



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

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO  
DE LAS CUENTAS POR COBRAR APLICADOS POR  
LA EMPRESA R. AMAYA & CIA, C.A**

**Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía Presentado como Requisito  
Parcial Exigido para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública**

**Br. Meury Rodríguez**

**C.I: V-16.337.810**

**Guatamare, Junio de 2013**



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO  
COORDINACION DE TRABAJO DE GRADO**

De conformidad con lo establecido en el Art. 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantía, titulado: **“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR APLICADOS POR LA EMPRESA R.Amaya & Cia, C.A”**, Presentado por la **Br. Meury Del Mar Rodriguez Laya**; C.I:V-16.337.810 como requisito parcial para optar al título de **LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA**, ha sido evaluado y aprobado con la siguiente calificación:

**APROBADO**

**Lcdo. Luis Gutiérrez  
Asesor Académico**

**Lcdo. Delvis Lugo  
Jurado Principal**

**Lcda. Pedro Pérez  
Jurado Principal**

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO  
DE LAS CUENTAS POR COBRAR APLICADOS POR  
LA EMPRESA R. AMAYA & CIA, C.A**

Trabajo de Grado, modalidad Pasantía presentado como requisito parcial  
exigido para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.



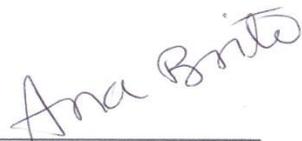
---

Br. Meury Rodríguez  
C.I: V-16.337.810  
Autora



---

Licdo. Luis Gutiérrez  
C.I: V- 8.395.923  
Asesor Académico



---

Licda. Ana Brito  
C.I: V-10.219.525  
Asesor Laboral

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios Todopoderoso por guiarme durante toda mi carrera.

A mis padres por darme el apoyo moral que necesitaba.

A mi hijo por darme la dicha de ser madre y ayudarme a conseguir las fuerzas para optar a mi título.

A mi esposo, por brindarme el apoyo, la confianza y amor incondicional que no me faltó en el transcurso de mi carrera.

Meury Rodríguez

## **AGRADECIMIENTOS**

Al cumplir esta carrera quiero dar un merecido agradecimiento la Universidad de Oriente, por haberme brindado la oportunidad de alcanzar mis metas.

A todos los profesores que de una u otra forma participaron en mi formación profesional.

A mis tutores por todos los conocimientos compartidos.

Finalmente a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de esta meta.

Meury Rodríguez

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	iv
<b>ÍNDICE</b>	vi
<b>LISTA DE CUADROS</b>	xii
<b>LISTA DE FIGURAS</b>	xi

### **FASE I.- SITUACIÓN A EVALUAR**

1.1. Denominación de la Empresa.	2
1.2. Procedimiento Objeto de Estudio.	2
1.3. Introducción (Situación a Evaluar).	2
1.4. Objetivos.	12
1.4.1. Objetivo General.	12
1.4.2. Objetivos Específicos.	12
1.5. Técnicas de Recolección de Datos.	12
1.5.1. Revisión Documental.	13
1.5.1.1. Fichaje.	14
1.5.2. Observación Directa.	14
1.5.2.1 Guía de observación.	15
1.5.3. Entrevistas Estructuradas	15

### **FASE II. ASPECTOS GENERALES Y LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA R. AMAYA & CIA, C.A.**

2.1. Reseña Histórica.	18
2.2. Ubicación.	19
2.3. Misión.	20
2.4. Visión.	20
2.5. Objetivos.	20
2.6. Estructura organizativa de la Empresa.	21
2.7. Departamento de Administración y Contabilidad	22
2.8. Unidad de Cuentas por Cobrar	22
2.8.1. Funciones del personal adscrito a la Unidad de Cuentas por cobrar	23
2.9. Funciones de los Departamentos	24
2.9.1 Funciones de los Departamentos de Administración y Contabilidad.	24
2.9.2 Unidad de Cuentas por Cobrar	25
2.9.2.1. Funciones del personal adscrito a la Unidad de	

Cuentas por cobrar	25
--------------------	----

### **FASE III. BASES LEGALES Y TEÓRICAS QUE RIGEN EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

3.1. Aspectos Legales	28
3.1.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	28
3.1.2 Código de Comercio	29
3.1.3. Código Civil	31
3.1.4. Normas de Control Interno	32
3.1.5 Declaración de Principios de Contabilidad N° 0 (DPC 0)	35
3.2 Bases Teóricas	38
3.2.1 Control interno.	38
3.2.2 Objetivos del control interno.	39
3.2.3 Tipos de Control Interno.	40
3.2.3.1. Controles de Existencia.	40
3.2.3.2. Controles de Exactitud.	41
3.2.3.3. Controles de Actualización.	41
3.2.3.4. Controles de Custodia.	41
3.2.4 Control Interno contable.	42
3.2.5 Clasificación del control interno contable	44
3.2.5.1. Controles básicos	44
3.2.5.2. Separación de tareas	46
3.2.5.3 Controles de supervisión	46
3.2.6 Cuentas por cobrar.	47
3.2.7 Cuentas por cobrar en las agencias aduaneras.	48
3.2.7.1 Cuentas por Cobrar Provenientes de Ventas de Bienes o Servicios.	48
3.2.7.2 Cuentas por Cobrar no Provenientes de Ventas a Créditos.	48
3.2.8. Control Interno de las Cuenta por Cobrar.	49
3.2.9. Mecanismos de control interno	52
3.2.10 Cuentas incobrables	55
3.2.11 Políticas de Crédito	57
3.2.12. Políticas de Cobranza	58

### **FASE IV. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR APLICADOS POR LA EMPRESA R.AMAYA& CIA, C.A.**

4.1 Proceso para el registro de las cuentas por cobrar realizadas por la empresa.	74
---	----

4.1.1. Políticas de crédito	74
4.1.2 Políticas de cobranza	78
4.2 Clasificación de las cuentas por cobrar	82

**FASE V. COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR APICADOS POR LA EMPRESA R.AMAYA&CIA,C.A CON RESPECTO A LAS BASES LEGALES Y TEÓRICAS QUE REGULAN ESTE PROCESO**

5.1. Comparación de los Procedimientos la empresa R. AMAYA & CIA, C.A.	84
5.1.1. Procedimiento para la Emisión del Crédito.	84
5.1.2. Análisis del Procedimiento para Cobranza y Registro del Crédito.	85
5.2 Comparación de los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar aplicados por la empresa R. AMAYA & CIA, C.A. con respecto a las bases legales y teóricas que regulan este proceso.	85
5.3 Debilidades del Control Interno Contable aplicados a Las Cuentas por Cobrar de R. AMAYA & CIA, C.A.	94
5.4 Fortalezas del Control Interno Contable aplicados a las Cuentas por Cobrar de R. AMAYA & CIA, C.A.	.94
<b>CONCLUSIONES</b>	96
<b>RECOMENDACIONES</b>	98
<b>REFERENCIAS</b>	100
<b>ANEXOS</b>	103

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pág.</b>
Nº 1	Croquis Ubicación de la empresa R. AMAYA & CIA, C.A	19
Nº 2	Organigrama de R. AMAYA & CIA, C.A	23
Nº 3	Organigrama sección de cuentas por cobrar de R. AMAYA & CIA, C.A	26
Nº 4	Flujograma del Procedimiento para la Emisión del Crédito.	77
Nº 5	Flujograma del Procedimiento para Cobranza y Registro del Crédito.	80

# **FASE I**



**SITUACIÓN A EVALUAR**

## **1. DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA**

El trabajo de pasantía se realizó la Empresa R. Amaya & CIA, C.A, específicamente en el departamento de administración y contabilidad. Dicha organización se encuentra ubicada en la calle Cedeño, cruce con Narváez, de la ciudad de Porlamar, Municipio Mariño, estado Nueva Esparta.

## **2. PROCEDIMIENTO OBJETO DE ESTUDIO**

El objeto de estudio estuvo dirigido a los procedimientos de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar aplicados por la Empresa R. Amaya & CIA, C.A.

## **3. INTRODUCCIÓN (SITUACIÓN A EVALUAR)**

El crecimiento de la población y la globalización ha ocasionado que en el mercado existan una diversidad de organizaciones o empresas que estén orientadas a la comercialización de bienes y/o servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de sus clientes y la población en general.

Dichas organizaciones pueden ser públicas, tales como las instituciones gubernamentales, las cuales tienen como propósito velar por el desarrollo de los programas de la nación que están orientados a la satisfacción de las necesidades de la población y contribuyen a mejorar la calidad de vida.

Por otra parte, se encuentran las empresas privadas, que pueden ser firma personal o la unión del capital de varias personas para la realización de

una actividad comercial que les genera ingresos a cambio de un bien o la prestación de un servicio.

Es decir, que toda empresa ya sea de carácter público o privado tiene una función, la cual que puede ser, directiva, productiva, financiera, comercial o administrativa, que le permite mantener una dinámica permanente de sus operaciones con el objeto de garantizar su rentabilidad y productividad.

Para ello, es necesario que toda empresa ponga en práctica la implementación de procedimientos que conlleven a la organización de las actividades ejecutadas. Al respecto Gómez (2004:54), define a los procedimientos como *“una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que constituyen una unidad con la finalidad de realizar una tarea o actividad específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”*

En relación a este asunto cabe mencionar que todo procedimiento involucra actividades, la determinación de un tiempo de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos, la aplicación de un método de trabajo y por ende la aplicación de herramientas de control que permitan lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

Como menciona Gómez Ceja (1997:81) *“los procedimientos representan un orden lógico y sistemático para realizar una determinada tarea. Existen un sin número de procedimientos, pero fundamentalmente se habla de procedimientos administrativos y contables”*. En tal sentido, la importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos establecen el orden lógico que deben seguir las actividades, promueven la

eficiencia y la optimización, fijan la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

Mientras que los procedimientos contables se fundamentan en el manejo de registros, los cuales constituyen una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad.

El registro y control de las transacciones antes mencionadas deben contar con herramientas como la contabilidad, debido a que ésta permite conocer de forma precisa la evolución financiera de la empresa, situación que favorece la toma de decisiones y que permita que estas se mantengan en el mercado.

Al respecto Salomón, Vasgo y Schosoeder (1983:154) definen a los sistemas de contabilidad como: *“el conjunto de teorías, conceptos y técnicas en virtud de los cuales se procesan los datos financieros con el fin de presentarlos como información para la comprobación de informes y las funciones de planificación, control y toma de decisiones”*. De lo anterior puede inferirse que el papel fundamental de un sistema de contabilidad es controlar y organizar las diferentes actividades de la empresa con el fin de conocer la situación en que esta se encuentra, y detectar anomalías de una manera ágil, oportuna y útil, para llevar a cabo los propósitos que se quieren realizar y así cumplir con los objetivos de la misma.

Lo antes mencionado refleja el por qué, una gran cantidad de empresas se ven en la necesidad de implantar controles internos que les permitan

detectar errores o irregularidades, las cuales en su mayoría son causadas por la carencia de normas o procedimientos para su ejecución.

En tal sentido Catacora, (1997:244) define el control interno como: “*El plan de la organización establecidas para proteger los activos, verificar la exactitud y la razonabilidad de los datos contables y promover la eficiencia operacional*”. Lo antes citado se refiere a que el control interno provee a la gerencia de seguridad razonable para salvaguardar sus bienes especialmente los más valiosos contra posibles pérdidas causadas por el uso o disposiciones no autorizadas, además genera confianza en la ejecución de operaciones bajo un esquema de control.

Por otra parte, el control interno es la base de la confiabilidad de un sistema contable es decir son los lineamientos que sigue una empresa para disminuir o prevenir los fraudes, de manera que se muestre información razonable en los estados financieros, evitando la toma de decisiones basada en información errada.

Dentro de esta perspectiva se puede mencionar que el control interno establecido por la empresa puede ser administrativo y contable, el primero incluye todos los procedimientos que facilitan la planeación y el control administrativo de las operaciones, mientras que el segundo incluye los procedimientos que aseguran los activos y la precisión de los registros financieros, lo cual conlleva a una maximización de la eficiencia de la organización.

El control interno contable, aspecto en el que se enfocará el desarrollo de la pasantía, debe su existencia dentro de una organización por el interés de la administración para obtener información financiera veraz, confiable y

oportuna de las operaciones realizadas en la empresa, así como también la protección de los activos y además, promover la eficiencia en las operaciones del negocio.

Uno de los rubros que necesita mucha atención en sus registro, son las cuentas por cobrar provenientes de las ventas a crédito, ubicada en el rubro de activo circulante, las cuales deben registrarse con mucho cuidado, puesto que el incurrir en errores podría ocasionar pérdidas monetarias en vista de que estas cuentas representan dinero a corto y mediano plazo. Olivo y Otros (2002:39) las definen como: *“Documentos mercantiles ordinarios no garantizados, representados por Facturas y los cuales constituyen derechos de la empresa sobre terceras personas; generalmente provienen de las ventas a crédito que realiza la empresa”*.

Lo anterior, implica que las cuentas por cobrar se registran en los libros contables, con su respectivo soporte físico de las ventas a crédito, deben ser custodiadas y enviar correspondencia para su cobro. Para ello, es imprescindible seguir una serie de pasos administrativos y contables que incluyen normas, técnicas e instrumentos que regulan la utilización de recursos, promoviendo el control y la eficiencia en el manejo de este activo, de acuerdo a las necesidades del cliente.

Razón por la que se hace necesario darle una mayor relevancia al tratamiento de las cuentas por cobrar, a fin de evaluar constantemente la veracidad de los procesos, durante las etapas de facturación y cobranza. Lo cierto es que el control interno debe brindar confianza en la ejecución de sus operaciones y bajo un esquema de control que disminuya la posibilidad de cometer errores sustanciales en los mismos. De allí la importancia de contar con un sistema de control interno contable eficaz, el cual debe estar

preparado para descubrir o evitar cualquier irregularidad que se relacione con falsificación, fraude o errores.

Es importante que estos errores sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio, para lo cual se hace necesario un buen sistema de información contable, al respecto Whittington y Pany (2005:218) comenta que:

...El sistema de información contable se compone de los métodos y registros establecidos para incluir, procesar, resumir y presentar las transacciones y mantener la responsabilidad del activo, del pasivo y del patrimonio conexo. Así pues un sistema debería:

1. Identificar y registrar todas las transacciones válidas.
2. Definir oportunamente las transacciones con suficiente detalles para poder clasificarlas e incluirlas en los informes financieros...

Por lo antes mencionado, se puede afirmar que el sistema de información contable, debe estar diseñado de manera que permita mostrar datos relevantes y razonables de la situación financiera a una fecha determinada. Esta es una herramienta importante para una adecuada toma de decisiones.

De allí pues, que ningún administrador desea pérdidas económicas ocasionadas por error o fraude que con lleve a la toma de decisiones erradas, basada en informaciones financieras no confiables. Así mismo este representa una herramienta útil mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades económicas de la empresa, poniendo atención en el proceso contable.

En relación a lo antes expuesto es, importante que se registre cada movimiento en la contabilidad para saber de dónde proviene y en qué se gasta el dinero proveniente de las distintas operaciones realizadas. Tal es el

caso de las cuentas por cobrar, las cuales según Whittington y Pany (2005:377)

Incluye no solo las reclamaciones contra los clientes provenientes de las ventas de bienes o servicios, sino también muchas otras: prestamos a funcionarios o empleados, prestamos a subsidiarias, reclamaciones contra otras compañías, reclamaciones de reembolso de impuesto y anticipo a proveedores.

De lo citado puede inferirse que el origen de las cuentas es la venta de un bien o la prestación de un servicio en la mayoría de las empresas, constituye la principal fuente de ingresos, dichos ingresos permite el aumento del activo neto resultante de la producción tanto, por una venta de mercancía, las prestaciones de servicios o cualquier otra fuente. En virtud de lo antes señalado, la Empresa R. Amaya & CIA, C.A., es una empresa que presta servicio aduanal, siendo este su principal ingreso, otorgando créditos a sus clientes, lo cual genera la cuentas por cobrar.

En vista de lo antes expuesto, se considera de importancia analizar el control interno de las cuentas por cobrar, por la trascendencia en los controles y seguridades que ameritan ser implementados. Por tal motivo, Naranjo (2002:2) los principales factores que se deben considerar en la administración de las cuentas por cobrar son “*de acuerdo a: 1) volumen de ventas a crédito; 2) reglas para los límites del crédito; 3) condiciones de las ventas; 4) políticas de crédito de las empresas individuales; y 5) Política de Cobro*”.

En el caso específico, de la empresa R. Amaya & CIA, C.A, la cual por su tipo de actividad es clasificada como un agente aduanal tiene como finalidad representar ante los organismos competentes a las empresas que han contratado sus servicios para la realización de trámites y actividades

aduaneras en su nombre. De acuerdo con Legis (2005:25) el agente aduanal o agencia aduanal, es *“la persona natural o jurídica, autorizada por el Ministerio de Finanzas para actuar ante los órganos competentes en nombre y por cuenta de aquel que contrata sus servicios (importador) en el trámite de las operaciones aduaneras”*.

El agente aduanal es el responsable ante el Fisco Nacional, por el cumplimiento de las regulaciones legales en materia aduanera, tales como: declaraciones, pago de aranceles, presentación de documentación, entre otras. Además, de acuerdo con Borisov, Zhamin & Makárova. (1965:76) El agente aduanal deberá brindarle a su cliente ciertas características, que garantizarán el éxito de su desempeño, entre estos se encuentran:

Seguridad jurídica: al asegurarse de haber cubierto bien y oportunamente las contribuciones; y la certeza de que el fisco puede revisar las operaciones, de sus clientes, y que el mismo no va a tener problemas jurídicos de ningún tipo;  
Asesoría especializada: proporcionando al empresario del conocimiento sobre tratados internacionales; indicarle el tipo de regulaciones a las que va a ser objeto en el extranjero; darle a conocer los países que ponen ciertas trabas, de qué tipo y a qué clase de productos, entre otro y logística...

De esta manera, las agencias aduanales efectúan una serie de transacciones financieras establecidas en las leyes, entre las que se encuentran: la tramitación aduanera que consta del uno por ciento (1%) sobre el valor de la factura correspondiente a la mercancía importada, la tasa de servicio de aduana que también es el uno por ciento (1%) sobre el valor de la factura correspondiente a la mercancía importada, el peonaje y reconocimiento, los gastos operacionales, el manifiesto de importación, valoración de la mercancía, fotocopias, estampillas, declaración andina de valor, almacenaje, transporte y acarreo, manejo de mercancía, documentación ante la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI) y

otros gastos administrativos generando así una serie de cuentas por cobrar a los clientes.

La empresa R. Amaya & CIA, C.A, cuenta con un personal con más de 12 años de experiencia en el mercado regional, lo que garantiza la eficiente gestión en materia de aduanas, originando así un prestigio y nombre, en relación a las cuentas por cobrar en esta empresa se realizan las siguientes actividades:

El personal administrativo realiza funciones como emisión de las facturas de las ventas a crédito, verificando que las facturas estén soportados con las cartas de garantía de las compañías con crédito y aquellas que no dispongan del crédito, confirmar que el pago este en la cuenta de depósito adelantado, y el personal contable realiza funciones como asegurarse de que las facturas cumplan con la normativa legal vigente, datos fiscales, descripción de la venta y el método de pago.

Después de realizar la asignación del crédito de debe contabilizar los depósitos y cheques, recibidos en un formato contable especialmente diseñados para ello. Además de revisar que las empresas que solicitaron crédito cumplan con los requisitos establecidos para obtener la política de crédito y efectuar investigación crediticia de estos soportes.

Además el administrador debe llevar un control electrónico de los clientes acreditados para facilitar la gestión de cobro, administrar y controlar la cartera de clientes y periódicamente informar a la Gerencia General, sobre el comportamiento de los clientes morosos.

En tal sentido durante el periodo de pasantías se observaron diversas debilidades en los procedimientos de registro y control de las cuentas por cobrar, los cuales se mencionan a continuación:

- Carencia de un sistema de contabilidad automatizado y adaptado a las necesidades de la compañía, donde se pueda visualizar el desglose y registro de las cuentas por cobrar, lo cual trae como consecuencia que se totalicen los ingresos y no puedan ser detallados en los balances mensuales.

- No se contabilizan los gastos y costo derivados de la prestación del servicio aduanal, los cuales no son cargados al concepto de cuentas por cobrar, dentro de estos se pueden mencionar: comisiones a empleados, pago de agilizaciones de carga, entre otras, debido a una mala utilización del plan de cuentas, lo que ocasiona que se generen comprobantes de ingresos confusos, en vista de que el ingreso registrado no es el total del facturado sino una parte del mismo.

- Las facturas no se llevan bajo un registro cronológico que le permita conocer al departamento de contabilidad la fecha de prestación de servicios de cada cliente, lo que conlleva a que no se mantenga un control preciso para el cobro de las facturas pendientes, de acuerdo con su antigüedad.

- Dentro del departamento se evidencia un descontrol en los pagos recibidos, debido a que en ocasiones se desconoce la procedencia de los depósitos en las cuentas, ya que los clientes al enviar por fax la copia de los vouchers de los depósitos realizados para la cancelación de sus facturas pendientes no se visualizan claramente, además no suelen indicar el número de la facturas que están cancelando, situación que conlleva a que por coincidencia de montos, éstos sean adjudicados a las cuentas de otros

clientes. Esta situación genera como consecuencia que se realicen llamadas telefónicas a los clientes para confirmar los envíos de los depósitos y que se coloquen saldos a favor de empresas que no han cancelado realmente sus créditos.

Es por ello, que la ausencia de normas y procedimientos de control interno dificulta las transacciones realizadas y que no se proporcione un control sobre las cuentas por cobrar. Por lo tanto, su inexistencia genera la falta de ejecución de actividades de manera sistemática, propiciando la desorganización de la información que en este departamento se genera, el retraso en los procedimientos administrativos.

Como consecuencia a lo anteriormente expuesto, surge la necesidad de analizar los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa R. Amaya & CIA, C.A.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. Objetivo General**

Analizar los procedimientos de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar aplicados por la empresa R. Amaya & CIA, C.A.

### **4.2. Objetivos Específicos.**

- Identificar los aspectos generales y la estructura organizativa de la empresa R. Amaya & CIA, C.A.
- Describir las bases legales y teóricas que rigen el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa R. Amaya & CIA, C.A.
- Describir los procedimientos de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar aplicados por la empresa R. Amaya & CIA, C.A.
- Comparar los procedimientos de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar aplicados por la empresa R. Amaya & CIA, C.A. con las bases legales y teóricas que regulan este proceso.

## **5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al pasante obtener la información necesaria para dar respuesta a las interrogantes derivadas de las pasantías. De acuerdo a lo expresado por Hurtado (2000:425), las técnicas de recolección de datos

constituyen *“los procesos a través de los cuales se perciben las características de los eventos en estudio”*.

Las técnicas de recolección de datos constituyen las herramientas o recursos a través de las cuales el pasante podrá obtener la información necesaria para el análisis de los procedimientos objeto de estudio durante el período de pasantía.

Por otra Suárez, L (2000:4): menciona que *“los instrumentos son cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”*, en tal sentido son puede decirse que son todos aquellos mecanismos que usa el investigador para recolectar y registrar la información.

Existen una variedad de técnicas e instrumentos que abarcan desde la captación de la información hasta la medición de variables. Para la obtención de toda la información requerida para el análisis del tema en estudio y lograr el desarrollo de la pasantía se aplicaron como técnicas e instrumento de recolección de datos la revisión documental, la observación directa y la entrevista estructurada, los cuales se describen continuación:

### **5.1. Revisión Documental**

Todo estudio deberá estar sustentado por bibliografía relacionada con el tema a desarrollar. De acuerdo con Hurtado (2000:425), la revisión documental consiste en:

La información escrita, ya sea bajo la forma de datos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otros, textos la búsqueda, revisión, elección y clasificación del conjunto de materiales bibliográficos que contienen toda la información teórica que sustenta el trabajo de investigación.

La revisión bibliográfica consiste en la búsqueda y análisis de información teórica que servirá de base para el desarrollo del informe de pasantía. Por consiguiente, para efectos del presente estudio las fuentes de información estuvieron constituidas por la revisión de textos, folletos, revistas, trabajos de grado, manuales internos e información online.

Para la revisión del material bibliográfico se aplicaron como instrumento el fichaje. Al respecto Hurtado (2000:426), la ficha *“está conformada por una lámina de cartulina en la que se realizan registros o anotaciones de gran interés producto de la revisión de diferentes textos relacionados con el tema de estudio”*. En tal sentido, este instrumento de recolección de datos permite recopilar la información necesaria para una determinada investigación, por cuanto contempla la elaboración de una síntesis de los datos más relevantes del material bibliográfico consultado.

## **5.2. Observación y Participación Directa**

La observación constituye un proceso de atención, recopilación, selección y registro de información, para el cual el pasante se apoya en sus sentidos. Al respecto Hurtado (2000:451), define a la observación participante como aquella en la que el observador *“pasa a ser parte de la situación estudiada”*. Es decir, implica la utilización de los sentidos del pasante para detallar, ejecutar y analizar los procedimientos realizados en la unidad de trabajo y tener una perspectiva del mismo.

En tal sentido, para efectos del informe de pasantía se participó de manera directa en las distintas actividades que se desarrollarán en el departamento de administración y contabilidad. Dentro de las cuales se

pueden mencionar: realización de los registros contables de las cuenta por cobrar y el control interno aplicado a dicha cuenta. El instrumento utilizado para orientar los hechos observados fue una Guía de Observación, ésta se realizará en atención a procedimientos del departamento antes mencionado.

### **5.3. Entrevista Estructurada**

Una entrevista es una herramienta que permite la recolección de información de forma directa de la población sujeta a un proceso investigativo. Según lo planteado por Hurtado (2000:461) la entrevista es *“una situación de conversación entre dos (2) o más personas en la que una obtiene información y la otra la provee”*. Es decir, que una entrevista se fundamenta en el intercambio de ideas entre dos (2) o más personas, lo que permite la obtención de información relevante para el análisis de los procedimientos objeto de estudio

Sin embargo, de acuerdo al grado de elaboración de las preguntas la entrevista puede ser considerada como estructurada. Al respecto Hurtado (2000:461), expresa que la entrevista estructurada consiste en, *“una especie de interrogatorio en el cual las preguntas se le formulan a las diferentes personas, manteniendo siempre el mismo orden y con los mismos términos”*. Es decir, que para la aplicación de está técnica es necesario realizar un esquema de preguntas que permitan mantener una secuencia lógica de la información a investigar.

Durante el período de pasantías, se mantuvieron una serie de conversaciones con el jefe del departamento de administración y Contabilidad, a fin de conocer a detalle cada una de las actividades y

procedimientos realizados en materia de registro y control de las cuentas por cobrar. Algunas de las preguntas a realizar se presentan a continuación:

### **Guía de Entrevista dirigida al Jefe del Departamento de Administración y Contabilidad**

1. ¿Cuál es la misión del Departamento?
2. ¿Cuál es la visión del Departamento?
3. ¿Cuáles son los valores o principios por los cuales se rige la organización?
4. ¿Cómo es la estructura organizativa del Departamento?
5. ¿Qué funciones cumple su departamento?
6. ¿Cuál es la relación existente entre los distintos departamentos que conforman la estructura organizativa de la empresa?
7. ¿Cómo se registran los cobros a los clientes?
8. ¿Qué técnica se aplica para el registro de las transacciones correspondientes al cobro de las facturas a los clientes?
9. ¿Quién supervisa el registro y control de los cobros de las facturas a los clientes?
10. ¿Qué procedimientos de control interno contable aplican?
11. ¿Con qué frecuencia se realizan estos procesos?
12. ¿Cuáles son las principales fallas de los procesos de control interno?
13. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del procedimiento de cobro a los clientes?

## **FASE II**

**ASPECTOS GENERALES Y LA  
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA  
EMPRESA R. AMAYA & CIA, C.A.**

## **2.1. Reseña Histórica**

La empresa R. AMAYA & CIA, C.A. quedó constituida con su inscripción ante el Registro Mercantil Segundo de Porlamar en Porlamar, Isla de Margarita, estado Nueva Esparta bajo el N° 29 Tomo 31-A Pro, el día 24 de Marzo de 1.992, según Resolución 920 del 20/04/92 y autorizada para actuar como agente de aduanas con el N° 830. Al inicio de sus operaciones la empresa contó con un Capital Suscrito de Doscientos Cincuenta Mil Bolívares (Bs. 250.000,00) y actualmente es de Sesenta Mil bolívares fuertes Bolívares (Bs. F.60.000).

La compañía R. AMAYA & CIA, C.A. inició sus actividades comerciales el 18 de enero de 1993, en la ciudad de Porlamar, específicamente en la Calle Cedeño, representada por los siguientes accionistas Rigoberto Amaya Hernández y Tibisay Coromoto Rondón de Villarroel.

Esta organización se dedica a las actividades de agenciamiento aduanero e íntimamente relacionada con la dinámica del comercio internacional. R. AMAYA & CIA, C.A. Como naciente organización heredo la seriedad que respalda la Gestión de Agentes Aduanales, logrando en muy corto tiempo construir una fuerte cartera de clientes, los cuales en su mayoría se mantienen hasta la fecha, iniciando operaciones apenas con 3 trabajadores, cuenta en la actualidad con un personal calificado altamente llegando a superar la cifra de 25 trabajadores, los cuales desempeñan sus actividades diarias con el apoyo de una infraestructura adecuada, sistemas de informática y comunicación de última generación y unidades móviles que les facilitan el brindar un eficiente y puntual servicio.

En la actualidad R. AMAYA & CIA, C.A. sigue dirigida por sus fundadores con la promesa de seguir creciendo en un mundo globalizado, donde el mejor servicio al mejor costo y la atención personalizada forman parte de los valores intrínsecos de esta organización. Finalmente cabe mencionar que la recta actitud mostrada durante casi dos décadas ininterrumpidas de trabajo aduanero y logístico, ha permitido lograr una excelente imagen no sólo a nivel de los clientes, muchos de los cuales son parte de las asociaciones más importantes del país; sino también de proveedores, bancos e Instituciones de Gobierno.

## **2.2. Ubicación**

La empresa R. AMAYA & CIA, C.A. se encuentra ubicada en la calle Cedeño con calle Narváez de la Ciudad de Porlamar, Municipio Autónomo Santiago Mariño, Isla de Margarita, estado Nueva Esparta En la Figura 1 se presenta un croquis de la ubicación de la empresa.

**Figura 1.**  
**Croquis Ubicación de la empresa R. AMAYA & CIA, C.A**



Fuente: Google maps (2012)

### **2.3. Misión**

La misión de R. AMAYA & CIA, C.A., es seguir consolidándose como una empresa de soluciones efectivas en las operaciones de servicios logísticos globales, manejo de importaciones y exportaciones desde y hacia cualquier lugar del mundo.

### **2.4. Visión**

Su visión es consolidar y perpetuar la existencia de R. AMAYA & CIA, C.A., como una empresa de avanzada en actividades de servicios logísticos globales en el manejo de importaciones y exportaciones; siempre enmarcada en la constante búsqueda de la excelencia y en la calidad en la prestación de servicios a sus clientes.

## 2.5. Objetivos

- Actuar en todo lo relacionado con la explotación del ramo del agenciamiento aduanero.
- Brindar una atención profesional y personalizada.
- Lograr una coherencia que permita una creciente individualización de la empresa, sus empleados y del propio país.
- Consolidar la empresa internacionalmente por la excelencia de la calidad del servicio dirigido a sus clientes.
- Sostener la imagen interna sobre la base del respeto y la credibilidad que se genera de los resultados que sean alcanzados por la organización, de manera tal que permita una mejor proyección y prestigio de la empresa y sus clientes.

## 2.6. Estructura Organizativa

La estructura organizativa es un armazón, una integración particular, especial armónica de unidades estructurales. Ésta muestra las relaciones existentes entre las funciones, los niveles en las actividades de los elementos humanos y materiales que pertenecen a ella, a su vez mantienen una disposición de interdependencia dentro de una organización. Al respecto, Melinkoff (1990: 10), define los organigramas como *“cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función”*.

En la estructura se observa como se delega autoridad, se establecen las responsabilidades y en función de éstas, las distintas posiciones en la estratificación jerárquica. Con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos. En correspondencia con lo mencionado anteriormente, la estructura organizativa de R. AMAYA & CIA, C.A, es de tipo vertical lineal porque la representación gráfica de su estructura formal muestra las líneas de mando de forma descendente de arriba hacia abajo, es decir, desde los mayores cargos jerárquicos hasta los más bajos.

En la Figura 2 se puede observar el organigrama de R. AMAYA & CIA, C.A, donde es ilustrado cada departamento indicando el nivel como se ordenan y se sitúan cada uno de ellos; tomado como base las tareas y/o función específica. Dentro de las funciones de los diferentes departamentos que conforman la empresa en estudio.

Bajo la supervisión de la gerencia, se encuentran en un nivel menor, pero no menos importante para la empresa, los Operaciones, Contabilidad y Logística, donde se desarrollan funciones o tareas que tienen relación con la parte económica y contable de R. AMAYA & CIA, C.A, así como todas aquellas actividades que guardan relación directa con la contratación de obras, elaboración y mantenimiento de las mismas y la prestación de servicios.

## **2.7. Departamento de Administración y Contabilidad**

Departamento de Administración, es fundamental en R. AMAYA & CIA, C.A, debido a que en este Departamento se encargan de registrar, inspeccionar y confirmar todas las operaciones que se desarrollan en la compañía, siendo esta una razón para tener a su mando varias secciones y

así dividir las tareas para brindar un trabajo eficiente y completo para la empresa.

En lo que respecta a la contabilidad, se encarga de registrar, clasificar, interpretar y analizar toda la información financiera que resulta de las acciones monetarias que desarrolla la empresa, con la finalidad de proveer a la Dirección o Gerencia General la información o reportes financieros básicos que ayuden a la Gerencia para la toma de decisiones. Siendo esta un Departamento con múltiples tareas que tiene bajo su mando la sección de cuentas por pagar además contando con un auxiliar contable y un asistente.

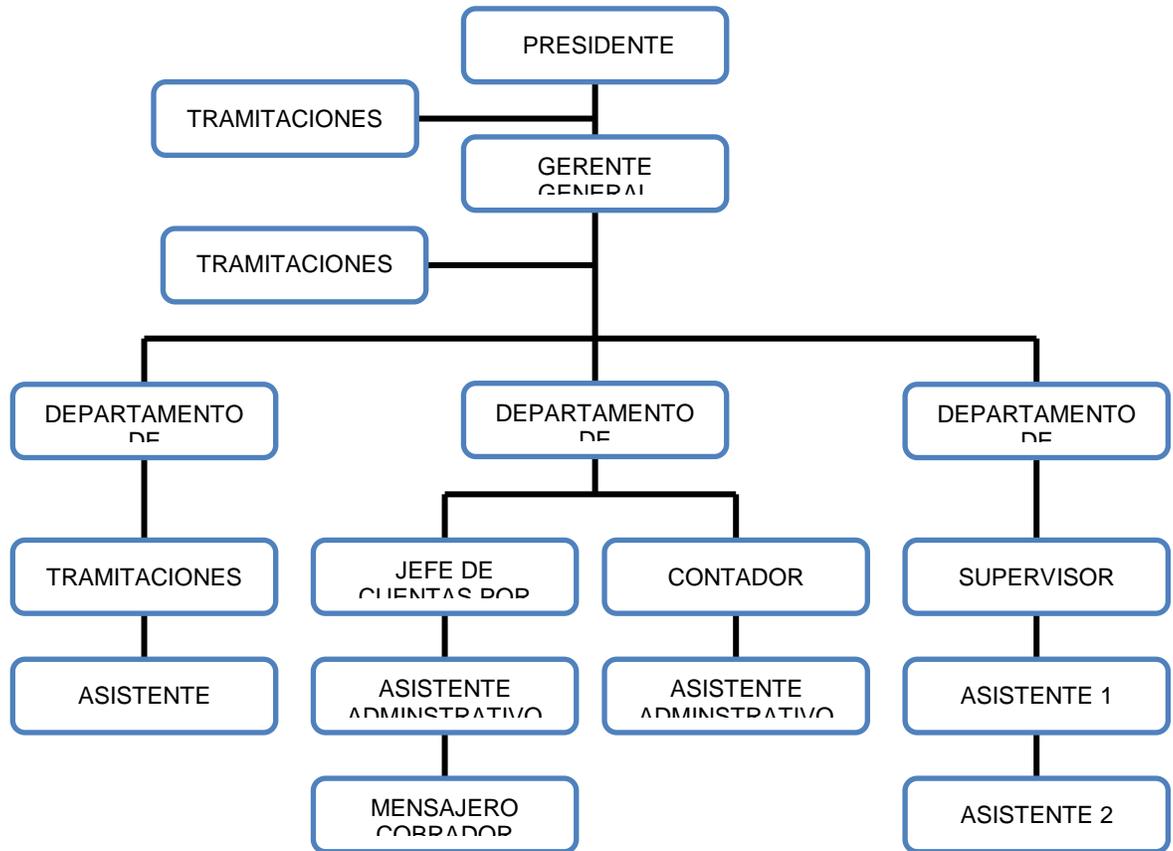
## **2.8 Unidad de Cuentas por Cobrar**

La empresa comercial R. Amaya & CIA, C.A., fundamentan su actividad comercial en el rápido y eficiente manejo de suministro información de los procedimientos involucrados en el registro y control de las operaciones producto de prestaciones de servicios a crédito generados por las operaciones aduanales. Es por ello la importancia de contar con la sección de cuentas por cobrar que permitirá agilizar las operaciones que la sean atribuidas a ésta y posteriormente rendir la información necesaria acerca de sus actividades y operaciones a la alta gerencia.

### **2.8.1. Funciones del personal adscrito a la Unidad de Cuentas por cobrar**

La estructura organizacional realiza y mantiene un conjunto de relaciones que son indispensables para ejecutar las funciones y las actividades de la organización la cual hay que identificarlas, determinarlas y catalogarlas, debido cada unidad estructural de la organización cuenta con personal con diferentes niveles de exigencias y atribuciones.

**Figura 2. Organigrama de R. AMAYA & CIA, C.A**



Fuente: R. AMAYA & CIA, C.A (2012).

## 2.9 Funciones de los Departamento

En el organigrama de R. AMAYA & CIA, C.A, se ilustrado cada departamento indicando el nivel como se ordenan y se sitúan cada uno de ellos; tomado como base las tareas y/o función específica. Empezando por la presidencia, siguiendo con la gerencia general, quienes dirigen a los departamentos operativos como importación y exportación, administración y contabilidad, coordinación y logística. Dentro de las funciones de los diferentes departamentos que conforman la empresa en estudio se destaca el Departamento de Administración y Contabilidad.

### **2.9.1 Funciones de los Departamento de Administración y Contabilidad**

Departamento de Administración, es fundamental en R. AMAYA & CIA, C.A, debido a que en este Departamento se encargan de registrar, inspeccionar y confirmar todas las operaciones que se desarrollan en la compañía, siendo esta una razón para tener a su mando varias secciones y así dividir las tareas para brindar un trabajo eficiente y completo para la empresa.

En lo que respecta a la contabilidad, se encarga de registrar, clasificar, interpretar y analizar toda la información financiera que resulta de las acciones monetarias que desarrolla la empresa, con la finalidad de proveer a la Dirección o Gerencia General la información o reportes financieros básicos que ayuden a la Gerencia para la toma de decisiones. Siendo esta un Departamento con múltiples tareas que tiene bajo su mando la sección de cuentas por pagar además contando con un auxiliar contable y un asistente.

### **2.9.2 Unidad de Cuentas por Cobrar**

La empresa comercial R. Amaya & CIA, C.A., fundamentan su actividad comercial en el rápido y eficiente manejo de suministro información de los procedimientos involucrados en el registro y control de las operaciones producto de prestaciones de servicios a crédito generados por las operaciones aduanales. Es por ello la importancia de contar con la sección de cuentas por cobrar que permitirá agilizar las operaciones que la sean atribuidas a ésta y posteriormente rendir la información necesaria acerca de sus actividades y operaciones a la alta gerencia.

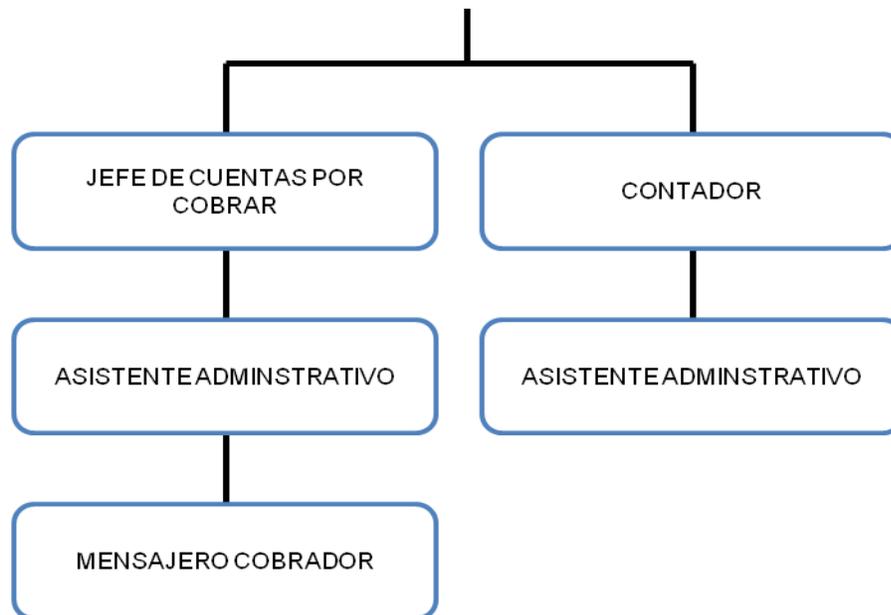
### **2.9.2.1. Funciones del personal adscrito a la Unidad de Cuentas por cobrar**

La estructura organizacional realiza y mantiene un conjunto de relaciones que son indispensables para ejecutar las funciones y las actividades de la organización la cual hay que identificarlas, determinarlas y catalogarlas, debido cada unidad estructural de la organización cuenta con personal con diferentes niveles de exigencias y atribuciones.

Al respecto, Melinkoff, R (1990:62), dice que las unidades estructurales de la organización *“constituye cada una de las partes de la organización, de su estructura; son las que agrupan las funciones, las actividades, las personas, y representan los niveles de autoridad y de responsabilidad y la jerarquía...”*. En toda organización, existe una estructura jerárquica y la autoridad se ejerce en diversas formas, donde hay que disponer de un esquema de responsabilidad para mantener las relaciones formales entre las distintas unidades que permitan efectuar las operaciones y las actividades en forma eficiente.

**Figura 3**

**Organigrama sección de cuentas por cobrar de R. AMAYA & CIA, C.A**



**Fuente:** Unidad de Cuentas por Cobrar (2012).

El personal que integra la Unidad de Cuenta por Cobrar trabaja en conjunto para darle mayor fluidez a las actividades generadas por el endeudamiento de los clientes o empleados para con la empresa cuando estos compran a crédito.

La Unidad de Cuentas por Cobrar de la R. AMAYA & CIA, C.A., tiene como función primordial las cobranzas de las acreencias a favor de la empresa, como resultado de la prestación de servicios aduanales, así como también la tramitación de los créditos y las cobranzas a corto, mediano y largo plazo, con el objeto de verificar que los cargos y créditos sean efectuados correctamente, es decir que sea garantizado el control de la obtención de los ingresos por parte de la compañía al que se le otorgó el crédito.

## **FASE III**

**BASES LEGALES Y TEÓRICAS QUE  
RIGEN EL CONTROL INTERNO DE  
LAS CUENTAS POR COBRAR**

### **3.1 Bases Legales**

Las actividades de R. Amaya y CIA, C.A., se encuentran reguladas dentro de un marco legal que delimita su actuación de acuerdo con las disposiciones del Gobierno Nacional. Sin embargo, para efectos del presente informe de pasantía la autora hizo referencia a las leyes y artículos relacionados directos e indirectamente con el proceso de control interno contable de las cuentas por cobrar, los cuales se describen a continuación:

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

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

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

A través de este artículo se pone de manifiesto en la carta magna que existe una libertad para la ejecución de cualquier actividad económica lícita y que el estado garantizará la libertad de las actividades comerciales siempre y cuando se satisfagan las necesidades de los consumidores.

### 3.1.2. Código de Comercio

La empresa R. Amaya y CIA, C.A., realiza actividades comerciales de prestación de servicios, las cuales se rigen por las disposiciones contenidas en el Código de Comercio publicado en Gaceta Oficial N° 475 de 21 de fecha Diciembre de 1955, a través de los siguientes artículos:

**Artículo 1º.-** *“El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes”.* Unido a esto, la ley define quien o quienes son comerciante en el siguiente artículo; en tal sentido cualquier persona que intervenga en una actividad comercial queda sometida al ordenamiento jurídico, es por ello que los comerciantes están sujetos a obligaciones profesionales como inscripción en el registro mercantil, contabilidad entre otros.

**Artículo 10º.-** *“Son comerciantes los que teniendo capacidad para contratar hacen del comercio su profesión habitual, y las sociedades mercantiles”.* La ley considera comerciantes a todos los individuos que teniendo capacidad legal para contratar, se han inscrito en la matrícula de comerciantes y ejercen de cuenta propia actos de comercio, haciendo de ello su profesión habitual, como se menciono anteriormente la empresa Amaya y CIA, C.A. realiza actividades comerciales de servicio, la cual califica en esta conceptualización de comerciantes que indica la ley.

**Artículo 32º.-** *“Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el Mayor y de Inventarios”.* Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimare conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones. Este artículo expresa claramente cuáles y en qué idioma obligatoriamente debe ser

llevado los libros de contabilidad durante el ejercicio de sus operaciones económicas de las empresas.

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

En efecto, el primer libro de registro que debe llevarse como control de las operaciones o transacciones mercantiles, es el libro de diario o diario general, con el objetivo de reflejar las operaciones o transacciones financieras, el cual puede ser llevado de manera resumida como es señalado en este artículo.

*Artículo 35º.- Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventario una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio...*

Este artículo exige a los comerciantes que al inicio y al final de la operación económica de la empresa, debe estimar todo lo concerniente a la descripción detallada de todos los bienes muebles, inmuebles, activos, pasivos, créditos que posea, estén vinculados o no a su actividad comercial.

Artículo 36º.- Se prohíbe a los comerciantes:

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

Este hace mención a las prohibiciones expresa que están obligados a cumplir los comerciantes, el cual deben seguir las pautas para llevar correctamente los libros de contabilidad y así evitar los errores y omisiones que se pudiera cometer al formar los asientos.



**Artículo 134º.** - *“La venta mercantil hecha por un precio no determinado en el contrato es válida, si las partes han convenido en el modo de determinarlo después”.* La venta hecha por el justo precio o por el precio corriente es también válida. Se resalta que puede haber un convenio entre el comerciante y el cliente con respecto al precio de la mercancía, independientemente que no esté señalado en un contrato, es totalmente valido la venta.

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

Aquí se demuestra que el Código de Comercio le da la potestad a los inversionistas para dar a conocer su empresa en el mercado por la denominación bajo la cual es registrada, ya sea compañía anónima o una sociedad de responsabilidad limitada.

### **3.1.3. Código Civil**

El Código Civil Venezolano, publicado en Gaceta Oficial N° 2.990 de fecha 26 de Julio de 1982, el cual conforma el cuerpo legal que tiene por objeto regular las relaciones civiles de las personas físicas y jurídicas, privadas o públicas, en este último caso siempre que actúen como particulares desprovistas de dominio, contiene artículos relacionados con las ventas y adquisición de obligaciones lo que infiere la creación de cuentas por cobrar, por lo que se encuentran las figuras de deudor y acreedor en sus facultades, las cuales se reflejan en los artículos siguientes:

**Artículo 1.269.** “Si la obligación es de dar o de hacer, el deudor se constituye en mora por el solo vencimiento del plazo establecido en la

convención”. Los intereses de mora se generan cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado, por la acción u omisión voluntaria o negligente del deudor.

**Artículo 1.278.** “Los acreedores pueden ejercer, para el cobro de lo que se les deba, los derechos y las acciones del deudor, excepto los derechos que son exclusivamente inherentes a la persona del deudor” este artículo hace referencia al derecho que tiene el acreedor de exigir el cobro de la deuda, en tal sentido La empresa R. Amaya y CIA, C.A., considera ciertos procedimientos para el cobro de sus deudas.

**Artículo 1.864.** “Los bienes del deudor son la prenda común de sus acreedores, quienes tienen en ellos un derecho igual, si no hay causas legítimas de preferencia” De lo anterior puede inferirse que cuando se es acreedor de una suma de dinero y no se ha podido cobrar al deudor, los bienes muebles e inmuebles de este último son los llamados a responder o satisfacer el pago de la deuda.

#### **3.1.4. Normas de Control Interno.**

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

Los cuales son aplicados para proteger los activos, verificar la exactitud y razonabilidad de los datos contables y promover la eficiencia de las operaciones de la organización.

En tal sentido los artículos relacionados con el presente informe son:

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

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

Se puede observar, que el control interno comprende la combinación de un conjunto de elementos fundamentados en políticas, normas y procedimientos destinados a mejorar y por ende mantener la eficiencia y eficacia de las operaciones financieras y administrativas realizadas por una entidad sea este un organismo público o una empresa privada.

**Artículo 4°.**-“Los objetivos del control interno deben ser establecidos para cada área o actividad del organismo o entidad, y caracterizarse por ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con los objetivos generales de la institución”.O sea, que cada unidad de trabajo que conforma la estructura organizativa de una empresa u organización debe poseer sus propios mecanismos de control interno adaptados a las necesidades de información de cada área, pero que a su vez cumpla con los principios contables y que estén relacionados con los objetivos generales de la institución

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

características de del control interno administrativo el cual abarca la evaluación de los procedimientos de la organización.

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

El control internocontable tiene como objetivo salvaguardar los recursos de la empresa, junto al control interno administrativoimplicanun sistema de control interno completo e integral que abarcar la evaluación de los procedimientos administrativos y los registros de la información contable que se genere en la empresa o bien en un determinado departamento.

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

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

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



Es decir, que la documentación de los procedimientos contables es un elemento esencial para asegurara el adecuado registro y control de las transacciones que se ejecutan en la entidad.

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

Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptado son las guías que dictan las pautas para el registro, tratamiento y prestación de transacciones financieras o económicas. Para satisfacer la aplicabilidad de tales principios, se establecen supuestos básicos que son de aceptación general y de aplicación inicial para cualquier estado financiero. Al respecto Kohler (1997:432), define los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptado como:

Cuerpo de doctrina asociado con la contabilidad que sirve de explicación de las actividades corrientes y actuales y como guía en la selección de convencionalismo o procedimientos.... La validez de los principios de contabilidad se apoya en su simplicidad, claridad y generalidad para reflejar las prácticas corrientes y proporcionar orientación para conducta moral de los profesionales en ejercicio y para el desarrollo continuo de la profesión.

Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados surgen como cuerpo doctrinario de la contabilidad, por la necesidad de informar con mayor claridad y transparencia la situación financiera de la empresa, mediante el Balance General y los resultados de las operaciones a través del Estado de Ganancias y Pérdidas de una entidad.

La empresa R. Amaya y CIA. C.A., en función de su actividad comercial, realiza el registro, tratamiento y presentación de sus operaciones contables, en especial las relacionadas con las cuentas por cobrar las cuales son regidas por los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptado, entre estos principios se encuentran:

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

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

- **Principio Negocio en Marcha o Continuidad:** La entidad es normalmente considerada como un negocio en marcha, es decir, como una operación que continuará en el futuro previsible. Se supone que la entidad no tiene intención ni necesidad de liquidarse o de reducir sustancialmente la escala de sus operaciones.

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

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



Este principio establece que la información contable sea dividida y presentada en periodos o de acuerdo con los ciclos de operación de cada empresa en particular, con el objetivo de permitir la adecuada asociación de ingresos y gastos sin importar el tiempo en el cual se cubren o cancelen. Constituyendo este un supuesto básico para el manejo de las cuentas por cobrar y por consiguiente el gasto que se origina por las cuentas incobrables.

No obstante las operaciones que sean susceptibles de ser cuantificadas, se identifican con el periodo en que ocurren por lo tanto, cualquiera información contable debe indicar claramente el período al cual se refieren.

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

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

- **Principio de Comparabilidad:** Las decisiones económicas basadas en la información financiera requieren en la mayoría de los casos, la

posibilidad de comparar la situación financiera y resultado en operación de una entidad en período diferente de su vida económica y con otras entidades por consiguiente es necesario que las políticas contables será aplicadas consistente y uniformemente.

Este principio establece que las empresas pueden comparar dos periodos contables de años consecutivos de la misma empresa y empresas del mismo ramo, con el objetivo tomar decisiones en relación a si deben seguir utilizando los métodos adoptados de una manera consistente y uniforme, como es el caso de los métodos de valoración de activos, aplicados en las cuentas por cobrar para el cálculo de la provisión para las cuentas de dudosos cobros.

### **3.2. Bases Teóricas**

Las Bases Teóricas son el aspecto fundamental que sirve de ayuda para desarrollar el trabajo de investigación, apoyado en base a los textos y fuentes bibliográficas la cual sedestaca las variables en estudio, la exactitud de cada uno de sus elementos imprescindible para el análisis planteado.

#### **3.2.1 Control Interno**

Numerosas empresas se ven en la necesidad de implementar controles internos, que permitan prevenir o detectar errores e irregularidades. El cual en su mayoría son ocasionados por la carencia de un conjunto de normas y procedimientos, que planeadas y ejecutadas adecuadamente contribuyen a detectarlos o prevenirlos.

Es por ello, la importancia de aplicar controles internos en sus operaciones, debido a que la gerencia necesita estar segura de que la



información contable que recibe sea exacta y confiable, que unido al desarrollo adecuado de las funciones administrativas, sea capaz de verificar que los controles internos se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión empresarial. Según Catacora, F (1997:244), define el control interno como: *“El plan de organización establecidos para proteger los activos, verificar la exactitud y razonabilidad de los datos contables y promover la eficiencia operacional”*.

Lo cierto es que el control interno provee a la gerencia seguridad razonable, para salvaguardar sus activos especialmente las más valiosas y móviles contra posibles pérdidas causadas por el uso o disposiciones no autorizadas. Además de ofrecer confianza en la ejecución de operaciones bajo un esquema de control que disminuya la posibilidad de cometer errores sustanciales, debido a que esto podría generar cuantiosas pérdidas monetarias y tiempo valioso en el desarrollo de las actividades empresarial.

### **3.2.2. Objetivos del Control Interno.**

Definido el control interno es necesario implantar objetivos, una vez establecido genera la elaboración de controles fundamentales para la ejecución de actividades de gestión, dirección y control sistema informativo de la empresa, centrados principalmente en la contabilidad como instrumento para la toma de decisiones. Al respecto Estupiñan, R (2006:2), identifica los siguientes objetivos del control interno:

1. Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
2. Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
3. Promover la adhesión de políticas administrativas establecidas.
4. Logra el cumplimiento de las metas y objetivos programados.
5. Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
6. Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
7. Promover la adhesión de políticas administrativas establecidas.
8. Logra el cumplimiento de las metas y objetivos programados.



Por lo que el objetivo primordial del control interno es el alcance de la información confiable y útil, unido a esto Catacora, F (1997:240), establece como objetivo general de control interno “la *Custodia de los activos, Captura y proceso de la información en forma completa y exacta, la correcta conducción del negocio de acuerdo con las políticas de la compañía*”. Es de resaltar que ambos objetivos descritos, son de gran importancia pues estos contribuye a mantener el buen funcionamiento en las actividades operacionales ejecutadas, permitiendo a la gerencia encaminar a la empresa a un fin común basado en el logros de todos sus objetivos.

### **3.2.3 Tipos de Control Interno**

Las empresas diariamente realizan diferentes actividades como: entradas y salidas de inventario, emisión de cheques, facturación de mercancía, etc. Por lo tanto resulta conveniente llevar a cabo controles internos a través de la implantación de diversas técnicas para el chequeo y verificación de las operaciones. Es por ello que Catacora, F (1997:252), establece que” los tipos de controles internos son: controles de existencia, controles de exactitud, controles de actualización, controles de custodia”.

**3.2.3.1. Controles de Existencia:** Son aquellos controles que aseguran que las transacciones registradas existan y sean válidas, por ejemplo; todo registro contable debe estar soportada por un documento original. Una entidad no puede registrar en los libros operaciones no realizadas o que no sean reales. En el Anexo 1 se refleja que 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.



En el anexo 2 asegura que todo registro debe tener algún soporte, como documento previo que lo respalde. Por eso se recomienda disponer de una adecuada organización de los registros para poder ubicar en todo caso, la información que soporte los registros contables. En el mismo anexo se evidencia, el recibo de cobro y depósito respectivo, soporta la transacción de cobro realizada a los clientes para su posterior registro contable.

**3.2.3.2. Controles de Exactitud:** Toda transacción que sea susceptible de registro en el mayor general, debe ser cuantificable en términos monetarios. Por lo general, ese valor monetario se desprende de los documentos que soportan los registros contables. Cuando se está registrando una factura debe asentarse en el mayor general, el monto que refleja tal documento en el caso de que los bienes recibidos estén de acuerdo con las especificaciones dadas al proveedor.

De lo anterior puede inferirse que este tipo de control interno establece que las operaciones deben registrarse al valor que realmente se deriva de ellas.

**3.2.3.3. Controles de Actualización:** Están orientadas a permitir operaciones que son válidas 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 procedimiento de la operación. Un control de autorización puede ser hecho en forma manual o computarizada.

**3.2.3.4. Controles de Custodia:** Los controles de custodia sirven para asegurarse de que los activos valiosos y móviles, están resguardado del riesgo del robo y pérdida.



De lo anterior puede inferirse las empresas establecen este tipo de control interno para tratar de controlar el uso o disposición no autorizado de los activos. Cada uno de estos tipos de controles internos está orientado a cumplir un propósito, el cual es mejorar el sistema de control interno en su totalidad y minimizar en lo posible el margen de error en el que se pudiera incurrir cuando se realiza actividades propia de la empresa para así ofrecer a la gerencia seguridad razonable en cada una de las operaciones contables y administrativas llevada a cabo por el personal encargado de ejecutar esa función.

#### **3.2.4. Control Interno Contable**

En una empresa se puede llevar operaciones que incluye controles de tipo Administrativo y Contable.

Al respecto Estupiñan, R (2006:7), define el control interno administrativo como *“plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales”*. Unido a esto Catacora, F (1997:244), lo define, *“plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionado principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común sólo tienen que ver con los registros financieros”*.

Es de resaltar que el control interno administrativo en su plan organizacional incluye actividades como: análisis estadísticos, programa de adiestramiento al personal, controles de calidad etc., la cual son unas de las principales causas que se obtenga eficiencia de las operaciones. Por ello se garantiza el apego a las políticas empleadas por la alta gerencia, que busca la estabilidad y seguridad en todos los departamentos con que cuenta la organización.



Por otra parte el control interno contable, según Estupiñan (2006:7), los define *“como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como instrumento, el control interno contable”*. Unido a esto Catacora, F (1997:244), dice que el control interno contable *“comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros”*.

Por consiguiente, se planifica enfocado en salvaguardar los bienes que posee la empresa, aplicando métodos y procedimientos necesarios que incluye la segregación de tareas relativas a la anotación de registro e informe contables concernientes a las operaciones o custodia de los activos, los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna de ser necesario.

La gerencia de la empresa busca mejorar su rendimiento financiero en el menor tiempo posible entre muchos otros logros deseados. Es por ello que en cada unas de las transacciones que realiza con sus clientes o proveedores, se procura establecer las medidas adecuadas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso propiedad de la entidad, por lo que son planteados objetivos de control interno contable. Al respecto Estupiñan, R (2006:20), dice:

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren oportunamente por el importe correcto en las cuentas apropiadas y en el periodo contable en que se llevan a cabo, con el objetivo de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.



El control interno en un sentido amplio incluyen controles que pueden ser contables o administrativos, estos se entremezclan muchas veces debido a que ambos son importantes dentro de la gestión empresarial. En el sistema de control interno, el control contable tiene gran importancia por la veracidad que da lugar a toda las operaciones contable desarrollada en la organización, se debe tener presente que en la empresa también existe un sistema administrativo que apoya en contabilidad, y que contempla un total de funciones que contribuyen a la marcha de los distintos sistemas operativos de la misma

### **3.2.5 Clasificación de Control Interno Contable**

Los controles internos contables abarcan una variedad de procedimientos que son constantes y que se van a aplicar dependiendo del tipo de actividades operacionales realizada en la organización. Por ello que los controles internos contables se pueden clasificar en:

#### **3.2.5.1. Controles Básicos.**

Al respecto Gnospelius, Sullian (1992:10) define controles básico *“los procedimientos destinados a garantizar que todas las operaciones válidas, y sólo esas, serán registradas en forma completa y exacta, y que los errores de ejecución o registro serán detectado tan pronto sea posible”*. Es decir, que se procura la inclusión de las operaciones permitidas o válidas para ser registrada en su totalidad y así detectar los errores de ejecución o registro en él un lapso de tiempo mínimo.

Son el conjunto de técnicas fundamentales aplicables a un grupo de hechos y circunstancias relativas al aspecto financiero, para lograr su correcto registro y de esta forma obtener la seguridad de que todas



las operaciones son realizadas de manera eficiente, de acuerdo a lo establecido en el subsistema de control interno.

Es importante resaltar que para lograr la aplicación de este tipo de control se requiere establecer una serie de objetivos en forma independiente y a su vez relacionarlos entre si, con la finalidad de cerciorarse de la autenticidad de un activo u operación registrada contablemente:

El mismo autor (1992:10) menciona que objetivos de controles básicos son:

- La validez que tiene como fin cerciorarse de que las operaciones asentadas fueron ejecutadas y autorizadas de acuerdo con las normas y políticas de la empresa.
- La integridad que está referido a los controles que se utilizan para asegurar que las transacciones que realiza la empresa son registradas y que existe algún documento que la justifique.
- La exactitud que cumple con la función de garantizar que todas las transacciones se realicen rigurosamente conforme a las reglas escritas; que el registro, clasificaciones de los cargos y créditos que ella ocasiona sean expresados por los montos correctos.
- El mantenimiento que busca el sostenimiento de las acciones, siempre y cuando estas acciones cumplan con los objetivos de integridad, validez y exactitud.
- La seguridad física que comprende un conjunto de disposiciones y mecanismo que aseguran la protección de los activos de la empresa.

En relación a lo antes mencionado, es conveniente señalar, que con estos objetivos e ejemplifican los ciclos en que se puedan agrupar las operaciones de una empresa, también se relacionan con la protección de los activos de la empresa, la obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna y la promoción de la eficiencia operativa del negocio, buscando que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

### 3.2.5.2 Separación de Tareas

Para que una organización funcione de forma eficaz y por ende puedan alcanzar sus objetivos es necesario que exista una segregación de funciones con el fin de salvaguardar los activos y reducir fraudes. Gnospelius, Sullian (1992:10) define la separación de tareas *“consiste en disposiciones que limitan las actividades de una persona de manera que se restrinja la posibilidad de que se pueda sustraer activos u ocultar fraudes y errores”*. Cabe destacar que la separación de tarea se ejecuta de manera que ninguna persona individual debe tener a su cargo completamente una transacción comercial. Una persona puede cometer errores, es posible detectarlos si el manejo de una transacción está dividido en dos (2) o más personas. Por ello deben fijarse claramente las responsabilidades. Si no existe delimitación el control será ineficiente.

### 3.2.5.3 Controles de Supervisión

Para garantizar que las actividades reales de trabajo en la empresa se ajusten a las actividades planeadas se debe ejercer vigilancia constante sobre los procedimientos contables y administrativos para detectar posibles desviaciones y tomar las medidas correctivas a tiempo. Gnospelius, Sullian (1992:10) define control de supervisión *“serie de rutinas para vigilar o revisar el funcionamiento de los controles básicos, para ofrecer una seguridad razonable de que funcionan en la forma prevista todo el tiempo”*. Por ello deben utilizarse todas las pruebas existentes, para comprobar la exactitud, tener la seguridad de que las operaciones se llevan correctamente.

Se enfatiza que los controles básicos son la base para aplicar controles de supervisión y división de tareas, los resultados obtenidos de la aplicación de los mismo será utilizados posteriormente para medir la razonabilidad de

los montos contenidos en los estados financieros, así como la eficiencia y operatividad de las políticas, normas y procedimientos empleados por la compañía.

### **3.2.6 Cuentas por Cobrar.**

La base fundamental para la subsistencia de cualquier empresa es sin duda generar ingresos mediante sus actividades principales o normales, estos ingresos pueden ser obtenidos por la generación de una venta al contado o bien a crédito, debido a que la extremada competencia en el mundo de los negocios de hoy día a hecho del crédito un recurso ineludible; al punto que sin él es difícil para algunas empresas mantener un ritmo de ventas suficientemente como para poder competir y mantenerse en el mercado.

En este sentido, la relación crediticia que mantienen las organizaciones con sus clientes genera lo que se conoce como cuentas por cobrar. Al respecto Gómez F, (2005:1-1): *“las cuentas por cobrar serán por cobrar a clientes y deben tener su origen en las ventas a créditos, en las empresa comercio-industriales, o en las prestaciones de servicios a créditos, en las empresas de servicios”*.

Unido a esto, Miller (1999:5) señala que las cuentas por cobrar son: *“suma que se adeudan a negocios como resultados de las ventas a créditos”*.

Por lo antes mencionado, se afirma que las cuentas por cobrar son los montos que se adeudan a la compañía por sus clientes, originadas por la venta de mercancía y servicios a créditos, generalmente respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente.

### **3.2.7. Cuentas por cobrar de las agencias aduaneras.**

El otorgamiento de créditos a los clientes normalmente permite que las empresas obtengan un nivel más alto de ventas, porque el cliente ve la facilidad de tener más tiempo de cancelar la deuda y adquieren más mercancía que cuando cancela en efectivo al instante, no obstante el cliente decide como efectuar la compra de mercancía o utilizar un servicio y la empresa estudia si esta en condiciones de otorgar el crédito o simplemente realizar la venta al contado.

Por ello según Brito J, (2006:337), clasifica las cuentas por cobrar en: *cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios y cuentas por cobrar no provenientes de ventas a créditos.*

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

Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a créditos son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar a clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de Activo Circulantes o Corrientes, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de (12) doces meses. En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea superior a un (1) año, pueden incluirse dentro del Activo Circulante, aun si su vencimiento sea mayor de doces (12) meses, siempre y cuando no sobrepase ese ciclo normal de operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas fuera del Activo Circulante, incluyéndolas en el grupo de Activos largos plazo.

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

Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos.

Las transacciones que origina, las cuentas por cobrar no proveniente de ventas de bienes o servicios pueden ser clasificada en:

1. Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo. Entre ellas, se pueden podríamos citar las siguientes:
  - Cuentas por cobrar a trabajadores.
  - Intereses por cobrar.
  - Cuentas por cobrar a los accionistas.
  - Dividendos pasivos por cobrar.
  - Dividendos por cobrar sobre inversiones.
  - Cuentas por cobrar a compañías subsidiarias.
  
2. Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo. Estas se clasifican en :
  - Reclamaciones a proveedores.
  - Anticipos a proveedores.

### **3.2.8. Control Interno de las Cuenta por Cobrar.**

La inclusión de la modalidad del crédito aplicado por las empresas para satisfacer las exigencias de los clientes que solicita este tipo de condición para realizar compras de bienes o servicios, obliga a la gerencia a controlar lo relacionado con las operaciones que tiene que ver con las cuentas por cobrar. Al respecto Brito, J (2006:342), dice:

Las cuentas por cobrar es sólo un elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de ingresos, en el que están íntimamente relacionadas las operaciones de:

- a) Ventas.
- b) Despacho.
- c) Facturación.
- d) Créditos y cobranzas.
- e) Cuentas por cobrar.
- f) Caja.

Es este sentido es aconsejable implantar el control interno para controlar lo relacionado con cuentas por cobrar y simultáneamente resguardar el resto de las operaciones mencionadas porque si se perjudica una de estas operaciones la demás se verá afectada por la interrelación en su funciones que tiene una respecto de la otra.

A continuación, Brito J (2006:343), menciona algunas medidas de control interno que deben ponerse en práctica en torno al ciclo de ingresos:

**a) Con respecto a las ventas:**

Todo pedido de clientes debe ser sometido a revisión y aprobación antes del despacho de la mercancía.

**b) Con respecto a despachos:**

- 1) Insistiendo en la separación de funciones, las personas encargadas del despacho, deben ser diferentes a las que controlan la mercancía en el almacén. Los empleados no deben tener acceso al almacén.
- 2) Las cantidades físicas a despachar deben ser verificadas con las que se mencionan en la nota de despacho al cliente.
- 3) Las notas de despacho deben estar prenumeradas y establecer un control sobre la secuencia de las mismas.

**c) Con respecto a facturación:**

- 1) Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar.
- 2) Se establecerán los controles necesarios para asegurarse de que todas las notas de despacho de mercancía son facturadas.
- 3) Las facturas deben estar prenumeradas llevando un control adecuado para su existencia y uso.
- 4) Una vez elaborada la factura se procederá a verificarla en cuanto a precio, exactitud aritmética, rebajas etc.

**d) En cuanto a crédito y cobranzas:**

- 1) El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de venta y cuentas por cobrar.
- 2) Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para:
  - 2.1 Dar de baja en libros de cuentas que resulten incobrables.
  - 2.2 Conceder descuentos fuera del periodo normal o exceso sobre los términos usuales.
- 3) Las notas de créditos por devoluciones y rebajas deben estar prenumeradas y su debidamente controlado.
- 4) Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisada periódicamente por un funcionario responsable.
- 5) Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.

**d) Con respecto a cuentas por cobrar:**

- 1) Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadradas los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.

- 
- 2) Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuentas a los clientes.
  - 3) Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja deben:
    - 3.1 Comparar los estados de cuentas mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas.
    - 3.2 Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor.
  - 4) Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.
  - 5) Los despachos de mercancías en consignación debe ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

### **3.2.9. Mecanismos de control interno**

El sistema de control se proyecta sobre la base de previsiones del futuro y debe ser suficientemente flexible para permitir adaptaciones y ajustes que se originen en discrepancias entre el resultado previsto y el resultado ocurrido.

Esto significa que el control es una función dinámica, no sólo porque admite ajustes, sino también porque admite ajustes, y estar presente en cada actividad humana con la finalidad básica de la modificación del comportamiento del objeto que se controla.

#### **a) Confirmación de saldos**

Es la prueba de detalles de saldos más importantes para determinar la existencia de las cuentas por cobrar registradas en la confirmación de los

saldos de los clientes. Cuando los clientes no responden a las confirmaciones, se examinan también los documentos de apoyo para verificar el transporte de las mercancías y la evidencia de la recepción o entrada de efectivo posterior para determinar si se cobraron dichas cuentas.

### **b) Estudio de cobros posteriores**

- Solicitar auxiliar de las cuentas revisadas de los meses posteriores al de revisión con el fin de identificar las fechas en las cuales fueron liquidadas las facturas que integran el estado de cuenta emitido a la fecha de revisión.
- Por las facturas cobradas, verificar: ficha de depósito, relación de cobranza (que incluya la (s) factura (s) en cuestión), confirmación de transferencia de fondos, entre otros.
- Por el depósito, cheque o transferencia de fondos verificar su adecuado registro contable y aplicación hecha por el banco en el estado de cuenta emitido por el banco, a más tardar un día hábil después de la fecha del depósito.

### **c) Estudio de la incobrabilidad**

Para efectos financieros las cuentas incobrables se determinarán con base en un estudio que se debe realizar tomando en cuenta los antecedentes de cada deudor y su expectativa de cobro. En principio se establecen dos caminos para la deducibilidad de un crédito: que haya prescrito, o antes, y que fuera notoria la imposibilidad práctica de su cobro.

Unido a esto Gómez, F.(2005:1-10), dice: *“las cuentas por cobrar representan un derecho próximo a hacerse efectivo y, de no cobrarse, ello automáticamente originará una pérdida para la empresa lo cual debe evitarse*

*a toda costa*". Para ello se hace imperativo un control efectivo de las cuentas por cobrar, el cual puede lograrse observando los siguientes aspectos:

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

**2. Vigilancia de las cuentas por cobrar:** En el sentido de activar la cobranza sistemática reduce el riesgo enormemente. Tal vez convenga enviar mensualmente un estado de cuenta a cada cliente, a título de recordatorio, sin que ello implique una cobranza directa: "No existen malos pagadores, sino malos cobradores".

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

Estos controles internos de las cuentas por cobrar descritas anteriormente, muestra la gerencia los correctivos necesarios que deben ser aplicados para la reducción de riesgos antes de otorgar créditos, vigilancias de la cuentas por cobrar evitar fraudes entre otras, que fueron previamente explicadas. Sin embargo es factible mostrar según Gómez, F. (2005: 1-11)

Un listado de los pasos que hay que observar en detalle para asegurar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar:

- a) Clasificar periódicamente las cuentas, de acuerdo a su antigüedad.
- b) Verificar con frecuencia los saldos de los libros auxiliares, con la cuenta de control de los mismos en el libro Mayor general.
- c) Investigar ampliamente las cuentas declaradas incobrables, y considerar la posibilidad de su cobro en el futuro.
- d) Que sólo personas suficientemente autorizadas puedan dar por incobrables las cuentas, o emitir nota de crédito; debidamente numeradas.
- e) Preparar estados de cuentas mensuales de los clientes y solicitar de ellos su conformidad. Estos estados deben ser confeccionados por una persona que NO tenga acceso al control de los ingresos, ni a los créditos.
- f) Los cajeros y contadores no deben leer la correspondencia de los clientes.
- g) El contador encargado de las "Cuentas por cobrar" no debe tener vinculación alguna con los ingresos y egresos, y además, debe ser rotado en su cargo.
- h) Todo despacho debe estar amparado por facturas y contabilizarse de inmediato.
- i) La concesión del crédito no debe estar vinculada a las actividades del departamento de ventas, ni a las del cajero, ni a las del contador de "Cuentas por cobrar".
- j) Las "cuentas por cobrar" han de ser sólo las de clientes, provenientes de ventas o servicios prestados. Cualquiera otra partida debe segregarse.

### **3.2.10 Cuentas incobrables**

Una empresa que vende sus bienes o servicios a crédito inevitablemente encontrara que algunas de sus cuentas por cobrar son irrecuperables. Independientemente de la forma minuciosa en que el departamento de crédito investigue los clientes en perspectiva, se presentaran algunas cuentas incobrables como resultado de los errores en las decisiones para adjudicar los créditos o debido a situaciones inesperadas.

Pyle, White y Larson (1985: 343), definen las cuentas incobrables como: "Todas las cuentas por cobrar que se consideran incobrables, luego



de transcurrido un periodo de tiempo determinado”. Es decir no han sido pagadas en el tiempo establecido.

Unido a esto; Catacora, F (1998:135), dice que “La cancelación o baja definitiva de un crédito, debe estar soportada por todos los trámites y gestiones de cobranza que hizo la empresa por medio del departamento de cobranza y luego con los abogados o un tercero que se especializa en la recuperación de créditos”. En tal sentido las entidades disponen de dos métodos para determinar las cuentas incobrables, en uno de ellos se hacen pronósticos del monto probable, de las cuentas que se declaren como incobrables para cancelarla, tal y como se explica a continuación:

El método de estimación, donde las cuentas incobrables se determina aplicando un porcentaje a las ventas o a las cuentas por cobrar, el cual representa la estimación de la posible pérdida en que se incurrirá por las cuentas malas, antes que estas ocurran.

El método de cancelación directa, donde el cálculo de las cuentas incobrables se determinan según criterio de la administración, quienes dictaminan si una cuenta es incobrable, luego de verificar que se han efectuado las gestiones de cobro pertinentes, este método se utiliza cuando es evidente que una cuenta ya no podrá recuperarse, para cancelar una cuenta se carga a gastos por cuentas incobrables contra un abono a la cuenta por cobrar específica y de esa forma queda cancelado dicho cliente.

En las modalidades del método de estimación cuando la empresa determina quienes son las personas cuyo cobro es difícil de obtener se procede a eliminarlos de la cartera de clientes, abonando sus respectivas cuentas contra una carga a estimación para cuentas incobrables.

El tratamiento contable según Catacora, F (1998:142), para el registro de la cuenta incobrables el siguiente:

### Creación de la provisión

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

### Cancelación de las cuentas por cobrar

a) Cuando se tiene suficiente provisión

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

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

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

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

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



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

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

### 3.2.11 Políticas de Crédito

Para cualquier empresa lo ideal siempre será cobrar sus ventas al contado, sin embargo, la dinámica actual del mercado hace que en muchos casos haya que ofrecer plazos de pago a los clientes. Estas prórrogas pueden incluir el pago diferido en el tiempo de una factura por su importe total o bien un fraccionamiento de la misma en varias cuotas. En la mayoría de las empresas, el crédito a los clientes es fundamental para apoyar la comercialización y crecimiento de la empresa, y es igual de importante tener la política bien definida. Para Brigham, E y Houston, J. (2005:596) las políticas de crédito son:

- El grupo de decisiones que abarcan:
- El periodo de crédito de la compañía: el plazo que se otorga al cliente para que liquide sus compras.
- Descuentos: se otorgan por pronto pago, por ejemplo, el porcentaje de descuento y la celeridad con que deben efectuarse los pagos para obtenerlos.
- Normas de crédito: son la solidez financiera requerida a los clientes a quienes se concede el crédito.
- Políticas de cobranza: se mide por la firmeza o la flexibilidad con que se procura cobrar las cuentas de pago lento.

En tal sentido puede inferirse que las políticas de crédito son el grupo de decisiones que abarcan el periodo de crédito de la compañía, descuentos,

normas de crédito y políticas de cobranza; cualquiera que sea el caso, la empresa está concediendo un préstamo a su cliente, y este aspecto ha de ser analizado minuciosamente por la empresa, tanto en cuanto a la rentabilidad de dicho préstamo como al riesgo que se incurre.

### **3.2.12. Políticas de Cobranza**

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento. Para Brigham, E y Houston, J. (2005:598)

La Política de Cobranza designa los procedimientos que una compañía sigue al recaudar las cuentas por cobrar vencidas. Por ejemplo podría enviar una carta a los clientes cuando una factura tenga 10 días de vencimiento; una carta más severa con una llamada telefónica se enviará si el pago no se recibe en 30 días, al cabo de 90 días la cuenta se entregara a una agencia de cobranzas.

La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también de la política de créditos en la cual se basa su aprobación.

Los costos de esta estrategia puede incluir la pérdida de ventas además de mayores gastos de cobro si el nivel de la gestión de cobranza es demasiado intenso; en otras palabras, si la empresa apremia demasiado a sus clientes para que paguen sus cuentas, estos pueden molestarse y llevar sus negocios a otra parte, reduciendo así las ventas de la empresa. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros, si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, debe esperar un periodo razonable antes de iniciar los procedimientos de cobro. Los procedimientos básicos que se utilizan en el orden que normalmente se siguen en el proceso de cobro.



**Cartas:** Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

**Llamadas telefónicas:** Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.

**Utilización de agencias de cobros:** Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.

**Procedimiento legal:** Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados. El procedimiento contable de la recuperación de las cuentas incobrables, depende de cómo se haya registrado su cancelación, de modo que:

### **Suponiendo que no existía provisión**

a) Cuando se recuperan en el mismo ejercicio de su cancelación



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

b) Cuando se recuperan en el ejercicio siguiente a sucancelación

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

### Suponiendo que existía provisión

a) Cuando se recuperan en el mismo ejercicio de su cancelación

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

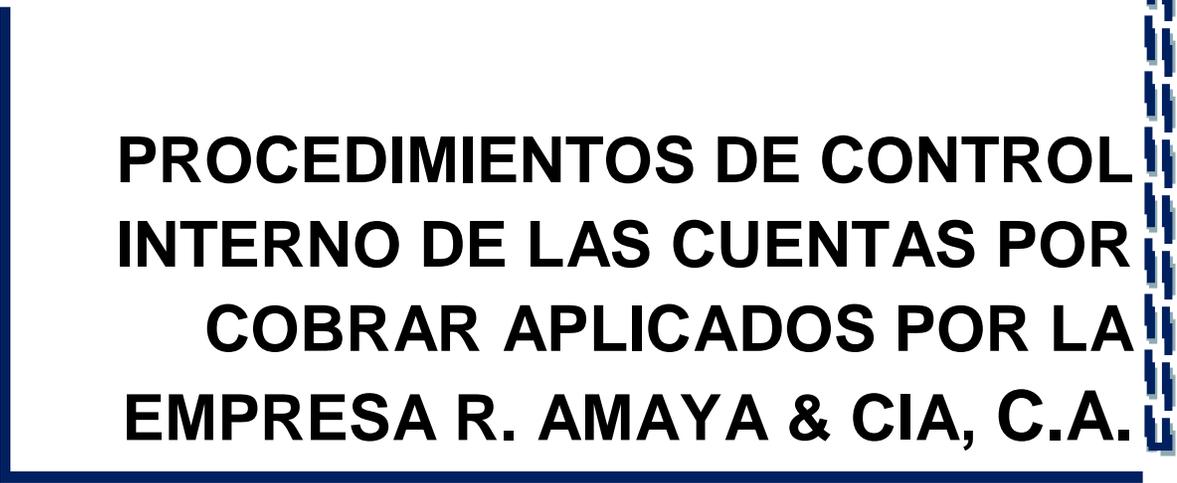
b) Cuando se recuperan en el ejercicio siguiente a su cancelación

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

### Al cobrar la cuenta recuperada

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

# **FASE IV**



**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL  
INTERNO DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR APLICADOS POR LA  
EMPRESA R. AMAYA & CIA, C.A.**

La presente fase tiene como propósito describir los lineamientos para el control de las cuentas por cobrar que se llevan a cabo en la Empresa R. Amaya & CIA, C.A. con la finalidad de verificar el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa.

#### **4.1 Proceso para el registro de la cuenta por cobrar realizada por la empresa**

Las operaciones que realiza la empresa para contabilizar las cuentas por cobrar, implican las decisiones y procesos necesarios que permiten la transferencia de la propiedad de bienes y servicios a los clientes después que se ponen a disposición para su venta. Este proceso incluye lo siguiente:

- Políticas de crédito.
- Venta a crédito.
- Políticas de cobranza.
- Cobranza.

##### **4.1.1 Políticas de crédito.**

Las políticas de crédito buscan establecer lineamientos para determinar si se otorga o no un crédito a un cliente, tomando en cuenta ciertas consideraciones, con el fin de fijar las bases para dar respuestas a los problemas administrativos.

La empresa R. Amaya & CIA, C.A. establece su política con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, como son los de recuperar el dinero en tiempo estipulado y así mantener la confiabilidad, eficiencia y capacidad de ofrecer las mejores y más efectivas soluciones a sus cliente.

Las políticas de crédito establecidas por la empresa son las siguientes:

- Como condición para otorgar los crédito es imprescindible el cliente haya realizado en el año cinco (5) compras de contado por un mínimo de tres mil bolívares (3000,00 Bs. F). El plazo máximo para cancelar la deuda se establece dependiendo del servicio solicitado por el cliente, entre 30 y 60 días.
- El cliente obtiene beneficios de descuento por pronto pago del 10%, si cancela su deuda antes de la fecha de vencimiento y del 5% si cancela al vencimiento de la misma.
- Las sanciones están relacionadas con una mora el cual corresponde a un 10% de atraso luego del vencimiento.

Los Procedimiento para la Emisión del Crédito en R. Amaya & CIA, C.A., consisten en el conjunto de operaciones de carácter administrativo realizadas para el otorgamiento de créditos a los clientes:

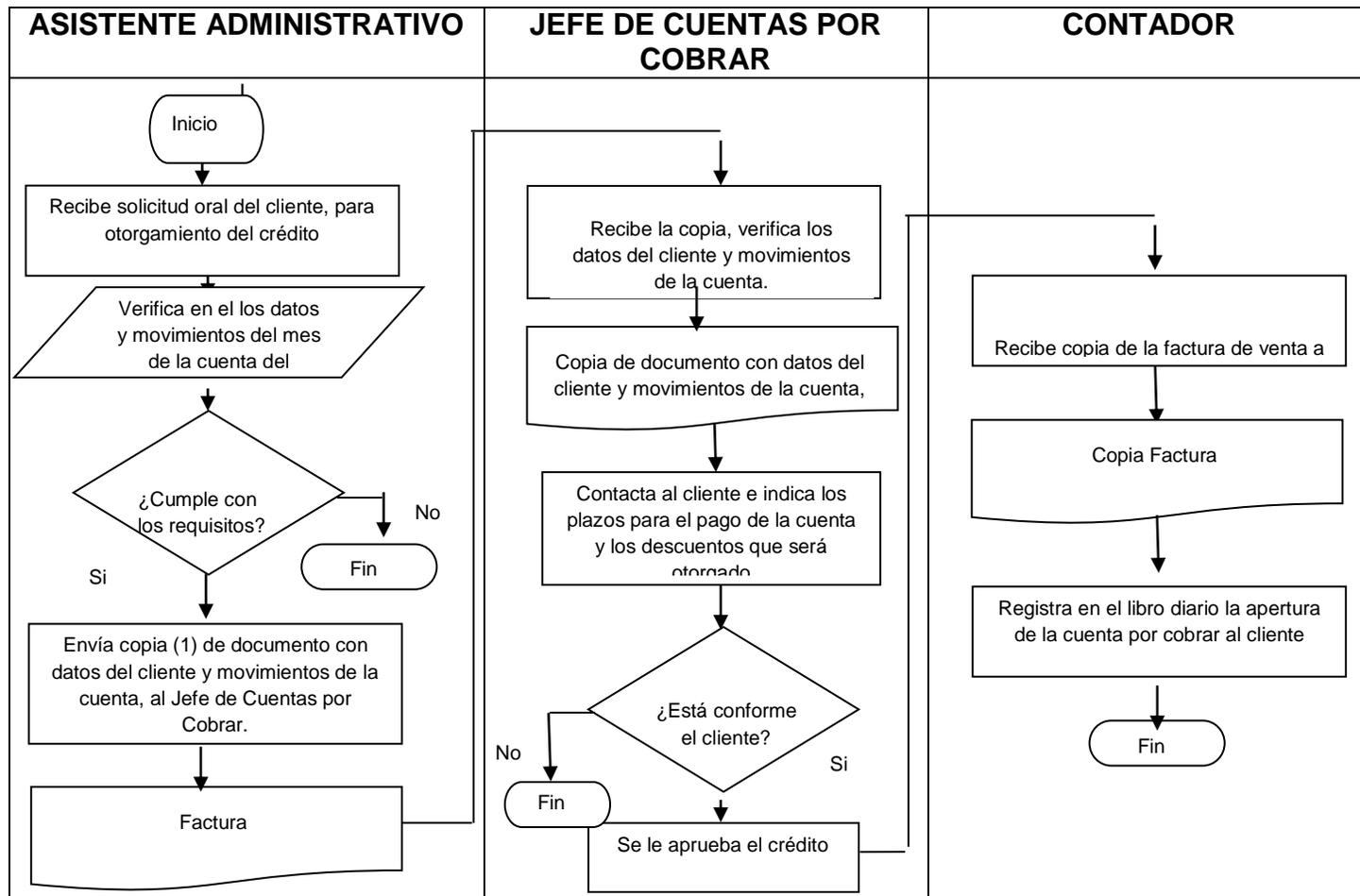
Donde el Asistente Administrativo, recibe solicitud oral del cliente, para otorgamiento del crédito, revisando en el sistema si ha realizado por lo menos cinco (5) compras de contado con un monto mínimo de tres mil bolívares (3.000 Bs. F), si cumple con esta política se le otorga el crédito.

Luego se le envía una (1) copia de documentos con datos del cliente (RIF y acta constitutiva) y movimientos de debito de la cuenta banco con los depósitos, cheques o transferencias de la cancelación de las ventas de contado, al Jefe de Cuentas por Cobrar, el cual, verifica los datos del cliente y movimientos de la cuenta, luego se contacta al cliente, e indica los plazos para el pago de la cuenta y los descuentos que serán otorgados, si el cliente

está conforme, se le aprueba el Crédito y se entrega una (1) copia de la factura de la venta a crédito y envía al Contador una (1) copia de la factura para ser registrada en el libro diario de la empresa.

El procedimiento antes descrito se presenta para mejor ilustración en un flujograma de tipo horizontal del autor Gómez C, F (1997:96)

Figura 4. Flujograma del Procedimiento para la Emisión del Crédito.



Fuente: Elaboración propia (2012)

#### 4.1.2 Política de cobranza

El objetivo de las políticas de cobranza es medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas por cobrar de clientes que se encuentren morosos con la empresa.

La empresa R. Amaya & CIA, C.A. Establece las siguientes políticas de cobranza:

- Realizar llamadas telefónicas, si el pago no se recibe al término de 30 días o según condiciones establecidas en el contrato.
- El Departamento de Administración deberá tener un trato amable con sus clientes, esto le permitirá alcanzar un acuerdo sobre la fecha de pago de la deuda.
- En caso de que el cliente no cancele a la fecha comprometida la empresa lleva a cabo los siguientes procedimientos:
  - Llamadas telefónicas al cliente
  - Envío de estado de cuenta vía correo electrónico.
  - Visita del motorizado con la copia de la factura.
  - Se envía el caso a los abogados de la empresa.

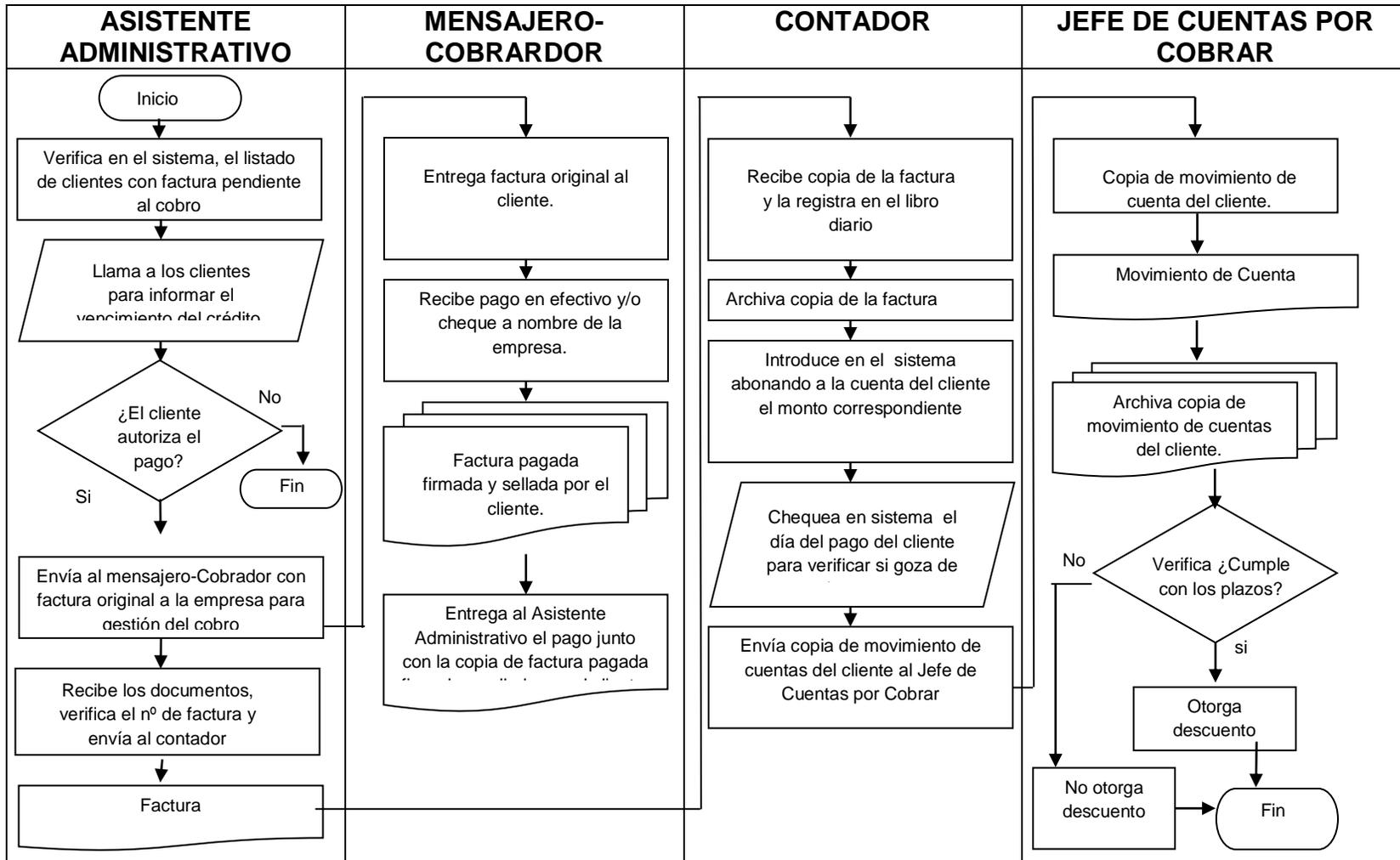
Los procedimientos de cobranza y Registro del Crédito de R. Amaya & CIA, C.A. consisten en el conjunto de operaciones de carácter administrativo y contable realizadas para la extinción de las cuentas por cobrar y por ende su registro contable en el sistema.

Donde el Asistente Administrativo, verifica en el sistema, el listado de clientes con factura pendiente al cobro, realiza llamadas a los mismos para informar el vencimiento del crédito, si el cliente autoriza el pago de la deuda, se envía al mensajero-cobrador con la factura original a la empresa u oficina del cliente para gestión del cobro, entrega factura original al cliente, recibe pago en efectivo y/o cheque a nombre de la empresa y una copia de la factura pagada firmada y sellada por el cliente.

Se hace entrega al Asistente Administrativo el efectivo y/o cheque junto con copia de factura pagada firmada y sellada por el cliente, luego se verifica número de factura correspondiente y monto por los cuales se facturó, se envía al contador una (1) copia de la factura firmada y sellada por el cliente, para ser introducida en sistema (Cargos y Abonos), a clientes abonando a la cuenta del cliente el monto correspondiente.

El contador chequea en sistema (Estado de cuenta clientes), el día del pago del cliente, si cliente paga antes de treinta (30) días, goza de descuento de 10% sobre el monto a pagar y si paga en la fecha acordada, goza de un descuento del 5%. Se envía copia de movimiento de cuentas del cliente al Jefe de Cuentas por Cobrar, el cual verifica si cumple con el plazo para otorgar o no el descuento.

Figura 5. Flujoograma del Procedimiento para Cobranza y Registro del Crédito.



Fuente: Elaboración propia, 2012

Se puede observar que los responsables de la unidad de cuentas por cobrar de R. AMAYA & CIA, C.A., son garantes de dar fluidez a las tareas y/o actividades ejecutadas, para llevar a cabo los procedimientos de emisión, cobranza y registro de créditos; otorgados a los clientes.

En ambos procedimientos se muestran detalladamente pasos como: ofrecimientos alternativos a clientes para pagar la mercancía (el crédito), y agilización de la gestión de cobranza, siendo esta la fuente principal de ingreso de la empresa. Es de resaltar, que una vez obtenido el pago de la deuda del cliente con el soporte correspondiente (factura), el contador procede a registrar las cuentas por cobrar en el libro diario.

El asiento contable realizado para el registro de la venta a crédito es el siguiente:

### CUADRO N° 1

#### Asiento para el Registro de la Venta a Crédito

Fecha	Cuenta	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Cuenta por cobrar Venta Para registrar la venta a crédito del cliente x, Factura N° xx	xxx	xxx

**Fuente:** elaboración propia, (2012)

Mediante este asiento se registra la venta a crédito, donde se realiza un cargo a la cuenta por cobrar, en su contraparte se abona a la cuenta de Venta, para la creación de la cuenta por cobrar registrando el crédito a la cuenta mencionada anteriormente; luego se coloca una breve descripción de la operación realizada.

## **4.2. Clasificación de las Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar de R. AMAYA & CIA, C.A., son clasificadas de acuerdo al criterio de cumplimiento establecido en las políticas de crédito y cobranza para convenir los pagos de la deuda contraída por los clientes. Estas cuentas son divididas en cobrables e incobrables.

Con respecto a las Cuentas Cobrables se puede decir, que una vez que los clientes hayan pagado o abonado a la cuenta adeudada con la empresa, explicado previamente en los Procedimiento para Cobranza y Registro del Crédito. Se procede al registro de las Cuentas por Cobrar, la misma es llevada en el sistema de Cargo y Abonos a Clientes, donde se introduce los datos en la cuenta del cliente como: fecha, concepto, documentos, cargo (compra a crédito) o abono (paga toda o parte de la deuda). Lo cierto es que, en la actividad diaria de comercialización que realiza la empresa cuando presta un servicio; puede encontrarse con la situación en donde a los clientes se les vence los plazos de pago o abono a la cuenta pendiente y esto pagan su deuda.

Por lo tanto no hay ningún tipo de problema en seguir negociando con los clientes que están al día con sus pagos. En otro caso sucede todo lo contrario en donde transcurre el tiempo y se les informa por distintos medios para que salden la deuda y estos hacen caso omiso de ello, por lo tanto el encargado que realiza los convenios crediticios y la gestión de cobranza a los clientes, determina la Incobrabilidad de la Cuenta en base a la tardanza del pago o abono a la deuda.

Mientras más tiempo transcurre menos posibilidades de cobro existen. En tal sentido el procedimiento para las cuentas incobrables realizado por R. AMAYA & CIA, C.A., se basa en ejecutar las respectivas gestiones legales, a través de sus abogados cuando los montos adeudados lo ameritan. El Jefe de Cuentas por Cobrar de la empresa considera la incobrabilidad de la deuda en los siguientes casos:

- Cuando el deudor no tenga bienes embargables.
- Cuando el deudor haya fallecido o desaparecido sin dejar bienes a su nombre.
- Cuando se compruebe que el deudor ha sido declarado en quiebra, concurso o en suspensión de pagos. En el primer supuesto, debe existir sentencia que declare concluida la quiebra por pago concursal o por falta de activo.

De conocerse que los montos son considerados insignificantes por la Gerencia General, el contador toma la cuenta como pérdida y realiza la cancelación de la deuda y el registro de la misma. El asiento contable realizado para el registro de la cancelación de la deuda es el siguiente:

### **CUADRO N° 2**

#### **Asiento para el Registro de la Cancelación de la deuda**

<b>Fecha</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
xx/xx/xxxx	Pérdida en Cuenta Incobrable Cuenta por cobrar Para registrar la Pérdida en Cuenta Incobrable del cliente x, Factura N° xx	xxx	xxx

**Fuente:** Elaboración propia, 2012

La función de asiento es registrar pérdida de la cuenta considerada incobrable, se realiza un cargo a la cuenta Pérdida en Cuenta Incobrable, en su contraparte se abona a la cuenta por cobrar del cliente para eliminar la misma, colocando una breve explicación donde se indica el cliente y el número de factura.

El sistema de control en R. AMAYA & CIA, C.A., está caracterizado por los siguientes aspectos:

- Utilización de un sistema automatizado para la facturación.
- Establecimiento de autorizaciones por parte del gerente general en varias etapas del proceso.
- Uso de formatos tipo, generados por el sistema automatizado.
- Registro contable mensual de las cobranzas realizadas.
- Carencia de manual de políticas, normas y procedimientos.
- Falta de estrategias de detección de errores en los procedimientos que permita implementar correctivos.
- No se realizan auditorías internas a cobradores.
- No se aplican criterios de análisis de riesgo para el otorgamiento de los créditos, lo que influye en la cobranza.

- El contador es el responsable de controlar la consistencia de toda la información generada de la gestión de cobranza, aunque sus oficinas no están ubicadas dentro de la empresa.

Para verificar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar aplicado en R. AMAYA & CIA, C.A, se realiza un análisis de los componentes del control interno:

**Ambiente de control:** puede mencionarse que los miembros de la empresa poseen conocimientos y habilidades respectivas a las tareas que realizan, en tal sentido muestran una actitud de responsabilidad en el tratamiento contable y administrativo de las cuentas por cobrar y la información financiera, el procesamiento y los criterios aplicables a estas.

**Evaluación de riesgo:** no se solicita referencia comercial, ni ningún tipo de aval que garantice la responsabilidad del cliente en compras a crédito, exponiendo a la incobrabilidad de la cuenta.

**Actividad de control:** no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la gerencia.

**Información y Comunicación:** manejan una política de puertas abiertas, donde el personal administrativo interactúa directamente con sus empleados, clientes y proveedores.

**Monitoreo o Supervisión:** se utilizan los estados financieros y los analíticos para monitorear la correcta ejecución de las actividades referentes a las cuentas por cobrar.

# **FASE V**

**COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR APLICADOS POR LA EMPRESA R. AMAYA & CIA, C.A. CON RESPECTO A LAS BASES LEGALES Y TEÓRICAS QUE REGULAN ESTE PROCESO**

## **5.1. Comparación de los Procedimientos la empresa R. AMAYA & CIA, C.A.**

En la presente fase, se realiza un análisis comparativo de los procedimientos de control interno realizados por el departamento de cuentas por cobrar de R. AMAYA & CIA, C.A. para el registro, control y extinción de las cuentas por cobrar, según lo establecido en las leyes que sustentan los procedimientos contables y la bibliografía referente al tema con respecto a las actividades observadas durante el período de pasantía:

### **5.1.1. Procedimiento para la Emisión del Crédito.**

Durante el período de pasantías se observaron algunas situaciones que implican falta de mecanismos de control interno para la emisión de los créditos por parte del Departamento de cuentas por cobrar, dentro de las cuales se pueden mencionar:

La emisión de los créditos a empresas clientes esta bajo la responsabilidad del Jefe de Cuentas por Cobrar de la empresa, quien toma como único criterio que el cliente haya solicitado los servicios, por lo menos 5 compras de contado durante el último año, sin realizar un verdadero análisis de la situación de la empresa solicitante, a fin de conocer si esta es solvente económicamente o bien cuenta con los recursos para avalar el crédito.

Esta situación contradice a lo planteado por Pernaut (1970:48), quien plantea que el análisis de crédito se fundamenta en “la recopilación y evaluación de la información o historial crediticio de los solicitantes, para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa” por lo tanto es importante evaluar las solicitudes de crédito.

Por otra parte Villa (1989:116), plantea que:

Las condiciones pautadas para el otorgamiento de crédito quedan fijadas a través de convenio o contratos en las cuales la empresa y el cliente bajo mutuo acuerdo se comprometen en cumplir y llevar a cabo la forma y el tiempo fijado para el beneficio.

Por lo tanto la ausencia de convenio o contrato que indique el interés del cliente por poseer crédito con la empresa y las responsabilidades para cumplir con la obligación del pago.

### **5.1.2. Análisis del Procedimiento para Cobranza y Registro del Crédito.**

En cuanto al procedimiento de Cobranza y Registro del Crédito, durante el período de pasantía se pudo evidenciar que no se lleva un registro cronológico que le permita conocer al departamento de cuentas por cobrar la fecha de entrega de productos a cada cliente, lo que conlleva a que no se mantenga un control preciso para el cobro de las facturas pendientes, de acuerdo con su antigüedad.

### **5.2 Comparación de los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar aplicados por la empresa R. AMAYA & CIA, C.A. con respecto a las bases legales y teóricas que regulan este proceso.**

A fin de lograr esta comparación se elaboraron cuadros comparativos donde evidencian los procedimientos establecidos para la emisión de créditos, registro y cobranza de las cuentas por cobrar con las bases legales y teóricas.

### CUADRO 3

**Comparación entre las bases teóricas y los procedimientos  
establecidos para la emisión de créditos aplicados por R. AMAYA &  
CIA, C.A.**

<b>BASES TEÓRICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Brito J, (2006:337), el cliente decide como efectuar la compra de mercancía o utilizar un servicio y la empresa estudia si está en condiciones de otorgar el crédito o simplemente realizar la venta al contado.	El Asistente Administrativo recibe, solicitud oral del cliente para el otorgamiento del crédito, como requisito para optar al mismo se le exige realizar como mínimo 5 facturas de contado en el año.	La empresa y el cliente no establecen convenios o contrato escritos, para el otorgamiento de créditos donde el cliente se comprometa a cumplir y llevar a cabo la forma y el tiempo fijado para el pago de la deuda.
Pernaut (1970:48), el análisis de crédito se fundamenta en la recopilación y evaluación de la información o historial crediticio de los solicitantes, para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.	Al momento de otorgar un crédito no se evalúa el comportamiento pasado del cliente, se revisan datos o copias de los registros, balances, estados de cuenta, entre otros, que den garantía de que la empresa está financieramente solida, sin embargo se verifican las referencias comerciales.	Al confirmarse la frecuencia de las compras se observa que la empresa está en la capacidad de continuar con sus operaciones por un periodo de tiempo razonable y garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas.

<p>Gómez F, (2005:101):  “las cuentas por cobrar serán por cobrar a clientes y deben tener su origen en las ventas a créditos</p>	<p>El Asistente Administrativo verifica en el sistema (Saldo de cuentas de Clientes), los datos y movimientos del mes de la cuenta del cliente.</p>	<p>La empresa cumple con unas de las principales características de las cuentas por cobrar, establecidas en las bases teóricas, en cuanto a procedimiento para emitir crédito, verifica en el sistema los datos y movimientos del mes de la cuenta del cliente.</p>
<p>Rondón (2005:1-10) dice que: para la reducción de los riesgos antes de conceder el crédito, se hace averiguando previamente la capacidad crediticia del futuro cliente ya sea directamente por la misma empresa, o por organizaciones especializadas de este tipo. Si se trata de una empresa con firma registrada, es posible estudiar sus estados financieros.</p>	<p>El Asistente Administrativo verifica en el sistema (Saldo de cuentas de Clientes), los datos y movimientos del mes de la cuenta del cliente y confirma si acata, los Requisitos establecido en las política de haber recibido el servicio por lo menos 5 veces en último año.</p>	<p>La empresa no cumple con lo establecido en las bases teóricas, porque el Asistente Administrativo verifica en el sistema los datos y movimientos del mes de la cuenta del cliente y no averigua la capacidad de pago del cliente estudiando los estados financieros, ya sea acudiendo a la empresa o a un registro de comercio de su localidad.</p>

<p>Brito (2006:343), señala que: en cuanto a crédito y cobranzas...debe requerirse un funcionario responsable para: conceder descuentos fuera de período normal o exceso sobre los términos usuales.</p>	<p>El Jefe de Cuentas por Cobrar contacta al cliente e indica los plazos para el pago de la cuenta y los descuentos que será otorgado.</p>	<p>La empresa en lo que se refiere a crédito y cobranzas cuenta con un responsable para otorgar los descuentos por pronto pago e indica los plazos para el pago de la cuenta.</p>
<p>Villa (1989:116), las condiciones pautadas para el otorgamiento de crédito quedan fijadas a través de convenio o contratos en las cuales la empresa y el cliente bajo mutuo acuerdo se comprometen en cumplir y llevar a cabo la forma y el tiempo fijado para el beneficio.</p>	<p>El otorgamiento del crédito se realiza de forma oral, exigiendo como requisitos una cantidad de compras de contado al año y referencias comerciales.</p>	<p>La ausencia de un formato a través del cual el cliente plasme de manera formal su interés por poseer crédito con la empresa, impide que se lleve un registro ordenado de tales solicitudes.</p>

#### CUADRO 4.

#### Comparación entre las bases legales y los procedimientos establecidos para la emisión de créditos aplicados por R. AMAYA & CIA, C.A.

BASES LEGALES	PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS	OBSERVACIONES
<p>Código de Comercio Art. 134º: La venta mercantil hecha por un precio no determinado en el contrato es válido si las partes han convenido en el modo de determinarlo después.</p>	<p>El Jefe de Cuentas por Cobrar contacta al cliente e indica los plazos para el pago de la cuenta y los descuentos que serán otorgados como lo son descuento por pronto pago del 10%, si cancela su deuda antes de la fecha de vencimiento y del 5% si cancela al vencimiento de la misma.</p>	<p>La empresa cumple con el convenio establecido en el Código de Comercio, en la cual se determina el precio neto a pagar por el cliente, e indica los respectivos descuentos a otorgar si cumple con los plazos para el pago de la deuda.</p>
<p>Código de Comercio Art. 10º: Son comerciantes los que teniendo capacidad para contratar hacen del comercio su profesión habitual, y las sociedades mercantiles.</p>	<p>La empresa realiza ventas a créditos, a los clientes que cumple con la condición para el otorgamiento del crédito.</p>	<p>La venta de mercancía a crédito a cliente, es una de las herramientas que aplica la empresa, donde son comerciantes los que realizan esta actividad comercial haciendo esta una profesión habitual.</p>

<p>Normas de Control Interno Art. 3º: El control interno de cada organismo o entidad debe...estar constituido por las políticas y normas formalmente dictadas...</p>	<p>La actividad crediticia de por R. AMAYA &amp; CIA, C.A. se rige por una serie de políticas y normativas internas creadas por la gerencia para su adecuada ejecución.</p>	<p>La empresa no cumple con la norma de control interno, debido a que no se cuenta con políticas formalmente definidas para la emisión el crédito.</p>
<p>Normas de Control Interno Art. 15º: Las políticas que dicten los organismos o entidades deben definirse por escrito...</p>	<p>Las políticas y normativas internas de R. AMAYA &amp; CIA, C.A son transmitidas de forma verbal sin alguna documentación que lo respalde o sirva de punto de referencia por posteriores consultas.</p>	<p>La empresa no cumple con la norma de control interno, debido a que no se cuenta con políticas establecida en un manual convenidas por escrita.</p>
<p>Declaración de los principios de contabilidad generalmente aceptados N° 0 en cuanto al Principios de realización contable dice que: ...las operaciones que una entidad efectúa con otros participantes en la actividad económica...</p>	<p>El Contador recibe del Asistente Administrativo copia de la factura firmada y sellada por el cliente y lo registra en el libro diario.</p>	<p>por R. AMAYA &amp; CIA, C.A. si cumple con este principio porque registran en el libro diario las ventas a crédito en el momento que se crean los derechos y obligaciones</p>

Dichas operaciones y eventos económicos deben reconocerse oportunamente en el momento en que ocurran y registrarse en la contabilidad.		
--	--	--

**CUADRO 5.**

**Comparación entre las bases teóricas y los procedimientos establecidos para registro y cobranza de créditos aplicados por R. AMAYA & CIA, C.A.**

<b>BASES TEÓRICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y COBRANZA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Catacora (1997:252), sobre los controles de existencia expresa que: todo registro contable debe estar soportado por un documento original.	El Contador recibe copia de factura firmada y sellada por el cliente y lo registra l libro diario.	Para el registro del crédito, la empresa cumple con lo establecido en las bases teóricas, ya que la empresa se queda con la copia de la factura validadas por el cliente, es decir, firmada y sellada, cuando se pague el monto total de la deuda.

Catacora (1997:252), sobre los controles de existencia señala que: ...la información necesaria para su registro: fecha de cobro, número de cheque, monto, número de factura que cancela y código del cliente.	El Contador introduce en el sistema (cargo y abono) fecha, concepto, documento y el abono del monto correspondiente a la cuenta del cliente.	El procedimiento cumple con las bases teóricas, porque la información introducida en el sistema es: la fecha, concepto, documentos y el abono del monto de la factura.
---	--	--

#### CUADRO 6.

**Comparación entre las bases legales y los procedimientos establecidos para cobranza y registro de créditos aplicados por R. AMAYA & CIA, C.A.**

<b>BASES LEGALES</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y COBRANZA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Código de Comercio Art. 32º, todo comerciante debe llevar en idioma castellano, su contabilidad la cual comprende, obligatoriamente, el libro diario, el mayor y de inventario.	El contador recibe la copia de la factura firmada y sellada por el cliente son registrado en el libro diario en idioma castellano.	Los procedimientos para la cobranza y registro, cuando el contador recibe la copia de la factura firmada y sellada por el cliente son registrado en el libro diario en idioma castellano.

<p>Código de Comercio Art. 34º, en el libro diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quien es el acreedor y quien es el deudor...</p>	<p>El Contador recibe copia de la factura firmada y sellada por el cliente y los registra en el libro diario e introduce en el sistema (cargo y abono) el abono del monto correspondiente a la cuenta cliente.</p>	<p>El procedimiento cumple con la base legal ya que el Contador carga o abona a la cuenta del cliente Correspondiente.</p>
<p>Declaración de los principios de contabilidad generalmente aceptados Nº 0 en cuanto al Principios de Partida Doble señala que: los hechos económicos y jurídicos llevados a cabo por una entidad deben ser expresados por medio de sistemas de contabilidad que den a conocer los dos aspectos que envuelven toda operación.</p>	<p>El contador introduce en el sistema (cargos y abonos), la fecha, concepto, documento y el abono del monto correspondiente a la cuenta cliente</p>	<p>R. AMAYA &amp; CIA, C.A. si cumple con este principio porque la Partida Doble representa el debe y el haber, lo que quiere decir que las cuentas por cobrar representan ambas partidas cargando cuando se origina la cuenta por cobrar y abonando cuando cancela la deuda o parte de ella.</p>

### **5.3 Debilidades del Control Interno Contable aplicados a Las Cuentas por Cobrar de R. AMAYA & CIA, C.A.**

- Demora en la emisión de registros y cobranzas.
- Falta de provisión de cuentas incobrables.
- Falta de condiciones laborales.
- No existe manual de procedimientos.
- Falta de convenios o contratos escritos para los créditos

### **5.4 Fortalezas del Control Interno Contable aplicados a las Cuentas por Cobrar de R. AMAYA & CIA, C.A.**

- Realiza depósitos de sus ingresos a diario.
- Posee un sistema automatizado para el registro.
- Las cuentas por cobrar a empleados y accionistas son registrados y clasificadas por separado de las cuentas comerciales.
- Existe un responsable para otorgar los descuentos por pronto pago.
- El Contador de R. AMAYA & CIA, C.A., se queda con la copia de la factura validadas por el cliente.



**Conclusión**

## CONCLUSIÓN

La empresa no posee manual de políticas, normas y procedimientos, donde se establezcan claramente los aspectos relacionados con el Control de las Cuentas por Cobrar, la cual no permite contar con un elemento para llevar adecuadamente un control contable y administrativo de las operaciones.

La Unidad de Cuentas por Cobrar, no cuenta con suficiente personal para agilizar actividades que allí se realiza como: emisión, cobranza y registro del crédito. Por lo que la ausencia de unos o varios de los integrantes de la Unidad en un momento determinado, origina que una persona realice varias funciones a la vez, ocasionado que su trabajo sea mayor, ejecutándolo con menor eficiencia, además de obtener por su labor igual remuneración causando descontento en el ambiente de trabajo.

En caso de las incobrabilidad de la deuda, no se cuenta con provisión para cubrir las pérdidas ocasionadas por no poderse saldar las deuda de los clientes. Lo que conlleva a que la empresa realice embargo de la mercancía vendida a los clientes morosos.

Existe un descontrol de los movimientos de la cuentas por cobrar de los clientes, debido a que el Sistema Computarizado no es actualizado por el Asistente Administrativo, ya que este también se encarga de otras actividades como es ayudar en todo lo relacionado con la administración de los recursos de la empresa.

No se elabora detalladamente un control de cobrabilidad de clientes, en los cuales se reflejarán las deudas a cobrar, los límites y exceso de los créditos. Esto ocasiona que no se conozca con precisión la fecha de cobro de las facturas vencidas, impidiendo la reducción del porcentaje de los clientes morosos.

## **RECOMENDACIONES Y REFERENCIAS**

## RECOMENDACIONES

- Diseñar un manual de políticas, normas y procedimientos para el adecuado control interno contable de las Cuentas por Cobrar y así evitar la desorganización de la información en la Unidad de Cuentas por Cobrar; retraso en los procesos para cobranza y actualización de información.
- Definir procedimientos específicos para el registro adecuado de las Cuentas por Cobrar, y de esta manera llevar registro cronológico de las facturas, que le permita conocer a la Unidad de Cuentas por Cobrar la fecha de entrega de productos a cada cliente y mantener un control preciso para el cobro de las facturas pendientes.
- Establecer criterios y procedimientos que permitan la implementación de códigos clientes para aquellas empresas que tienen crédito con la compañía e impedir que en el sistema computarizado se mezcle los clientes de pago de contado con los que poseen crédito.
- Mejorar las condiciones laborales contratando personal en la Unidad de Cuentas por Cobrar, con la finalidad de agilizar los registros, los movimientos de las cuentas de los clientes, para tener diariamente el control de las operaciones fortaleciendo las gestiones de cobranza.
- Limitar las funciones del Asistente Administrativo en cuanto realiza varias funciones en la empresa, además de las que ejecuta en la Unidad de Cuentas por Cobrar, retrasándose en el manejo de las numerosas Cuentas por Cobrar que posee la empresa, debido al exceso de trabajo.

- Establecer la creación de la Provisión de Cuentas Incobrables, para ser registrada cuando se consideren que los clientes no cancelarán la cuenta pendiente al cobro, para así cubrir posibles pérdidas en cuentas incobrables.

## REFERENCIAS

- BORISOV, ZHAMIN & MAKÁROVA. (1965). Diccionario de economía política (A. Vidal Roget, Trad.). Recuperado en <http://www.eumed.net/cursecon/dic/bzm/index.htm>. (Consultado: 13/05/2012).
- BRIGHAM, E Y HOUSTON, J. (2005) Fundamentos de Administración Financiera. Editorial Thomson. Decima Edición. Mexico
- BRITO, José. (2006). Contabilidad Básica. Séptima Edición. Editorial centro de contadores.
- CATACORA, F. (1997). Sistemas y procedimientos contables. Caracas, McGraw-Hill Interamericana de Venezuela, S.A.
- CATACORA, F. (1998). Contabilidad. Editorial. Mc Graw-Hill. México.
- CÓDIGO DE COMERCIO. (1995). Gaceta Oficial Extraordinaria. N° 475.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. (1.999). Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela, Número 36.860.
- ESTUPIÑÁN, R. (2006). Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales, Análisis de informe COSO I y II. Ecoe Ediciones. Bogotá.
- FEDERACIÓN DE COLEGIOS DE CONTADORES PÚBLICOS DE VENEZUELA (2003) Declaración de Principios de Contabilidad N° 0. Fondo Editorial del Contador Público Venezolano. Caracas.
- FEDERACIÓN DE COLEGIOS DE CONTADORES PÚBLICOS DE VENEZUELA. (2005) Declaración de Principios de Contabilidad (DPC) DE ACEPTACIÓN GENERAL EN VENEZUELA. (2005). Tomo I. 6° edición.
- GNOSPELIUS & SULLIUAN (1992). Principios de Auditoría. Editorial. Mc Graw-Hill. México.
- GÓMEZ CEJA, G. (1997) Sistemas Administrativos. Mc Graw-Hill. México.
- GÓMEZ CEJA, G. (2004). Sistemas administrativos. Análisis y Diseño. Mc Graw-Hill. México

- GÓMEZ, F. (2005). Contabilidad II. Edt. Frigor. Caracas.
- HURTADO, J (2000). El proyecto de la Investigación; Metodología de la Investigación Holística. Segunda edición Venezuela; Fundación Sypal.
- KOHLER, E. (1997). Diccionario para contadores. Editorial UTEHA.
- LEGIS, (2005) Arancel de Aduanas de Venezuela. Legislación Económica C.A.
- MELINKOFF (1990). Los Procesos Administrativos. Caracas.
- MILLER, F. (1999) Contabilidad intermedia. Editorial México Limusa.
- NARANJO, A. (2002) Auditoría y Control Interno. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/sistcartera.htm> (Consultado: 13/05/2012).
- NORMAS DE CONTROL INTERNO. 30 de Abril de 1997 en Resolución Número 01-00-00-015 186° y 138° Gaceta Oficial N° 36.229.
- OLIVO, M. Y OTROS (2002): Estudio de la Contabilidad General. Valencia-Venezuela, Talleres de Clemente Editores, C.A.
- PERNAUT, M. (1.970). Teoría Económica (Tomo I). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- PYLE, WILLIAN, JOHN WHITE Y KERMIT LARSÓN (1985). Principios Fundamentales de Contabilidad. Editorial Continental. México.
- RONDON, Francisco. (2001). Contabilidad II semestre. Editorial fragol. Caracas.
- SALOMÓN, VASGO Y SCHSOEDER. (1983). Contabilidad de Costos. Disponible: [http://: www.geocites.com](http://www.geocites.com)\_(Consultado: 13/05/2012).
- SUÁREZ, L. (2004) Introducción a la Metodología de la Investigación Aplicada al Saber Administrativo y al Análisis Organizacional, Buenos Aires, Ediciones Macchi.
- VILLA (1989). Elementos de Administración de Créditos y Cobranzas. Ediciones Trillas. México.

WHITTINGTON O. & PANY, K. (2.005). Auditoría un Enfoque Integral. .  
Editorial Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia.

WHITTINGTON Y PANY (2002). Principios de Auditoria. Edt. Mc. Graw-Hill.  
México

# **ANEXOS**





**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****CONTRIBUIDORES:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL</b>				
<b>Luis Gutierrez</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU x</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
<b>Delvis Lugo</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU x</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
<b>Pedro Pérez</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU X</b>	<b>JU x</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

<b>2013</b>	<b>06</b>	<b>26</b>
<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>

**LENGUAJE. SPA**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
Trabajo_de_gradomeury	.docx
Trabajo_de_gradomeury	.pdf

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

**ALCANCE**

**ESPACIAL:** \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

**TEMPORAL:** \_\_\_\_\_ (OPCIONAL)

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Licenciada en contaduría publica

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

licenciatura

**ÁREA DE ESTUDIO:**

Contaduría

**INSTITUCIÓN:** Universidad de Oriente Núcleo de Nueva Esparta



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

**JUAN A. BOLAÑOS CURVELO**  
Secretario



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

JABC/YGC/maruja

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****DERECHOS**

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009). "Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"

**Meury Del Mar Rodríguez Laya****AUTOR****TUTOR****Luis Gutiérrez****JURADO****Delvis Lugo****JURADO****Pedro Pérez****POR LA SUBCOMISION DE TESIS**