control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa mediante la elaboración y

aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluaciones de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

2.2.1. Concepto.

Es el conjunto de planes métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia en atención a las metas y objetivos propuestos. (Catácora, 1996:238).

En tal sentido, es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

De allí que, la importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan.

2.2.2. Normas De Control Interno

Dentro de las normas de control interno se pueden mencionar las siguientes.

- Delimitar las responsabilidades.
- Segregar las funciones de carácter incompatible.
- Dividir el procesamiento de cada transacción.

- Seleccionar funcionarios hábiles y capaces.
- Crear procedimientos que aseguren la exactitud la información.
- Hacer rotación de deberes.
- Dar instrucciones por escrito.
- Utilizar cuentas de control.
- Crear procedimientos que aseguren la totalidad, la autorización y el mantenimiento de la información.
- Evaluar los sistemas computarizados.
- Usar documentos prenumerados.
- Evitar el uso de dinero en efectivo.
- Hacer depósitos inmediatos e intactos de fondos.
- Mantener orden y aseo.
- Realizar inspecciones técnicas frecuentes.
- Actualizar medidas de seguridad.
- Registrar adecuadamente la información.
- Conservar en buen estado los documentos.
- Hacer que la gente sepa porque y para que se hacen las cosas.
- Definir objetivos y metas claras y alcanzables.
- Realizar tomas físicas periódicas de activos

2.2.3. Tipos De Control Interno

El control interno incluye controles que se pueden considerar como contables o administrativos.

- **Los controles contables:** comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros.
- **Los controles administrativos:** se relacionan con normas y procedimientos relativos a la eficiencia operativa y la adhesión a las políticas prescritas para la administración.

2.2.4. Características Del Control Interno

Las características del control interno son las siguientes:

- Está conformado por los sistemas contable, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno (SCI), 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 eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del SCI de la organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlo.
- 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 conciliaciones estén debidamente separadas.
- No mide desviaciones; permite identificarlas.

- Su ausencia es una de las causas de las desviaciones.

2.2.5. Importancia Del Control Interno

Para que un control interno rinda su cometido, debe ser: oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista. Todo esto tomando en cuenta que la clasificación del mismo puede ser preventiva o de detección para que sea originaria. El control interno contable representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Un sistema de control interno es importante por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos (Catácora, 1996:240).

El control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de control que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos. Con respecto a las irregularidades, el sistema de control interno debe estar preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con falsificación, fraude o colusión, y aunque posiblemente los montos no sean significativos o relevantes con respecto a los estados financieros, es importante que estos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio.

2.2.6. Principios Del Control Interno

Para lograr establecer un eficaz sistema de control interno, se deberá tomar en cuenta previamente la organización de la entidad sobre la base de determinados

principios, entre ellos los fundamentales son los siguientes:

División del Trabajo: en ningún caso una sola persona tendrá el control íntegro de una operación, para procesar cada tipo de transacción el control interno debe pasar por cuatro etapas separadas:

- Autorizada.
- Aprobada.
- Ejecutada
- Registrada.

De modo tal que garantice que los responsabilizados con la custodia de los medios y la elaboración de los documentos primarios no tengan autoridad para aprobar los mismos y que ambos no tengan la función o posibilidad de efectuar anotaciones en los registros contables de esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra que trabaja independiente y que al mismo tiempo verifica la operación realizada posibilitando la detección de errores.

Fijación de Responsabilidad: garantizar que los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de los documentos pertinentes, permitan determinar en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo.

Se deben proveer las funciones de cada área, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de la misma, teniendo en cuenta que la autoridad es delegable, no siendo así la responsabilidad.

Cargo y Descargo: debe garantizarse que todo recurso o servicio recibido o entregado sea registrado, o sea lograr que se contabilicen los cargos de todo lo que entra y descargos de todo lo que sale, lo cuál servirá de evidencia documental que precise quién lo ejecutó, aprobó, registró y verificó.

Debe quedar bien claro en que forma y momento una cuenta recibe los créditos y los débitos, es por ello que toda anotación que no obedezca a las normas de una cuenta se debe investigar en detalle.

La supervisión de las operaciones reflejadas en cada cuenta y subcuenta o análisis en forma sistemática, por personas independiente al que efectúa dichas anotaciones, permitirá observar si las operaciones registradas se corresponden con el contenido de cada cuenta.

Resulta conveniente además aplicar la práctica de rotar a los trabajadores en sus distintos puestos de trabajos teniendo en cuenta sus conocimientos y nivel ocupacional, lo que limita los riesgos de la comisión de fraudes viabilizando su descubrimiento en caso de producirse éstos y tiene además la ventaja de aumentar la eficiencia del trabajo al conseguir un entrenamiento más integral.

CAPITULO III

SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRARDE LA EMPRESA CADAFE REGIÓN UNO.

En el siguiente capítulo se describe el sistema de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CADAFE Región Uno en lo referente a: procedimientos de facturación en la Oficina Comercial I, procedimiento para la actualización de cuentas morosas, el tratamiento contable respectivo, entre otros.

3.1. Procedimientos De Facturación En La Oficina Comercial I

Cada punto de entrega está identificado con una referencia donde los primeros dos dígitos expresan el ciclo al cual pertenecen, lo cual va indicar el día en el cual se toman las lecturas y el día en el cual estas se emiten una vez al mes, los otros dos dígitos siguientes indican el código de la zona asignando, el 35, 38 , 39 para las zonas de Anzoátegui, Bolívar y Sucre respectivamente; los dos números sucesivos señalan la oficina comercial de CADAFE a la cual pertenecen; luego los tres números subsecuentes muestran la ruta y por último los tres dígitos señalan la cuenta. Este procedimiento es el siguiente:

- El centro computarizado de facturación oriental emite las hojas de lectura.
- El centro computarizado de facturación oriental distribuye las hojas de lecturas a cada una de las zonas.
- Cada zona distribuye las hojas de lecturas a las oficinas comerciales correspondientes.
- La oficina comercial realiza la programación de la lectura y la distribuye por lector y ruta, en este proceso, los lectores cobradores se dirigen a tomar las lecturas de los Kilovatios (KWH) consumidos en las hojas de lecturas o

unidad portátil de lectura (UPL), tomando en cuenta la verificación del número del contador con el registro en la hoja de lectura, anotado así minuciosamente la cifra que aparece en el contador.

- La oficina comercial (encargada del proceso) recibe las lecturas realizadas, efectúa revisión, genera Diskette y prepara el envío de las mismas al centro computarizado de facturación oriental.
- El centro computarizado de facturación oriental vacía una relación entre los KWH consumidos y la tarifa pertinente, para luego emitir o imprimir la factura correspondiente.
- Luego estas facturas son enviadas a las zonas de cada estado, en el caso de Sucre se envía a la coordinación de la gestión comercial, en Anzoátegui se remite a la coordinación de mercado especial y en el caso de Bolívar a la coordinación de la gestión comercial.

3.1.1. Solicitud Del Servicio Sus – 1 (Anexo N°1)

Consiste en obtener del cliente información acerca de la carga declarada al momento de solicitar el servicio, es decir, se indica la cantidad de bombillos, artefactos eléctricos, motores, etc y determinan la carga, estimando su consumo de tal manera que permita ubicarlo en la tarifa adecuada.

La información obtenida en la solicitud de servicio, es la que se transcribe el en el contrato por lo que debe ser veraz y confiable para que esté no sea rechazado por el centro de computación.

La solicitud de servicio se utiliza para registrar los diferentes artefactos eléctricos. Una vez elaborado se le entrega al suscriptor una copia indicándole la fecha para la realización del contrato, el SUS-1 se le entrega al liniero para constatar la carga, dirección, ciclo y ruta.

Normas:

- Todo cliente deberá firmar la solicitud de servicio.
- Cuando el suscriptor se dirige a la oficina se le debe explicar los requisitos correspondientes.
- Punto de referencia.
- Se origina en la oficina comercial cada vez que el suscriptor solicita el servicio de forma computarizada y este documento sirve de evidencia de la solicitud realizada por el cliente.

3.1.2. Contrato De Servicio De Suministro De Energía Eléctrica Sus – 3 (Anexo N° 2)

Consiste en establecer el convenio entre el suscriptor y la compañía por medio del cual ésta se compromete prestarle el servicio eléctrico de acuerdo a las normas, instrucciones y reglamentos de servicio.

Normas:

- Para la instalación del servicio en un punto de entrega es requisito indispensable formalizar el contrato de servicio entre la compañía y el suscriptor.
- Todos los contratos deberán enviarse al centro de computación.
- En caso de contratos especiales el jefe de oficina debe elaborar el contrato con su firma para la incorporación del suscriptor al centro de computación.
- Los contratos de organismos oficiales deben estar amparados por un oficio.

3.1.3. Orden De Desconexión Sus - 4 (Anexo N° 3)

Se realiza en aquellos casos en los cuales se requiere suspender el servicio; se determina el número de suscriptores que se encuentran en estado de morosidad, para suspenderles el servicio una vez cumplido el periodo de tiempo establecido para cancelar la factura.

Normas:

- Todo suscriptor que no cancele las facturas en el periodo establecido pierde el derecho a gozar del servicio eléctrico y se le suspenderá el suministro de energía.
- Para realizarse el corte del servicio se debe cumplir el siguiente procedimiento:
 - Al cumplirse el periodo de cobro de cada ciclo, se debe establecer la cantidad de facturas morosas.
 - El jefe de cobranza coordina el corte del servicio.
 - Luego de haber realizado la orden de desconexión el jefe de cobranza ordenará el corte del servicio.
 - El liniero, al recibir la orden SUS-4 procede a cortar el servicio, llevando un orden de secuencia, de la manera que han sido relacionado en el formato.
 - El liniero debe entregar la orden de desconexión firmada por el jefe de cobranza o en su defecto al jefe de oficina.

3.2. Modificación Al Registro De Suscriptores Sus-22 (Ver Flujograma N°1)

Es el proceso mediante el cual se modifican los datos básicos del punto de

entrega de cada suscriptor incorporado al archivo maestro de facturación.

Tiene por objetivo corregir datos de control incorporados errados al archivo de facturación, sirve para mantener actualizado el archivo maestro de facturación, para atender requerimientos del sistema de facturación para rectificar los datos de suscriptores; estos cambios a su vez deben hacerse en la tarjeta de registro histórico.

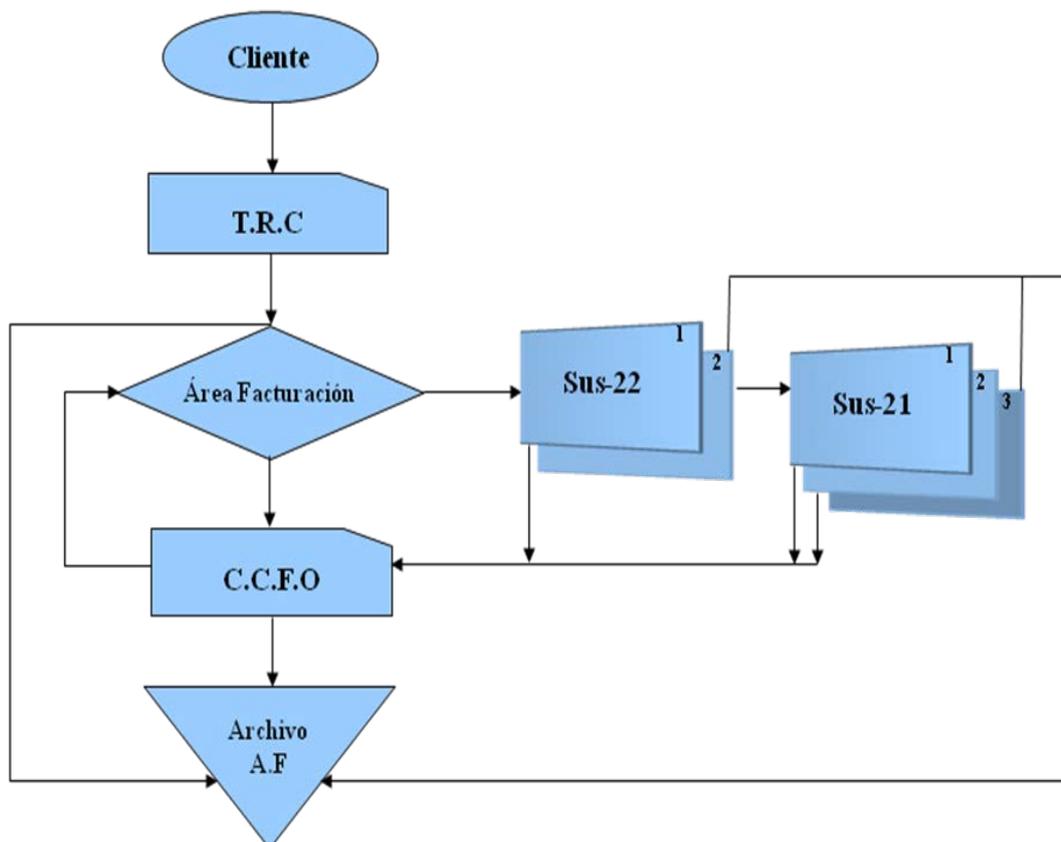
Normas:

- **El cliente:** solicita revisión del contrato de servicio eléctrico, a través del formulario Contrato de Servicio SUS-3 en original por error de datos (nombre, apellido, dirección, entre otros.).
- **Tarifa, Registro y Contrato (TRC):** recibe al cliente y envía el contrato de servicio eléctrico en original al área de Facturación.
- **Área de Facturación:** recibe de TRC el contrato de servicio del cliente original y elabora dos (2) formularios SUS-22 en original y una (1) copia; y SUS-21 (Anexo N° 5), en **original y dos copias**. El formulario SUS-22 se envía: el original al Centro Computarizado de Facturación de Oriente (CCFO) y una copia se archiva temporalmente en el área de facturación, en éste formulario se registra el tipo de transacción y los datos reales del cliente. Por otro lado, el SUS-21, se envía: el original y una copia al CCFO y una copia es archivada en el área de facturación temporalmente.
- **Centro Computarizado de Facturación de Oriente (CCFO):** recibe los formularios SUS-22 en original y SUS-21 en original y una copia, para procesar el reclamo en el sistema de facturación. De igual forma, se elabora listado de transacciones aceptadas y rechazadas y se envía listado de transacciones aceptadas y rechazadas al área de facturación (original).

- **Área de Facturación:** recibe el listado de transacciones aceptadas y rechazadas original. También, verifica la existencia o no de las transacciones aceptadas y rechazadas. Cuando las transacciones son aceptadas, se actualiza el registro según la referencia del cliente en el archivo histórico de consumo del punto de entrega y cuando las transacciones son rechazadas, se corrigen y son devueltas al CCFO para su respectivo procesamiento.

Figura 2. Flujoograma da cambios de registros de suscriptores.

FLUJOGRAMA N° 1



3.3. Procedimiento Para La Actualización De Cuentas Morosas (Ver Flujograma N° 2)

Las cuentas por cobrar a suscriptores, que han sido cargadas contra depósito, o sea, producto de la liquidación de los puntos de entrega y registrados en la relación de morosos y remanentes CONT-10 (anexo N° 6) son recuperadas, cuando el suscriptor decide activar nuevamente el punto de entrega. En este caso se elabora el Movimiento de Depósito y Recuperación de Cuentas Incobrables SUS-26 (anexo N° 7), que es el formato utilizado para la recuperación de las cuentas incobrables.

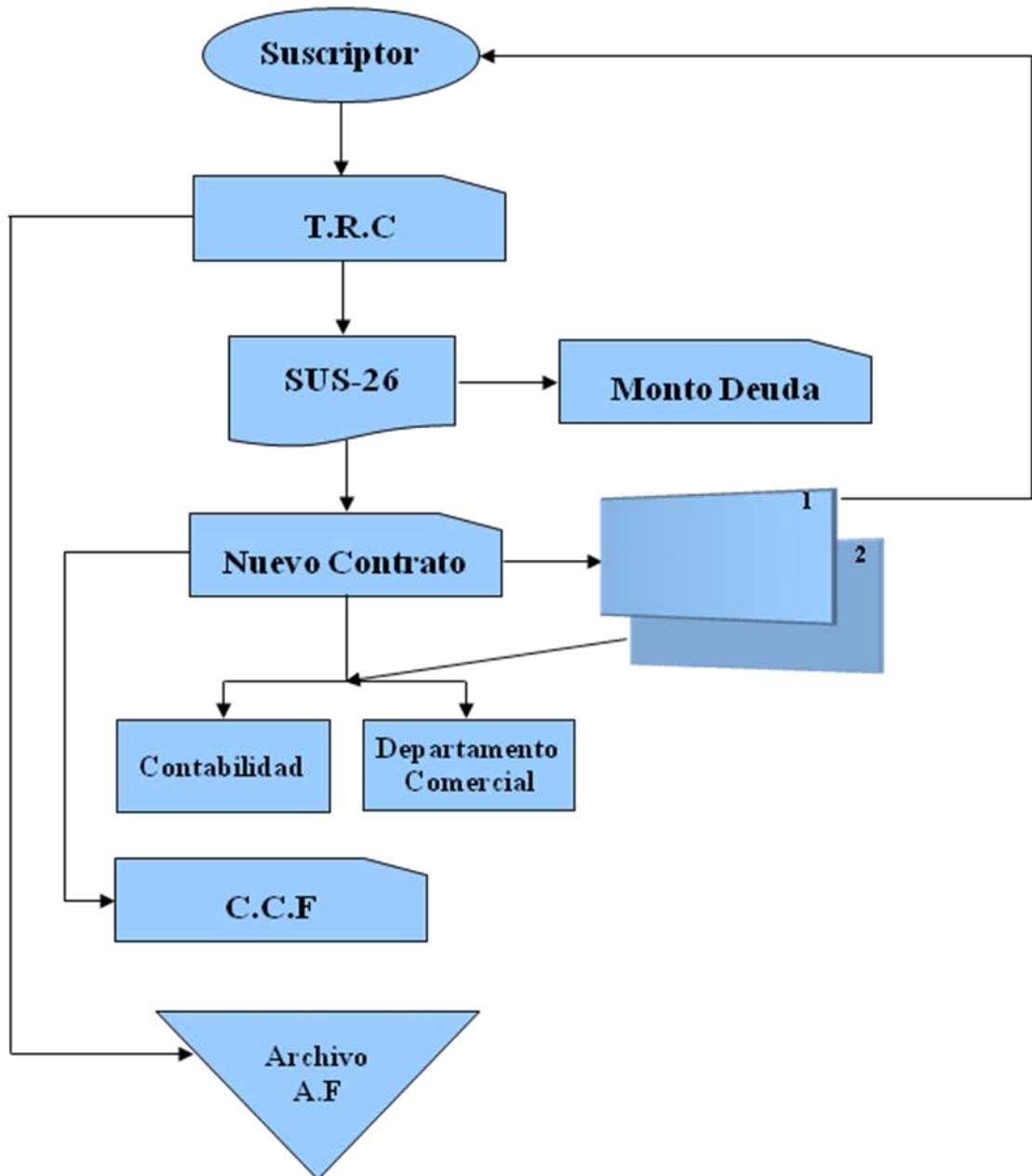
La recuperación de las cuentas que han sido cargadas contra depósito, comienza en la oficina comercial, donde el suscriptor acude para la activación del punto de entrega, es decir para la reconexión del servicio.

El procedimiento para la actualización de las cuentas incobrables es el siguiente:

- El suscriptor acudirá a la oficina comercial para activar el punto de entrega.
- El representante de tarifa registro y contrato (TRC) verificara en el fichero histórico para ver si tiene deuda; de ser positivo se le elaborada un SUS-26 por el monto total de la deuda descontándose el valor del contrato; lo cual debe cancelar para que se le pueda suministrar el servicio nuevamente.
- Se elabora un nuevo contrato, el cual cancelara de acuerdo al tipo de cliente que solicite el servicio y se le entregará el original.
- La oficina comercial enviará copia del SUS-26 a contabilidad y al departamento comercial de la zona.
- Se enviará copia del contrato al centro computarizado de facturación, para que pueda ser nuevamente incluido en el sistema.

Figura 3. Actualización de cuentas morosas.

FLUJOGRAMA N° 2



3.3.1. Tratamiento Contable Para La Relación De Morosos Y Remanentes Cont-10.

Los procedimientos contables que se realizan en la Relación de Morosos y Remanentes CONT- 10 son los siguientes:

- El Departamento de Contabilidad recibe diariamente de las Oficinas Comerciales todas las relaciones de morosos y remanentes CONT-10 con el primer cuerpo de las facturas liquidadas y la modificación al registro de suscriptores SUS-22, que son evidencias. A diferencia de otros comprobantes, éstos son tratados mensualmente por dicho departamento.
- Al terminar el mes, el Departamento de Contabilidad procede a desglosar las evidencias enviadas, colocándoles el número del comprobante, con la fecha de elaboración. Dichas evidencias se guardan en el archivo principal de la empresa.
- Desglosada y revisada toda la información se llena el Comprobante para carga de movimiento, para luego ser enviado al Sistema Integral de Contabilidad (SICON). El comprobante de Cancelación de facturas incobrables, registra la cancelación de Facturas consideradas incobrables, contra los respectivos depósitos en garantía. Si estos depósitos no cubren el total de la deuda, la diferencia se lleva a Cuentas por Cobrar Pérdidas. Si por el contrario el depósito excede la deuda, la diferencia se lleva a la cuenta de Depósitos Remanentes.
- Las Cuentas por Cobrar llevadas a Pérdidas en Cuentas Incobrables pueden ser recuperadas en un determinado momento, cuando el cliente decida cancelar después de algún tiempo transcurrido.

CADAFE, empresa de servicio eléctrico, también tiene un método de provisión para cuentas incobrables, el cual se ha estimado en el 5% de las Cuentas por Cobrar a Suscriptores Particulares y 10% a los Oficiales. Ésta provisión se crea automáticamente cuando se factura cada ciclo. Así, cada vez que se facture un ciclo se creará la provisión respectiva del porcentaje establecido con respecto al monto de esa facturación.

Los CONT-10 están relacionados con los Estados Financieros de la empresa, como son: Balance General y Estado de Resultados. La Provisión para Cuentas Incobrables se reflejará en el Balance General como una disminución de las Cuentas por Cobrar a suscriptores en el período relacionado, y se espera que esta provisión estimada pueda cubrir las pérdidas en cuentas incobrables, es decir, que las cuentas cargadas contra depósito no superen la provisión.

La empresa realiza el cierre del ejercicio al final de cada mes, entonces, se harán los ajustes respectivos donde se reflejarán como un gasto en el Estado de Resultados, el monto de las Cuentas por Cobrar que fueron cargadas contra depósito, o sea, relacionadas en los CONT-10.

Los CONT-10 se reflejarán en el Estado de Resultados en la parte de Ingresos y Gastos no operativos si son de años anteriores, pero si son del año en curso, se reflejarán en la cuenta del Balance General.

En el comprobante, se registra la información de la siguiente manera:

Tabla 9. Comprobante de información.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
XXXX	XX	_____X_____		
		Depósitos recibidos de suscriptores	XXX	
		Remanente a nombre de la empresa	XXX	
		Aseo domiciliario por pagar	XXX	
		Cuentas por cobrar suscriptores particulares		XXX
		Aseo domiciliario (moroso)		XXX
		Remanente a favor de la empresa		XXX
		Para registrar la información referente al comprobante 18/080		

El Departamento de Contabilidad, al concluir cada mes envía a la unidad del Sistema Integral de Contabilidad (SICON), un comprobante de cierre de mes para cada uno de los comprobantes elaborados en el mismo. El comprobante de cierre resume todos los movimientos ocurridos para comprobante en particular.

3.3.2.- Normas para el Registro y Liquidación de las Cuentas por Cobrar Morosas

Antes de proceder a liquidar una cuenta por cobrar por morosidad se debe tener en cuenta la normativa establecida por la empresa y es la que se menciona a continuación:

- Para la selección de los puntos de entrega a liquidar se tomaran aquellos, que una vez ejecutado el corte del servicio, permanezcan con dos (2) o más facturas pendientes por cancelar.
- La Oficina Comercial verificará la deuda real del punto de entrega antes de proceder a liquidarlo.
- Todo punto de entrega a liquidar debe ser objeto de una orden de revisión.
- La Oficina Comercial realizará las inspecciones de aquellos puntos de entrega posibles a ser liquidados, verificando la suspensión o el corte del servicio.
- La Oficina Comercial revisará las condiciones del punto de entrega antes de proceder a liquidarlo, verificando: existencia del punto de entrega, datos del punto de entrega, existencia de consumo de energía eléctrica, existencia de medidor o contador, condiciones físicas del contador, lectura de corte y resultados de gestión de cobro.
- La Oficina Comercial no procederá a liquidar algún punto de entrega hasta tanto no se agoten las gestiones de cobro Correspondientes. Si como resultado de la gestión de cobro no se logra la negociación de la deuda con el cliente, el jefe de oficina autorizará, previa revisión de las evidencias, la liquidación del punto de entrega e informará a la coordinación de programación y control de la ejecución en las Oficinas Comerciales.
- El Jefe de la Oficina Comercial será el responsable de hacer seguimiento al proceso de liquidación, a fin de evitar liquidaciones improcedentes.
- Se procederá a retirar el medidor de un punto de entrega liquidado sólo en los casos donde se verifique que no hay posibilidad de consumo de energía eléctrica. La Oficina Comercial debe revisar periódicamente el estado de los puntos de entrega liquidados por morosidad e inactivos con consumo, así como aquellos puntos liquidados que pudieran tener consumo no facturado y cualquier otra irregularidad.

- La Gerencia de Comercialización de zona y sus respectivas coordinaciones, velarán por el cumplimiento de estos procedimientos, estableciendo los mecanismos de control correspondientes.
- En caso de que el cliente cancele la deuda pendiente y su liquidación se encuentre en proceso, se deberá elaborar un nuevo contrato de servicio con la última lectura facturada, anulando la factura original emitida por el Centro Computarizado de Facturación.
- Cuando la Oficina Comercial determine consumo de energía eléctrica en un punto de entrega liquidado, debe proceder a su desmantelamiento, hasta lograr la cancelación de la deuda y la incorporación del mismo con un nuevo contrato de servicio.
- La oficina comercial será responsable de realizar el registro y control de las cuentas morosas, así como lo relacionado con la recuperación de las mismas. Por ello, debe realizar gestiones a los fines de conseguir la cancelación de la totalidad de la deuda, y, en caso contrario, tendrá la potestad de establecer un compromiso de pago con el cliente. La falta de cumplimiento de un acuerdo de pago sobre facturas en mora dejará sin efecto el compromiso y dará paso a la suspensión.
- El monto total sobre la deuda a convenir sobre la facturación en mora debe ser fraccionado en una inicial de por lo menos del 30% del total y un máximo de 6 cuotas consecutivas para el remanente.
- Todos los conceptos de Impuesto al Valor Agregado (IVA), Aseo Domiciliario, costo de Impuesto Municipal y otros deben ser cancelados con la inicial.
- El cobro de deudas morosas debe registrarse en el expediente histórico del punto de entrega, con los datos del formulario de movimiento de depósito y recuperación de cuentas morosas.
- En el caso de puntos de entrega liquidados por morosidad, que presenten deudas por concepto de energía no facturada y facturas inactivas con

consumo, se acordará con el cliente la cancelación parcial de las mismas y se imputarán los pagos a aquellas deudas de mayor antigüedad.

3.4. Programa De Cuentas Por Cobrar

Se aplica siguiendo los parámetros que se mencionan:

- CADAFE es una empresa que presta servicio de energía eléctrica, la cual realiza el cobro a través de facturas y hace entrega de estados de cuentas a los clientes para que estén informados del grado de morosidad que tienen con la empresa.
- Establece un plazo de un mes para el cobro por cada factura entregada a los clientes.
- La oficina procede al corte del servicio cuando el cliente deja de pagar dos facturas equivalentes a dos meses de facturación, la oficina al realizar el cobro de la deuda debe también recibir un pago por la reconexión del servicio.
- CADAFE, para agilizar el cobro le da facilidad al cliente de pagar la deuda por abono.
- CADAFE, les da un porcentaje de descuento a aquellos clientes que adeudan facturas de años anteriores.
- Se ha creado en diferentes lugares de la ciudad taquillas externas con horarios más extensos, así como el pago por medio de cheques, tarjeta de crédito y tarjeta de débito para que el cliente tenga más acceso a las oficinas y facilitarle el pago, agilizando y haciendo más eficaz el cobro de las facturas.
- CADAFE cuenta con un sistema automatizado donde se integran todas las operaciones realizadas en el área de cobranza controlando todas las transacciones proporcionando eficacia al proceso de cobro.

3.5. Tratamiento Contable De Las Cuentas Por Cobrar

La empresa CADAFE lleva a cabo el proceso en forma automatizada a través del sistema computarizado SICOM, con el fin de sostener la uniformidad en el empleo de la información contable. Este sistema maneja una serie de códigos que a su vez se divide en cuenta y subcuenta que facilita procesar todas las operaciones que se originan en la oficina comercial a través de la facturación y recaudación. Las utilizadas con más frecuencias se mencionan a continuación:

313-907: Bancos, depósitos a la vista.

321-001: Efectos a cobrar suscriptores particulares.

322-001: Cuentas a cobrar suscriptores particulares.

322-004: Facturas de taquilla a suscriptores particulares.

322-030: Cuentas a cobrar suscriptores particulares ciclo (0).

543-014: Cuentas por pagar-recaudación aseo domiciliario.

543-027: Débito fiscal-impuesto al valor agregado (I.V.A).

701-001: Venta de energía-servicio residencial.

701-002: Venta de energía-servicio comercial.

701-003: Venta de energía-servicio industrial.

701-004: Venta de energía-servicio agropecuaria.

703-001: Ajuste a venta de energía- servicio residencial.

703-002: Ajuste a venta de energía- servicio comercial.

703-003: Ajuste a venta de energía- servicio industrial.

703-004: Ajuste a venta de energía- servicio agropecuario.

906-008: Facturación por consumo de energía años anteriores.

704-000: Otros ingresos del servicio.

Los registros de las transacciones diarias derivadas de la prestación del servicio y el cobro del mismo, se efectúan a través de los siguientes asientos contables

Tabla 10. Registro de la Facturación Mensual a Suscriptores Particulares

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
xxxx	xx	_____X_____		
		Cuentas a cobrar suscriptores particulares	xxx	
		Venta de energía		xxx
		Cuentas por pagar- recaudación aseo domiciliario		xxx
		Débito fiscal-IVA		xxx
		Para registrar la cuenta por cobrar al cliente, producto de la venta, el, IVA y el aseo domiciliario.		

Tabla 11. Registro del Cobro de las Cuentas por Cobrar a Clientes Particulares.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
xxxx	xx	_____X_____		
		Bancos depósitos a la vista	xxx	
		Cuentas a cobrar suscriptores particulares		xxx
		Para registrar el cobro de venta de energía		

Tabla 12. Registro del Cobro de las Cuentas por Cobrar a Clientes Particulares.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
XXXX	XX	_____X_____		
		Cuentas por pagar- recaudación aseo domiciliario	XXX	
		Banco depósitos a la vista		XXX
		Para registrar la cancelación del aseo domiciliario a la Alcaldía del municipio Sucre.		

Tabla 13. Registro de los Convenios de Pago a Suscriptores Particulares.

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
XXXX	XX	_____X_____		
		Efectos por cobrar suscriptores particulares	XXX	
		Cuentas por cobrar suscriptores particulares		XXX
		Para registrar los convenios de pago por deudas acumuladas.		

Tabla 14. Registro de la Cancelación por Convenio de Pago (letras de cambio)

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
XXXX	XX	_____X_____		
		Banco depósitos a la vista	XXX	
		Efectos por cobrar suscriptores particulares		XXX
		Para registrar el pago de la deuda contraída por el cliente.		

Tabla 15. Ajuste de las Rectificaciones por Venta de Energía del Año Actual

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
xxxx	xx	_____X_____		
		Facturas de taquilla suscriptores	XXX	
		Ajuste a venta de energía suscriptores	XXX	
		Debito fiscal- IVA	XXX	
		Cuentas por cobrar suscriptores		XXX
		Ajuste a venta de energía suscriptores		XXX
		Para registrar las rectificaciones en las facturas por venta de energía del año actual.		

CAPITULO IV
ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CADAFE,
REGIÓN UNO.

En el presente capítulo, se analizarán el sistema de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CADAFE Región Uno y se desglosan las fortalezas y debilidades más importantes observadas en el proceso de cuentas por cobrar.

4.1. Fortalezas Y Debilidades Del Control Interno Aplicados A Las Cuentas Por Cobrar De La Empresa Cadafe.

El área de facturación, es aquella en donde se realizan todas las actividades que permiten al Centro Computarizado de Facturación (C.C.F.) la obtención de la información actualizada de todos los clientes suscrito a la Oficina Comercial Cumaná I, para poder emitir la facturación y hacerla llegar a cada uno de los clientes.

La facturación de energía eléctrica consiste en la determinación del monto a pagar por el cliente con base al consumo del periodo, emitiendo la factura y realizando la presentación al cliente. La facturación se hace por ciclos, estos son códigos establecidos a los diversos tipos de servicios prestados por la compañía para diferenciarlos en la fecha del proceso de facturación. En la Oficina Comercial se realizan todas las actividades relacionadas con los ciclos del 01 hasta el 08 y del 11 hasta el ciclo 18.

4.1.1. Procedimientos De Facturación En La Oficina Comercial I.

A continuación se mencionan las fortalezas y debilidades del proceso de facturación en la oficina comercial I.

Fortalezas:

- Toda la documentación e información enviada de la oficina comercial al Centro de Computación para que se realicen las facturas respectivas a los clientes son chequeados, revisados o evaluados, con la finalidad de evitar que existan errores a la hora de la preparación de dicha factura.
- En esta Unidad (facturación) separan todas aquellas facturas que presentan problemas de anomalías (facturas anormales), las que ameriten ser rectificadas ya sea por lectura o promedios así como también las liquidaciones solicitadas por los clientes. Las facturas anormales son enviadas en el menor tiempo posible al Departamento Comercial para los niveles de aprobación en cuanto a las rectificación de la factura; esto siempre y cuando, los kilovatios horas consumidos sobrepasen el límite establecido para la oficina, buscando de esta forma solucionar a la brevedad posible el reclamo del cliente.
- El Centro Computarizado de Facturación envía a los Departamentos Comerciales y Contabilidad, copias de los reportes de cargos y la facturación para su registro y verificación.
- Las facturas son emitidas en el plazo establecido por la Oficina Comercial.
- Hay una buena segregación de funciones en cada uno de los procesos que se realizan para la elaboración de la facturación.
- Las lecturas de los medidores es supervisada.

- Una vez realizada la factura es supervisada por control de calidad para realizar las rectificaciones necesarias, verificar los documentos recibidos con la cantidad de oficinas correspondiente al ciclo

Debilidades:

- En la Unidad de Facturación no se realizan la revisión ni evaluación de las facturas e informes recibidos del Centro de Computación, lo que puede ocasionar que el supervisor no detecte que hay clientes activos que no se les está facturando por parte del Centro de Computación y este error le origina a CADAFE un daño económico.
- En la Unidad de Facturación no se realizan las respectivas comparaciones entre los distintos soportes (informes) y las facturas emanadas del Centro de Computación de CADAFE; esto trae como consecuencia que a los clientes se les suministre facturas con errores significativos que luego son llevadas a reclamos por las personas afectadas, incrementándose considerablemente el número de facturas anormales enviadas a dichos clientes.
- Cuando se envían facturas canceladas de un cliente específico a las diferentes Oficinas Comerciales desde las taquillas externas hay confusión, ya que por ejemplo un cliente adeuda tres facturas, enero, febrero y marzo; éste cancela febrero al llegar la información en la oficina aparece cancelado enero.
- Los reportes de facturas canceladas no llegan a tiempo a las Oficinas Comerciales, estas se ven obligadas a llamar para que se las envíen.

4.1.2. Modificación Al Registro De Suscriptores

La fortaleza y debilidad en la modificación al registro de suscriptores son:

- **Fortaleza:** CADAFE realiza todas las modificaciones exigidas por los clientes, ya que cuenta con un personal calificado para realizar estas actividades.
- **Debilidad:** el tiempo en que se realiza las modificaciones es muy largo de hasta dos meses, ya que se tienen que realizar una serie de procesos para llevar a cabo la ejecución del cambio en el registro de suscriptores.

4.1.3. Procedimiento Para La Actualización De Cuentas Morosas.

Las fortalezas y debilidades que tiene el proceso de actualización de cuentas morosas son las que a continuación se mencionan:

Fortalezas:

- CADAFE cuenta con un sistema automatizado integrado para el control de cuentas por cobrar.
- El cliente cuando cancela total o parcialmente su deuda, el sistema actualiza automáticamente la cuenta del suscriptor.
- CADAFE, da la facilidad de pago a aquellos clientes que tengan una suma alta de cuentas por pagar, estableciéndole un cronograma de pago hasta que pague el total de la deuda, actualizándose así la cuenta del cliente.

Debilidades:

Este procedimiento se ejecuta de manera incompleta, pues se realiza el formato requerido y se le da entrada como un ingreso, producto de la recuperación de saldos a favor de la empresa; pero no se lleva un control de los mismos, ya que en algunos casos existen suscriptores que aparecen como solventes sin haber cancelado la deuda; y es de señalar que este hecho es producto de la gran cantidad

de suscriptores que maneja la Oficina y que por falta de control se le dificulta conocer la situación real de dichos suscriptores.

4.2. Programa De Cuentas Por Cobrar Como Medida De Control

De acuerdo a lo observado se puede mencionar lo siguiente:

- La empresa hace convenios de pago de mutuo acuerdo con el suscriptor que no ha cancelado sus facturas vencidas, donde *se* hace conforme a la modalidad del pago que *en* todo caso son periódicos y por montos fijos.
- Mientras persista la morosidad del suscriptor la empresa seguirá gestionando los cobros para recuperar las cuentas por cobrar vencidas.
- Los convenios de pago firmados con los suscriptores no son tan efectivos para el proceso de cobranza.
- Los cortes del servicio de energía eléctrica aplicados a los suscriptores no garantiza la recuperación parcial o total de la Cuentas por cobrar vencidas.

4.3. Tratamiento Contable De Las Cuentas Por Cobrar

Es pertinente mencionar los siguientes aspectos que son importantes para el análisis de los procedimientos contables aplicados:

- Las Oficinas Comerciales y Contabilidad reciben del Centro Computarizado de Facturación copia de la facturación y listados de Reportes de Cargos para su verificación y registro contable, con el objeto de obtener información veraz y oportuna de las operaciones efectuadas.
- Para el registro y control de las Cuentas por Cobrar tanto para Suscriptores Particulares como oficiales, la empresa utiliza equipos computarizados.

- Aparte de los libros exigidos por el Código de Comercio de Venezuela, la empresa utiliza mayor auxiliar para el registro de las cuentas por cobrar.
- Las cuentas por cobrar no se clasifican periódicamente por antigüedad de saldos, debido a la gran cantidad de suscriptores que imposibilitaría el proceso, pero si se emiten listados por ciclos, donde se reflejan los suscriptores y la cantidad de facturas pendientes con el monto en bolívares. De acuerdo a esta observación el jefe de oficina tomará la decisión respecto a los cortes o suspensión del servicio.
- Las cuentas morosas no son supervisadas periódicamente para tratar de hacerle seguimiento a los puntos liquidados, pero cada cierto período el Departamento Comercial ordena operativos de corte y supervisión de los puntos liquidados.
- No se emiten estados de cuenta a los suscriptores, a excepción de que este lo solicite.
- No se rotan los cargos del personal que registra las cuentas por cobrar. Las personas que registran las cuentas por cobrar permanecen en sus cargos hasta que sus directivos o jefes de oficina los cambien.
- Dentro de las políticas contables establecidas, esta el apartado para la provisión de cuentas incobrables, estipulando un 5% de las ventas de energía eléctrica para los suscriptores particulares.

De acuerdo al análisis realizado al control interno de las cuentas por cobrar se determino que presenta debilidades y fortalezas expuestas a continuación:

Fortalezas

- La empresa utiliza mecanismos sistematizados para el control y manejo contable de las cuentas por cobrar.

- El mayor auxiliar de cuentas por cobrar se compara mensualmente con el mayor general para determinar la razonabilidad del saldo de la misma. En caso de que no concuerde el saldo, se debe localizar la diferencia verificando la exactitud del pase de los asientos de diario al mayor auxiliar y mayor general.
- Se emiten listados por ciclos donde se refleja los suscriptores y cantidad de facturas pendientes con el monto en bolívares.
- Los comprobantes utilizados en el proceso de cuentas por cobrar son codificados, revisados y aprobados por funcionarios autorizados.
- El personal encargado del registro de las cuentas por cobrar en el diario, mayor, auxiliar y mayor general, no tienen acceso a las operaciones de ingresos y egresos en efectivo.

Debilidades

- No se revisa de manera periódica la razonabilidad del saldo de la provisión de cuentas incobrables.
- Las cuentas por cobrar no son sometidas a un proceso de conciliación de los saldos periódicamente en las Oficinas Comerciales, sino que se realiza anualmente y en muchas de las ocasiones no se realizan.
- El tratamiento contable que se le da al procedimiento de cargos contra depósitos, generado por facturaciones pendientes sobre puntos de entrega liquidados por morosidad no se identifica con la práctica de una política definida que permita descargar oportunamente las cuentas por cobrar.
- No está dispuesta una estructura contable específica para aceptar acuerdos de cobros fraccionados sobre facturas morosas, de manera que no es posible identificar contablemente cobros parciales de facturación.

- Las cuentas por cobrar no se clasifican periódicamente por antigüedad de saldos, debido a la gran cantidad de suscriptores que imposibilitarían el proceso.
- Las cuentas morosas no son supervisadas periódicamente para tratar de hacerle seguimiento a los puntos liquidados.

CONCLUSIONES

Tomando en consideración lo antes expuesto se pueden enunciar las siguientes conclusiones:

- Las Oficinas Comerciales tienen gran importancia para la empresa CADAFE, pues en ella recae la responsabilidad de vender el servicio eléctrico y generar ingresos en función del consumo de los suscriptores.
- No existe un control de los suscriptores cargados contra depósitos (CONT-10), ya que algunos permanecen como solventes en las tarjetas de registros históricos y en el archivo de los contratos.
- No hay un buen control en el proceso de facturación, ya que se producen muchos reclamos por parte del cliente, porque el monto facturado no coincide con la energía consumida.
- El proceso para la realización de cambios en los datos de los suscriptores se da de una manera muy lenta.
- Se necesita mayor eficacia por parte del personal encargado de tomar la lectura de los medidores.
- Se evidencia deficiencia en el programa de cuentas por cobrar, ya que existe un gran número de cuentas incobrables.

RECOMENDACIONES

Dentro de las recomendaciones más importantes que se pueden enumerar tomando en cuenta las conclusiones planteadas son las siguientes:

- Debido a la gran importancia que tienen las oficinas comerciales para la empresa CADAPE, ya que son responsables de vender el servicio eléctrico y generar ingresos, éstas deben ser supervisadas frecuentemente para un mejor control de las operaciones.
- Debe haber un control eficaz en lo que respecta al CONT-10, ya que es un indicador importante para medir el índice de morosidad.
- Es necesario aplicar medidas que permitan la disminución de facturas anormales; con esto se conseguiría reducir las deudas que tienen los clientes con la empresa, incrementando la cantidad de ingresos percibidos por CADAPE y se reduce los reclamos por parte de los suscriptores mejorando la imagen de la empresa.
- Se debe realizar con más celeridad el proceso para el cambio de datos en el registro de los suscriptores.
- Se debe adiestrar y supervisar al personal que toma las lecturas de los medidores, ya que esta operación es la que acarrea más problema al proceso de facturación.
- Los jefes de oficinas debe aplicar estrategias de cobros para disminuir el índice de morosidad y cumplir con las metas establecidas.

BIBLIOGRAFÍA.

ARIAS, F. (1997) **El Proyecto de Investigación**. Segunda edición. Caracas Epistema. C.A.

CADAFE (2001) **Curso De Adiestramiento Técnico Industrial**. Cumaná

CADAFE (2006) **Gestión Contable**. Primera edición. Editorial Participa. Venezuela.

CADAFE (2001) **Manual de Facturación de las Oficinas Comerciales**. Caracas

CADAFE (1998) **Manual de Facturación Tomo II**. Caracas 1998

CADAFE, (2001) **Manual Proceso De Facturación**. Segunda Edición. Venezuela

CATACORA, Fernando. (1998) **Sistema y Procedimientos contables**. Editorial MC Graw-Hill. Colombia.

COVA, Arnaldo (1997) **Curso Para Jefes De Oficina Comercial**. Primera edición. Editorial proyesta. Venezuela

KOHLER, Eric (1972) **Diccionario para Contadores**. Tercera edición. Editorial Simusa, S.A.

KOOTZ, Harold y WEIRICH, Heinz. (1996) **Administración. Una Perspectiva Global**. Editorial McGraw-Hill. 10^{ma} edición. México.

MENDEZ, A (1998) **El Proyecto de Investigación**. México. McGraw Hill.

SABINO, Carlos. (1991) **Diccionario de Economía y Finanzas**. Editorial PANAPO. Caracas.

VELÁSQUEZ, Edith (2007) **Material de Apoyo para la Unidad I de la Asignatura Contabilidad Avanzada I**. Venezuela

Hoja de Metadatos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	Control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa cadafe, Region uno
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Br. Luis Rodríguez	CVLAC	14.597.515
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Cuentas
Cadafe
Control Interno

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Artículo I. contaduría

Resumen (abstract):

En el presente trabajo se realizó un análisis del Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar de la empresa CADAFE, Región Uno. El nivel de la investigación realizada es descriptivo y el diseño de campo y documental, pues la información se obtuvo directamente del personal que labora en la empresa CADAFE, CA, además se revisó una serie de textos, libros, folletos, etc. Relacionados con el tema desarrollado. La Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico (CADAFE), presta el servicio de energía eléctrica al oriente del país, cuenta con un personal calificado y con tecnología apropiada para lograr los objetivos emanados por su presidencia. CADAFE, cuenta un sistema integrado de computación, el cual proporciona mayor rapidez en la ejecución de todas las operaciones contables, además, de adaptarse a los nuevos modelos tecnológicos, informáticos, y administrativos. CADAFE, aplica rigurosas medidas de control al proceso de facturación, de esta fase depende que las transacciones contables sean confiables, pues, si ocurre un error en dicho proceso afectaría a las operaciones contables directamente. En la Evaluación del Control Interno de las Cuentas por Cobrar se pudo determinar ciertas debilidades que deben ser corregidas para así poder lograr el cumplimiento eficiente de todos los procedimientos relacionados con dichos procesos, ya que el Control interno tiene como fin garantizar en forma razonable, la salvaguarda de los activos y confiabilidad de los registros financieros, dado que la efectividad de los procedimientos puede verse afectada por interpretaciones erróneas.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Edith Velasquez.	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Henry Ramirez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Paulimar Tachinamo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2009	01	20

Lenguaje: SPA

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis_LR.doc	Application/Word

Alcance:

Espacial: Universal
(Opcional) _____

Temporal: Intemporal
(Opcional) _____

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciatura en Contaduría Pública.

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio:

Contaduria publica

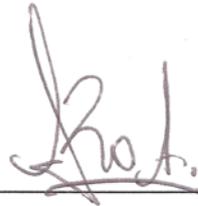
Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo de Sucre

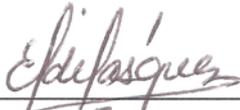
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/5

Derechos:

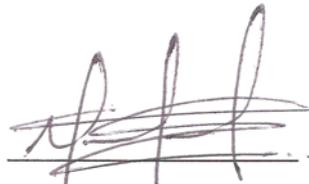
Los autores nos reservamos los derechos de propiedad intelectual así como todos los derechos que pudieran derivarse de patentes industriales o comerciales. Solo de damos el derecho de publicar el resumen de dicho trabajo.



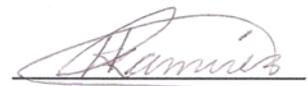
Br. Luis Rodríguez
Autor



Edith Velásquez
Jurado 1



Paulimar Tachinamo
Asesor



Henry Ramírez
Jurado 2

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:

