

Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Administración
Departamento de Contaduría



Evaluación del Control Interno aplicado a los ingresos de la Empresa CADAPE, Región Uno

Realizado por:

Br. Martina Cariaco
Br. Janett Gamardo

Asesor Académico:

Prof. Paulimar Tachinamo

**Trabajo de Grado presentado como Requisito Parcial para optar al Título de
Licenciadas en Contaduría Pública.**

Cumaná, julio de 2008



Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Administración
Departamento de Contaduría

**Evaluación del Control
Interno aplicado a los ingresos
de la Empresa CADAPE, Región Uno**

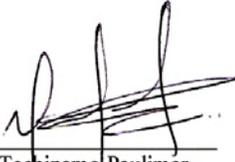
Realizado por:

Br. Martina Cariaco

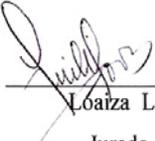
Br. Janett Gamardo

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 de Noviembre del 2008


Tachinamo Paulimar
Asesor


Talbice Zakie Reina
Jurado


Loaiza Luisa
Jurado

Cumaná, Febrero del 2009

INDICE

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	viii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS	xi
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
OBJETIVOS	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos.....	8
ASPECTOS METODOLÓGICOS	9
Tipo De Investigacion	9
Nivel De Investigación.....	9
Fuentes De Información.....	9
Fuentes Primarias	9
Fuentes Secundarias	10
CAPITULO I:	11
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA CADAFE, REGION UNO	11
1.1 - Reseña Histórica	11
1.2.- Misión	15
1.3.- Visión.....	15
1.4.- Ubicación	15
1.5.- Objetivos.....	15
1.6.- Estructura Organizativa	16
1.7.- Aspectos Generales De La Unidad De Auditoría	24
1.7.1 Funciones	24
1.7.2 Objetivos	25

1.7.3	Estructura Organizativa.....	25
1.7.3.1	Coordinación de Averiguación Administrativas.....	26
1.7.3.2	Coordinación de Auditoria Administrativa y Financiera.....	27
1.7.3.3	Coordinación de Auditoría Técnica, Comercial y de Gestión	28
CAPITULO II:		30
ASPECTOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO DE LOS INGRESOS.....		30
2.1.-	Ingreso	30
2.1.1	Concepto	30
2.1.2.-	Importancia	32
2.1.3.-	Clases De Ingresos.....	33
2.1.3.1.-	Ingresos ajenos a la operación	33
2.1.3.2.-	Ingresos de Operación	33
2.1.3.3.-	Ingresos Extraordinarios.....	33
2.1.3.4.-	Ingresos ordinarios.....	34
2.1.4.-	Contabilización De Los Ingresos	34
2.1.5.-	Principios De Contabilidad Aplicables A Los Ingresos	35
2.2.-	Control Interno.....	36
2.2.1	Concepto	36
2.2.2.-	Normas De Control Interno	38
2.2.3.-	Tipos De Control Interno.....	41
2.2.4.-	Características Del Control Interno	44
2.2.5.-	Importancia De Control Interno.....	47
2.2.6-	Principios De Control Interno.....	48
CAPITULO III:.....		51
SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS INGRESOS PERCIBIDOS POR LA EMPRESA CADAFFE, REGIÓN UNO		51
3.1.-	Procedimientos De Recaudación De La Oficina Comercial I	51
3.1.1.-	Depósitos En Efectivo	51
3.1.2.-	Cheques.....	54

3.1.3.- Cheques Devueltos	55
3.1.4.- Pagos Electrónicos.....	56
3.2.- Procedimiento Para El Control Interno De Los Ingresos De Las Unidades Involucradas	58
3.3.- Procedimientos Para El Registro Y Codificación De Los Ingresos	61
3.3.1.- Sus 25.....	62
3.3.2.- Planillas Bancarias.....	62
3.3.3.- Sub Comprobantes De Ingresos.....	63
3.3.4.- Tacos.....	64
3.5.- Proceso De Contabilización De Los Ingresos.....	66
CAPITULO IV:.....	67
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS INGRESOS PERCIBIDOS POR LA EMPRESA CADAFFE, REGIÓN UNO	67
4.1.- Fortalezas Y Debilidades Del Control Interno Aplicado A Los Ingresos De La Empresa Cadaffe	67
4.1.1- Procedimientos De Recaudación De La Oficina Comercial I	68
4.1.2.- Procedimientos Para El Control De Los Ingresos En Las Unidades Involucradas.....	70
4.1.3.- Procedimientos Para El Registro Y Codificación De Los Ingresos.....	71
4.2.- Programa De Ingresos Como Medida De Control Interno	72
4.3.- Tratamiento Contable De Los Ingresos	73
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFÍA.	76
ANEXOS	77

DEDICATORIA

A la persona que nos da todo lo necesario para vivir; a nuestro creador Jehová, sin él este sueño no lo hubiera realizado.

Para una persona muy especial que me lleno mi vida de alegría y es el motor principal para cumplir mis sueños mi gran amor mi nena bella Zenaida Calvo.

A los seres que me dieron la vida y me dirigieron por el camino del bien a mis padres, Juan Cariaco y Elisa Sánchez.

Al amor de mi vida quien a estado en los momentos malos y buenos, Héctor Calvo.

A dos personas que son muy especiales en mi vida, Jesús Véliz y Carmen Rodolfo.

Martina

DEDICATORIA

Quiero dedicarles este triunfo a las personas más importantes para mí:

A Dios Todopoderoso por iluminarme en el camino, y darme sabiduría y fortaleza necesaria para alcanzar una de mis metas.

A mi Madre Melania Balda, por su comprensión y apoyo en todo momento.

A mi Padre Juan Gamardo, por su comprensión y apoyo en los momentos más difíciles.

A mi Hijo Jesús, por ser mi inspiración y estímulo para salir adelante.

A mi Esposo Eduardo, por brindarme su amor, apoyo y comprensión necesaria para alcanzar este logro.

A mis Hermanos: Yuraima, Milena, Yurima, Yamilet, Yairu, Juan Carlos y Wilvan, ser por pilares fundamentales apoyándome.

A mis Sobrinos, para que le sirva de ejemplo, y alcancen las metas que se tracen en un futuro.

Janett

AGRADECIMIENTO

A la Profesora Paulimar Tachinamo por apoyarme cuando más lo necesite, y por aceptar ser mi asesora, brindarme su amistad sin pedir nada a cambio, eres una persona muy especial siempre vas estar en mi corazón gracias por comprenderme.

A mi familia por el apoyo que siempre he recibido cuando más me falta los quiero.

A la Licenciada Jesús Véliz siempre estuvo aconsejándome y ayudándome a seguir sin ella no hubiera cumplido este sueño tan importante en mi vida nunca te voy a olvidar.

A la Licenciada Merrys Bruzual por abrirme las puertas de CADAPE, Licenciado Freddy, Ingeniero Marcano, Gregorina y su esposo Grebert, y Licenciado Arturo gracia por su apoyo.

A la licenciada Virginia por su apoyo incondicional siempre pendiente de suministrarme todo lo que estaba a su alcance.

Al personal de la oficina cumana, en especial al Licenciado Jobito a todos, gracias por su colaboración.

A todos mis compañeros de estudio, en especial a la Licenciada Adrianny Marcano y a todos aquellos que no pude nombrar los llevo en mi corazón, nunca los olvidare.

Martina

AGRADECIMIENTO

Este logro de una de mis metas es gracias a la Profesora Paulimar, que en forma desinteresada nos apoyó en todo momento con constancia y dedicación cuando más lo necesitamos.

A toda mi familia que han sido pilares fundamentales.

Al personal que nos ayudó en la empresa CADAFE: el Lcdo. Freddy, Lcdo. Arturo, Lcda. Mery, Lcda. Virginia, Gregorina y Grebert, siempre pendiente de suministrar la información necesaria.

Al personal de la oficina Cumana I y especialmente al Sr. Jovito, mil gracias por su colaboración.

Janett

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Registro del Ingreso al contado.....	34
Tabla2. Registro del Ingreso a Crédito:	35
Tabla 3. Para registrar el ingreso devengado:	35
Tabla 3. Depósitos en efectivos	51
Tabla 4. Cheques.....	55
Tabla5. Cheques Devueltos.....	56
Tabla 6. Pagos electrónicos.....	57
Tabla 7. Unidades involucradas en el proceso de control interno de los ingresos.....	58
Tabla 8. Rgistro y codificación de los ingresos	61
Tabla 9. SUS.	62
Tabla 10. Planillas Bancarias	63
Tabla 12. Tacos	64
Tabla 13. Programa de ingresos	65

LISTA DE FIGURAS

Figura Nro 1 Organigrama de la empresa CADAFE, Región Uno.....	17
Figura Nro 2. Organigrama Departamento de Auditoría CADAFE, Región Uno.....	26

Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Administración
Departamento de Contaduría



Evaluación del Control Interno aplicado a los Ingresos de la empresa CADAPE,
Región Uno

Autores: Br. Martina Cariaco
Br. Janett Gamardo
Asesor: Paulimar Tachinamo
Fecha: 17/07/2008

RESUMEN

Es de gran importancia la aplicación del control interno, en la recaudación de los ingresos de la empresa CADAPE, pues, permite evaluar cada uno de los procedimientos utilizados y garantizar el cumplimiento de las metas trazadas en la organización. Además, se realiza una supervisión de la oficina comercial encargada del ingreso principal de la empresa para garantizar al suscriptor calidad en el servicio eléctrico al mejorar las modalidades de pagos y creando nuevos puntos de ventas auxiliares a través del pago electrónico. Cabe destacar que, el sistema operativo para registrar todos los comprobantes que se emiten cuando el suscriptor va a cancelar a la oficina comercial se lleva eficientemente y la información es confiable. De la misma manera, la empresa cuenta con un servicio panamericano, que se encarga de depositar la recaudación diaria en la cuenta regional de CADAPE. Es importante destacar, que la unidad de contabilidad es la encargada de verificar, clasificar, revisar, toda la información recibida de la oficina comercial a través del sistema que emite un comprobante de ingreso donde describe cada una de las cuentas con sus respectivas codificaciones. Para desarrollar la investigación de la evaluación del control interno de los ingresos de CADAPE, región uno se llevo a cabo una investigación documental donde se utilizó libros y normativas internas de la empresa, información por Internet, así mismo se manejo una serie de entrevistas al personal que elabora en las oficinas comerciales y a la unidad de contabilidad.

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.

Tomando en cuenta lo anterior, las organizaciones 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 empresariales 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, 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 y evaluación, a fin de determinar la situación real de la empresa en función de plantear una efectiva toma de decisiones.

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.

En atención a los cambios de la sociedad venezolana y la creciente demanda, 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: ELECENRO, ELEOCCIDENTE, CADELA y 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 a través de dicha evaluación, 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.

El trabajo está estructurado de la siguiente manera:

- 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 Auditoría.
- Capítulo II, donde se abordan los aspectos más importantes del control interno de los ingresos 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 los ingresos de la empresa CADAFE Región Uno en lo referente a: procedimientos de recaudación de la Oficina Comercial I, procedimientos para el registro y codificación de los ingresos y el proceso de contabilización de los ingresos.
- Capítulo IV, donde se analiza el sistema de control interno de los ingresos de la empresa CADAFE Región Uno y se desglosan las fortalezas y debilidades más importantes observadas en dicho proceso.
- En última instancia unas conclusiones y recomendaciones generales sobre la investigación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La administración es un proceso de funciones básicas diferentes cada una de las otras, tales como: planificación, organización, dirección, ejecución y control, donde el concepto de eficiencia ha sido heredado de la economía y se considera como un principio rector.

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 solo 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 tal sentido, 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 las 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 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.

Es importante señalar, que esta empresa debido a la importancia que tiene dentro del ámbito empresarial venezolano necesita contar con un adecuado sistema de control interno para comprobar que no existen desviaciones en sus objetivos y metas. Asimismo, representa la base sobre la cual descansa la confiabilidad del sistema

contable y determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no.

En tal sentido, 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 a través de todos los instrumentos pertinentes, la cobertura adecuada de las posibles contingencias y la verificación de los sistemas de preservación y registro.

Tomando en consideración lo anterior, es preciso plantear la interrogante: ¿Cómo es llevado el Sistema de Control Interno de los ingresos percibidos por la empresa CADAFE, Región Uno?.

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

- ¿Cuáles son las funciones del personal encargado de ejecutar las labores de auditoría aplicadas a los ingresos?.
- ¿Cuáles son las normas y procedimientos utilizados en la empresa para el registro y control de los ingresos?.
- ¿Existe un cumplimiento de las normativas internas referentes al control de los ingresos?.
- ¿Cuales son los procedimientos de recaudación de los ingresos en las oficinas comerciales?
- ¿Cuales son los procesos para el registro y codificación de los ingresos?.

- ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del sistema de control interno aplicados a los ingresos?.

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar el sistema de control interno aplicado a los ingresos de la empresa CADAFE, Región Uno.

Objetivos Específicos

- Describir los principales tipos de ingresos de la empresa.
- Explicar los procedimientos de recaudación de los ingresos en las oficinas comerciales.
- Describir los procesos para el registro y codificación de los ingresos.
- Describir las normas y procedimientos utilizados en la empresa para el registro y control de los ingresos.
- Verificar la existencia de supervisión autónoma o directa sobre los ingresos generados por la empresa.
- Señalar los controles para la revisión y clasificación de los ingresos.
- Verificar que se cumplan las normativas internas referentes al control de los ingresos.
- Evaluar las fortalezas y debilidades del sistema de control interno aplicado a los ingresos.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Tipo De Investigacion

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

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

Es analítico-descriptivo, pues, implicó la descripción de los procesos administrativos y contables de la Unidad de Auditoría y el respectivo análisis de tales procedimientos.

Fuentes De Información

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

Fuentes Primarias

- Entrevistas con el personal de la Unidad de Auditoría.
- Consultas a profesionales expertos en el área de auditoría.

- 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 a utilizadas fueron las siguientes:

- Fichaje.
- Observación directa.
- Revisión Bibliográfica

CAPITULO I:

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA CADAFE, REGION UNO

En este capítulo se describirán los aspectos generales de la empresa CADAFE, Region Uno, en cuanto a: reseña histórica, misión, visión, ubicación, objetivos y estructura organizativa que permitirán esbozar los aspectos generales de esta organización.

1.1 - Reseña Histórica

La Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico (CADAFE), nace el 27 de Octubre de 1958 como empresa de servicio eléctrico creada de acuerdo a la resolución del Ministerio de Fomento N° 3218 del 25 de Agosto del mismo año. En consecuencia, CADAFE es el producto de la fusión de quince (15) empresas generadoras y distribuidoras de energía eléctrica que dependían de la Corporación Venezolana de Fomento las cuales actuaban separadamente. Posteriormente, en junio de 1.959 se acordó la alianza de esas compañías con CADAFE, quedando ésta como la empresa de electricidad del Estado.

En tal sentido, CADAFE comienza a generar, transmitir, distribuir y vender energía eléctrica el 30 de Junio de 1959. Entre los años 1959 y 1968, la empresa realiza un conjunto de acciones para fortalecer la operatividad y el funcionamiento de la compañía. Al finalizar estos primeros diez años, la empresa contaba con casi medio millón de suscriptores distribuidos en 1500 poblaciones y caseríos .

Los años de 1969 al 1978 se han clasificado como los de gran empuje de CADAFE como consecuencia de la aplicación de políticas para la construcción de grandes plantas de generación y distribución de energía eléctrica, desarrollo de sistemas de transmisión para reforzar las interconexiones y dar un impulso vigoroso a los programas de electrificación y distribución.

Posteriormente, **entre 1979 y 1988 la empresa consolida la extensión del servicio eléctrico a todos los rincones de país.** En esta etapa, se adelantan los grandes proyectos de generación termo e hidroeléctrico, considerados como los mayores del país y se consolidan los sistemas de transmisión a altos niveles de tensión.

A partir de la cuarta década de funcionamiento, la empresa enfrenta el reto de profundizar la descentralización a fin de lograr una mayor eficiencia y operatividad en la prestación del servicio. Esto llevó a que el 18 de mayo de 1987, la junta directiva de CADAFE, aprobara el proyecto de desarrollo organizacional para iniciar la orientación hacia un mejor servicio a los suscriptores para incrementar su productividad; distribuyéndose en una casa matriz que se encarga de definir políticas, dictar lineamientos, aprobar, consolidar y supervisar el desempeño gerencial de sus filiales y distribuir los recursos de la organización, así como también, de unificar la información financiera. **Además de esto, se decide trabajar en la creación de cuatro (4) empresas regionales de distribución y comercialización que son las siguientes:**

1.- CADELA (Compañía Anónima de Electrificación de los Andes), con sede en San Cristóbal, que atiende a los estados Táchira, Mérida, Barina y Trujillo.

2.- ELECENRO: (Compañía Anónima de Electricidad del Centro), con sede en Maracay y que atiende a los estados Aragua, Miranda, Guarico, Apure y Amazonas.

3.- ELEOCCIDENTE: (Compañía Anónima de Electrificación del Occidente), con sede en Acarigua y que atiende los estados Lara, Yaracuy, Falcón, Cojedes, Carabobo y Portuguesa.

4.- ELEORIENTE: (Compañía Anónima de Electricidad del Oriente), con sede en Cumaná y que atiende a los estados Sucre, Anzoátegui, Monagas, Bolívar, Nueva Esparta y Delta Amacuro.

Se propone, además, el establecimiento de un marco regulatorio adecuado y permanente que permita la estabilidad de las empresas eléctricas y que fomente su eficiencia, para que se garantice la planificación, desarrollo y operación optimizada del equipamiento a nivel nacional de generación y transmisión; que actuaría a su vez, como factor de ordenamiento de la gestión de distribución y comercialización de la energía eléctrica. Esta regionalización la presenta ante el mundo como una empresa moderna y desarrollada que le permite prestar mejor servicio a las comunidades impulsando el progreso nacional.

El propósito de la regionalización de la empresa es lograr una atención autónoma, directa y eficiente, adecuada a las características y requerimientos de cada una de las regiones. Por tal motivo, la Electricidad de Oriente Compañía Anónima (ELEORIENTE C.A.), es una empresa que tiene como finalidad: transmitir, distribuir y comercializar la energía eléctrica en forma confiable, segura, efectiva, rentable y a un costo mínimo, a los fines de promover todas aquellas actividades orientadas al desarrollo económico y social de la región oriental del país; mejorando así el bienestar de la población asociada al uso del servicio eléctrico.

.- ELEORIENTE: (Compañía Anónima de Electricidad del Oriente), con sede en Cumaná y que atiende a los estados Sucre, Anzoátegui, Monagas, Bolívar, Nueva Esparta y Delta Amacuro Posteriormente en 1998, se privatiza el servicio eléctrico en la Zona Nueva Esparta, creándose la empresa privada de electricidad denominada Sistema Eléctrico de Nueva Esparta Compañía Anónima (SENECA).

En enero del año 2000, las zonas de Monagas y Delta Amacuro, se separan de ELEORIENTE para formar la empresa de Servicio Eléctrico para Monagas y Delta Amacuro (SEMDA), pasando a ser una filial más de CADAFFE, con miras a la privatización; de esta manera, queda la filial ELEORIENTE con el manejo de tres (3) estados o zonas (Anzoátegui, Bolívar y Sucre).

Es importante señalar, que ELEORIENTE tiene la potestad para tomar decisiones regionales, lo que le permite buscar con mayor rapidez soluciones al suscriptor. En cuanto a la fijación de prioridades para la prestación de servicio y proyectos de electrificación, éstas siempre están sujetas a las necesidades de la comunidad. Los ingresos recibidos por concepto de recaudación son manejados por la empresa y quedan en la zona, previo al pago de la electricidad a la filial de generación y transmisión.

Cabe destacar que, la empresa está operando de forma descentralizada, esto se evidencia en todas sus áreas de acción sobretodo en el ámbito técnico y comercial; igual ocurre en el área de recursos humanos, donde las labores de adiestramiento y selección ya se manejan de forma autónoma. Además, de esta manera, la empresa toma sus propias decisiones, sin que esto signifique ruptura alguna con la casa matriz, prueba de esta realidad es que a partir del 1º de Julio de 1993, se dio inicio al primer año fiscal de Eleoriente C.A.

1.2.- Misión

Consiste en prestar un servicio eléctrico integral, eficiente, de calidad, técnicamente confiable, a precio que permita cubrir los costos operativos y efectuar las inversiones requeridas para el mantenimiento, mejoramiento y ampliación rentable del sistema, estimulando el desarrollo del país y elevando la calidad de vida de la población. (Manual de cadafe,2005: 10)

1.3.- Visión

A mediano plazo, CADAFE será una empresa nueva, de carácter corporativo, no burocrática, organizada tanto funcional como por proyectos y de fácil adaptación a los cambios, dirigida fundamentalmente a prestar un servicio eléctrico, tanto nacional como internacional, con personal y tecnologías eficientes y financieramente sólidas (Manual de cadafe, 2005:10).

1.4.- Ubicación

El 8 de Marzo de 1991, se instala la empresa ELEORIENTE C.A (Electricidad de Oriente Compañía Anónima, filial de CADAFE); la cual tiene su sede principal en la avenida Universidad, Cerro Colorado, Cumaná estado Sucre. Dicha empresa regional es la encargada de la distribución y comercialización de la energía eléctrica y fue creada con la finalidad de atender los requerimientos de servicio eléctrico de los estados Sucre, Anzoátegui, Bolívar, Monagas, Nueva Esparta y Delta Amacuro.

1.5.- Objetivos

ELEORIENTE satisface la demanda de energía eléctrica que requiere el desarrollo económico y social de la Zona Oriental mediante la prestación de un

servicio eficiente y confiable que permita suministrar a cada tipo de suscriptor la calidad de energía eléctrica a un costo razonable. Para esto debe cumplir con los siguientes objetivos específicos:

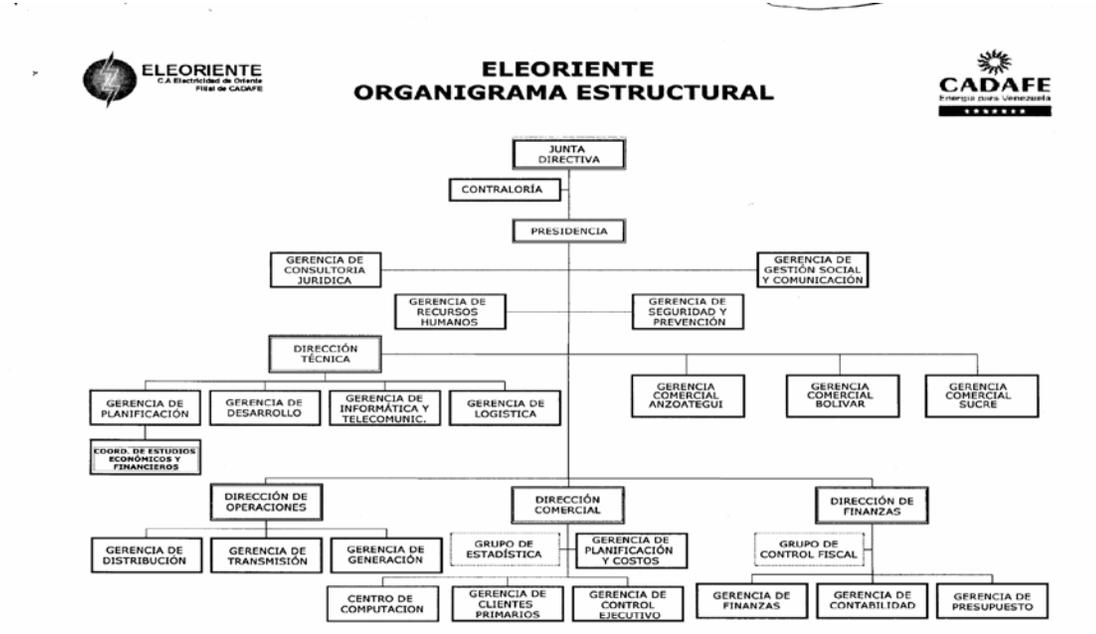
- **Distribuir y comercializar la energía eléctrica en los estados: Sucre, Bolívar y Anzoátegui.**
- **Lograr una atención directa y eficiente a los requerimientos regionales de servicio y de operación.**
- **Garantizar la coordinación y el control efectivo entre la región y la casa matriz.**
- **Desarrollar de forma racional su personal gerencial, técnico y administrativo para llevar a cabo los programas de expansión y modernización.**
- **Mantener una rentabilidad de autosuficiencia económica.**
- **Alcanzar niveles de seguridad y calidad en el servicio prestado.**
- **Mantener un estricto control en la gestión de atención al suscriptor y la recaudación.**

1.6.- Estructura Organizativa

El oriente está basada en la teoría organizativa líneo-funcional (línea-recta) donde se destacan las líneas de autoridad y responsabilidad, así como también, las líneas de comunicación; indicando la variedad de actividades que se realizan en cada uno de sus Departamentos, Unidades y Secciones de la organización, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en la entidad.

La Electricidad de Oriente Compañía Anónima (ELEORIENTE, C.A.), está conformada estructuralmente de la manera siguiente:

Figura Nro 1 Organigrama de la empresa CADAFE, Región Uno



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos. CADAFE (2007)

Junta Directiva

Es el órgano de dirección y administración de la empresa. Está integrada por el presidente y doce (12) miembros. Tiene las siguientes atribuciones:

- Planificar y controlar las políticas de la empresa.
- Establecer los planes, programa, presupuestos a considerar en la Asamblea de Accionistas.
- Elaborar la memoria anual que debe presentarse a la Asamblea General de

Accionistas.

