

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



**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR
LLEVADOS EN LA UNIDAD DE CONTABILIDAD DE LOS ORGANISMOS
OFICIALES DESCENTRALIZADOS DE LA
EMPRESA SEMDA C. A.
PERIODO MAYO-SEPTIEMBRE 2005**

TUTOR ACADÉMICO:

Lcdo. Pedro Salazar

AUTOR:

Mairé M. Malavé M.

C.I:15.631.324

**Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial para
optar al título de Licenciado en Contaduría Pública**

Maturín, marzo de 2006

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



**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR
LLEVADOS EN LA UNIDAD DE CONTABILIDAD DE LOS ORGANISMOS
OFICIALES DESCENTRALIZADO DE LA
EMPRESA SEMDA C. A.
PERIODO MAYO - SEPTIEMBRE 2005**

BR. Maire. M. Malave. M

**Lcda. Saritza Marin
Jurado Principal**

**Lcda. Mirla León
Jurado Principal**

**Lcdo. Pedro Salazar
Asesor**

**Proyecto de trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito
parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría**

Maturín, marzo de 2006

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



**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR
LLEVADOS EN LA UNIDAD DE CONTABILIDAD DE LOS ORGANISMOS
OFICIALES DESCENTRALIZADO DE LA
EMPRESA SEMDA C. A
PERIODO MAYO-SEPTIEMBRE 2005**

ASESOR ACADÉMICO:

Lcdo. Pedro Salazar

BACHILLER:

Mairé M. Malavé M.

RESUMEN

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

DEDICATORIA

Este éxito se lo dedico principalmente a **Dios Todo poderoso** y a la virgen del Valle por haberme dado la fortaleza de seguir adelante.

A **mi madre, Nieves Martínez** le agradezco todo su esfuerzo, dedicación, constancia, que me ayudaron a crecer como hija, como persona, como ser humano y ahora como profesional. Gracias mamá. A mis abuelos Tomas y María, a pesar de no estar presente físicamente lo están de corazón con mucho cariño, abuelos no saben cuanta falta me hacen.

A **mis hermanas, Magda y Marianny** gracias por haber creído en mí, y apoyarme en todo momento. Marianny tu espíritu de lucha y tu esfuerzo por salir adelante sin que los obstáculos te detengan, me han servido de ejemplo para lograr las metas de mi vida. Madita , este logro lo comparto también contigo pues me has dado el ánimo para seguir luchando por lo que quiero, siempre dándome una palabra de aliento , esta es la mayor prueba de que si se puede seguir adelante, con estudio, dedicación y sacrificios . A mis sobrinos Michelle, Anderson y Moisés los adoro y también forman parte de este éxito.

A **mi primo Rafael** que a pesar de tu partida siempre te recuerdo y tengo muy presente tus consejos y tus buenos ejemplos para nunca caer ante las desavenencias pues eras y seguirás siendo en mi corazón una persona que no le tenía miedo a las derrotas y que salía adelante sin que nada te detuviera con una sonrisa en tu rostro y con esa alegría que te caracterizaba.

A mis amigas Orlennys, Marian, Marianyela, Luzyelis, Adrianny, Rita , Karen y Carla; todas ustedes han compartido los triunfos y las derrotas de este largo camino que hemos recorrido y que nos falta por recorrer. Gracias por ser mis amigas ustedes también son precursoras de este éxito.

A Ronald y a su familia. Gracias amor por el apoyo, consejos y cariño que siempre me has dado y por estar a mi lado en las tristezas y en las alegrías tendiéndome tu mano cuando mas te necesito , este éxito también es tuyo.

A toda la familia muchas gracias por estar allí.

Mairé Malavé

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la empresa **SEMDA C. A.** por haberme brindado la oportunidad de haber realizado las pasantías, especialmente al personal que labora en la Unidad de Contabilidad (SICON) y SIGA, que de alguna manera u otra contribuyeron a la realización de este trabajo.

A los miembros del jurado **Saritza Marin, Mirla León y Fanny Rangel**, gracias por haberme asesorado durante la realización de este proyecto. También agradezco enormemente a todos aquellos profesores que fueron coparticipes de este éxito.

Al Licenciado **Pedro Salazar**, Asesor Académico y al Licenciado **Edgar López** Asesor Empresarial, por sus consejos, conocimientos, experiencia y por su paciencia al enseñarme. Gracias por su ayuda en el desarrollo de este trabajo.

A **mi Madre** por estar conmigo en los momentos que más la necesito y por darme su apoyo durante todos estos años, siempre inculcándome desde niña lo bueno y lo malo de la vida. Gracias mamá esto tú me lo enseñaste y es por ti y para ti.

A la señora **Saida y Maria Isava**, al señor **Natividad Bruzual** y su hijo **Sandino** por siempre apoyarme cuando los necesitaba y por ser como mi familia, este logro también es de ustedes. Gracias por estar conmigo.

A la **familia Scholtz Blanco** por el apoyo y el afecto que me han brindado en todo este tiempo. Ustedes también formar parte importante en el logro de esta meta.

Gracias a todos por su valiosa colaboración.

Mairé Malavé

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	vi
INDICE GENERAL.....	viii
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.....	3
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación.....	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
1.3 Delimitación del problema.....	7
1.4 Justificación del problema.....	7
1.5 Definición de Términos Básicos.....	9
CAPITULO II.....	13
MARCO TEORICO.....	13
2.1 Antecedentes de la investigación.....	13
2.2 Bases Teóricas.....	15
2.2.1 Organismos Oficiales Descentralizados.....	15
2.2.2 Control interno.....	16
2.2.2.1 Clasificación del control interno.....	17
2.2.2.2 Elementos del control interno.....	18
2.2.3 Cuentas por Cobrar.....	21
2.2.3.1 Clasificación de las cuentas por cobrar.....	21
2.2.3.2 Objetivos de las cuentas por cobrar.....	24
2.2.3.3 Procedimientos de las políticas de las cuentas por cobrar.....	24
2.2.3.4 Soportes Contables de las Cuentas por Cobrar.....	26
2.2.3.5 Control interno de las Cuentas por Cobrar.....	27
2.3 Reseña Histórica.....	29
CAPITULO III.....	39
MARCO METODOLOGICO.....	39
3.1 Tipo de investigación.....	39
3.2 Nivel de la Investigación.....	40
3.3 Universo o población.....	40
3.4 Técnicas de Recolección de datos.....	41
3.4.1 Observación Directa.....	41
3.4.2 Entrevista no estructurada.....	41
3.4.3 Revisión contable.....	42
3.4.4 Análisis del Contenido.....	42
CAPITULO IV.....	43

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE DATOS.....	43
4.1 Identificación del Control Interno Aplicado a las Cuentas por Cobrar de los Organismos Oficiales Descentralizados de la empresa SEMDA, C.A.	43
4.2. Descripción del Control Interno Correspondiente a las Cuentas por Cobrar de los Organismos Oficiales Descentralizados de la empresa SEMDA, C.A.	45
4.2.1 Forma de llenado del comprobante utilizado en el proceso de control interno (SICON 003):.....	48
4.3 Descripción de las fortalezas y debilidades del control interno de las cuentas por cobrar de los Organismos Oficiales Descentralizados.....	50
4. 4 Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de los Organismos Oficiales Descentralizados	52
CAPITULO V.....	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1 Conclusiones	56
5.2 Recomendaciones.....	58
BIBLIOGRAFÍA.....	60
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCION

Hoy en día muchas compañías dedicadas al ramo de la compra y venta o la prestación de un servicio utilizan con frecuencia la modalidad de pagos al contado. Aunque existan otras que recurran al otorgamiento de crédito. Cuando una empresa adopta un sistema a crédito debe establecer ciertas políticas: normas de crédito, términos de crédito y políticas de cobranza al igual que un conjunto de procedimientos que promuevan la solidez del control interno sobre estas cuentas, desde el mismo momento en que se origina hasta su cancelación.

La empresa SEMDA C. A. maneja constantemente este tipo de cuentas a crédito conocidas también como cuentas por cobrar la cual es utilizada para aquellos organismos oficiales centralizados y descentralizados. El hecho de utilizar estas cuentas no implica que la empresa ofrezca créditos, sino que se emplean a manera de controlar el consumo de energía de la misma. Una manera de corroborar el saldo de estas partida de activos es realizando conciliaciones, es decir cotejar el saldo que maneja según la unidad de comercialización y la unidad de contabilidad. Y así verificar si se ha cumplido con cada uno de los procedimientos previamente establecidos por Casa Matriz (C.A.D.A.F.E).

La intención de este trabajo es analizar el control interno de las cuentas por cobrar llevados en la unidad de contabilidad para los organismos oficiales descentralizados Maturín Estado Monagas.

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

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

El Capítulo II, Marco Teórico, donde se destacan estos elementos: los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, reseña histórica de la empresa.

El Capítulo III, Marco Metodológico, contiene estos aspectos: el tipo y nivel de la investigación, la población o universo, técnicas para la recolección de datos: observación directa, entrevista no estructurada, revisión contable y análisis de contenido.

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

El Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones respecto al problema.

CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 Planteamiento del Problema

Las aplicaciones de los fenómenos eléctricos en la moderna sociedad industrial son innumerables y la energía eléctrica proveniente de éstos constituye un suministro de primer orden en cualquier actividad, doméstica o industrializada. De allí radica la exigencia de la sociedad ya que la mayoría de las actividades requieren de un alto nivel energético.

Venezuela a pesar de ser un país subdesarrollado monoprodutor y monoexportador no escapa de esta realidad, de la crisis que abarca todos los sectores (económico, político, social) y del elevado crecimiento demográfico que hoy en día posee el estado Monagas ha generado un consumo de energía exacerbado, en comparación con periodos anteriores.

Ante esta circunstancia CADAPE, creó una infraestructura eléctrica en generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica que le permitirá alcanzar un alto grado de electrificación en todo el territorio y de esta manera satisfacer los requerimientos básicos de la sociedad.

El suministro de energía eléctrica en los últimos años no ha sido el mas adecuado puesto que circunstancias externas hacen que sea deficiente (robos, vandalismo, fallas del sistema eléctrico operativo y no operativo) y otros actos de sabotaje que ponen en duda la misión y visión de los organismos encargados de administrar la electricidad en el estado. CADAPE (Compañía Anónima de Administración del Estado y Fomento Eléctrico) Casa Matriz es el ente encargado de racionalizar la administración y operación de sus empresas filiales: Compañía

Anónima Electricidad de los Andes (CADELA), Compañía Anónima Eléctrica del Centro (ELECENRO), Compañía Anónima Eléctrica de Occidente (ELEOCCIDENTE) y Compañía Anónima Eléctrica de Oriente (ELEORIENTE).

Posteriormente se les une la empresa SEMDA C. A. Sistema Eléctrico de Monagas y Delta Amacuro. Esta empresa es considerada como una de las más importantes, por ser la encargada de distribuir y comercializar la energía eléctrica en las regiones anteriormente mencionadas. El servicio que presta la empresa es vital para ambos estados, por cuanto los clientes que son beneficiados tanto económicamente como socialmente son un número considerable en razón a la necesidad que diariamente demanda cada una de las organizaciones, empresas y comercio que hacen vida al servicio prestado en la región.

La empresa SEMDA C. A. (Sistema Eléctrico Monagas y Delta Amacuro) al igual que las otras filiales, para un mayor control sobre el consumo de energía eléctrica de sus clientes procedió a clasificar a sus clientes de acuerdo al servicio de energía prestado. Estos servicios son de uso residencial, comercial, industrial, agropecuario y oficial; con relación al uso oficial es aquel que es aplicado a los organismos dependientes de la administración pública (centralizados y descentralizados).

En la actualidad SEMDA C. A. para verificar el proceso de control provenientes del consumo de energía, contrató un sistema de información y contabilización de acuerdo al tipo de cliente al que se le presta el servicio: particulares, organismos oficiales centralizados y descentralizados, a fin de mantener un mejor control del consumo facturado, contabilización de las cuentas por cobrar y aportar un análisis de los balances y operaciones financieras realizadas. Tales sistemas se denominan: sistema integrado de gestión administrativa (**SIGA**) y sistema integrado de contabilidad (**SICON**).

El sistema integrado de gestión administrativa (**SIGA**) tiene como función principal brindarle un servicio de atención al cliente que satisfaga sus necesidades a través de los diferentes procesos para lo que fue diseñado, tales procesos son: **lectura**, realizado con unidades portátiles de lectura (UPL) donde los trabajadores encargados pueden tomar la numeración de los medidores colocados en los diferentes puntos de entregas, los cuales marcan la cantidad de Kw y luego llevarlo a la cantidad en Bs, **facturación** en el cual se genera la cuenta por cobrar de cada cliente una vez terminado el proceso de lectura y **recaudación**, realizado por un personal autorizado que se encargará de visitar a cada organismo, es decir, de hacer retiros formales de las respectivas cancelaciones realizadas a través de la figura mercantil consignada ante la taquilla de nuestras oficinas recaudadoras.

El sistema integrado de contabilidad (**SICON**) le permite a la empresa registrar los respectivos asientos contables generados en el sistema antes mencionado, de igual forma nos permite contabilizar operaciones financieras que el sistema (**SIGA**) no los realiza, tales como: el registro de proveedores o compras de mercancías, contrataciones de servicio, inversiones y mejoras, gastos operacionales, ingresos ordinarios y extraordinarios, entre otros.

Debido a la amplitud y a la importancia de cada una de las actividades realizadas por ambos sistemas y la interrelación existente entre los mismos es imprescindible que se cuente con la información correcta y oportuna en cuanto a las cuentas por cobrar que verdaderamente maneja la empresa; dicha información debe ser captada, procesada y transmitida por (**SIGA**) de tal modo que llegue oportunamente al otro sistema (**SICON**). Por tal motivo se hizo necesario determinar si existe o no un control interno de las cuentas por cobrar y de esta manera verificar si el control de las mismas es idóneo y eficiente, para mantenerlo en un nivel adecuado. De no ser así aplicar o mejorar las políticas y procedimientos ya que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables.

Ante esta situación se planteó las siguientes interrogantes: ¿Posee la empresa SEMDA, C.A un manual de procedimientos relacionado con el manejo de las cuentas por cobrar de los organismos oficiales descentralizados? ¿Ejecuta la empresa las políticas y procedimientos adoptados para el manejo de las cuentas por cobrar de los organismos oficiales descentralizados? ¿Son eficientes las políticas y se adaptan a las necesidades de la empresa SEMDA, C.A?

En virtud de dar respuestas a tales interrogantes se hizo necesario realizar un análisis del proceso de control interno de las cuentas por cobrar llevados en la unidad de contabilidad para los organismos oficiales descentralizados, a fin de hallar los puntos débiles y fuertes del sistema; su trascendencia y la frecuencia con que ocurren así como también proponer soluciones y recomendaciones que refuercen y solvente a corto plazo este tipo de situaciones que de alguna u otra manera influyen en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos trazados como empresa de estado.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Analizar el control interno las Cuentas por Cobrar llevados en la Unidad de Contabilidad de los Organismos Oficiales Descentralizados de la Compañía Anónima Servicio Eléctrico Monagas y Delta Amacuro (SEMDA, C. A.). Maturín, Periodo Mayo- Septiembre 2005.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ❖ Identificar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de los Organismos Oficiales Descentralizados de la empresa **SEMDA, C.A.**

- ❖ Describir el control interno correspondiente a las cuentas por cobrar de los Organismos Oficiales Descentralizados de la empresa **SEMDA, C.A.**
- ❖ Describir las fortalezas y debilidades del control interno de las cuentas por cobrar de los Organismos Oficiales Descentralizados.
- ❖ Analizar el control interno de las cuentas por cobrar de los organismos oficiales descentralizados.

1.3 Delimitación del problema.

La investigación se desarrolló específicamente en la Empresa SEMDA, C. A. Sistema Eléctrico Monagas y Delta Amacuro, ubicada en la Calle Mariño con Piar, Edificio Nicamales Unidad de Contabilidad: Sección Organismos Oficiales Centralizado y Descentralizado. Periodo mayo-Septiembre 2005

1.4 Justificación del problema

Las cuentas por cobrar son derechos adquiridos por la empresa, a cambio de la compra y venta de un bien o prestación de un servicio. El cobro de estas cuentas para algunas compañías representa una de las fuentes de entrada de efectivo más sólida. Sin embargo para la empresa SEMDA es una recaudación que se hace efectivo a una fecha determinada. Ante la existencia de estas cuentas es necesario la aplicación de un control interno que proporcione las bases necesarias que faciliten el manejo de los procedimientos establecidos para ejecutar cada una de las actividades.

En lo que respecta a los Organismos Oficiales Descentralizados, se hace necesario aplicar constantemente ciertas herramientas de control interno tales como el proceso conciliatorio de las cuentas por cobrar de dichos organismos, efectuando

un cotejo básico entre los saldos que maneja la Unidad de Comercialización con los saldos de Unidad Contabilidad, que permitan determinar si existe alguna diferencia entre ambos saldos; otras herramientas sería verificar la validez de las partidas que componen la conciliación, examinar los estados financieros en búsqueda de alteraciones o modificaciones de cifras de las cuentas por cobrar, revisión de las facturas para determinar si existen fallas en la facturación, es decir, facturar a un cliente por encima o por debajo del precio establecido por la empresa, estas diferencias generalmente se generan al haber demoras en registrar algunas operaciones por falta de información o errores accidentales.

Por tal motivo surgió la necesidad de conocer más a fondo, como se realiza el análisis del control interno de las cuentas por cobrar de los organismos oficiales descentralizados, su revisión, evaluación y descripción a fin de determinar las respectivas recomendaciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas.

El resultado final de la investigación le permitirá a la empresa SEMDA encontrar soluciones que lo motivará, a tomar decisiones favorables a la resolución o mejoramiento del problema planteado, además de su desarrollo y ejecución permitirá lo siguiente:

- ❖ Mejorar los procesos en cuanto a control interno se refiere.
- ❖ Ampliar y unificar los procedimientos tanto el área comercial como contabilidad en materia de control interno.
- ❖ Optimizar una adecuada gerencia, a través de una verdadera investigación en materia de control interno a fin de que propicie la concepción y logro de metas reales.

Constituye un material de gran valor que pueda ser utilizado como apoyo y consulta para aquellas personas que requieran datos e información sobre este tema o de alguno relacionado al mismo, así como también aquellos estudiantes que lo soliciten para la elaboración de un trabajo de investigación, que a su vez pueda ser utilizado como antecedentes en futuras investigaciones.

1.5 Definición de Términos Básicos

- ❖ **Auditor:** “ Persona que, ya sea como empleado de planta o en una capacidad externa y profesional, audita los libros de contabilidad y los registros que llevan otras personas”.(<http://www.monografías.com/>)
- ❖ **Auditoría:** “La acumulación y evaluación de evidencia sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos”. (Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela .2001.Pág17)
- ❖ **Código:** “Simbolización, descripción de una transacción y otras informaciones que han de anotarse en los comprobantes y registros respectivos, generalmente con fines de identificación y distribución, necesarios en un sistema dado de contabilidad”. (Robbins y De Cenzo,1996,Pág. 464)
- ❖ **Codificación:** “Convertir un mensaje en símbolo”. (Robbins y De Cenzo, 1996, Pág. 464)

- ❖ **Comunicación:**” Proceso de transmisión de un **mensaje** desde un **emisor** a un **receptor**; sin estos tres elementos básicos la comunicación no podría establecerse” . (O. P)
- ❖ **Comercialización:** “Actividades que acelera el movimiento de bienes y servicios desde el fabricante hasta el consumidor, que incluye todo lo relacionado con publicidad, distribución, técnicas de mercado, planificación del producto, promoción, investigación, desarrollo, venta transporte y almacenamiento de bienes y servicios”. (Diccionario de términos financieros, 1990).
- ❖ **Conciliación:** “Proceso para determinar las diferencias entre los renglones y partida de una cuenta para concordarla .Por ejemplo; un estado de cuenta bancario y un libro de comprobantes puestos al día”. (<http://www.monografias.com/>)
- ❖ **Consumo:** “Utilización de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades”. (<http://www.monografias.com/>)
- ❖ **Control:** “Proceso por medio del cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización”. (O. P)
- ❖ **Control interno:** “Comprende un plan de organización los métodos y medidas acordados adoptadas de un negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones dentro de una empresa”. (<http://www.monografias.com/>)
- ❖ **Comprobantes:** “Documento escrito que justifica o da fe de algo; comprueba la ejecución de servicio o de la compra de bienes”. (O. P)

- ❖ **Factura:** “Documento que muestra el carácter, la cantidad, el precio , las condiciones y otras particularidades de las mercancías vendidas o de servicios prestados por una empresa determinada”. (O. P)
- ❖ **Fallas no operativas:** “Son fallas producidas por tala, quema, accidentes de transito entre otros”. (O. P.)
- ❖ **Fallas operativas:** “Son fallas producidas por capacidad de los bancos de transformación”. (O. P.)
- ❖ **Filial:** “Son empresas producto de la regionalización de CADAPE, las cuales presenta una estructura organizacional propia. Organización que depende administrativamente de otra superior. Comercio que depende de otro más importante normalmente situado en el centro urbano, y con las filiales emplazadas en áreas más alejadas, o incluso otras ciudades”. (O. P)
- ❖ **Recaudación:** “Consiste en garantizar la reopción del dinero producto de venta de energía y otros servicios así como su depósito en las cuentas de la empresa”. (O. P)
- ❖ **Registro contable:** “Muestra la historia financiera y de resultados de una empresa”. (Diccionario de términos financieros, 1990)
- ❖ **Supervisión:** “ Es la vigilancia constante que se debe ejercer sobre el cumplimiento de normas y procedimientos preestablecidos para la realización de las actividades desarrolladas por la empresa”.(O. P)
- ❖ **Sicon:** “Sistema integrado de contabilidad”. (O. P)
- ❖ **Siga:** “Sistema integrado de gestión administrativa”. (O. P)

- ❖ **Organismos Oficiales Descentralizados:** “Son empresas del Estado que poseen recursos propios para su funcionamiento”. (O. P)
- ❖ **Procedimientos:** “Sistema, procedimientos y métodos aplicados para registrar, organizados previamente mediante la aplicación de conocimientos técnicos”. (Diccionario enciclopédico universal, 2002)
- ❖ **Posteo:** “Es el proceso de transcribir por computadora los registros contables diarios al archivo maestro (auxiliares), a través del sistema de contabilidad para detectar los posibles errores omitidos”.(O.P)

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

A continuación se mostrara la recopilación de algunos trabajos encontrados sobre el tema planteado:

Mundarain A. Alejandra I (2000), en su investigación realizada en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas titulada: **“Evaluación del sistema de control interno aplicado a los ingresos en la sección de suscriptores, empresa Compañía Anónima Servicio Eléctrico Monagas Delta Amacuro (C. A. SEMDA)”**. Concluyó:

De acuerdo a los procedimientos llevados a cabo en la coordinación de organismos gubernamentales y el departamento de contabilidad se observa que la causa principal que evita la integración, es la falta de comunicación que existe y produce distorsión de la información; donde las oficinas comerciales no envían a tiempo las evidencias de cancelación donde se incluye la relación diaria de cobro. De igual modo SIGA no suministra una información detallada referida a los organismos oficiales centralizados y descentralizados. La coordinación de organismos gubernamentales no envía una relación diaria de recaudación al departamento de contabilidad

Ripci, Lara (2000) realizó una investigación en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, que lleva por título: **“Evaluación del control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Cimed de Venezuela, C.A, Lara”**, donde concluyó lo siguiente:

El objetivo de esta investigación fue evaluar el control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar. Con la finalidad de conocer las políticas y lineamientos en los procedimientos administrativos y contables, para que la empresa mejore sus registros y asegure la continuidad de las operaciones. Se presenta un estudio de descripción y análisis de los procedimientos de compras y de ventas, otorgamientos de créditos y se dan a conocer las recomendaciones necesarias que permitan a esta organización ser mas competitiva, tener una continuidad del servicio y mantener la sociedad de Cimed de Venezuela, C.A. Sin embargo, no todas estas subfunciones de compras y de ventas se realizan en esta organización, por no tener una unidad o persona encargada de este proceso y es el departamento de administración quien tiene a su cargo esta actividad. El estudio realizado se apoya en una investigación documental de carácter descriptivo.

Erin, Moreno y Yeziel, Villarroel (1998), presentaron en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas un trabajo de investigación denominado: **“Análisis del control interno de los departamentos cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Baker Hughes, S.A, sucursal Maturín”** en el cual llegaron a la siguiente conclusión:

Los departamentos cuentas por cobrar y cuentas por pagar constituyen una parte fundamental de la organización siendo departamentos que necesitan un mejor y mayor control para su veraz funcionamiento. Por tal motivo es importante su análisis para verificar que tan eficaz se lleva en la empresa BAKER HUGHES, en el primer departamento (cuentas por cobrar), realiza las actividades relacionadas recaudación

rápida del dinero invertido en base a sus servicios prestados, y en el segundo departamento (cuentas por pagar), tiene bajo su responsabilidad que la empresa adquiera y que deba responder para poder tener credibilidad ante sus proveedores e interesados en mantener relaciones comerciales con la empresa. A través de este análisis realizado a los departamentos cuentas por cobrar y cuentas por pagar permitió conocer las normas de control, análisis de procedimiento, determinándose que existe grado de fiabilidad en cuanto a los procesos realizados por esta empresa y a las medidas adoptadas por la misma.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Organismos Oficiales Descentralizados

Los Organismos Oficiales Descentralizados: son todos aquellos organismos que no pertenecen a la administración central, estos poseen presupuesto propio asignado para sus operaciones, entre ellos se encuentran: Notaria Pública, I.N.A.V.I., INCE, Funda viviendas, Universidad de Oriente, Upel. Instituto Universitario Tecnológico de Caripito y otros.

Estructuralmente estos organismos poseen un código de identidad alfanumérico que los diferencia uno del otro, los centralizados se identifican con el código 8300 y los descentralizados 8200. Estas codificaciones se establece según la oficina de cobro a la cual están adscritas.

2.2.2 Control interno

Catacora, F.(1998) expresa que el control interno:

“Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinara si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”. (Pág. 238)

Se puede decir que el control interno consiste en todas las medidas utilizadas por la empresa, con el fin de:

- ❖ Proteger sus activos y recursos contra el fraude, pérdidas o ineficiencias.
- ❖ Promover la eficiencia de las operaciones en todas las áreas de la empresa.
- ❖ Promover la exactitud y veracidad de los informes contables y de operación.

Es decir el control interno abarca todos los departamentos y actividades de una empresa. No existe un sistema único de control interno contable que sea válido para todas las organizaciones. Hay sin embargo, un conjunto de factores o principios que son esenciales para que el control funcione de forma satisfactoria en una organización empresarial. Uno de los principios más importantes es la separación o segregación de funciones, que indica que ninguna persona o departamento debe manejar todos los aspectos o fases de una misma transacción desde el comienzo hasta el final. Toda transacción debe ser realizada en cuatro etapas: Aprobación, Autorización, Ejecución y Registro, cuyo control debe correr a cargo de empleado de departamentos relativamente independiente.

Esta segregación de funciones se hace con la finalidad de poder detectar errores involuntarios, y para que ninguna persona se halle en posición de poder cometer un desfalco y ocultar su acción por medio de la falsificación de documentos si se confabula con otros miembros de la organización.

La comprensión del control interno puede así ayudar a cualquier entidad pública o privada a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

2.2.2.1 Clasificación del control interno

Tomando en cuenta los distintos conceptos de control interno puede dividirse en dos grandes grupos: Administrativos y contables.

Control interno administrativo es el plan de organización, y todos los métodos que facilitan la planeación y control de la empresa (planes y presupuestos).

Control interno contable se puede decir que comprende métodos y procedimientos relacionados con la autorización de transacciones, tal es el caso de los registros financieros y contables.

Catacora, (1998), señala que: **“Un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/ beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos”.** (Pág.238)

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

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

2.2.2.2 Elementos del control interno

Los principales elementos que contribuyen al control interno son los siguientes:

- ❖ **Organización:** es el elemento del control interno, que identifica y determina las funciones y las responsabilidades de las unidades; asigna la autoridad de los

niveles jerárquicos, fijando las responsabilidades a los recursos humanos que integran la organización para el logro de los objetivos.

- ❖ **Procedimientos:** Estos son los elementos de control interno que representan la formulación y aplicación de principios y métodos uniformes, en la realización de una actividad, es decir, describen la forma de hacer las cosas.
- ❖ **Personal:** Este es uno de los elementos de control interno mas importantes, esta constituido por lo que se conoce con el nombre de recurso humano y es tal su importancia que se requiere hacer estudios y evaluaciones constantes, a fin de colocar a cada persona en el puesto adecuado logrando así el mayor rendimiento posible. La calidad del personal depende de las políticas de selección, contratación, a veces, de la ubicación de la persona en el cargo de acuerdo a sus habilidades personales.
- ❖ **Supervisión:** El objetivo es asegurarse que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Actividades continuas: Son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

Evaluaciones puntuales corresponde a las siguientes consideraciones:

- ❖ Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que estos conllevan, la competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continua.

- ❖ Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (auto evaluación), la auditoria interna (incluidas en el planeamiento o solicitadas especialmente por la dirección), y los auditores externos.
- ❖ Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos y eficientes.
- ❖ El nivel de documentación de los controles varían según la dimensión y complejidad de la entidad.
- ❖ Debe confeccionarse un plan de acción que contemple:
 - El alcance de la evaluación.
 - Las actividades de supervisión continuas.
 - La tarea de los auditores internos y externos.
 - Áreas o asuntos de mayor riesgo.
 - Programa de evaluaciones.
 - Evaluadores, metodología, y herramientas de control.
 - Presentación de conclusiones y documentación de soporte.
 - Seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.
(<http://www.monografias.com>)

2.2.3 Cuentas por Cobrar.

Las cuentas por cobrar representan partes de los ingresos que percibe una empresa por medio de las ventas o compras a crédito.

Según José A. Brito explica que las cuentas por cobrar: **“Son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”**

2.2.3.1 Clasificación de las cuentas por cobrar

Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en:

- ❖ **Provenientes de la venta de bienes y servicios.**
- ❖ **No provenientes de la venta de bienes y servicios.**

Cuentas por cobrar provenientes de la venta de bienes y servicios: Son todas aquellas cuentas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, restan respaldadas por la aceptación de una **factura** por parte del cliente.

Las cuentas por cobrar provenientes de las ventas a créditos son comúnmente conocidas como **“cuentas por cobrar comerciales”** o **“cuentas por cobrar clientes”** y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activos 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 doce meses. En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea superior un

año, pueden incluirse dentro del activo circulante aun cuando su vencimiento sea mayor de doce meses, siempre y cuando no sobrepasen ese ciclo normal de operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas fuera del activo circulante, en el grupo de activos a largo plazo.

Cuentas por cobrar no provenientes de ventas a crédito: Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos.

Este tipo de cuentas por cobrar deberá aparecer clasificadas en el balance general el grupo de activos circulantes, siempre que se esperen dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, como se ha comentado generalmente es de doce meses.

De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las originan, las cuentas por cobrar no provenientes de las ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas en dos grupos: cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo, cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

Cuentas por cobrar no provenientes de ventas que se cobraran en efectivo

Estas cuentas por cobrar se refieren a derechos que serán cobrados en efectivo.

El origen de estas cuentas es muy variado. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- ❖ **Cuentas por cobrar a trabajadores.**
- ❖ **Intereses por cobrar.**

- ❖ **Alquileres por cobrar**
- ❖ **Reclamaciones por cobrar.**
- ❖ **Reclamaciones por cobrar a compañías de seguros.**
- ❖ **Reclamaciones por cobrar a proveedores.**
- ❖ **Reclamaciones judiciales por cobrar.**
- ❖ **Depósitos en garantía de cumplimiento de contratos.**
- ❖ **Regalías por cobrar.**
- ❖ **Cuentas por cobrar accionistas Dividendos pasivos por cobrar.**
- ❖ **Dividendos por cobrar sobre inversiones. Entre otras.**

Cuentas por cobrar no provenientes de ventas que serán cobradas en bienes diferentes de efectivo:

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

- ❖ **Reclamaciones a proveedores**
- ❖ **Anticipos a proveedores.**
- ❖ **Anticipos a contratistas. Entre otros**

2.2.3.2 Objetivos de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se originan de acuerdo a la actividad económica que realiza la empresa, entre ellas tenemos las siguientes:

- ❖ Venta de bienes y servicios.
- ❖ Prestamos hechos a personas físicas o a otras entidades.
- ❖ Arrendamientos de propiedades a terceros.
- ❖ Transacciones generadoras de ingresos varios.
- ❖ Depósitos de distintas clases para garantizar el cumplimiento de ejecución o de pago.
- ❖ Reclamaciones de seguro, impuestos, litigios y otros procesos.
- ❖ Suscripciones de inversionistas por compra de acciones.

2.2.3.3 Procedimientos de las políticas de las cuentas por cobrar.

Establecimiento de políticas de créditos.

- ❖ Se debe efectuar una revisión detallada del potencial de la solidez del cliente antes de extender el crédito.
- ❖ A medida que cambia la situación financiera de un cliente se deben realizar los límites del crédito.
- ❖ Se deben tomar en cuenta los patrones del mercado.

- ❖ Se debe determinar la cantidad y los plazos del crédito que se otorga a los clientes.

Establecimiento de políticas respecto a facturación

- ❖ Las ventas grandes deben facturarse inmediatamente.
- ❖ A los clientes se les debe facturar las mercancías cuando se procesa el pedido y no cuando se despacha.
- ❖ La facturación por servicio se debe hacer en forma provisional o inmediatamente antes de prestar el servicio.

Establecimiento de políticas en relación a cobros.

- ❖ Las cuentas por cobrar deben madurarse para identificar las morosa y los clientes de alto riesgo.
- ❖ Se deben intentar esfuerzos de cobro al primer signo de falta de solidez financiera del cliente.
- ❖ Descuento por pronto pago.
- ❖ Descuento cuando los pagos sean en efectivo.

Estas políticas están sujetas a cambios e incorporación de alguna u otra según los requerimientos básicos considerando ciertas variables tales como su magnitud, naturaleza y estructura de la empresa. Por ejemplo la empresa SEMDA C. A. maneja constantemente las cuentas por cobrar correspondiente a los organismos oficiales centralizados y descentralizados. Las políticas anteriormente definidas no son vinculantes por cuanto el tratamiento de estas es corporativo (Casa Matriz. CADAFFE).

Estas cuentas se originan desde el mismo momento en que consigna ante las oficinas comerciales una carta de compromiso que garantice el pago del servicio prestado y la contabilización (documento soporta el registro) de la misma. La carta compromiso describe el convenio que debe existir entre la empresa, cliente u organismo.

2.2.3.4 Soportes Contables de las Cuentas por Cobrar

El termino “**soporte**” viene del latín “**apoyo**”, los soportes contable se refieren a todos aquellos documentos que evidencian la existencia y movimiento de una determinada partida. Una venta a crédito debe estar debidamente respaldada por su respectivo documento o factura.

Por lo general la empresa SEMDA C. A. maneja cantidades elevadas de cuentas por cobrar, debido a los diferentes organismos oficiales a los que esta prestan servicios (centralizados y descentralizados). Los organismos oficiales centralizados se controlan a través de la cuenta activo circulante (cuentas por cobrar) cada movimiento que tenga esta partida cancelación de la deuda, abono u otra forma de pago debe estar debidamente soportado por aquellos documentos que avale tal transacción.

Entre los soportes contables comúnmente utilizados en estos casos son: facturas originales, facturas rectificadas, estado de cuenta, histórico de consumo, notas de débito, notas crédito, comprobantes y otros.

Ante tantos adelantos tecnológicos, muchas operaciones relativas a la prestación de servicio de la empresa, se realizan a través de Internet: cobro, solicitudes, verificación del consumo y otras operaciones adicionales que no deja ningún documento que respalde tal operación.

2.2.3.5 Control interno de las Cuentas por Cobrar

En la bibliografía de Holmes (1999) La Federación del Colegio de Contadores Públicos de Venezuela (1999), define al control de la siguiente manera.

“El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las practicas ordenadas por la gerencia”.(Pág.310).

Una característica básica del control interno es subdividir o segregar funciones es decir, aquellos empleados que custodien el efectivo o las cuentas por cobrar no deben llevar los registros contables, ya que esta situación se presta para cometer actos fraudulentos.

Medina (2000) Pág.346 – 347 expresa que:

Para evitar dificultades, son necesarios controles adecuados y confiables sobre las ventas a crédito. Generalmente el control interno sobre las ventas a crédito se ve fortalecido por una división de funciones, de manera que los diferentes departamentos o individuos son responsables por:

- ❖ La preparación o toma del pedido de ventas.
- ❖ La aprobación del crédito.
- ❖ La entrega de la mercancía de las existencias.
- ❖ Los despachos.
- ❖ La facturación.

- ❖ La verificación de la factura.
- ❖ El manejo de la cuenta control.
- ❖ El manejo de los libros mayores de los clientes.
- ❖ Las aprobaciones de las devoluciones y rebajas en venta.
- ❖ La autorización de castigos de cuentas incobrables.

Cuando el grado de funciones subdividido es factible, existe la probabilidad de detectarla rápidamente los errores accidentales o cualquier otra índole sean.

A través del control interno se detecta cuales son las debilidades y fortalezas de la empresa, y determina si realmente se esta cumpliendo con los patrones o políticas de crédito establecidas. Los controles ineficaces pueden generar unos costos elevados.

Según Besley Brigham (2001) Pág. 650 – 651 expresa:

“Una vez que una empresa establece su política de crédito, desea operar desde dentro de los límites de la misma. Por lo tanto es importante que las empresas examinen sus cuentas por cobrar en forma periódica para determinar si los patrones de pago de los clientes han cambiado a tal grado que las operaciones de crédito se encuentran fuera de los límites de la política establecida”.

El control de las cuentas por cobrar se refiere al proceso que se aplica para evaluar las políticas de crédito a efectos de determinar si ha ocurrido un cambio en los patrones según el tipo de clientes.

Tradicionalmente, las empresas han controlado las cuentas por cobrar por medio de métodos que miden el tiempo que el crédito permanece pendiente de cobro. Dos tales métodos son:

- ❖ **Los días de venta pendiente de cobro (DVPC).**
- ❖ **El reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar.**

Días de venta pendiente de cobro (DVPC): Plazo promedio requerido para solicitar el pago de las cuentas por cobrar, también se conoce como periodo promedio de cobranza. Se calcula dividiendo las ventas anuales entre las ventas diarias a crédito.

Reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar: Reporte que muestra el tiempo que las cuentas por cobrar han estado pendiente de cobro; el reporte divide las cuentas por cobrar en periodos específicos, lo cual suministra información acerca de la proporción de cuentas por cobra al corriente y atrasadas, con base en plazos determinados.

2.3 Reseña Histórica

Para el año 1946 el sistema eléctrico en Venezuela era insuficiente para la creciente población y el incremento industrial que constantemente sufría, por si fuera poco no se cumplían a cabalidad una serie de procedimiento administrativo necesario que determinan la eficiente comercialización y distribución de la energía.

Ante la problemática el gobierno nacional procedió a crear la **Corporación Venezolana de Fomento (C.V.F.)** con la finalidad de satisfacer todos aquellos

requerimientos de energía según los servicios prestados. C. V. F. Es un instituto autónomo adscrito al ministerio de fomento, que adquirió nuevas plantas privadas, municipales y estatales que indujeron a sustituir una serie de equipos y redes por unos mas avanzados.

El 28 de junio de 1948 se constituye la **Compañía Anónima Electricidad de Maturín**, que luego para el año 1954 aumenta su capital social mediante la emisión de acciones, por tal motivo se acordó cambiar el nombre “**C.V.F. Electricidad de Monagas**”. Cuatro años después se le fusiono “**C.V.F. Electricidad del Delta Amacuro, C. A.**”. Con la finalidad de aumentar la capacidad de generación de energía.

La preocupación de seguir uniendo esfuerzo en mejorar el servicio eléctrico en el territorio siguió continuando, y fue cuando en el 27 de octubre de 1958 surge la **C. A. de Administración y Fomento Eléctrico (C.A.D.A.F.E.)** por el Ingeniero Luis Eduardo Galavis.

Posteriormente en junio de 1959 el Director de la **C.V.F.** aprobó una asamblea extraordinaria de accionista con la finalidad de fusionar **C.V.F. Electricidad de C.A.D.A.F.E.**

Durante años **C.A.D.A.F.E.** obtuvo logros importantes y desarrollo una infraestructura eléctrica en generación, transmisión, comercialización y distribución que permitió alcanzar un alto grado de electrificación en el territorio.

Sin embargo la necesita de aumentar la productividad, agiliza la toma de decisiones, acercarse al suscriptor y mantener un perfil de empresa líder en el sector eléctrico par a beneficio de la Republica, fue entonces cuando la compañía decidió replantear su estructura organizacional; reorganizando, descentralizando y

regionalizando el servicio eléctrico con la finalidad de adecuarse a la realidad nacional logrando así mayor eficiencia operativa y la prestación de un servicio óptimo.

De este proceso surgieron las siguientes empresas regionales de comercialización y distribución:

- ❖ **Compañía Anónima Electricidad de los Andes (CADELA):** constituida por los estados Barinas, Miranda, Táchira y Trujillo.
- ❖ **Compañía Anónima Electricidad del Centro (ELECENRO)** constituida por los estados Aragua, Amazonas, Miranda y Guárico.
- ❖ **Compañía Anónima Electricidad de Occidente (ELEOCCIDENTE)** constituida por los estados Carabobo, Falcón, Lara, Portuguesa y Yaracuy.
- ❖ **Compañía Anónima Electricidad de Oriente (ELEORIENTE)** constituida por los estados Anzoátegui, Bolívar, Delta Amacuro, Monagas, Nueva Esparta y Sucre.

Posteriormente en Octubre de 1998 se creó el **Sistema Eléctrico Monagas-Delta Amacuro (SEMDA) filial de C.A.D.A.F.E.** Esta estructura organizativa trajo como consecuencia la separación territorial de los Estados Monagas y Delta Amacuro correspondiente a ELEORIENTE.

La empresa **SEMDA** fue constituida en Maturín Estado Monagas con el objeto de comercializar y distribuir el servicio eléctrico en las regiones antes mencionadas.

Los pasos que esta dando **CADAFE** son para la historia, su firme esfuerzo en evitar la privatización de la industria eléctrica es cada vez mas consistente. Durante el año 2001 se establecieron los siguientes proyectos:

- ❖ CADAFE invirtió Bs.15.450 Millones al Sur del estado Portuguesa: El 22 de febrero del 2001 CADAFE y ELECOCCIDENTE inauguraron la estación de Araure y el desvío de la línea 155 KV S/E Acarigua II – S/E Guanare - S/E Araure, con la finalidad de brindar mayor confiabilidad y calidad en el servicio eléctrico, que se presta en el estado Portuguesa.
- ❖ Febrero, convenio con empresa Sueca oriento a mejoras en el servicio.
- ❖ Mayo, CADAFE fortalece el Sistema Eléctrico Nacional establece una serie de programas global de actualización de CADAFE y sus empresas filiales denominado proyecto 2000 en el área comercial.
- ❖ Mayo, CADAFE acelera inversiones para rehabilitar Parque de Generación para compensar cualquier caída de la demanda de EDELCA asociada con el descenso el nivel de Embalse el GURI.
- ❖ Julio – Agosto, construye nuevas Subestaciones en Maturín.
- ❖ Y otras que dieron cabida al desarrollo y crecimiento eléctrico de la industria.

Hoy en día CADAFE para seguir manteniendo y garantizando el servicio eléctrico en el territorio se requirió crear tres filiales más: Planta Centro, Centro Eléctrico, Profesional de CADAFE.

La participación de la empresa y sus filiales ha sumiendo un modelo de gestión o nuevo modelo gerencial que involucra los trabajadores y filiales en la

toma de decisiones combatiendo la corrupción y permitiendo recuperar una de las industriales más indispensables del país.

CADAFE actualmente ha logrado mantener proyectos para fortalecer el sistema eléctrico nacional como por ejemplo el **Proyecto Participa**, donde los trabajadores de CADAFE y sus filiales ponen a funcionar un modelo gerencial para mejorar sustancialmente la gestión comercial de la empresa. La construcción de la línea de transmisión 230kv en Planta Centro, se firmo contrato con la empresa siemens para la construcción de la Planta Termoeléctrica “Pedro Camejo” de 300 megavattios ubicados en el Estado Carabobo, y otros que impulsan el crecimiento de esta industria.

La empresa esta formada por las siguientes oficinas de información: **Oficinas comerciales y Taquillas de paso.**

Oficinas Comerciales:

- ❖ Aragua de Maturín.
- ❖ Barrancas.
- ❖ Caicara.
- ❖ Caripe.
- ❖ Caripito.
- ❖ Jusepín.
- ❖ Maturín I.

- ❖ Punta de Mata.
- ❖ Quiriquire.
- ❖ San Antonio.
- ❖ Temblador.
- ❖ Tucupita.

Taquillas de paso:

- ❖ C. C. Monagas Plaza – Cada 2000.
- ❖ Supermercado David, C. C. Campo Claro, Av. Bella Vista.
- ❖ Av. Principal de la Floresta, C. C. Latina, Local No 4, Planta Baja.
- ❖ Centro Comercial Bolívar, Av. Bicentenario.
- ❖ Centro Comercial Fiorca, Av. 4 Los Guaritos.

Objetivos de la Empresa

Objetivo General

Transmitir, distribuir y comercializar la electricidad en los estados Monagas y Delta Amacuro, además de estar dirigente en la presentación del servicio y efectuar

planes y programas para la optimización del servicio eléctrico prestado y atender todas las necesidades que requieran los clientes de la zona donde este operando.

Objetivos Específicos:

- ❖ Administrar y fomentar el desarrollo eléctrico.
- ❖ Incrementar la fuente de producción de energía eléctrica, cumpliendo así con el suministro de electricidad.
- ❖ Cumplir con la capacidad y formación de recursos humanos que allí laboran.
- ❖ Operar y mantener las instalaciones existentes.
- ❖ Velar por el desarrollo de las actividades que se realizan en cada una de las zonas sean hechas con mucha responsabilidad.
- ❖ Construir obras para generar la transmisión de energía eléctrica.
- ❖ Maximizar el volumen de las ventas aumentando su calidad y confiabilidad en el servicio
- ❖ Garantizar a la empresa un buen nivel de liquidez permitiendo financiar sus operaciones normales y su expansión.

Domicilio y Duración

La compañía esta domiciliada en la ciudad de Maturín, Estado Monagas, pero podrá establecer sucursales, agencias, establecimientos o representaciones como lo ha hecho hasta ahora, en cualquier otro lugar de la republica bolivariana de Venezuela o del exterior.

Su duración es de 55 años, a partir de la fecha de inscripción del documento constitutivo tramitado en el registro mercantil, pudiendo ser disuelta anticipadamente o prorrogada su duración con previo cumplimiento de las formalidades establecidas en la ley y en dicho documento.

Misión:

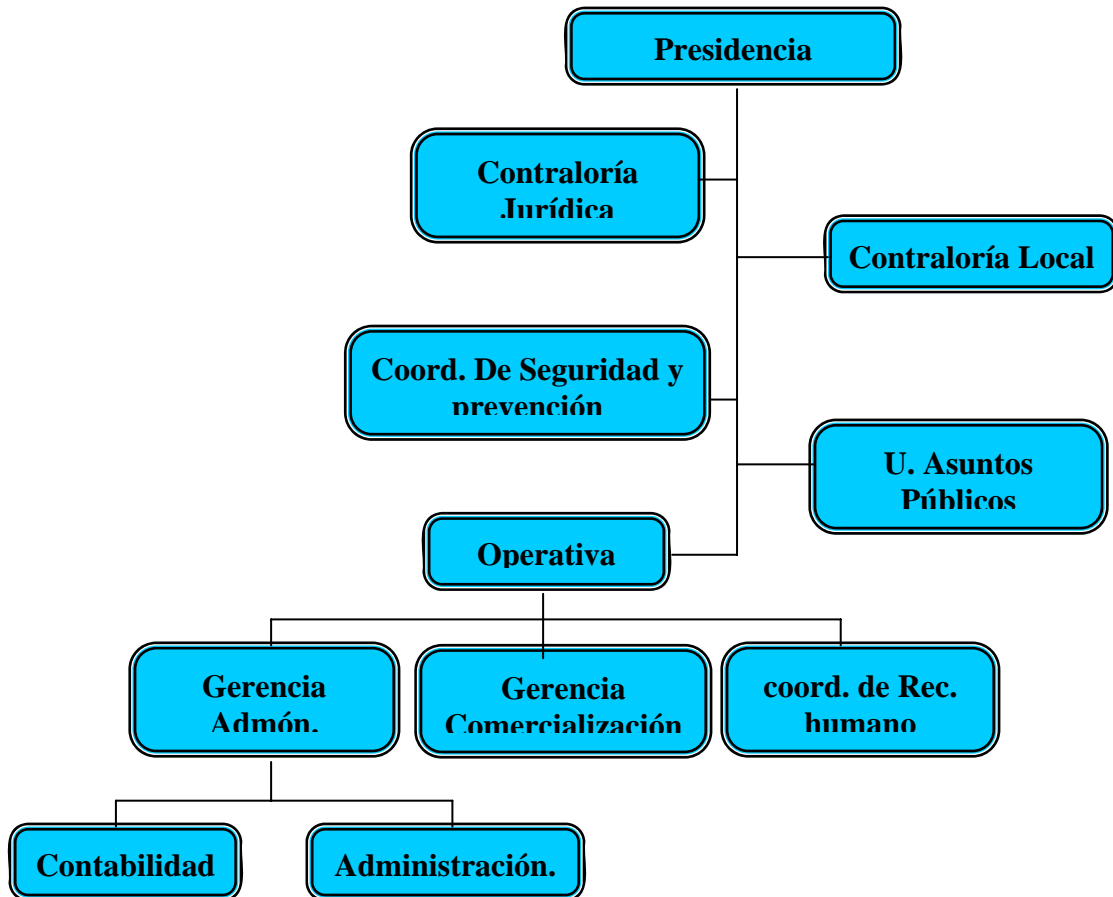
Proveer a la comunidad un servicio de suministro de energía eléctrica confiable, orientado hacia la excelencia, que impulse el desarrollo integral de la región ofreciendo óptima atención con el personal altamente capacitado y motivado para alcanzar una rentabilidad apropiada, mejorando continuamente los procesos administrativo y técnicos.

Generar el mayor rendimiento económico a sus accionistas de la distribución y comercialización de la energía.

Visión:

Hacer de SEMDA una empresa modelo de eficiencia de la distribución y comercialización de energía eléctrica, reconocida por su capacidad de técnica y la excelencia de su gente.

Organización y Estructura:



FUENTE: Elaborado por la pasante con información recopilada en la unidad.

La unidad de contabilidad tiene como función:

- ❖ Controlar los procedimientos Contables que se realizan en la sección de control de activos, pasivos y propiedades.
- ❖ Elabora los documentos de registros contables.
- ❖ de desempeños contables.

- ❖ Genera los Controla el manejo de caja chica.
- ❖ Prepara índices reportes financieros de la empresa.
- ❖ Entre otras.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Este capítulo describió el proceso metodológico de investigación utilizado en la elaboración del trabajo al igual que aquellas técnicas de recopilación que permitieron cumplir con los objetivos previstos.

3.1 Tipo de investigación

Durante el desarrollo del trabajo se realizó una investigación tanto de campo como documental, lo que implicó recopilar datos primarios e información directamente de la fuente (Empresa SEMDA). Al igual que datos secundarios como el uso de algunas fuentes bibliográficas. De campo, puesto que la información se recabara directamente de la realidad estudiada.

Al respecto Sabino (2002) señala que:

“En los diseños de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica son llamados *primarios*, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, productos de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza”.(Pág. 64)

Este tipo de investigación permite cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas.

En cuanto a la fuente secundaria esta permite darle respaldo a los datos obtenidos de manera concreta y directa de la realidad (primarios).

Tamayo y Tamayo (2005) explica que: **“ El investigador recurre también a fuentes secundarias, es decir, a la información que proporcionan las personas que no participan directamente en ella. Estos datos los encuentra en enciclopedias, diarios, publicaciones periódicas y otros materiales”**. (Pág. 45)

3.2 Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación fue de carácter descriptivo, debido a que durante el proceso de investigación se mencionaron algunas características fundamentales relacionadas al proceso control interno de las cuentas por cobrar llevadas en la Unidad de Contabilidad para los Organismos Oficiales Descentralizados.

Sabino (2002) sostiene que: **“Las investigaciones descriptivas, utilizan criterios sistemáticas que permitan poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionan de ese modo información sistemática y comparables de otras fuentes. (Pág.62).**

3.3 Universo o población

El universo o población objeto de estudio estuvo conformado por (4) personas de la Unidad de Contabilidad de la empresa SEMDA y por (3) personas del Sistema Integrado de Contabilidad (SICON); así como también estuvo conformada por facturas, contratos y diversos soportes contables que contribuyeron con el respaldo de dicha investigación.

No fue necesario realizar técnicas de muestreo puesto que la población es pequeña, por lo tanto se trabajara con la totalidad de la misma.

3.4 Técnicas de Recolección de datos

3.4.1 Observación Directa

Con el propósito de cumplir con las exigencias de tipo y nivel de investigación seleccionado, para lograr los objetivos propuestos, se utilizaron técnicas de observación directa, el cual se efectuó al personal que labora en la Unidad de Contabilidad y en el sistema integrado de contabilidad (SICON) para visualizar y conocer de manera detallada como se realiza el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de los organismos oficiales descentralizados y así poder elaborar el informe.

Tamayo y Tamayo (2005) sostiene que: **“La observación directa es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”**. (Pág. 183).

3.4.2 Entrevista no estructurada

En la investigación de campo buena parte de los datos obtenidos se logran por entrevista. Específicamente se utilizó la entrevista no estructurada siendo esta técnica una relación directa entre el investigador y su investigado logrando que el individuo entrevistado emita información de lo que piensa y siente.

Sabino (2002) señala que: **“La entrevista no estructurada es aquella en la cual existe un margen mas o menos grande de libertad para formular preguntas”** (Pág. 108)

3.4.3 Revisión contable

Se revisaron las transacciones relacionada al proceso control interno de las cuentas por cobrar llevados en la unidad de contabilidad para los organismos oficiales descentralizados, al igual que sus respectivos soportes contables: facturas, contratos, convenios de pago, carta compromiso, notas de debito, crédito y otros documentos que respaldan el movimiento de dichas cuentas. Estos documentos también son conocidos con el nombre de soportes contables.

3.4.4 Análisis del Contenido

Durante la elaboración del trabajo se realizó un estudio sobre el proceso del control interno de las cuentas por cobrar correspondientes a los organismos oficiales descentralizados y de todas aquellas operaciones relacionadas a la misma, a manera de focalizar cuales son las debilidades y fortalezas que pudieran afectar o influir positivamente.

Sabino (2000) sostiene que: “Llámesse análisis de contenido a una técnica de investigación que se basa en la estudio cuantitativo del contenido manifiesto de la comunicación. Es usada especialmente en sociología, psicología, ciencias políticas y literatura, e incluso normalmente la determinación con que aparecen en un texto ciertas categorías previamente definidas, tales como ideas, expresiones, vocablos o los indicadores según los casos que forman parte del problema de investigación planteado.” (Pág.164- 165).

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE DATOS

4.1 Identificación del Control Interno Aplicado a las Cuentas por Cobrar de los Organismos Oficiales Descentralizados de la empresa SEMDA, C.A.

La Empresa **SEMDA C. A.** maneja cantidades elevadas de cuentas por cobrar, debido a los diferentes organismos oficiales a los que esta presta servicios (centralizados y descentralizados). Los organismos oficiales descentralizados se controlan a través de la cuenta activo circulante (cuentas por cobrar) cada movimiento que tenga esta partida cancelación de la deuda, abono u otra forma de pago debe estar debidamente soportado por aquellos documentos que avalen tal transacción.

A esta modalidad de pago se le establece una serie de políticas previamente establecidas por casa matriz CADAFFE, la cual determina: la fecha en que debe cancelar la factura, las condiciones de pago y otras que son relativos al mismo. Sin embargo para la empresa **SEMDA** es una recaudación que se hace efectivo a una fecha determinada. Es importante señalar que la empresa no ofrece crédito, todas sus operaciones son al contado.

Ante la existencia de estas cuentas la empresa SEMDA realiza dos procesos para la aplicación del control interno de las cuentas por cobrar; un proceso contable (interno) y un proceso administrativo (externo):

- ❖ Proceso contable de las cuentas por cobrar (interno):

- Solicitar a la gerencia de comercialización las cuentas por cobrar de cada organismo debidamente soportado.
 - La unidad de contabilidad debe emitir el reporte K21TPC20.L051 denominado Análisis de Antigüedad por Vencimiento de Cuentas por Cobrar y el informe K21TPC15-L0001.EV (cuenta por cobrar con control de documento)
 - Comparar los reportes a objeto de establecer las diferencias.
 - Analizar las diferencia encontradas.
 - Realizar los ajuste respectivos utilizando los comprobantes contables, las cuentas, las sub-cuenta, la referencia y el código del organismo.
 - Actualizar los reportes y emitir el saldo definitivo.
- ❖ Proceso administrativo de atención al cliente (externo)
- Carta compromiso.
 - Solicitud de servicio.
 - Contrato de servicio.
 - Instalación, lectura, facturación.
 - A cada organismo se le presenta formalmente las cuentas por cobrar debidamente soportadas.
 - Se hace una presentación cronológica de las cuentas por cobrar correspondiente a cada organismo.

- Visita personalizada a cada organismo por el jefe de la sección de contabilidad..
- Retiro del pago suministrado por el organismo.
- Verificar que el sistema integral de gestión administrativa (SIGA) los respectivos puntos o facturas a conciliar.

4.2. Descripción del Control Interno Correspondiente a las Cuentas por Cobrar de los Organismos Oficiales Descentralizados de la empresa SEMDA, C.A.

La empresa SEMDA C. A. suministra energía eléctrica a los estados Monagas y Delta Amacuro. Cabe señalar que la empresa tanto en el estado Monagas como el estado Delta Amacuro poseen organismos gubernamentales que fueron clasificados según la oficina de cobro como: centralizado y descentralizado. Los Organismos Centralizados son los siguientes: Concejo de la Judicatura, Fuerzas Armadas, Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales No Renovable, Ipasme, Ministerio de la Defensa, y los descentralizado: Registro Principal, I.V.S.S., Comisión Regional de la Salud, Universidad de Oriente, Upel. Instituto Universitario Tecnológico de Caripito y otros.

El consumo de energía de estos organismos se registra como una cuenta por cobrar. La existencia de estas cuentas no indica que la empresa ofrezca crédito, sino que la utiliza a manera de controlar contablemente el consumo de los mismos.

El Servicio Eléctrico Monagas Delta Amacuro (**SEMDA**) aplica dos procesos: un proceso interno y otro externo; ambos realizados por el jefe de la sección de contabilidad el cual tiene a su cargo todas las actividades inherentes a la misma.

Proceso Interno realizado por el jefe de la sección de contabilidad:

1. Se elabora un memorándum el cual es remitido por la unidad de contabilidad a la gerencia de comercialización solicitándole las cuentas por cobrar de los organismos descentralizados; el jefe de la sección de contabilidad debe hacerle su respectivo seguimiento para la obtención de la información lo antes posible.
2. Obtenida la información solicitada en el memorándum se procede a solicitarle a la sección de Sicon (Sistema Integrado de Contabilidad) los listados del informe **K21TPC20.L051** denominado **Análisis de Antigüedad por Vencimiento de Cuentas por Cobrar** y el informe **K21TPC15.L001** denominado **Cuentas por Cobrar con Control sobre Documento de Origen**
 - a. Análisis de Antigüedad por vencimiento de Cuentas por Cobrar: Este informe se utiliza para verificar las operaciones contables que ha generado cada organismo, créditos, débitos, a que hubiere dado lugar. vencimiento de cada una de ellas. Dicho informe servirá para la posterior elaboración de la conciliación bancaria.
 - b. Cuentas por Cobrar con control de documento sobre documento de origen: Refleja el saldo de la cuenta y las operaciones contables realizado durante la suscripción del servicio.
3. Revisada y transcrita la información solicitada se procede a detectar las diferencias por organismo en relación a las cuentas por cobrar año por año y mes por mes en el cuadro demostrativo del estado de cuenta.

4. Detectadas las diferencias el jefe de la sección de contabilidad analiza los soportes que sean generados que hayan causado tales diferencias.
5. Analizada la diferencia se realiza los ajustes pertinentes para corregir los errores o irregularidades detectadas. Cuando el ajuste es un faltante se le notifica a la gerencia de comercial que proceda a realizar el ajuste respectivo anexándole los soporte a que tengan lugar en caso de sobrante la sección de control de saldo deberá proceder a realizar un comprobante para carga de movimiento (Sicon 003) donde se transcribe todos los ajuste a realizar debidamente soportados.
6. Ajustada la diferencia se procede a realizar el seguimiento del comprobante elaborado y confirmar que fue posteado y asentado.
7. Posteado y asentado el comprobante se elabora el acta definitiva y el respectivo informe justificando el ajuste realizado debe estar debidamente soportado y con el criterio de los principios y las normas generalmente aceptados por contabilidad.

Proceso Externo:

1. Elaboración de las cartas compromisos por el jefe de la sección de contabilidad donde queda asentado la solicitud de servicio y por ende las condiciones del contrato adquirido por cada uno de los organismos oficiales descentralizados.
2. Una vez establecido el contrato un grupo de técnicos proceden a instalar los equipos de medición, para luego tomar la lectura y facturar el monto por concepto de consumo de energía eléctrica arrojado por dichos organismos.

3. Se elaboran cartas de presentación de las cuentas por cobrar a los organismos con la finalidad de confirmar el estado de cuenta
4. Consignadas las cartas ante los entes gubernamentales las cuales contienen cronológicamente las cuentas por cobrar a fin de confirmar el monto facturado.
5. El jefe de la sección recibe de los entes gubernamentales las respectivas cartas certificando los saldos facturados por la empresa y por consiguiente la fecha que ellos pueden realizar las respectivas cancelaciones.
6. En cuyos casos de existir una variación en relación al monto facturado se procederá al análisis y ajuste a que tenga lugar.
7. De no existir variación en relación al monto facturado la empresa con el organismo firman un acta de conciliación de deuda

4.2.1 Forma de llenado del comprobante utilizado en el proceso de control interno (SICON 003):

El comprobante se llena de la siguiente manera:

- ❖ **Zona:** Se transcribe como 01 por ser el Primer Estado del Oriente con relación a los otros estados de esa zona (como denominación comercial).
- ❖ **Región:** Es 80 dentro del grupo de filiales se le concedió el número 80 (la nomenclatura de filial en filial es de 20 en 20).
- ❖ **Comprobante:** Esto varía según el origen del comprobante si es:
 - 07 se registra todo lo referente a recaudación.
 - 02 cargos de facturas.

- 18 modificaciones.
- 53 cargos de facturas ínter compañía.

❖ **Sub-comprobante:** Son variados, es decir los comprobantes:

- 02 y 18 utilizan el grupo de los 900 y cambia a la medida de que al sistema se le alimente información
- 07 solo utiliza el grupo de los 200 y el comprobante 53 el grupo de los 100 como estatus de posición.

❖ **Fecha contable:** Solo se transcribe el mes y el año del asiento (fecha de emisión del comprobante).

❖ **Página:** El numero de página que son llenadas para realizar la operación.

❖ **Pieza:** Es una denominación realizada y transcrita por los operadores a fin e identificar en que grupo a lugar se encuentra el registro.

❖ **Renglón:** La posición de cada asiento.

❖ **Cuenta:** Es el código que identifica las cuentas y los efectos por cobrar.

❖ **Sub-cuenta:** Es el código que identifica el origen a la especificación de la cuenta en particular.

❖ **Estructura:** Es el código que identificación de la unidad o departamento que emite el comprobante.

❖ **Sub-estructura:** Es un código referencia de posición del departamento o unidad.

- ❖ **Casilla en blanco:** Se transcribe los códigos de operaciones. Ver tabla de operaciones.
- ❖ **Referencia:** Se debe colocar el código del organismo o del cliente.
- ❖ **Monto:** Monto en bolívares abonar o debitar.
- ❖ **Contrato:** El número y la fecha del contrato o valuación.
- ❖ **Documento de origen:** En este recuadro se especifica si es factura, forma interna, valuación, contrato y recibo.
- ❖ **Documento cancelado:** Se especifica el número de comprobante y la fecha del cheque.
- ❖ **Descripción:** La leyenda del asiento o registro. Por ejemplo registrar transferencias de facturas.

4.3 Descripción de las fortalezas y debilidades del control interno de las cuentas por cobrar de los Organismos Oficiales Descentralizados.

Después de haber analizado detalladamente el proceso control interno de las cuentas por cobrar de los organismos oficiales descentralizado, se detectaron una serie de fortalezas aceptables con algunas debilidades que amenaza la transparencia del mismo.

A continuación se presenta el siguiente cuadro, donde se muestra las debilidades y fortalezas del proceso de control interno de las cuentas por cobrar correspondiente a los organismos oficiales descentralizados:

Fortalezas	Debilidades
1. Contar con un sistema contable SICON que registre todos aquellos asientos, que se generen de las cuentas por cobrar de los organismos oficiales descentralizados.	1. No se registran correctamente los cargos por consumo de energía en el momento correspondientes de estos organismos.
2. Contar con un sistema administrativo SIGA, encargado de controlar el proceso de lectura, facturación y recaudación que generen dichos consumos.	2. Existe disparidad en la información en cuanto a las cuentas por cobrar correspondiente a los organismos oficiales descentralizado, según los datos suministrados por el sistema Sicon respecto a Siga.
3. Apoyar un sistema de control interno aceptable, respecto al manejo del proceso conciliatorio de las cuentas por cobrar de dichos organismos.	3. El sistema de control interno utilizado presenta irregularidades o errores accidentales, que no lo admite como un control interno totalmente eficiente.
4. Establecer un control interno adecuado a la emisión y recepción de facturas correspondientes a las cuentas por cobrar de dichos organismos.	4. Atraso en la emisión, recepción de facturas, al igual que las deficiencias en los reclamos. Los cuales no están siendo atendidos a la brevedad posible.
5. Determinar ciertas estrategias que motiven a los representantes de cada organismo, a cancelar según fecha.	5. No se mantiene constancia en las jornadas de cobro.
6. Establecer acuerdos o contratos con los diferentes representantes de cada organismo.	6. En los contratos de servicio, no se establece la fecha de expiración o culminación del mismo.
7. Habilitar archivos en cada una de las unidades que lo requiera. Como en el caso de la unidad de contabilidad.	7. Deterioro de los documentos o soportes contables, necesarios al momento de requerirse información que avale en caso de reclamo o error.

Con respecto a lo mencionado anteriormente en el cuadro de fortalezas y debilidades del control interno de las cuentas por cobrar correspondientes a los organismos oficiales descentralizados; éste posee una serie de fortalezas, como el de contar con los sistemas SIGA y SICON que registran y controlan todas aquellas operaciones administrativas y contables generadas por el consumo de energía demandado por los diferentes clientes particulares u oficiales (centralizados y descentralizados). Sin embargo también existen algunas debilidades que amenazan la confiabilidad de los datos emitidos por la misma, poniendo en duda su labor como empresa del estado ante la prestación del servicio.

4.4 Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de los Organismos Oficiales Descentralizados

El análisis del control interno concluye con un informe en el que se resumen los puntos fuertes y débiles del sistema. Este informe también contiene un resumen de las recomendaciones a formular al cliente, para centrarse en la solución de los puntos débiles de su sistema.

En función de esas debilidades o puntos fuertes del sistema se revisa el programa de trabajo de la auditoría incrementando el número y grado de exhaustividad de las pruebas sustantivas a realizar en aquellas áreas en las que el control interno es más débil y reduciéndolo en los restantes. El control interno ayuda al auditor a determinar el alcance de los procedimientos de auditoría para desarrollar el examen previsto. La evaluación adecuada de un sistema de control interno, requiere conocimiento de los procedimientos y métodos prescritos y un grado razonable de seguridad de que se están llevando a cabo en la forma como se planearon.

Para comprobar que el control interno cumple los requisitos para los que fue diseñado, se tomo en consideración la información siguiente:

- ❖ **Descripción de la naturaleza de las cuentas por cobrar de los organismos oficiales descentralizado:** Derecho que se establece ante la prestación de servicio de energía eléctrica, bajo ciertas condiciones.
- ❖ **Descripción del ciclo contable que se maneja:** La asignación de los ciclos para cada organismo se realiza de la siguiente manera:

Ciclo	Descripción
O9	Se refiere a aquellos organismos que demandan un consumo de energía menor o igual a 10 Kw.
10	Se refiere a aquellos organismos que demandan un consumo de energía mayor a 10 Kw.

- ❖ **Identificación de los diferentes controles fundamentales sobre las cuentas por cobrar de lo organismos oficiales descentralizados:** Uno de los controles comúnmente utilizado es el proceso conciliatorio.
- ❖ **Revisión de los procedimientos utilizados en relación al control interno de las cuentas por cobrar de dichos organismos:** Entre los procedimientos utilizados se encuentran:
 - Examen y comprobación de los documentos que soportan estas de estas cuentas: evidencias, comprobantes, facturas, notas de débito, notas de crédito y otras. Estos documentos son importantes en caso de que existan discrepancias al momento de cotejar el saldo de contabilidad y comercial.

- Comparación de unos documentos con otros: comparar comprobantes con evidencia, comprobantes con facturas o viceversa según sea el caso.
- Conciliación de las cuentas por cobrar de dichos organismo.
- Revisar y verificar el uso y autorización de los memorándum; todos los memorándum deben estar debidamente autorizados por la persona designada para el mismo.
- Análisis de cuentas por cobrar de años anteriores.
- Y otras que son importantes.

❖ **Cumplimiento de los principios de contabilidad:** Los diferentes registros contables habrán de responder a una serie de principios básicos: empresa en marcha, periodo contable, revelación suficiente, conservatismo, unidad monetaria, consistencia y otros.

El control interno referido a las cuentas por cobrar de los organismos oficiales descentralizados de la empresa SEMDA C.A. Funciona de manera aceptable pero presenta algunas debilidades en registros que probablemente sean definidos como errores accidentales o en tal caso circunstancial, respecto a las deficiencias en la emisión y recepción de facturas, registros de cobros indebidos (facturación de puntos no correspondientes), equivocaciones en cifras y otras que repercuten en tal proceso.

La empresa SEMDA C. A. Además de realizar conciliaciones bancarias, también requiere conciliar el saldo de las cuentas por cobrar correspondiente a los organismos oficiales descentralizados.

El proceso conciliatorio de las cuentas por cobrar de los organismos oficiales descentralizados, se realiza cotejando los saldos de la Unidad de Comercialización y la Unidad de Contabilidad para determinar si existe alguna diferencia entre ambos montos. Es decir pueden originarse débitos en la unidad de contabilidad por energía recuperada o incorporación de nuevos clientes fuera de la fecha de facturación y créditos por facturas canceladas no relacionadas, rectificación de facturas o cambio de códigos de los organismos no reportado. En este caso el que tiene la razón es la unidad de comercialización por tal motivo debe tomarse como saldo real el aportado por la misma.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se describen las diversas conclusiones a las cuales se llegó; al igual que algunas recomendaciones que permitan mejorar el **Control interno de las Cuentas por Cobrar llevados en la Unidad de Contabilidad Sección Organismos Oficiales Descentralizado, Empresa SEMDA C. A.**

5.1 Conclusiones

Para la elaboración del trabajo de investigación se requirió **Analizar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar llevados en la Unidad de Contabilidad de los Organismos Oficiales Descentralizado, Empresa SEMDA, C.A.** Donde a través de la observación, análisis y revisiones contables permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

- ❖ La Unidad de contabilidad no cuenta con un manual de normas y procedimientos lo que origina que la empresa no responda a las características de su objeto social el cual es brindarle un buen servicio a sus clientes (particulares y organismos Oficiales Centralizados y Descentralizados; así como también que el personal no conozca sus funciones.
- ❖ **SEMDA, C.A** a pesar de contar con sistemas como **SIGA** y **SICON** no se emite correctamente los movimientos que tienen las cuentas por cobrar con respecto a los organismos descentralizados por no lleva una información al día de las operaciones realizadas.

- ❖ La supervisión en el departamento de caja es muy limitada y por ende no existe controles de carácter preventivo que puedan adelantarse a los sucesos esperados.
- ❖ Las cuentas por cobrar son conciliadas anualmente. Estas conciliaciones se logra a través de una serie de procedimientos; emisión y consignación de los memorándum, recaudación y transcripción de la información que permite detectar si existe alguna diferencia y proceder a realizar el análisis y su respectivo informe si es necesario.
- ❖ Los procedimientos, emisión y consignación no son del todo eficaces, eventualmente existe deficiencia en la práctica de enviar estados de cuentas y confirmaciones a los organismos, como también estos son negligentes en el pago del compromiso adquirido.
- ❖ No existe comunicación entre los departamentos encargados de controlar las cuentas por cobrar de los organismos oficiales descentralizados; por que existen registros realizados por la unidad de comercialización que la unidad de contabilidad no los ha registrado lo que origina errores de criterios.
- ❖ Manejan grandes cantidades de documentos los cuales no son ordenados correctamente para facilitar su búsqueda y mejor manejo.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo al análisis efectuado al control interno de las cuentas por cobrar de los organismos oficiales, se considera conveniente realizar las siguientes recomendaciones:

- ❖ Elaborar manuales de normas y procedimientos en donde se involucre el plan general de organización que permita definir políticas, procedimientos, sistemas y métodos utilizados en la empresa para obtener resultados eficientes, efectivos, y que además regulen y reflejen en forma optima la información financiera.
- ❖ Garantizar la existencia de personal responsable que posea los conocimientos necesarios para poder manejar la información de SIGA y transmitir oportunamente la información al departamento de contabilidad para la realización de ajustes pertinentes y evitar de esta manera la sobre o la subestimación de los ingresos y cuentas por cobrar de un periodo.
- ❖ Realizar supervisiones continuas en las gestiones de cobro correspondiente a los organismos oficiales descentralizados a fin de prever sucesos inesperados.
- ❖ Es aconsejable o en tal caso más idóneo realizar conciliaciones mensualmente para detectar los errores a tiempo y al final de cada ciclo económico tener una información mas exacta de los respectivos consumos de energía facturado de los organismos oficiales descentralizados.
- ❖ Consignar las cartas de presentación de las cuentas por cobrar de los organismos a la fecha correspondiente así como también hacerlos responsables de cancelar la deuda en el periodo que corresponda.

- ❖ Una mayor comunicación entre los departamentos de comercialización y contabilidad para realizar las comparaciones mensuales de los saldos obtenidos.
- ❖ Habilitar los departamentos de archivos para mantener en orden todos los documentos importantes que se manejan en cada unidad y de esta forma facilitar su búsqueda.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ BARAMDIARAN R.(2° Edición) Diccionario de términos Financieros. Editorial Trillas, México, MÉXICO. 1990
- ❖ BESLY, Scout; Brighan, Eugene (6° Edición) Fundamento de la Administración Financiera Editorial Mcgraw- Hill. Madrid, ESPAÑA. 2001.
- ❖ BRITO José A. (4ta Edición) Contabilidad Básica e Intermedia. Editorial Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo Valencia, VENEZUELA 1999
- ❖ CATAORA C. Fernando. Contabilidad: La Base Para Toma de Decisiones Gerenciales. Editorial Mcgraw Hill. Caracas, VENEZUELA 1998
- ❖ Federación de Colegios de contadores Públicos de Venezuela. Normas de Auditoria de Aceptación General . Fondo Editorial del Contador Publico Venezolano.2001
- ❖ HOLMES, Arthur. Auditoria Principios y Procedimientos. Editorial Limusa S. A. México 1999.
- ❖ LARA, Ripci. Evaluación del control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Cimed de Venezuela , C.A, Lara .Tesis de Grado. Universidad de Oriente. Año 2000
- ❖ MATOS L. Guillermo. (2da Edición) Diccionario de contabilidad. Editorial Meneven, Caracas, VENEZUELA 1979
- ❖ MORENO, Erin y VILLARROEL, Yezier. Análisis del control interno de los departamentos cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa Baker

Hughes, S.A, sucursal Maturín. Tesis de Grado. Universidad de Oriente. Año 1998

- ❖ MUNDARAIN, Alejandra Evaluación del sistema de control interno aplicado a los ingresos en la sección de suscriptores, empresa Compañía Anónima Servicio Eléctrico Monagas Delta Amacuro (C. A. SEMDA) .Tesis de Grado. Universidad de Oriente. Año 2000
- ❖ ROBBINS, S y De CENZO. Fundamentos de Administración. Editorial Prentice- Hill. México- México 1996
- ❖ SABINO, Carlos. El proceso de la investigación científica. Caracas. Editorial PANAPO Caracas, VENEZUELA. 2002.
- ❖ TAMAYO Y TAMAYO (4° Edición) .El Proceso de la investigación científica. Editorial Limusa, México, MÉXICO. 2005
- ❖ <http://www.monografias.com/trabajos12/artiun/artiun.shtml>