Auditoria interna

Tiene como objetivo principal ejercer el control, vigilancia y fiscalización de ingresos y gastos de las operaciones que realiza la empresa ELEORIENTE C.A., y tiene bajo su responsabilidad las siguientes coordinaciones: Averiguación Administrativa, Auditoría Interna y Auditoría Técnica.

La Contraloría Interna también cumple funciones de órgano asesor de la Junta Directiva.

Presidencia

El Presidente de la Junta Directiva es a la vez el Presidente de la Empresa, quien representa la máxima autoridad, ejerce sus actividades a tiempo completo y tiene las siguientes funciones básicas:

- Fijar las metas y objetivos de la empresa.
- Convocar y presidir reuniones de la Junta Directiva.
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones y acuerdos de la Junta Directiva.
- Ejercer la administración diaria de la empresa, de conformidad con los estatutos, políticas, normas y procedimientos que establezca la Junta Directiva.

Consultoría Jurídica

La representación jurídica está a cargo del Consultor Jurídico a quien le corresponde:

- Asesorar a la presidencia.
- Atender todos los asuntos legales de la empresa.
- Intentar y responder demandas.
- Participar en la discusión de los contratos colectivos del personal de ELEORIENTE.
- Resguardar los derechos e intereses de la empresa.

Gerencia de Asuntos Públicos o gestión social y comunicación

Se encarga de la publicidad y relaciones públicas de la empresa como:

- Difundir a través de los medios de comunicación las actividades operativas, técnicas o socioculturales que se realizan.
- Comunicar a los trabajadores lo concerniente al ámbito laboral.
- Coordinar las actividades socioculturales que se realizan en la empresa.
- Distribuir folletos informativos de la Empresa.
- Asesorar a la presidencia en las relaciones públicas.

Gerencia de Recursos Humanos

La Gerencia de Recursos Humanos es la encargada del buen funcionamiento en el área laboral de la empresa.

Están bajo su supervisión: la Coordinación de Captación y Desarrollo, Coordinación de Bienestar Social y la Coordinación de Nómina Registro y Control. A través de éstas Coordinaciones realiza las siguientes funciones:

- Reclutamiento y selección del personal.
- Contratación de los trabajadores.
- Asignación de cargos.
- Mejoras en el área laboral.
- Adiestramiento del personal.
- Solucionar problemas de los trabajadores.
- Liquidación del personal.
- Despidos de trabajadores.

Gerencia de Seguridad y Prevención

Coordina la seguridad de la empresa, atendiendo a:

- Prevención de accidentes laborales.
- Revisión de equipos de trabajo.

- Protección de los trabajadores mediante el uso de cascos, botas, etc.
- Vigilancia del personal que ingresa a la empresa.
- Seguridad de la Empresa.

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.

Gerencia de Seguridad y Prevención

Coordina la seguridad de la empresa, atendiendo a:

- Prevención de accidentes laborales.
- Revisión de equipos de trabajo.
- Protección de los trabajadores mediante el uso de cascos, botas, etc.
- Vigilancia del personal que ingresa a la empresa.
- Seguridad de la empresa.

Dirección de Operaciones

Tiene a su cargo la Gerencia de Distribución, Gerencia de Transmisión y Gerencia de Generación, las cuales se encargan de formular y hacer cumplir las políticas que en materia de generación, transmisión y distribución se dicten para mejorar la calidad del servicio eléctrico:

- Planificar, dirigir y controlar la realización de los procesos referidos a generación, transmisión y distribución.
- Evaluar la ejecución de las metas asignadas por la Gerencia de: Generación, Transmisión y Distribución (Caracas).
- Aprobar y/o proponer 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.
- Validar los estudios tendentes a optimizar los costos de operación del sistema eléctrico.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados al suscriptor.
- Validar los parámetros que se requieran para la expansión del sistema eléctrico.

Dirección de Comercialización

Tiene como misión dirigir, armonizar, coordinar y controlar las unidades del área comercial de la filial, para lograr que todos los esfuerzos realizados, proporcionen una comercialización de la energía con calidad.

Tiene a su cargo las Gerencias de: Clientes Primarios, Planificación y Costos, Control de la Gestión Comercial y el Grupo de Estadística.

La Dirección de Comercialización se encarga de:

- Coordinar y supervisar todas las unidades organizativas a su cargo.
- Discutir y/o aprobar planes inherentes al área comercial.
- Velar por la recaudación de la Empresa.
- Asesorar a la Junta Directiva y al Presidente en los asuntos que sean de su competencia.
- Rendir cuenta de su gestión al Presidente o a la Junta Directiva.
- Elaborar su presupuesto y vigilar de acuerdo a las exigencias del área.

Dirección Técnica

Tiene bajo su responsabilidad la Gerencia de Logística, la Gerencia de Informática, Gerencia de Planificación y Gerencia de Desarrollo.

Esta Dirección se encarga de:

- Fijar los objetivos y metas de sus supervisores.

- Elaborar y controlar su presupuesto.
- Realizar un seguimiento de la ejecución de los programas incluyendo los de entrenamiento.
- Coordinar y controlar todo lo concerniente a las desincorporaciones de los activos fijos de la empresa.
- Sugerir índice de desempeño y velar por el cumplimiento de su ejecución.

1.7.- Aspectos Generales De La Unidad De Auditoría

La Dirección de Auditoría Interna es un órgano de control interno facultado para inspeccionar el trabajo contable y operacional, con el objeto de garantizar la transparencia y pulcritud de la ejecución de los procedimientos, registro de transacciones y presentación de los estados financieros de cada departamento y, por ende, de toda la empresa.

1.7.1 Funciones

- Recomendar los cambios necesarios en las diversas fases de las operaciones.
- Revelar las fallas del Control Interno, sugerir la corrección de los procedimientos y operaciones incorrectas.
- Apoyar la gestión administrativa de la Dirección y de los niveles medios de la empresa, haciéndolos mas eficiente, estableciendo o sugiriendo la implementación de procedimientos que permitan cumplir con los sistemas vigentes, o determinar los mejores métodos para los procedimientos.
- Determinar la veracidad de los datos contables obtenidos y la efectividad de los

procedimientos internos.

- Salvaguardar el activo de la compañía contra pérdidas de cualquier Clase y por cualquier concepto.

1.7.2 Objetivos

- Controlar las operaciones de la empresa mediante la evaluación efectiva del control interno.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, políticas y normativas internas aplicables a su operatividad mediante la realización de auditorías administrativas, financieras, técnicas, de gestión y comerciales.
- Ejerce control posterior para determinar las responsabilidades administrativas a fin de lograr una revisión ágil y eficaz de la misión de la empresa.

1.7.3 Estructura Organizativa

La Dirección de Auditoría Interna está conformada por tres (3) Coordinaciones que aun cuando tienen diferentes finalidades y actividades, interactúan entre sí apoyándose mutuamente con el manejo de la información las cuales se describen a continuación:

Figura Nro 2. Organigrama Departamento de Auditoría CADAFE, Región Uno



Fuente: Gerencia de Recursos Humanos. CADAFE (2007)

1.7.3.1 Coordinación de Averiguación Administrativas

Esta Coordinación está conformada por dos abogadas, de las cuales una funge como coordinador y otra como abogada profesional 1.

Funciones

- Recabar pruebas documentales y practicar citaciones.
- Revisar y analizar de los expedientes contentivos de investigaciones preliminares existentes a objeto de determinar la apertura, sustanciación y culminación de averiguaciones administrativas y elaborar los proyectos de autos decisorios a presentar.
- **Estudiar los informes fiscales levantados por la Coordinación de Auditoría Interna y la Coordinación de Auditoría Técnica.**
- **Asesorar jurídicamente y con permanencia, al Contralor Interno y a las Coordinaciones de Auditoría Interna y Técnica.**

1.7.3.2 Coordinación de Auditoría Administrativa y Financiera.

Ésta Coordinación está formada por una Secretaría, un Supervisor de Presupuesto y un Supervisor Administrativo, el primero, a su vez, tiene adscrito un Técnico Superior Universitario y el segundo, tres profesionales nivel uno; asimismo, existen tres auditores administrativos y un auditor comercial.

Funciones

- **Establecer lineamientos, requisitos y prioridades para orientar a los Supervisores de grupo de Auditorías Administrativas y Financieras y Análisis Presupuestario a su cargos y otros especialistas de la Coordinación designados al efecto, en la elaboración el Programa Anual de auditorías para evaluar la gestión administrativa de las Gerencias Funcionales de la Empresa,** a objeto de presentar a la consideración y aprobación el Auditoria Interno las metas y acciones a cumplir en esta área por la Coordinación de Auditoría Interna y armonizarlas al plan Operativo Anual de la Auditoria Interna, conforme a las políticas y lineamientos emanados de la misma.
- **Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de auditorías regulares y evaluaciones permanentes programadas para las áreas significativas y las auditorías periódicas para las áreas no significativas de las Gerencias y Coordinaciones funcionales de la Empresa Regional,** a fin de lograr la mayor eficiencia posible en la evaluación de los aspectos importantes de la gestión y la corrección oportuna de las desviaciones encontradas.
- **Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de actividades de análisis y seguimiento a la ejecución presupuestaria de las Gerencias y Coordinaciones funcionales de la Empresa Regional,** a fin de determinar el

cumplimiento de las actividades y conceptos presupuestados para cada trimestre por las distintas Unidades y reportar oportunamente al Auditor Interno y por su intermedio a las unidades respectivas, las eventuales desviaciones y sobregiros y las acciones correctivas pertinentes.

- **Dirigir, coordinar y controlar la programación y ejecución de labores de diseño y unificación de los procedimientos de control interno a nivel de las Gerencias funcionales y operativa de la Empresa Regional**, a objeto de lograr mayor eficiencia en las acciones de Control Posterior del área administrativa.
- **Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de auditorías a los Estados Financieros de la Empresa Regional**, a objeto de comprobar la situación financiera de la Empresa en una fecha específica, así como, el estado de resultados de sus operaciones, e informar a la Contraloría para la presentación a la presidencia y a la Junta Directiva, el análisis del Balance General y el producto de las evaluaciones practicadas con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

1.7.3.3 Coordinación de Auditoría Técnica, Comercial y de Gestión

Esta Coordinación cuenta con una Secretaría, un Coordinador, un Supervisor Comercial y un Supervisor Técnico, a los que están adscritos cinco (5) Auditores Administrativos y un Auditor Técnico.

Funciones

- **Establecer lineamientos, requisitos y prioridades para orientar a los**

Supervisores de grupo de Auditorías Técnicas y Comercial adscritos a la Coordinación a su cargo y otros especialistas designados al efecto, en la elaboración del Programa Anual de Auditorías para evaluar la gestión técnica y comercial de las Gerencias Funcionales de la Empresa.

- **Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de auditorías regulares y evaluaciones permanentes programadas para las áreas significativas y las auditorías periódicas para las áreas no significativas de las Gerencias y Coordinaciones funcionales de la Empresa Regional.**
- **Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de auditorías no programadas**, a objeto de responder oportunamente las solicitudes especiales generadas por situaciones críticas que involucren acciones urgentes dentro del área técnica y comercial bajo la responsabilidad de las Gerencias funcionales de la Empresa.
- **Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de auditorías técnicas a los procesos de control interno o monitores del área comercial realizados por las Gerencias funcionales de la Empresa Regional**, sobre la base de índices estadísticos, contables y administrativos.
- **Apoyar y asesorar a las Gerencias y Coordinaciones funcionales de la Empresa Regional en la aplicación de la normativa vigente**, a fin de propiciar la adecuada comprensión de las regulaciones a la gestión administrativa y contribuir al manejo eficiente de los recursos.
- **Elaborar y presentar a la consideración del Auditor Interno, un informe trimestral sobre las actividades realizadas por la coordinación a su cargo**, a fin de dar cuenta del cumplimiento del programa de trabajo establecido.

CAPITULO II:

ASPECTOS GENERALES DEL CONTROL INTERNO DE LOS INGRESOS

En este capítulo se describirán los aspectos de control interno aplicado a los ingresos, en lo que respecta a: concepto, importancia, normas de control interno más importantes a aplicadas a este rubro, así como los métodos de evaluación y principios de control de mayor aplicabilidad en las organizaciones.

2.1.- Ingreso

2.1.1 Concepto

Según, Francisco Gómez Rondón:

El ingreso es un aumento bruto en los activos o una disminución bruta en los pasivos, reconocidos de inmediato de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados, que resultan de los tipos de actividades de una empresa, encaminadas a obtener beneficios y que puedan cambiar el patrimonio (1993:3-2).

Según, Joaquín Moreno Fernández

Es el incremento bruto de activos o disminución de pasivos experimentado por una entidad, con efecto en su utilidad neta, durante un periodo contable, como resultado de las operaciones que constituyen sus actividades primarias o normales (1993: 202-203).

Según, Catacora:

Se denomina ingresos operacionales a todos aquellos ingresos que se generan por la venta de bienes o prestación de servicios, relacionados con el negocio o giro principal de actividades de una entidad. Además, dentro de los ingresos tenemos la clasificación de la naturaleza de los ingresos operacionales, los cuales pueden ser generados principalmente de dos formas que son las siguientes:

- **Venta de Bienes:** se habla de una venta de bienes cuando existe una transferencia de un bien tangible, de un vendedor a un comprador en la cual éste último paga o se compromete a pagar un monto determinado o precio de venta del bien transado o negociado.
- **Prestación de Servicio:** se habla de la prestación de un servicio cuando el ingreso es generado principalmente por la entrega de algo intangible como lo es un servicio.

De acuerdo con todas las definiciones señaladas es sumamente importante destacar que las empresas, son creadas para generar un ingreso de acuerdo a su actividad principal dentro del mercado y a su vez generar un aumento o una disminución de sus activos, patrimonio o disminución de los pasivos.

Cabe destacar que, CADAFFE, obtiene sus ingresos principales a través de la recaudación que se realiza por la prestación del servicio eléctrico a sus suscriptores, los cuales realizan las cancelaciones de su bien intangible, al momento o se pueden realizar a través de cuotas o convenios.

2.1.2.- Importancia

Cuando se habla de ingresos, se dice que son importes que recibe una organización cuando realiza una venta o cuando presta un servicio, por lo general, con el fin de obtener utilidad. A su vez los ingresos son la medida del producto o servicio que se transmite a los clientes, además constituyen el aumento del capital de la empresa y origina también un aumento en el patrimonio. Además los ingresos, son importantes dentro de cualquier organización, dependiendo de su objeto social principal, genera efectivo por diferentes conceptos.

Por tal motivo, la importancia de los ingresos radica en que estos influyen en la toma de decisiones de la entidad, si estos no muestran un saldo correcto, los resultados que se deriven de estos tendrán consecuencia importante dentro de la empresa. De esta manera, los ingresos requieren de un cuidado especial, donde se emplean medidas de seguridad en su control y una división de las funciones de todas las personas que están involucradas directamente con el registro del mismo; de tal forma, que los ingresos deben contabilizarse desde el momento mismo que se devengue, aún cuando se difiera su cobro.

También se puede decir, que son de suma importancia los ingresos y en especial el efectivo, ya que están implicados en la mayoría de las operaciones comerciales, de esta manera se requiere de la calidad del control interno dentro de la organización la cual ayuda a lograr la exactitud contable de las transacciones; a través de la contabilización de los mismos donde se permite analizar y certificar los soportes que dan fe de la realización de la transacción.

2.1.3.- Clases De Ingresos

2.1.3.1.- Ingresos ajenos a la operación

Ingresos propios de los entes descentralizados, que no corresponden a sus operaciones normales o que prevengan de transferencias de fondos a la institución. (Kohler, 1972:305)

2.1.3.2.- Ingresos de Operación

Corresponde a los ingresos totales (brutos) por la cuenta de bienes y/o servicios relativos al objeto o razón social de la entidad. Las deducciones de descuentos, bonificaciones, etc.; por política comercial o contratos; deben considerarse como gastos de comercialización.

Los ingresos no correspondientes a la actividad principal, pero de carácter regular y conexo con la misma, deben ser como ingresos recurrentes ajenos a la operación. (Kohler, 1972:305).

2.1.3.3.- Ingresos Extraordinarios

Son los ingresos fiscales no recurrentes como los provenientes de operaciones de créditos públicos, de la venta de activos propiedad del Estado y aquellos que excedan de tres (3) años, de acuerdo a lo dispuesto en el ordenamiento legal vigente. Incluye recursos provenientes a la existencia del tesoro no comprometidas al 31-12 del ejercicio fiscal anterior. (Kohler, 1972:306)

2.1.3.4.- Ingresos ordinarios

Recursos periódicos y permanentes de la República, las entidades Federales y los Municipios, de fuentes tradicionales como impuestos, tasas y otros medios periódicos de financiamiento del estado (Kohler, 1972:306).

2.1.4.-Contabilización De Los Ingresos

Para los efectos contables todos los soportes que den fe a la realización de la transacción se reciben en el Departamento de Contabilidad, donde realizan y verifican los documentos recibidos y se efectúa los asientos contables pertinentes.

Tabla 1. Registro del Ingreso al contado

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
xxxx	xx	_____X_____		
		Caja o Bancos	XXX	
		Ingreso		XXX
		Para registrar un ingreso al contado.		

Tabla2. Registro del Ingreso a Crédito:

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
xxxx	xx	_____X_____		
		Cuentas o efectos por cobrar	XXX	
		Ingreso		XXX
		Para registrar un ingreso a crédito.		

Tabla 3. Para registrar el ingreso devengado:

FECHA		DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
xxxx	xx	_____X_____		
		Cuentas acumuladas por cobrar	XXX	
		Ingreso		XXX
		Para registrar el ingreso devengado que se está acumulado.		

2.1.5.- Principios De Contabilidad Aplicables A Los Ingresos

Los principios de contabilidad de Aceptación General son cuerpos de doctrinas asociadas a la contabilidad, que sirven de explicación de las actividades corrientes o actuales y como guía en la selección de convencionalismos o procedimientos aplicados por los profesionales de la Contaduría Pública en el ejercicio de las actividades que le son propias.

Uno de los postulados básicos es el de la **Pertinencia**, el cual exige que la información contable tenga que referirse o estar útilmente asociada a las decisiones que tiene como propósito facilitar o a los resultados que desea producir. En consecuencia es necesario concretar el tipo específico de información requerido en los procesos de la toma de decisiones por parte de los usuarios de los estados financieros, en función a los intereses específicos de dichos beneficiarios y a la actividad económica de la entidad.

Por su parte, el principio de **Realización Contable** señala que la Contabilidad cuantifica, siempre en términos monetarios, las operaciones que una entidad efectúa con otros participantes en la actividad económica y ciertos eventos económicos que la afecten. Dichas operaciones y eventos económicos deben reconocerse oportunamente en el momento en que ocurran y registrarse en la contabilidad.

Como consecuencia, el principio de **Período Contable** indica la necesidad de tomar decisiones en relación con una entidad considerada en marcha o de existencia continua, obliga a dividir su vida en períodos convencionales. Cualquier información contable debe indicar claramente el período al cual se refiere.

2.2.- Control Interno

2.2.1 Concepto

Según Meigs y Meigs:

Un sistema de control interno incluye todas las medidas que toman la organización con el fin de proteger sus recursos contra el desperdicio, fraude o uso ineficiente, asegurar la exactitud y contabilidad de los datos de contabilidad y de las operaciones, asegurar el cumplimiento de las operaciones, asegurar el cumplimiento de las políticas de la

empresa y evaluar el desempeño de todas las divisiones de la misma (1992: 165).

Según el comité de Procedimientos del AICPA:

El control interno abarca el plan de organización, los métodos coordinados y medidas adaptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y confiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección (1949: 243).

Cabe señalar que, el control interno son todas aquellas medidas, métodos y procedimientos mediante los cuales la Gerencia o Administración de una empresa, cualquiera sea su tamaño, controla el manejo de sus bienes o recursos financieros; así como también sus recursos humanos, es decir, el control interno no es adoptado únicamente para la protección de los activos contra los posibles errores o irregularidades que puedan presentarse en la entidad, también para asegurar en cierta medida el cumplimiento de un conjunto de normas y políticas que se encuentran establecidas dentro de la empresa, ejercidas por cada uno de los trabajadores que desarrollan alguna función dentro de la misma.

En este sentido, se puede afirmar categóricamente que, un control interno eficiente es la mejor herramienta para orientar la organización hacia el logro de sus objetivos y garantizar que la información financiera contenida en los diferentes documentos contables será veraz. A su vez, un sistema de control interno sólido permite no sólo detectar, sino prevenir o corregir cualquier falla que se presente y que pudiese poner en riesgo la misión y visión de la entidad.

Ante tal situación se hace necesario establecer una definición común mediante la integración de varios conceptos de control interno donde se puedan establecer e identificar los componentes del control, ajustando de esta manera la mayor parte de los puntos de vista y proporcionando, al mismo tiempo, un punto de arranque para la valoración del control interno de las entidades individuales, para las iniciativas futuras de quienes elaboran reglas para la educación.

2.2.2.- Normas De Control Interno

Las normas de control interno puede variar de una organización a otra, dependiendo de ciertas características o aspectos particulares de cada entidad, según las necesidades que posea dicha empresa; sin embargo, existen algunas normas o condiciones estándares que permiten garantizar un mínimo grado de confiabilidad en cualquier sistema de control interno, las cuales son las siguientes:

- **Competencia del personal:** se refiere a las políticas y procedimientos que tiene una empresa para contratar, supervisar y entrenar el personal, con el objetivo de que este se encuentre suficientemente capacitado para desarrollar su trabajo. Un personal competente por lo general, creará un clima efectivo para el cumplimiento de las funciones y actividades en la empresa. Dentro de un departamento contable, debe crearse un perfil para cada cargo y/o función respectivamente, de tal forma que, existan maneras de asegurarse de que el personal asciende con base en méritos y conocimientos, es decir, deben tener bien definidas las condiciones específicas para cada cargo, a fin de diseñar el perfil deseado para la contratación del personal idóneo. Además, la empresa debe emplear políticas o mecanismos de incentivo que permitan atraer empleados, así como entrenarlos o capacitarlos, para que efectúen sus

actividades de forma adecuada; sin restar importancia a la supervisión de las labores.

- **Delimitación de responsabilidades:** establece que un adecuado sistema de control interno debe tener segregadas las actividades que realiza cada grupo de empleados en la empresa, y su ámbito de responsabilidad. De esta manera, por ejemplo, las funciones de cobranzas se encuentran normalmente centralizadas en un solo departamento. Esto tiene la ventaja de separar y establecer claramente a quien corresponde una u otra tarea en la empresa.

En otras palabras; los deberes deben estar claramente definidos y asignados a las personas que tienen la responsabilidad de llevarlos a cabo, esto con el propósito de establecer las fronteras de acción de cada individuo en su área de competencia.

- **Establecimientos de niveles de organización:** el establecimiento de niveles de autorización requiere que, las operaciones procesadas en el sistema contable, estén autorizadas por un funcionario competente, o de acuerdo con niveles de autorización preestablecidos. Un auxiliar contable por lo general, no debe estar autorizado para generar operaciones como el registro de estimaciones o reservas, sin autorización del gerente de contabilidad. Un gerente general no puede decretar un reparto de dividendos, si previa autorización de la asamblea de accionista. Cabe destacar que, la segregación de funciones lo que pretende es simplificar la cantidad de actividades por cada funcionarios o departamento, a fin de limitar las posibilidades u oportunidades de fraudes y, a su vez, promueve la exactitud en los registros contables.
- **Segregación de funciones:** un empleado o departamento no puede realizar funciones que por su naturaleza sean incompatibles debe ser llevadas a cabo por una sola persona o unidad. La Segregación de funciones se convierte en requisito indispensable para el funcionamiento del control interno. En otras

palabras, debe existir independencia entre cada función y por ende, cada trabajador debe realizar una actividad específica.

- **Conciencia de control:** la gerencia de toda empresa es la responsable de la presentación de los estados financieros está sujeta a la confiabilidad en la estructura de control interno. La conciencia de control representa la actitud que tiene la gerencia y los empleados de hacer cumplir los controles y efecto global en el ambiente de control interno.

Es necesario mencionar que, en las instrucciones el cumplimiento de las normas de control interno debe venir de alta gerencia, lo que significa que debe existir orden y disciplina en todo los niveles de organización; es decir, debe ser la administración la que transmita esa filosofía y esta debe ser cumplida en forma descendente.

Sin embargo, muchas veces es la misma dirección de la organización la que puede presentar la inclinación a modificar los estados financieros según su convivencia, de acuerdo con intereses parciales o de grupos. Si eso es así, se puede estar en ausencia total de una conciencia de control.

- **Canales de comunicación:** son todos los medios que la gerencia utiliza para conocer sus objetivos, políticas, normas y procedimientos. Estos canales de comunicación están representados por memorándums, manuales, circulares y otro tipo de documento. La fortaleza del control interno dependerá de las comunicaciones en la empresa. Obviamente si la gerencia no puede transmitir efectivamente sus políticas y normas, especialmente las relativas al control interno, estas no se cumplirán.

Esto establece la importancia de la comunicación en el ámbito laboral, en el cual se hace necesario que todos los empleados conozcan y se identifiquen con los objetivos, políticas y normas que posee la entidad, con el propósito de minimizar la

tergiversación de información en relación a lo que se debe hacer; es decir, hacia donde se va como institución que se esta permitido y que no para lograr el éxito de la misma.

2.2.3.- Tipos De Control Interno

Para llevar a cabo los controles necesario a todo sistema de contabilidad, se disponen de los siguientes tipos de control interno:

Control de Existencia: según Lindergaard y Lindergaard, los controles de existencia son aquellos que aseguran que las transacciones registradas existan y sean válidas. Los siguientes controles deben estar soportados por un documento original:

- Todo registro contable debe estar soportado por un documento original.
- Toda cobranza debe estar soportada por el correspondiente recibo de cobro y la información necesaria para su registro: fecha de cobro, número de cheque, monto, número de factura que cancela y código del cliente.
- Los inventarios se deben recibir únicamente previa la verificación de su periodo.

Este tipo de control, se refiere a que la entidad debe registrar solo aquellas operaciones que existan y que tengan efectos sobre la empresa; es decir, una organización no puede registrar en los libros operaciones no realizadas o que no serán reales.

- **Control de Exactitud:** permite registrar operaciones por los montos que reflejan los documentos originales que genera la transacción, tal como sigue:

- Realización de doble verificación.
- Verificación manual de listados de validación.
- Revisión de listado de totales por lotes de transacción.

El control de exactitud, resalta que las transacciones monetarias deben registrarse en función del monto que aparece en las facturas o en los respectivos documentos que avalan la información registrada.

Control de autorización: está orientado a permitir operaciones desde el punto de vista interno. Un control de autorización le da validez a la existencia de una transacción y genera normalmente la continuación o no del procesamiento de la operación. Dentro del conjunto de autorización tenemos:

- La emisión de cheques es autorizada por el tesoro para asegurar la adecuada provisión de fondo.
- Todo registro contable en los libros, deberá estar autorizado por un funcionamiento competente para ello.
- Las entradas de inventario al almacén general son autorizadas por el jefe de almacén, mediante la firma de este en el informe de recepción.

El control de autorización, consiste en darle validez a las operaciones, tanto internas como externas, que involucran a la empresa, por medio de una autorización adecuada.

Control de custodia: sirven para asegurarse de que los activos valiosos y móviles están regulados del riesgo de robo y pérdida. Entre estos se tienen:

- Existencias de cajas fuertes para chequeras en blanco o en forma continuas.
- Efectivo depositado en cajas fuertes que no son susceptibles de moverse fácilmente.
- Fondo de cajas chica manejados por una sola persona.
- Sistema de seguridad para evitar el acceso a personas no autorizadas.
- El control de custodia refuerza unos de los objetivos del control interno como lo es salvaguardar los activos de importancia y que son susceptibles de disposición no autorizadas.

Otros tipos o clasificación de control interno son los siguientes:

Controles Internos Administrativos: generalmente no tiene relación directa con las cifras de los estados financieros, pero tienen como objetivos básicos establecer lo siguiente:

- Plan de organización.
- Métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones.
- Adhesión a las políticas gerenciales

Controles Internos Contables: tienen relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros, e incluyen al menos, los siguientes:

- Métodos y procedimientos relacionados, que tienen que ver con la protección de activos.
- Autorización de las operaciones.

- Asegurar la exactitud de los registros financieros

2.2.4.- Características Del Control Interno

Según la Declaración sobre Procedimientos de Auditoría N-33, el Control Interno tiene las siguientes características:

- Un Plan de organización que facilite la división adecuada de las responsabilidades y funciones.
- Un sistema de procedimientos de autorización y de registro que sea suficiente para proporcionar un control contable razonable sobre el activo, pasivo y sobre los ingresos y gastos.
- Unas prácticas coherentes que se han de seguir en la realización de las responsabilidades y funciones de cada uno de los departamentos de la organización.
- Un personal de una calidad proporcional a las responsabilidades que le corresponden.
- Un sistema fiable de control interno funciona en realidad de forma eficaz para detectar y corregir los errores de procesamiento de datos.

La estructura de una organización variará dependiendo de la naturaleza de la empresa, su método de funcionamiento, tamaño, número de componentes (filiales, divisiones o departamento) de la organización y su distribución geográfica. Lo que tienen en común las empresas que aspiran a contar con unos planes de organización satisfactorios podría definirse mediante dos objetivos:

- **Independencia de la organización:** un plan de organización satisfactoria permitirá una separación adecuada de las funciones operacionales, de custodia, contabilidad y auditoría interna, debería existir una separación de responsabilidades de forma que los registros que se mantienen fuera de cada departamento sirvan de control sobre las actividades de los mismos. Además, debería existir una separación entre la custodia de los activos y la contabilización de tales activos o el registro de las transacciones realizada con ellos.
- **Líneas de responsabilidades:** dentro de los departamentos deben existir definiciones inequívocas de las responsabilidades, de acuerdo con las normas y procedimientos globales establecidos por la dirección. Además, debe existir una correcta delegación de autoridad a individuos específicos con el fin de que estos cumplan con sus responsabilidades de forma eficiente y eficaz.

La fase más importante en la preparación de un plan de organización eficaz es la creación de una declaración de las normas, objetivos y procedimientos generales de la empresa, siendo ésta preparada con mucho cuidado y de forma que resulte aceptable. La segunda fase en la preparación del plan, consiste en la confección de un organigrama en donde se representan las diferentes líneas de responsabilidad y se enumeren las competencias funcionales relacionadas, a fin de establecer las relaciones de ejecución, definir las áreas de responsabilidad; minimizar el solapamiento de responsabilidades y obligaciones; duplicación de trabajos y las incoherencias existentes en función o actividades.

En tal sentido, al diseñar el sistema, es importante que los formatos y procedimientos establecidos permitan la revisión y autorización de todas las transacciones antes de que esta quede registrada en los libros de contabilidad de la empresa. Los formatos deberían permitir también el correcto registro de tales

revisiones y autorizaciones (las iniciales o las firmas) y deberían establecer la responsabilidad plena de las acciones realizadas por los individuos a quien corresponda. Por tanto, los formatos utilizados por la empresa deberían estar preenumerados y contabilizados para asegurarse de que quedan incluidas todas las transacciones ejecutadas por la empresa en el sistema de contabilidad.

El catálogo de cuentas y el manual de contabilidad constituye también unos componentes esenciales del sistema. Las cuentas incluidas en el catálogo constituyen el marco básico de todo el sistema de contabilidad y facilita la recopilación y clasificación de las diversas transacciones. El manual de contabilidad describe los conceptos de autoridad, responsabilidad y obligaciones, así como perfila el método con que debe realizarse el trabajo de contabilidad para alcanzar los objetivos de la Empresa de la empresa de la forma más eficaz y económica.

El manual de contabilidad y el catálogo de cuentas proporcionan el medio para preparar los estados financieros y operacionales periódicos para fines de control. (1963:27).

Esta característica establece que, los manuales de contabilidad deben ser diseñados de tal forma, que el contenido del mismo, sea claro y facilite la comprensión de la metodología empleada (según las necesidades del negocio), Para ejecutar los diferentes procedimientos. Algunas de estas prácticas de sondeo podrían ser:

- En el procesamiento de los datos de nóminas, la verificación de los tiempos de trabajo con los departamentos de contabilidad de costos y de nóminas.

- En el mantenimiento de los registros de cobranzas en efectivo, la comparación del importe total del efectivo depositado (comprobantes de depósito), con los abonos totales en las cuentas de clientes.
- Al realizar anotaciones en la cuenta de clientes, una verificación periódica de que el total de los saldos de las cuentas individuales coincide con el saldo de la cuenta de control mayor.
- El procesamiento de facturas de ventas, la pre enumeración de todos los documentos de facturas de ventas en blanco, de forma que se pueda detectar fácilmente si falta alguno.
- Una verificación de límites, mediante un programa de ordenador, con la finalidad de imprimir aquellas transacciones demasiado grandes o demasiado pequeñas para su revisión por el personal del departamento en cuestión.

2.2.5.-Importancia De Control Interno

La importancia del control interno se manifestó inicialmente en el sector privado donde, en virtud del crecimiento de las organizaciones, el volumen de las operaciones, los niveles de riesgo, la complejidad de los sistemas de información y el aumento en los niveles de riesgo reales y potenciales; se le dio el reconocimiento de fundamental e indispensable.

Los controles internos ayudan a salvaguardar el cumplimiento de las políticas de la empresa, en donde la información transmitida mantiene a la administración informada en cuanto a si las políticas de la compañía se están llevando a cabo.

También disminuye los riesgos de errores e irregularidades, ya que mientras más efectivo y adecuado sea el funcionamiento de los sistemas de control interno, menos obligado se verá el contador público independiente a practicar exámenes detallados ahorrando así mucho tiempo a su examen y ofreciéndole, al mismo tiempo, seguridad de que los datos contabilizados son justos, exactos y verdaderos.

Es de primordial importancia la protección que brinda el control interno, puesto que, a través de él se pueden detectar fallas o irregularidades y, a su vez, facilita la adopción de las medidas idóneas para que estas no se presenten en el futuro. Por tal motivo, la revisión y comprobación son necesarias, porque disminuyen la posibilidad de que los errores o fraudes permanezcan ocultos mucho tiempo; lo cual le permite a la gerencia confiar más en las informaciones suministradas por los niveles de la organización; además el control interno ha sido considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos.

2.2.6- Principios De Control Interno

El ejercicio del control interno implica que este se debe hacer siguiendo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales.

- El principio de **igualdad**, consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

- Según el principio de **moralidad**, todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- El principio de **eficacia**, vela porque en igual condición de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y uso de los recursos disponibles.
- El principio de **economía**, vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización. Por otro lado, el principio de celeridad consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.
- Los principios de **imparcialidad y publicidad** consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.
- El principio de **valoración de costos ambientales** consiste en que la reducción al mínimo de impacto ambiental negativo, debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación puede tenerlo.

Otros principio aplicados a control interno es según Pidgeon, los principios básicos del control interno son los siguientes:

- Las responsabilidades y las facultades que se otorgan deberían definirse por escrito y con el mayor detalle que sea posible; cada empleado debería

precisamente conocer cuáles son sus deberes normales y de quien deben recibir instrucciones cuando se presenta una situación que no es rutinaria.

- En toda la estructura administrativa, los funcionarios deberían seleccionarse, por medio de una investigación, exámenes o informes de progreso, inspección y verificaciones de prueba, que sus subordinados entiendan sus obligaciones y que la desempeñen correctamente.
- Si es posible, las obligaciones debieran intercambiarse de tiempo en tiempo.
- Las conciliaciones de las cuentas de control claves y las conciliaciones de las cuentas de los bancos, debieran prepararse o verificarse por funcionarios superiores que no estén involucrados en escribir los registros pertinentes.
- Ciertos aspectos de los registros contables debieran confirmarse independientemente por evidencia física o información externa; así, de tiempo en tiempo, debieran contarse físicamente las existencias y los activos fijos, evaluarse y reconciliarse, solicitarse de los deudores que confirmen la exactitud de los saldos que figuren en el libro de deudores.
- Todo el trabajo debe estar al día y presentarse informes periódicos de acuerdo con un programa cuidadosamente integrado.
- El departamento de auditoría interna, es el encargado de evaluar la efectividad de los procedimientos de control interno y de sugerir reformas en los casos necesarios.(Kohler,1972:147,148)

CAPITULO III:
SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS INGRESOS
PERCIBIDOS POR LA EMPRESA CADAFE, REGIÓN UNO

En este capítulo se describe el sistema de control interno de los ingresos de la empresa CADAFE Región Uno en lo referente a: procedimientos de recaudación de la Oficina Comercial I, procedimientos para el registro y codificación de los ingresos y el proceso de contabilización de los ingresos.

3.1.- Procedimientos De Recaudación De La Oficina Comercial I

3.1.1.- Depósitos En Efectivo

Para los depósitos en efectivo los procedimientos son (ver anexo nro 1):

Tabla 3. Depósitos en efectivos

UNIDAD EJECUTORA	FUNCIÓN
OFICINA COMERCIAL	
CAJERO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe de los suscriptores el importe del pago en cheque , efectivo y tarjeta de débito o credito. ✓ Utiliza el detector de billetes falsos para constatar la autenticidad de los mismos. ✓ Verifica que los cheques recibidos de los suscriptores indiquen al dorso los siguientes datos del suscriptor: <ul style="list-style-type: none"> • Nombres y apellidos . • Número de cédula de identidad. • N° de telefono. ✓ Efectúa cortes parciales de caja y hace contar el importe de pago recibido y lo hace firmar por el jefe de oficina y/o cobranza.
LECTOR COBRADOR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibido el corte parcial por el jefe de oficina y/o jefe de cobranza, hace contar el importe del mismo firmado ambas partes en señal de recibido.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verifica todos los cheques recibidos de los suscriptores ✓ Recibe del agente del P.A.R. efectivo, cheques, y/o planillas de depósito bancarios.
COMISIONADO RECAUDADOR	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectúa conteo del monto recaudado conjuntamente con el jefe de cobranzas y/o jefe de oficina comerciales.
JEFE DE COBRANZAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe todos los montos de la recaudación de efectivo, cheques y/o planillas de depósito.
JEFE DE OFICINA COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verifica con los lectores cobradores y comisionado recaudador la autenticidad de los billetes utilizando el detector de billetes falsos.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conformar telefónicamente los cheques recibidos y su clave de conformación.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verifica que todos los cheques estén omitidos correctamente y que contengan todos los datos del endorso .
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prepara sub-comprobante de ingreso N°07-201 al 231 en original y tres (3)copias.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envía a la coordinación de programación y control de la gestión comercial, tres (3) copia del sub-comprobante de ingreso N° 07/201 al 231 con evidencias (Hoja de Relación de Recaudación, SUS- 25 y Tacos).
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe de la Unidad de Contabilidad Local o GERENCIA DE CONTABILIDAD (Zona) los sus-comprobantes de ingreso N° 07/201 al 231 que ameritan corrección.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectúa corrección de los sub- comprobantes de ingreso N° 07/201 al 231 devueltos por la unidad de contabilidad Local o Gerencia de Contabilidad.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envía a la Unidad de Contabilidad Local o Gerencia de Contabilidad Sub-comprobante de ingreso N° 07/201 al 231 debidamente corregidos.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe de la coordinación de programación y control de la gestión comercial los cheques que resultaron devueltos por el banco.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualiza Libros de cheques devueltos por el banco con los datos del o los cheque(s) que resultaron devuelto(s).
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectúa gestión de cobranzas del o los cheque(s) devuelto(s).

JEFE DE OFICINA COMERCIAL	✓ Recibe de la Unidad de Contabilidad Local (Zona) o Gerencia de Contabilidad, copia de las planillas de depósito Validadas por banco.
	✓ Sustituye copia de las planillas de depósito archivadas temporalmente por la copia de la planilla de depósito validada por el banco.
	✓ Recibe de la Unidad de Contabilidad Local o Gerencia de Contabilidad, copia de la Nota de Débito y/o Crédito y Acta de Irregularidad enviada por la “Empresa Encargada del Traslado y Custodia de Valores”. Si la irregularidad es por un monto superior a BS. 500,00 recibe Acta de Verificación.
	✓ Recibe de la Coordinación de Programación y Control de la Gestión Comercial copia del Informe de la situación de irregularidades en la Oficina Comercial presentado por la Gerencia de Finanzas de la Empresa Filial.
	✓ Efectúa seguimiento a las situaciones de irregularidad detectada en la Oficina Comercial a fin de aplicar los correctivos necesarios o las sanciones administrativas correspondientes.
OFICINA COMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prepara los “Envases de Valores de Efectivo” los cuales contienen: Sobre de Corte Parciales, Formulario de Relación de Recaudación y Planilla de Depósito en Efectivo. ✓ Los Envases de Valores de Efectivo deben ser cerrados con Sellos de Plomo con números y letras legibles a fin de evitar la posible apertura indebida de estos ✓ Luego son entregados por el Jefe de Oficina o Jefe de Cobranza a la Empresa Blindados de Oriente, S.A encargada del Traslado y Custodia de Valores, cuyo personal debe estar debidamente identificado y dejaran constancia en el comprobante “Carta Porte de Servicio” de su firma, número de empleado, la fecha y hora de recogida, así como, la información de los depósitos a retirar ✓ La empresa encargada del traslado tiene programado, según Contrato de Servicio, efectuar en la Oficina Comercial , dos recogidas diarias para el retiro de valores , en caso de incumplir con eso, la Oficina está en el derecho de reportar la irregularidad y elaborar el formulario “Seguimiento de Servicio”.

<p style="text-align: center;"><i>CENTRO DE ACOPIO</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los Envases de Valores de Efectivo ,son llevados al Centro de Acopio para su conteo y posterior depósito bancario; de detectarse alguna diferencia a nivel del Centro de Acopio en el conteo de Efectivo con respecto a las Planillas de Depósito, se elaboran “Actas de Irregularidades “ y posteriormente es el Banco quien emite las Notas de Débito (en caso de faltante y billetes falsos) y Notas de Crédito (en caso de sobrante). ✓ El Centro de Acopio envía a la Unidad de Contabilidad las Planillas de Deposito de Efectivo debidamente Validadas por la Banca ; las Notas de Débito y las Notas de Crédito por las irregularidades detectadas a nivel de este Centro y las Actas de Irregularidad.
<p style="text-align: center;"><i>CONTABILIDAD</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Unidad de Contabilidad envía a la Coordinación de Programación y Control de la Gestión Comercial copias de las Planillas de Depósito de Efectivo debidamente Validadas por la Banca, las Notas de Débito y las Notas de Crédito por las irregularidades detectadas a nivel de este Centro y además también elabora informen notificando la situación de irregularidad plasmada en las “Actas de Irregularidad”

3.1.2.- Cheques

Los procedimientos ejecutados en lo referente a los cheques son los siguientes
(ver anexo nro 1):

Tabla 4. Cheques

<i>CHEQUES</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Únicamente deberán recibirse cheques a favor de la empresa, y en ningún caso cheques endosados al portador. ✓ Los cheques recibidos en pago deberán ser por concepto de consumo de energía eléctrica. ✓ ✓ Los cheques con montos superiores a las transacciones a cancelar no serán recibidos. ✓ Los cheques con fechas adelantadas no serán aceptados. ✓ Todo cheque una vez recibido en caja deberá identificarse en su parte posterior con el número de cuenta ciclo, región, zona, distrito, oficina, ruta, secuencia, y teléfono del suscriptor. ✓ Las cancelaciones por concepto de venta de energía provisional, y liquidaciones a petición solo serán aceptadas a través de cheque de gerencia o en efectivo. ✓ Todo cheque de persona natural deberá realizarse a través de cheque de gerencia o efectivo. ✓ Todo cheque de persona natural deberá ser conformado con el banco correspondiente. ✓ El jefe de la unidad organizativa correspondiente es el responsable de velar por el cumplimiento de esta norma.
-----------------------	---

3.1.3.- Cheques Devueltos

En lo que respecta a los cheques devueltos los procedimientos son los siguientes (ver anexo nro 1):

Tabla5. Cheques Devueltos

<p><i>CHEQUES DEVUELTOS</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los suscriptores deberán cancelar los gastos administrativos, que ocasionen la tramitación de los cheques que le sean devueltos, derecho de reconexión e intereses de mora. ✓ Cuando un cheque sea devuelto por causa imputable al cajero, Jefe de cobranza y/o oficina, el trabajador responsable deberá pagar los gastos administrativos que ocasione su tramitación. ✓ La Unidad Administrativa enviará de inmediato los cheques devueltos por la banca a la coordinación de programación y control de la ejecución de las oficinas comerciales, para su gestión de cobro y ésta a su vez enviará al día hábil siguiente a la oficina comercial respectiva. ✓ Cuando un cheque resulte devuelto la Unidad receptora de pagos deberá informar inmediatamente por vía telefónica al presentate y formalizar por escrito, a fin de que éste se dirija a la oficina comercial o unidad receptora del cheque para que proceda a su regularización en un lapso de siete (7) días hábiles, a partir de la recepción del cheque.
--	--

3.1.4.- Pagos Electrónicos

El procedimiento referente a los pagos electrónicos es el siguiente (ver anexo nro 1):

Tabla 6. Pagos electrónicos

<p>PAGOS ELECTRONICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Otra modalidad que puede usar el suscriptor, al momento de realizar la cancelación de la factura vigente o vencidas por el servicio de energía eléctrica es a través del dinero plástico, tarjeta de crédito y débito de cualquier entidad financiera. ✓ Solicita los datos personales para identificar al cliente en el Sistema Comercial de Recaudación de la empresa, denominado Alpha, y así determinarle la deuda de su factura. ✓ ✓ Solicita la tarjeta y su cédula de identidad. ✓ ✓ Inmediatamente desliza la tarjeta por el lector del Terminal Pos, lo que permite identificar al tarjeta habiente. ✓ ✓ Ingresar los cuatro últimos dígitos del número de la tarjeta, su número de cédula y el monto a cancelar. ✓ ✓ Introduce el código validador que son los tres (3) últimos dígitos al reverso de la tarjeta. ✓ ✓ En caso de Tarjeta de Débito, el cliente introduce su clave en el Pin Pad (Dispositivo electrónico que permite ingresar la clave personal del cliente), presiona enter, indica el tipo de cuenta: Ahorro, Corriente. ✓ ✓ Al finalizar la operación en cualquier tipo de transacción (TD o TC), el cajero espera el voucher que emite el Punto, le entrega al cliente una copia, éste revisa el mismo y procede a firmarlo y a colocarle su número de cédula, quedándose el cajero con el original. ✓ El voucher emitido es anexado a los documentos de cobranza los cuales son enviados contabilidad para ser revisado. ✓ ✓ Contabilidad verifica que toda la información es correcta y luego lo archiva.
--------------------------------------	---

3.2.- Procedimiento Para El Control Interno De Los Ingresos De Las Unidades Involucradas

Las unidades involucradas en el proceso de control interno de los ingresos ejecutan los siguientes procedimientos (ver anexo nro 2):

Tabla 7. Unidades involucradas en el proceso de control interno de los ingresos.

UNIDAD EJECUTORA	FUNCIÓN
GERENCIA DE CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe de las unidades de contabilidad local el original de los subcomprobante de ingresos, conjuntamente con la cinta magnética, procesada por el sistema integral de contabilidad (SICON) y sus evidencias anexas. ✓ Procesa el sistema integral de contabilidad (SICON) la cinta magnética y genera listado “Auxiliar de Banco”. ✓ Revisa, concilia y efectúa las observaciones a que haya lugar. ✓ Envía a las unidades de contabilidad local, las observaciones efectuadas a los subcomprobantes. ✓ Recibe diariamente de la gerencia de finanzas originales de las notas de crédito y débito con transferencia de la cuenta de recaudación de la zona. ✓ Elabora “Subcomprobante de diario 07/4XX (local a la regional) y subcomprobante intercompañía 52/1XX. ✓ Procesa en el sistema integral de contabilidad(SICON)el subcomprobante y el reporte de “Resumen detallado diario de Recaudación por Localidad. ✓ Envía semanalmente a la gerencia de finanzas el “Resumen detallado diario de recaudación por Localidad”.

3.3.- Procedimientos Para El Registro Y Codificación De Los Ingresos

Los procedimientos referentes al registro y codificación de los ingresos son los siguientes (ver anexo numero 3)

Tabla 8. Registro y codificación de los ingresos

UNIDAD EJECUTORA	FUNCIÓN
GERENCIA DE CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe de la oficina comercial toda la información correspondiente a la recaudación (ingreso). ✓ Contabilidad procede a revisar todos la documentación(sus-25, subcomprobante de ingreso, planilla bancarias y las notas de débito, crédito). ✓ comprueba que toda la recaudación refleje el monto que contiene toda la documentación comparando toda la información con el listado ALSI (inter fat alfa sicon). ✓ Contabilidad especifica cada cuenta por sus código esto le permite identificar cada unos de los documentos. ✓ El listado ALSI emite el subcomprobante de ingreso en el cual refleja la información de las cuentas que abonan y cargan. ✓ contabilidad no realiza ningún tipo de registro manual ni automático, el sistema lo envía al momento del cierre de caja por medio de un sistema interno ✓ El comprobante de ingreso refleja toda la información detallada de cada uno de los documentos en forma de asiento contable. ✓ El sistema emite con sus respectivas codificaciones cada cuenta, permitiendo realizar el trabajo con más eficiencia. ✓ Esto le permite saber cuales son sus verdaderos ingresos por servicio de energía,sus cuentas por cobrar y la recuperación de una cuenta incobrables
GERENCIA DE CONTABILIDAD	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizan el cierre de los comprobantes de ingreso. ✓ Archivan todos los comprobantes de ingresos.
--	--

3.3.1.- Sus 25

El procedimiento ejecutado es el siguiente (ver anexo nro 3):

Tabla 9. SUS.

UNIDAD EJECUTORA	FUNCIÓN
CAJERO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se origina con la cancelación que realizan cada suscriptor. ✓ Es emitido por el sistema alfa al final del cierre de la oficina comercial. ✓ ✓ Debe anotarse el ciclo, la cantidad de la factura y monto a pagar, para las facturas emitidas en taquillas (322-004), (sus 16) y para las facturas originales emitidas por el centro de computación (322-001).
JEFE DE COBRANZA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registra la cobranza diaria por ciclo, la cual es la evidencia que va a reflejar el monto de toda la recaudación que se realizó durante todo el día. ✓ El jefe de cobranza, prepara el reporte sus 25 y lo envía al jefe de oficina oficina para ser revisado y firmado por ambos, quedando una original en la oficina.
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se envían copias a contabilidad para verificar que los montos reflejados son los correctos, para realizar sus respectivo archivo durante un tiempo establecido.

3.3.2.- Planillas Bancarias

El procedimiento aplicado a la planillas bancarias es el siguiente (ver anexo nro 3):

Tabla 10. Planillas Bancarias

UNIDAD EJECUTORA	FUNCIÓN
CAJERO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se emite con el cierre de caja de la oficina comercial. ✓ Verifican todos los montos (efectivo, cheques, tarjetas de débito ó crédito), son firmados por el jefe de cobranza y de oficina.
EMPRESA DE VALORES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las planillas originales son entregada al panamericano para realizar el respectivo depósito en el banco y la oficina queda con copia. ✓ Se valida por el banco la planilla original, es devuelta la planilla a la oficina comercial.
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se envía a contabilidad la planilla original para comprobar que toda la información contenida sea la correcta, para ser archivada.

3.3.3.- Sub Comprobantes De Ingresos

El procedimiento ejecutado es el siguiente (ver anexo nro 3):

Tabla 11. Sub Comprobantes de Ingresos

UNIDAD EJECUTORA	FUNCIÓN
CAJERO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Al realizar el cierre de caja en la oficina comercial el sistema alfa formula el comprobante de ingreso. ✓ El sistema describe como realizó el suscriptor su cancelación. ✓ El sistema detalla cada una de las cuentas, es decir las que se abonon y cargan.
JEFE DE OFICINA Y COBRANZAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El jefe de oficina y cobrazan comprueban toda la información y es firmada por ambos.
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se envía original para contabilidad para cotejar la información, para ser archivada.

3.3.4.- Tacos

El procedimiento ejecutado en lo referente a los tacos es el siguiente (ver anexo nro 3):

Tabla 12. Tacos

UNIDAD EJECUTORA	FUNCIÓN
CAJERO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El suscriptor al realizar la cancelación(efectivo, tarjeta de débito ó crédito) por consumo de energía eléctrica , se hace entrega de una factura comprobando su correspondiente pagó y la oficina queda con una evidencia la cual es llamada tacos.
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Todas estas evidencias son confirmada en cotabilidad,para ser archivada. ✓ Al realizar una auditoria en la empresa, estas evidencias comprueban toda la recaudación realizada en cualquier período.

3.4.- PROGRAMA DE INGRESOS

El programa de ingresos se ejecuta de acuerdo al siguiente procedimiento (ver anexo nro 4):

Tabla 13. Programa de ingresos

UNIDAD EJECUTORA	FUNCIÓN
<i>DIRECCIÓN COMERCIAL</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realiza Plan Operativo Anual. ✓ Utilizan planes operativos rigiendose por metodología para su elaboración siguiendo lineamientos que se reciben de la Dirección Comercial y esta a su vez de la Oficina Principal Cadafe-Caracas y delegan responsabilidad en la fijación de metas del Plan y criterios considerados; los cuales son establecidos por la Dirección Comercial de la Región. N° 1 y a su vez debería ser aprobada por la Dirección Ejecutiva Comercial de la Oficina Principal de Cadafe.
<i>OFICINA COMERCIAL</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los costos son planificados por objetivo y por actividad. Se hace entrega de los costos planificados y presupuestados de los planes Operativo anual a las oficinas comerciales. ✓ Se ejecutan Informes de Gestión anual y se anexa planillas de valuación.
<i>COORDINACIÓN DE PROGRAMACIÓN</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las planillas de valuación son entregada por la Dirección Comercial, distribuyéndose las metas por oficinas y estas se remiten a la Coordinación de Programación debidamente llenadas con los avances de las actividades que se realizan. ✓ La Coordinación de programación es la encargada de consolidar las planillas y las envía a la Coordinación de apoyo y a la gestión Comercial para su consolidación y envío a la Dirección Comercial.

3.5.- Proceso De Contabilización De Los Ingresos

El proceso de contabilización de los ingresos es llevado a cabo por el Departamento de Contabilidad de la empresa CADAFE, Región Uno tal como sigue:

- Se recibe de la oficina comercial toda la información correspondiente a la recaudación (ingreso).
- Se procede a revisar el comprobante 28 (subcomprobante de contabilidad).
- Se verifica que todos los recaudos coincidan con todas las planillas.
- Se compara con el listado ALSI (inter fat alfa sicon).
- Se procede a corregir toda la información con detalle en forma manual.
- Se realiza el cierre de los comprobantes de ingreso.

CAPITULO IV:
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE
LOS INGRESOS PERCIBIDOS POR LA EMPRESA CADAFE,
REGIÓN UNO

En este capítulo, se analiza el sistema de control interno de los ingresos de la empresa CADAFE Región Uno y se desglosan las fortalezas y debilidades más importantes observadas en dicho proceso.

4.1.- Fortalezas Y Debilidades Del Control Interno Aplicado A Los Ingresos De La Empresa Cadafe

Generalmente, las entidades públicas y privadas presentan desviaciones en la aplicación de los procedimientos de control interno, enmarcados hacia el logro de los objetivos fijados. De esta forma las empresas se ven en la necesidad de implementar un sistema de control interno, para detectar de manera eficaz los errores y fraude.

Cabe destacar, que toda organización define sus metas a lograr, utilizando estrategias que conllevan a este fin, es importante mencionar que la aplicación del control interno, va a permitir el fortalecimiento de las políticas y procedimientos de los objetivos fijados.

De igual forma, es necesaria la revisión de todos los métodos y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos, lo cual va a garantizar éxito en el buen uso del control interno.

En tal sentido, es elemental aclarar que la empresa CADAFE lleva a cabo un

control interno eficaz permitiendo la segregación de funciones dentro de cada departamento, sobre todo en el departamento de comercial, donde se derivan las oficinas comerciales encargadas de realizar las actividades básicas, realizando la recaudación que es el ingreso obtenido por el servicio de energía eléctrica.

Por lo tanto, es esencial implementar el control interno en las oficinas comerciales, lo cual le va a permitir que las operaciones se efectúen con criterio de efectividad, eficiencia y que se cumplan las metas establecidas, con la utilización de los recursos disponibles.

Es de suma importancia mencionar, que para el desarrollo de este capítulo de la evaluación del sistema de control interno de los ingresos percibidos por la empresa CADAFE, Región uno, la información obtenida fue a través de la observación directa, entrevista y normas de la empresa lo cual nos permitió de manera muy restringida conocer el sistema de control interno llevado a cabo en la oficina comercial ; y a través de esta investigación se pudo observar sus fortalezas y debilidades las cuales se van a describir a continuación

4.1.1- Procedimientos De Recaudación De La Oficina Comercial I

Fortalezas

- **El cajero inspecciona todos los datos del suscriptor al cancelar la factura del servicio de energía eléctrica.**
- **El efectivo recibido en caja es el ingreso principal, de esta forma el jefe de cobranza supervisa desde el momento que ingresa hasta el cierre y realiza conteo físico.**
- **Confirman todos los pagos realizados con cheques, notificando que los**

datos del suscriptor esté correctamente.

- **El área comercial posee gran importancia para la empresa, ya que garantiza la recaudación del servicio prestado a los suscriptores de manera idónea.**
- **La empresa cuenta con un contrato de blindados los cuales son los encargados de trasportar el dinero producto de la recaudación al centro de acopio.**
- **La empresa cuenta con normas para la aceptación de cheques y transferencias de ingresos.**
- **El departamento de contabilidad cuenta con el sistema integral (sicon), el cual emite todos los comprobantes de ingresos.**
- **CADAFE le brinda al suscriptor nuevas modalidades de pago a través de la tarjeta de crédito y débito.**

Debilidades

- **El Departamento Comercial no realiza una supervisión constante sobre todas las actividades de las Oficina, en especial las de recaudación de ingresos.**
- **La empresa de transporte de valores no cumple con las recorridas establecidas en el contrato.**
- **Las oficinas comerciales registran los cheques devueltos en estatus cancelados.**
- **No existe norma para el pago de tarjeta de crédito y débito.**
- **La implementación de nuevas taquillas ocasiona retraso en la información**

a la oficina comercial.

4.1.2.- Procedimientos Para El Control De Los Ingresos En Las Unidades Involucradas.

Fortalezas

- **La gerencia de contabilidad verifica y revisa el sistema integral (SICON), el cual emite todos los comprobantes de ingresos.**
- **La gerencia de contabilidad es la que se encarga de reportar todos los comprobantes de ingreso a la casa matriz.**
- **La gerencia de finanzas, verifica los montos recaudados, conciliaciones y los traslados de blindados a la casa matriz.**
- **La gerencia de finanzas notifica que la información de la banca sea la correcta.**

Debilidades

- **Todo el personal que labora no es profesional.**
- **Retardo en la información recibida de los bancos para realizar los reportes.**

4.1.3.- Procedimientos Para El Registro Y Codificación De Los Ingresos

Fortalezas

- **La oficina comercial cuenta con un programa llamado ALSI, donde se registran las cuentas con sus respectivos códigos.**
- **El programa ALSI plasma un comprobante donde describe el origen de cada cuenta.**
- **Se lleva un control diario de la recaudación, a través, de un reporte que emite el sistema, detallando claramente los ingresos y los abonos realizados por los suscriptores.**
- **El jefe de cobranzas y de oficina al final del día revisan los comprobantes emitidos por el sistema y lo comparan con la información guardada en la computadora para verificar que no existe error.**
- **Se guardan copias de todos los comprobantes y evidencias.**
- **Todos los comprobantes se archivan ciertos tiempo y luego pasan al archivo muerto por la multiplicidad de documentos.**

Debilidades

- **El sistema emite con regularidad errores en la codificación de la cuenta banco.**
- **La oficina comercial no cuenta con personal calificado para la entrega de documentos a la empresa local.**
- **No se registra la información financiera el día correspondiente, debido al atraso de la información por parte de las oficinas comerciales.**

- **Duplicidad de información en el plan de cuenta.**
- **El departamento de contabilidad no cuenta con manual.**
- **En la oficina comercial el detector de billetes falsos no es confiable.**

4.2.- Programa De Ingresos Como Medida De Control Interno

Fortalezas

- **La empresa CADAFE define sus propios presupuestos.**
- **La oficina comercial fija sus metas por los suscriptores morosos.**
- **La dirección comercial es la que fija las proyecciones diarias y mensuales.**
- **Realizar campañas para concientizar a la población para cancelar las facturas de energía eléctrica.**

Debilidades

- **Las Oficinas Comerciales no poseen un mecanismo para conocer el número de los suscriptores morosos y cuánto asciende la deuda de estos.**
- **Falta de cultura de pago de la población.**
- **No se cumplen las metas fijadas.**
- **No hay el personal necesario para realizar los correspondientes cortes de energía eléctrica.**

4.3.- Tratamiento Contable De Los Ingresos

Fortalezas

- **El departamento de contabilidad lleva los registros contables mecanizadamente.**
- **Ahorro de tiempo y costo al realizar el registro contable.**
- **El personal que labora en este departamento todo son profesionales.**
- **El programa SICON es confiable en la información que emite.**

Debilidades

- **Los errores que comete el sistema SICON son por causa del personal que se encarga de transmitir la información al sistema.**
- **No lleva libros contables como lo requiere el código de comercio.**
- **La falta de cultura de pago de la población, no permite lograr las metas de recaudación en las oficinas comerciales.**
- **No se cumplen las metas fijadas, debido a que los suscriptores no cancelan el servicio de energía eléctrica en las fechas correspondientes.**
- **Mejorar el sistema para que la información de las taquillas externas sea oportuna a la oficina comercial.**

CONCLUSIONES

En base a la información recopilada a través del material bibliográfico relativo al tema, las observaciones directas, las entrevistas realizadas al personal involucrado en el manejo de la recaudación de los ingresos de la empresa CADAFE, Región Uno, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Existe atraso por parte de la oficina comercial de suministrarle los comprobantes de recaudación a contabilidad, es por ello que se ven en la necesidad de trasladarse hasta la misma para la recepción de documentos.
- La falta de cultura de pago de la población, no permite lograr las meta en las oficinas comerciales.
- La empresa de transporte de valores no cumple con las recorridas establecidas en el contrato, ocasionando atraso en la entrega de la recaudación, la oficina esta en la obligación de realizar formulario de seguimiento.
- No hay un manual para el pago electrónico, lo cual le permite al cajero de disponer del dinero en efectivo y cancelar con sus propias tarjetas de crédito y débito.
- Las oficinas comerciales registran los cheques devueltos en estatus cancelados, por no conformar los cheques de las entidades afiliadas a la empresa, lo cual no refleja el ingreso correspondiente por cheque.

RECOMENDACIONES

Posterior al análisis de las conclusiones obtenidas, a través de la evaluación realizada de control interno de los ingresos de la empresa CADAPE, Región Uno. Se determinó que las debilidades encontradas pueden ser solventadas mediante la puesta en práctica de las sugerencias que a continuación se exponen:

- Calificar a un personal eficiente, que le suministre los comprobantes de ingreso en el momento correspondiente, a la unidad de contabilidad.
- Unificar solo una cuenta de banco para que el cajero no confunda las diferentes cuentas de banco y la información sea veraz.
- Concientizar a la población, mediante propagandas para que realicen el pago del servicio eléctrico.
- Supervisar regularmente el detector de billetes.
- La oficina comercial debe realizar los correspondientes formularios de seguimientos a la empresa de valores.
- Elaborar normas de procedimientos para los pagos electrónicos (débito y crédito).
- Implementar un sistema para que registre los cheques devueltos, para que la información financiera sea confiable.

BIBLIOGRAFÍA.

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

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

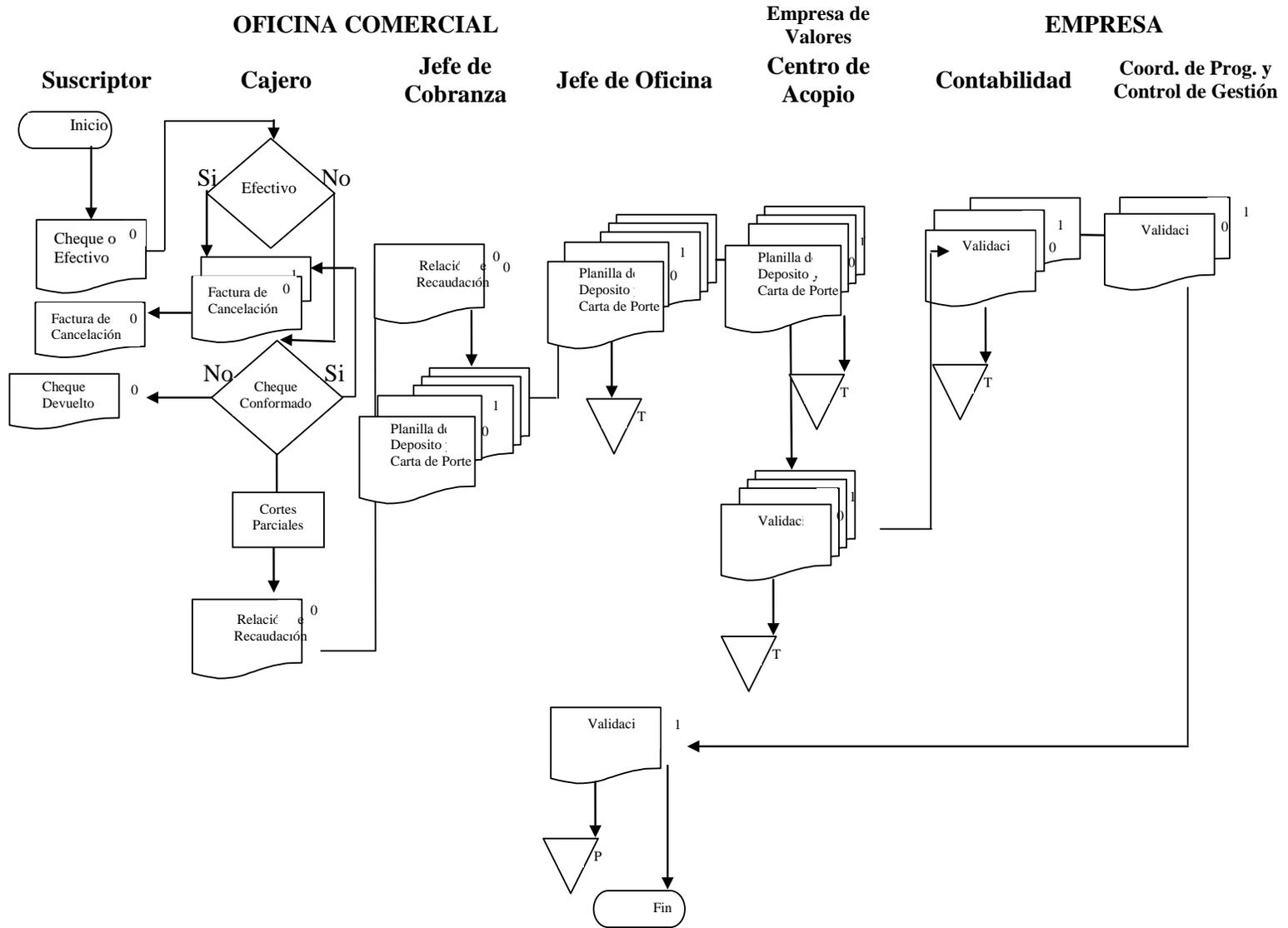
Catacora, Fernando. (1998) **Sistema y procedimientos contables.** Editorial MC Graw-Hill. Colombia.

Kohler, Eric (1972).**Diccionario para contadores.** Tercera edición. Editorial Simusa, S.A.

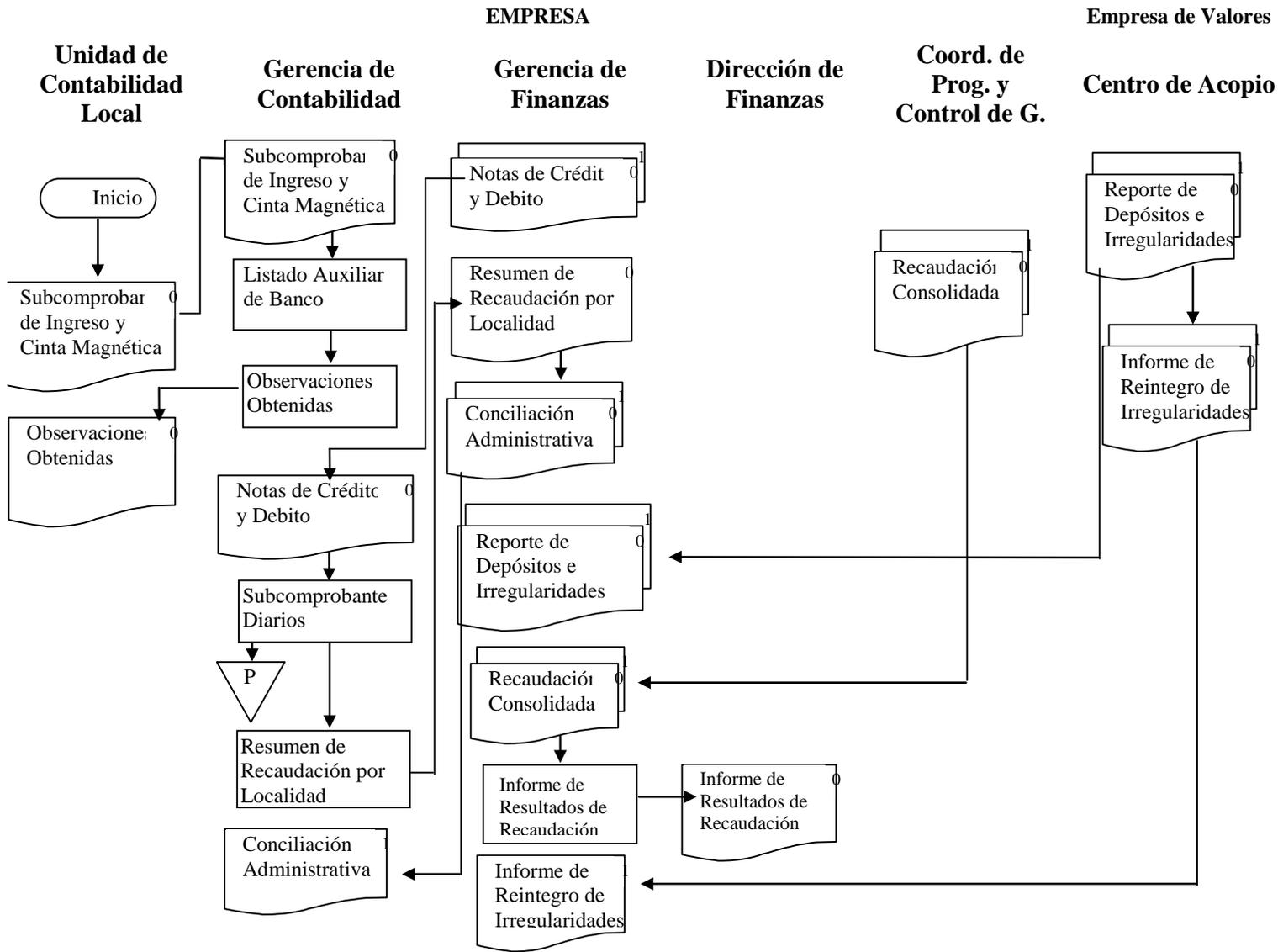
Meigs y Larsen (1993). **Contabilidad.** Editorial Mc Graw Hill. Mexico.

ANEXOS

PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN DE LA OFICINA COMERCIAL I



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL INTERNO DE LOS INGRESOS EN LAS UNIDADES INVOLUCRADAS



Hoja de Metadatos

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

Título	Evaluación del Control Interno Aplicados a la Empresa CADAPE, Región Uno
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Gamardo Baldan Janett	CVLAC	13.773.357
	e-mail	janettGamardo5@ hotmail.com
	e-mail	
Cariaco Sánchez Martina Del Carmen	CVLAC	13.220.472
	e-mail	mCarSan@ hotmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Carta Porte de Servicio
Ciclo
Subcomprobante de ingreso
Sus 25
CADAPE

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias administrativas	Contaduría pública

Resumen (abstract):

Es de gran importancia la aplicación del control interno, en la recaudación de los ingresos de la empresa CADAFE, pues, permite evaluar cada uno de los procedimientos utilizados y garantizar el cumplimiento de las metas trazadas en la organización. Además, se realiza una supervisión de la oficina comercial encargada del ingreso principal de la empresa para garantizar al suscriptor calidad en el servicio eléctrico al mejorar las modalidades de pagos y creando nuevos puntos de ventas auxiliares a través del pago electrónico. Cabe destacar que, el sistema operativo para registrar todos los comprobantes que se emiten cuando el suscriptor va a cancelar a la oficina comercial se lleva eficientemente y la información es confiable. De la misma manera, la empresa cuenta con un servicio panamericano, que se encarga de depositar la recaudación diaria en la cuenta regional de CADAFE. Es importante destacar, que la unidad de contabilidad es la encargada de verificar, clasificar, revisar, toda la información recibida de la oficina comercial a través del sistema que emite un comprobante de ingreso donde describe cada una de las cuentas con sus respectivas codificaciones. Para desarrollar la investigación de la evaluación del control interno de los ingresos de CADAFE, región uno se llevo a cabo una investigación documental donde se utilizó libros y normativas internas de la empresa, información por Internet, así mismo se manejo una serie de entrevistas al personal que elabora en las oficinas comerciales y a la unidad de contabilidad.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Tachinamo Paulimar	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	14.420.274
	e-mail	PauliTachinamo@ hotmail.com
	e-mail	
Reina Talvicie	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	8.644.295
	e-mail	reinatalvicie@ hotmail.com
	e-mail	
Luisa Loiza	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	3.870.186
	e-mail	lowett@cantv.net
	e-mail	
Virginia Reyes	ROL	CA <input checked="" type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	4.906.316
	e-mail	Vikireyes12@ hotmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2008	11	20

Lenguaje: SPA

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis_MCJG	Aplicattion / Word

Alcance:

Espacial: Sucre (Opcional)

Temporal: Temporal (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciada en Contaduría Pública

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio: Contaduría pública

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

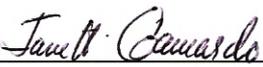
UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO DE SUCRE

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

Derechos:

Los autores de esta investigación garantizamos de forma permanente a la Universidad de Oriente, el derecho de archivar y extender por cualquier medio, el contenido de esta tesis.

Esta difusión será con fines estrictamente académico. Los autores nos reservamos los Derechos de propiedad intelectual así como todos los derechos que se deriven de patentes Comerciales o industriales.



Gamardo Janett
C.I 13.773.357

AUTOR 1



Cariaco Martina
C.I 13.220.472

AUTOR 2



Tachinamo Paulimar
C.I 14.420.274

TUTOR



Talbice Zakie Reina
C.I 8.644.295

JURADO 1



Loaiza Luisa
C.I 3.870.186

JURADO 2


POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:

