



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA EN  
CONTADURÍA PÚBLICA**

**CONTROL INTERNO CONTABLE APLICADO A LAS CUENTAS  
POR COBRAR DE LA IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA,  
C.A**

**Trabajo de Grado Modalidad Pasantía, presentado como requisito  
parcial exigido para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.**

**Autor:**

**Ronny Javier, Azócar Vásquez**

**C.I: 14.542.612**

**Guatamare, Diciembre 2008**

**CONTROL INTERNO CONTABLE APLICADO A LAS CUENTAS  
POR COBRAR DE LA IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA,  
C.A**

Proyecto de Grado, modalidad Pasantía  
Presentado como requisito parcial para optar al título de:  
“Licenciado en Contaduría Pública”

---

Lcda. María J, Rodríguez

C.I. V-13. 539.389.

Asesor Académico

---

Lcda. Alexandra Luna

C.I. V-15. 895.093

Asesora Empresarial

Guatamare, Octubre 2008.

## DEDICATORIA

Cuando se esta realizando un trabajo tan importante como lo es el proyecto de pasantía y llega el momento de realizar la dedicatoria, me pongo a recordar todos esos momentos felices y tristes vividos durante todo el ciclo de estudio. Pienso que por medio de esta página dejo plasmado una de las miles forma de ofrecer todas aquellas fuentes de inspiración que están ligados sentimentalmente a lo que con mucho empeño y sacrificio logre culminar.

Mi principal fuente de inspiración es mi DIOS todo poderoso. Por ser mi guía, mi luz en los caminos de oscuridad, por cuidarme bendecirme y no dejarme decaer en los momentos difíciles. Entre muchas otras cosas por permitirme lograr esta importantísima meta.

A mi Virgencita del Valle, pueblo de las Piedras del Valle del Espíritu Santo donde estoy orgulloso de haber crecido y al cual pertenezco. Madre de todos los Neoespartanos y patrona del Oriente del país. Gracias por iluminarme, bendecirme con su gracia divina, escuchar mis suplicas y abrirme el camino hacia lograr esta importante meta en mi vida.

A mi querida madre Lauren Vásquez. Por llevarme por el buen camino y darme el amor del padre que nunca tuve, enseñarme e inculcarme los valores importante que todas las personas deben tener, estar siempre presente y brindarme esa mano amiga que siempre e necesitado y llevarme hasta lo que ahora soy un Licenciado. Te amo mucho mamá!!!.

A mi novia y el amor de mi vida, Daniela Neves. Ella es en todo momento la persona que de una u otra forma siempre esta allí incondicionalmente para ayudarme y ofrecerme su apoyo. Mi amor te doy las gracias; desde lo más profundo de mi corazón, por darme todo ese empuje y motivación que necesite para seguir adelante. Tu eres unas de los pilares fundamentales de este logro y serás compensada por Dios , la Virgen del Valle y por mi. Te amo mucho!!!.

A mi Amigo del alma el Licenciado Jiancai. Por ser una persona que me brinda ayuda incondicional en todo momento. Amigo sincero, honesto y trabajador. Mi pana este logro también te lo debo a ti, gracias por todo.

A mí por nunca dejarme vencer, ni dejar de luchar y trabajar hasta lograr mi propósito, aunque me encontrara con duros obstáculos que se interpusieron en el camino durante toda mi vida como estudiante. A pesar ello me siento satisfecho por el logro de mi meta, sin olvidar que para ello conté con la ayuda de muchas lindas personas.

A mi hermanita Lauren Jocelyne L, espero que este esfuerzo y trabajo que realicé para lograr mis metas te sirva de ejemplo. Si se quiere se puede. Deseo además que esta meta alcanzada por mi sea fuente de inspiración para que en un futuro no muy lejano también cumplas tus sueños, teniendo siempre presente la humildad, dedicación y el amor por lo que haces. Te quiero mucho!!!

Y finalmente a todas las personas que de una u otra forma contribuyeron con su apoyo y colaboración a lo largo de mi vida y de mi carrera e hicieron que cumpliera con mi sueño que luego se transformó en meta que pude culminar.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios y a la Virgen del Valle Patrona de Oriente por iluminar mi vida, darme y enseñarme el camino correcto para culminar mi carrera.

A mi mamá por el regalo de la vida, por inculcarme valores, educación y por estar siempre a mi lado...Te quiero!!!.

A mi novia Daniela Neves, por ser esa persona especial e importante en mi vida que me dio la motivación necesaria para seguir luchando contra las adversidades y así logra culminar y alcanzar el objetivo deseado. Estas líneas se quedan cortas para expresar todo lo que me has ayudado. Te amo mi vida !!!.

A la Universidad de Oriente, la casa más alta. Por permitirme cursar mis estudios en ella. Todos los profesores, por haberme brindado los conocimientos necesarios para realizar esta meta.

A la Prof. María José Rodríguez por ser mi asesor. Con sus conocimientos me ayudó en la elaboración de mi trabajo de grado y así pude lograr esta meta tan importante. Dios ilumine tu vida.

A mi amigo Jiancai, por brindarme su ayuda incondicional en todo momento y facilitarme ingresar a la empresa donde realicé mi pasantía, además de suministrarme las herramientas necesarias para llevar a cabo mi proyecto de investigación. Gracias mi Pana !!!.

Al Gerente Administrativo de la Importadora HINKI de Margarita, C.A el Sr. David Kwok , por permitirme desarrollar mi pasantía en sus instalaciones.

A mi Asesora Laboral Alexandra Luna por su valiosa colaboración, al facilitarme toda la información y material importante que le solicite que me sirvió de base para este trabajo aportando. Gracias Asesora!!!

A mi muy querida Paula por soportarme, ayudarme y orientarme incondicionalmente en el desarrollo de mi investigación. Gracias por tenerme paciencia. Dios te bendiga.

A todos mis compañeros y amigos de la universidad en especial a: Fernando M, Simón Z, Robert G, Orlando, José G (Gollo), Alejandro, Franzua, Maryuris V, María, Maglys V, Rosibel. Gracias a todos por su amistad y apoyo durante todo el tiempo que compartimos.

**MUCHAS GRACIAS...**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTOS.....	V
FASE I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. Denominación de la Empresa.....	4
1.2. Proceso Objeto de Estudio. ....	4
1.3. Situación a Evaluar. ....	4
1.4. Objetivos.....	13
1.4.1. Objetivo General. ....	13
1.4.2. Objetivos Específicos.....	13
1.5. Técnicas de Recolección de Datos.....	14
1.5.1. Revisión Documental. ....	14
1.5.2. Observación y Participación Directa. ....	15
1.5.3. Entrevista Semi Estructurada.....	16
FASE II. ASPECTOS GENERALES DE LA IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA, C.A.....	18
2.1. Reseña Histórica .....	18
2.2. Constitución.....	18
2.3. Misión .....	19
2.4. Visión .....	20
2.5. Objetivos.....	20
2.6. Ubicación Geográfica .....	21
2.7. Estructura Organizativa .....	22
2.8 Unidad de Cuentas por Cobrar .....	28

2.8.1 Estructura Organizativa de la Unidad de Cuentas por Cobrar.....	29
2.8.2 Atribuciones de la Unidad de Cuentas Por Cobrar .....	30
2.8.3. Funciones de la Unidad de Cuentas por Cobrar.....	33
<b>FASE III. BASES TEÓRICAS Y LEGALES RELACIONADAS CON EL</b>	
<b>CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR. ....</b>	<b>35</b>
3.1 Bases Teóricas .....	35
3.1.1 Definición del Control Interno.....	35
3.1.2 Objetivos Generales del Control Interno. ....	36
3.1.3 Tipos de Controles Internos .....	37
3.1.3.1. Controles de Existencia.....	38
3.1.3.2. Controles de Exactitud .....	39
3.1.3.3. Controles de Actualización.....	39
3.1.3.4. Controles de Custodia.....	40
3.1.4. Clasificación del Control Interno.....	41
3.1.5 Objetivos del Control Interno Contable. ....	42
3.1.6 Clasificación de Control Interno Contable.....	43
3.1.6.1. Controles Básicos. ....	44
3.1.6.2. Separación de Tareas .....	45
3.1.6.3. Controles de Supervisión .....	46
3.1.7 Cuentas por Cobrar.....	46
3.1.7.1 Clasificación de las Cuentas por Cobrar. ....	47
3.1.7.1.1 Cuentas por Cobrar Provenientes de Ventas de Bienes o	
Servicios.....	48
3.1.7.1.2 Cuentas por Cobrar no Provenientes de Ventas a Créditos.	
.....	48
3.1.8. Características de las Cuentas por Cobrar .....	50



3.1.9 Objetivo de la Administración de las Cuentas por Cobrar.....	52
3.1.1.1 Presentación en los Estados Financieros. ....	53
3.1.1.2 Ventajas de Registrar en Cuentas Por Cobrar. ....	54
3.1.1.3 Control Interno de las Cuenta por Cobrar. ....	55
3.2. Bases Legales .....	62
3.2.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela .....	63
3.2.2 Código de Comercio. ....	64
3.2.3. Normas de Control Interno.....	69
3.2.4. Declaración de Principios de Contabilidad N° 0 (DPC 0).....	73
<b>FASE IV. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CONTABLE APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA, C.A. ....</b>	<b>79</b>
4.1. Políticas de Crédito y Cobranza de la Importadora Hinki de Margarita C.A.	79
4.2. Procedimientos aplicados en la Unidad de las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A. ....	82
4.2.1. Procedimiento para la Emisión del Crédito. ....	82
4.2.2. Procedimiento para Cobranza y Registro del Crédito. ....	87
4.2.3 Clasificación de las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A. ....	86
4.3. Comparación de las bases teóricas y legales con el Control Interno Contable aplicado a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A. ....	88
4.4. Análisis del Procedimiento para la Emisión del Crédito.....	96
4.5 Análisis del Procedimiento para Cobranza y Registro del Crédito. ....	98
4.6. Debilidades del Control Interno Contable aplicados a Las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A.....	99

4.6. Fortalezas del Control Interno Contable aplicados a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A.....	101
CONCLUSIÓN .....	103
RECOMENDACIONES.....	107
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	110
BIBLIOGRAFÍA.....	115
Fuentes electrónicas.....	118
ANEXOS.....	121

## LISTA DE CUADROS

CUADRO 1 PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DEL CRÉDITO. ....	83
CUADRO 2 ASIENTO PARA EL REGISTRO DE LA APERTURA DE LA CUENTA POR COBRAR .....	84
CUADRO 3 PROCEDIMIENTO PARA COBRANZA Y REGISTRO DEL CRÉDITO. ....	87
CUADRO 4 ASIENTO PARA EL REGISTRO DE LA CANCELACIÓN DE LA CUENTA POR COBRAR .....	89
CUADRO 5 ASIENTO PARA EL REGISTRO DE LA CANCELACIÓN DE LA DEUDA DADA POR INCOBRABLE .....	88
CUADRO 6. COMPARACIÓN ENTRE LAS BASES TEÓRICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS APLICADOS POR LA IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA, C.A.....	89
CUADRO 7. COMPARACIÓN ENTRE LAS BASES LEGALES Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS APLICADOS POR LA IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA, C.A.....	91
CUADRO 8. COMPARACIÓN ENTRE LAS BASES TEÓRICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA REGISTRO Y COBRANZA DE CRÉDITOS APLICADOS POR LA IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA, C.A.....	93
CUADRO 9. COMPARACIÓN ENTRE LAS BASES LEGALES Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA COBRANZA Y REGISTRO DE CRÉDITOS APLICADOS POR LA IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA, C.A.....	95

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. CROQUIS UBICACIÓN DE LA IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA, C.A. .....	21
FIGURA 2. FACHADA IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA, C.A.....	22
FIGURA 3. ORGANIGRAMA DE IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA, C. A .....	24
FIGURA 4. ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD DE CUENTAS POR COBRAR DE LA IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA, C.A. ....	29
FIGURA 5. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DEL CRÉDITO....	85
FIGURA 6. PANTALLA DEL MÓDULO DE CUENTAS POR COBRAR DEL SISTEMA CONTABLE DE LA IMPORTADORA HINKI, MARGARITA C.A PARA SALDO DE CUENTAS DE CLIENTES.....	86
FIGURA 7. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA COBRANZA Y REGISTRO DEL CRÉDITO. ....	90
FIGURA 8. PANTALLA DEL MÓDULO DE CUENTAS POR COBRAR DEL SISTEMA CONTABLE DE LA IMPORTADORA HINKI MARGARITA, C.A PARA FACTURAS PENDIENTES DE COBRO.....	83
FIGURA 9. PANTALLA DEL MÓDULO DE CUENTAS POR COBRAR DEL SISTEMA CONTABLE DE LA IMPORTADORA HINKI MARGARITA, C.A PARA CARGOS Y ABONOS.....	84
FIGURA 10. PANTALLA DEL MÓDULO DE CUENTAS POR COBRAR DEL SISTEMA CONTABLE DE LA IMPORTADORA HINKI MARGARITA, C.A PARA EL ESTADO DE CUENTA CLIENTES. ....	85

**FASE I.**

---

---

**INTRODUCCIÓN.**

## **FASE I. INTRODUCCIÓN**

Toda empresa que desee obtener seguridad en sus operaciones crediticias debe contar con un Control Interno Contable aplicado a las cuentas por cobrar, debido a éste le suministra a la gerencia la confianza necesaria para minimizar los riesgos antes de otorgar créditos, vigilancias de la cuentas por cobrar, evitar fraudes, entre otras.

Por ello, que la aplicación de un Control Interno es importante para la protección de los activos empresariales, al proveer elementos de análisis de las fallas en los controles internos administrativos y contables existentes en la empresa.

En el presente informe se analizan el Control Interno Contable aplicado a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A., que fue observado por el autor en el período de pasantías realizado en dicha organización.

Para su realización se acudió a la revisión de bibliografía proveniente de diferentes fuentes y a la aplicación de entrevistas semi-estructuradas al Contador de la empresa, Gerente Administrativo y Jefe de Cobranza.

El informe se divide en una serie de fases que pretenden cumplir con los objetivos de investigación previstos, estas son las siguientes:

Fase I. Introducción, comprende la descripción de la situación a evaluar y los objetivos de investigación.

La Fase II. Aspectos generales de la Importadora Hinki de Margarita, C.A., incluye la reseña histórica, constitución, estructura organizativa, misión y visión de la empresa, así como la estructura organizativa de la Unidad de Cuentas por Cobrar.

Fase III: Bases teóricas y legales relacionadas con el control interno contable de las Cuentas por Cobrar, que sirven de sustento para el análisis comparativo de la fase siguiente.

FASE IV. Control Interno Contable aplicado a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A, incluyendo dentro de estas las políticas de crédito y cobranza políticas de cobranza, procedimientos aplicados en la Unidad de las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A incluyendo en ella los procedimiento para la emisión del crédito, procedimiento para cobranza y registro del crédito, clasificación de las cuentas por cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A, comparación de las bases legales y teóricas con el Control Interno Contable aplicado a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A. Así como también en esta fase se hace mención del análisis de los procedimientos de Control Interno Contable aplicados a la Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A.

### **1.1. Denominación de la Empresa.**

La empresa en la cual se desarrolló la pasantía fue la Importadora Hinki de Margarita, C.A, específicamente en la unidad de Cuentas por Cobrar. Dicha empresa se encuentra ubicada en la calle Mariño, frente a la Plaza Bolívar, de la Ciudad de Porlamar, Municipio Santiago Mariño, estado Nueva Esparta.

### **1.2. Proceso Objeto de Estudio.**

El proceso objeto de estudio fue el Control Interno Contable aplicados a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A.

### **1.3. Situación a Evaluar.**

En la actualidad el mundo de los negocios avanza a pasos colosales, producto de los continuos progresos en los ámbitos sociales, culturales, tecnológicos y económicos. Es por ello, que las empresas de tipo comercial para desarrollar sus actividades comerciales de compra y venta de mercancía incluyen en sus estrategias la captación de clientes así como técnicas de mercadeo más efectivo a fin de lograr los objetivos planteados.

Por lo tanto, la base del desarrollo económico de una nación se fundamenta en el intercambio comercial dentro del territorio, o bien con otras naciones que ofrezcan bienes destinados a satisfacer las necesidades del mercado. En tal sentido, el comercio, no es más que el intercambio de bienes y servicios entre países, estos bienes pueden ser productos finales o productos intermedios necesarios para la producción final o ventas, este tipo de actividad se conoce como importación. De acuerdo con Borisov (1965:74),



las importaciones pueden definirse como la “introducción de mercancías, capitales y servicios extranjeros en el mercado interior de un país. A la importación de un país corresponde la exportación de otro”.

Las importaciones se fundamentan en el intercambio de bienes y servicios entre diversos países. Esta actividad económica se basa en el transporte e ingreso legítimo de bienes desde el extranjero, por una persona natural o jurídica, al territorio nacional para su uso o venta dentro del mismo. Se entiende entonces, que una importación comienza desde que el medio de transporte donde vienen las mercancías destinadas al territorio nacional entra en los límites territoriales de la República. La relevancia de las importaciones se fundamenta en el objeto de satisfacer la demanda a través de la comercialización de bienes y servicios no fabricados en el país.

Por lo tanto, esta necesidad de consumo asociada a las características fiscales del estado Nueva Esparta ha propiciado la consolidación de una gran variedad de empresas importadoras de productos de distintas naturalezas, tal es el caso de la Importadora Hinki de Margarita, C.A. Empresa conocida en la región insular por la comercialización de una amplia variedad de productos de consumo masivo traídos del exterior, los cuales son vendidos al mayor y detal a empresas públicas y privadas en el estado.

Asimismo, la expansión de esta empresa en los últimos cinco (5) años ha generado como consecuencia el incremento directo de las ventas, las cuales representan un elemento importante en las organizaciones, pues ellas contribuyen a la generación de ingreso de efectivo a la compañía. De acuerdo con Gómez C. (1994:76) las ventas se definen como “el proceso personal o impersonal de ayudar y /o persuadir a un cliente potencial para

que adquiera un producto o servicio o actúe a favor de una idea comercialmente significativa para el vendedor”.

Las ventas son el intercambio de bienes y servicios a cambio de una contraprestación en efectivo, situación en la cual el comerciante convence a nuevos clientes para que adquieran los productos o servicios ofrecidos por la empresa, actividad a través de la cual pretende obtener ingresos a objeto de aumentar las ganancias y obtener un sólido rendimiento económico.

Considerando lo antes expuesto, las ventas son importantes para cualquier organización puesto que esta área determina la rentabilidad y productividad. Así mismo, y debido a la relevancia que representa para las empresas el proceso de ventas, las mismas están constantemente empleando herramientas que permitan alcanzar los objetivos trazados por la gerencia. Una de estas estrategias es lo que se conoce como venta a crédito, en el que una de las partes (vendedor) hace una prestación a otra (comprador) a cambio de una contraprestación futura.

Enciclopedia Visor (1999:207). Esto implica que cuando el vendedor entrega la mercancía a crédito al comprador, éste adquiere el compromiso de una promesa de pago, que se hará efectiva en un momento determinado.

En este sentido, la relación crediticia que mantienen las organizaciones con sus clientes genera lo que se conoce como cuentas por cobrar. Según Perry (1973:42), “se refiere a las cantidades debidas a una entidad y de las cuales no hay testimonio formal escrito como promesa de pago”, es decir; en estas cuentas se engloba todo lo adecuado a la empresa producto de la venta de mercancías o de prestación de servicios a crédito, en donde la organización sólo cuenta con la promesa de pago oral o implícita en la fecha

de la factura que la venta o la prestación del servicio que será cancelado al vencimiento de la misma.

Por lo tanto, dado el crecimiento de la cartera de clientes de la Importadora Hinki de Margarita, C.A; ésta se ha visto en la necesidad de ofertar sus productos a crédito con la finalidad de alcanzar ciertos niveles de ventas razón por la cual dicha organización posee dentro de su estructura organizativa una Unidad de Cuentas por Cobrar. Según Rondón (2001:16) la define como: aquella sección administrativa, encargada de coordinar los procedimientos para el:

... cobro de las acreencias a favor de la empresa; liquidables dentro del ejercicio normal de la misma y provenientes de sus actividades específicas en que comercia, las cuales suelen estar amparadas por facturas, recibos y documentos similares y son originadas por las ventas a créditos de bienes o servicios ofertados por las empresas...

La Unidad de Cuentas por Cobrar tiene como función la cobranza de las acreencias a favor de la empresa, como resultado de la actividad de venta departamental. Otra de las funciones de la sección de Cuentas por Cobrar consiste en 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 se garantice el control de algunos de los ingresos de una compañía por los servicios prestados o productos comercializados.

No obstante, a pesar de que las cuentas por cobrar guardan relación con las ventas y representa a su vez una herramienta de la gerencia para

impulsar un mayor volumen de ventas, éstas también pueden generar erogaciones futuras por la incobrabilidad de las mismas o gastos a consecuencia de la gestión de cobranzas, sin embargo, constituyen un gasto necesario para la organización, puesto que con la extensión del crédito a sus clientes, les permite alcanzar niveles más altos de ventas de los que se alcanzaría operando con ventas de contado. Por consiguiente, para cualquier empresa el otorgamiento de crédito a sus clientes debe hacerse bajo una serie de análisis y normas que le permitan reducir los riesgos de incobrabilidad.

De allí surge, la necesidad de hacer énfasis en las políticas y procedimientos de los recursos aplicados para lograr un control interno eficiente y confiable para dar así cumplimiento de los objetivos establecidos por la alta gerencia. Por consiguiente, para la administración mantener el control de las operaciones, debido a su incidencia en la toma de decisiones, así como en los cambios y las transformaciones requeridas por la organización, además de su influencia en las ganancias, operatividad y eficiencia de la empresa. Es por ello, que Santillana (2001:2), define el control interno como:

...Plan de organización, métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, por lo tanto verifica, la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, así como la complementaria administrativa y operacional. Además promueve la eficiencia operativa y estimula la adhesión a las políticas prescritas por la administración...

Cabe destacar, que la aplicación de control interno para cuentas por cobrar es considerado de gran importancia, en una empresa con las

características de la Importadora Hinki de Margarita C.A, debido a que esta herramienta facilita el registro de clientes, número de facturas, servicios prestados, tiempo de emisión de la factura permite salvaguardar y preservar los bienes de la empresa evitar desembolsos indebido de fondos; por lo tanto, ofrece la seguridad de que la organización no contraerá obligaciones, así mismo establece los lineamientos necesarios para la autorización de ventas a crédito

En este mismo orden de ideas, el control interno contable incluye los procedimientos que aseguran sólo los activos y la precisión de los registros financieros, lo cual conlleva a una maximización de la eficiencia de la organización.

Lo cierto es que el control interno debe brindar confianza en la ejecución de operaciones, bajo un esquema de control que disminuya la posibilidad de cometer errores sustanciales. 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 colusión. Es importante que estos tipos de irregularidades sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio. Al respecto Whittington (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.
3. Medir el valor de las transacciones de modo que pueda anotarse su valor monetario en los estados financieros.
4. Determina el período en que ocurrieron las transacciones para registrarlas en el período contable correspondiente.
5. Presentar correctamente las transacciones y las revelaciones respectivas en los estados financieros...

Por lo antes mencionado, 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, convirtiéndose así en una herramienta importante para una adecuada toma de decisiones.

El control interno contable debe su existencia dentro de una organización al interés de la administración para obtener información financiera veraz, confiable y oportuna, así como también la protección de los activos y promover la eficiencia en las operaciones del negocio. De allí, que ninguna empresa desea pérdidas económicas ocasionadas por error o fraude que con lleve a la toma de decisiones erradas, basada en informaciones financieras no confiables. Según Yonoa (2007:17):

El control interno contable sobre las cuentas por cobrar se ve fortalecido por la segregación de funciones, de manera que los diferentes departamentos o individuos sean responsables por:

- Control de los pedidos de los clientes.
- La aprobación del crédito.
- La entrega de mercancía.
- La función del despacho.
- La función de facturación.
- La verificación de la factura.
- El manejo de los libros mayores de los clientes.
- La aprobación de las devoluciones y las rebajas en ventas.
- la autorización de castigos en cuentas incobrables.

Por lo tanto, se considera necesario analizar el control interno contable de las Cuentas por Cobrar, por la trascendencia en los controles y seguridades que ameritan ser implementados. Por tal motivo, los principales factores que se deben considerar en la administración de las cuentas por cobrar son de acuerdo a: a) volumen de ventas a crédito; b) reglas para los límites del crédito; c) condiciones de las ventas; d) políticas de crédito de las empresas individuales; y e) política de cobro.

Sin embargo, la Unidad de Cuentas por Cobrar de Importadora Hinki, C.A, enfrenta las siguientes situaciones:

La gestión de cobranza es realizada por el accionista, quien a su vez autoriza y cobra las ventas a crédito, ello como consecuencia de la inexistencia de políticas definidas para el otorgamiento de un crédito. Por otra parte, el registro de la información, el análisis de los datos y el seguimiento de los cobros de cada factura, recaen en un solo individuo en este caso particular el asistente administrativo, lo que trae como consecuencia que la cantidad de trabajo supere la capacidad de trabajo de esta persona, lo que hace que demore el proceso de las cuentas por cobrar.

No existe un manual de control interno contable para el manejo de las Cuentas por Cobrar. Lo que trae como consecuencia la falta de ejecución de actividades de manera sistemática propiciando la desorganización de la información en esta unidad; retraso en los procesos para cobranza y actualización de información, lo que ocasiona que las mismas no estén disponibles para el momento en que se requiere. Debido a que la carencia de este tipo de control, dificulta el proceso de cobro de las facturas y por ende la aplicación de medidas como la suspensión temporal de créditos a los clientes que estén en calidad de mora con la Empresa.

No se lleva un registro cronológico de la facturación de ventas que le permita conocer a la Unidad de Cuentas por Cobrar la fecha de entrega del producto, fecha de vencimiento de factura, así como los abono en cuenta lo que conlleva que no se mantenga un control preciso del cobro de las facturas pendientes, de acuerdo con su antigüedad.

Por todo lo antes expuesto, surge el interés por parte del autor en analizar el proceso de control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar de Importadora Hinki de Margarita C.A, con el objeto de proponer



acciones correctivas que permitan la ejecución de procedimientos administrativos y contables eficientes.

#### **1.4. Objetivos.**

##### **1.4.1. Objetivo General.**

Analizar el control interno contable aplicados a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A

##### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

1. Identificar la estructura organizativa de la Importadora Hinki de Margarita, C.A.
2. Describir las bases legales y teóricas relacionadas con el control interno contable de las Cuentas por Cobrar.
3. Describir el control interno contable aplicado a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A.
4. Comparar las bases teóricas y legales con el control interno contable aplicadas a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A.
5. Determinar las debilidades y fortalezas presentes en el control interno contable aplicados a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A

## **1.5. Técnicas de Recolección de Datos.**

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son el conjunto de herramientas empleadas para obtener la información que sustentará la investigación. Para la obtención de toda la información requerida para el análisis del tema en estudio y lograr el desarrollo de la investigación. De acuerdo con Alfonso (1994:4), las técnicas e instrumentos de recolección de datos constituyen “cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. En el siguiente informe se utilizarán algunas técnicas de recolección de datos, las cuales se definen a continuación:

### **1.5.1. Revisión Documental.**

La revisión documental consiste en la búsqueda y análisis de información teórica que sirve de base para el desarrollo de la investigación. Por consiguiente, para efectos del presente estudio las fuentes de investigación estarán constituidas por la revisión de textos, folletos, revistas, trabajos de grado, manuales internos e información online referente al proceso de control interno contable. Según Sabino (1992:54), la revisión documental consiste “en 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 se enfoca principalmente en fuentes documentales especializadas, relacionadas con el objeto de estudio de esta investigación, dentro de estas se pueden mencionar:

Catacora, F. (1998). Contabilidad.

Chiavenato, Idalberto. (2001). Administración.

Gómez, C. (1994). Planeación y Organización de Empresas.

Gómez, f. (1993). Auditoria I.

Horngren, C; Harrison, W y Robinson. (1997). Contabilidad.

Koontz, H. (1.998). Administración.

Pernaut, M. (1.970). Teoría Económica (tomo I).

Redondo (1999). Principios de Contabilidad.

Tamayo & Tamayo (1999). Metodología de la investigación.

Terry, G. (1982). Principios de Administración.

Whittington o. & Pany, K. (2.000). Auditoria un Enfoque Integral.

### **1.5.2. Observación y Participación Directa.**

La observación es una técnica de recolección de datos que se fundamenta en detallar los procesos de interés para el pasante. De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2001:184) la observación directa se define como “aquella técnica en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Para efectos del trabajo de

investigación modalidad pasantía se participará de manera directa en las distintas actividades que se desarrollan en la unidad de cuentas por cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A (anexo 1).

### **1.5.3. Entrevista Semi Estructurada.**

Durante el período de pasantías, se mantendrán una serie de conversaciones con los diferentes empleados de la Unidad de cuentas por cobrar, a fin de conocer a detalle el control interno contable aplicado a las cuentas por cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A. Según lo planteado por Tamayo y Tamayo (2001:183) la entrevista semi estructurada se define como “la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos, con el fin de obtener testimonios reales”. A continuación se presentan algunas preguntas que se realizarán en cuestionarios para ser contestados por los entrevistados (ver anexo 2).

## **FASE II.**

---

---

**ASPECTOS GENERALES DE LA  
IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA, C.A.**

## **FASE II. ASPECTOS GENERALES DE LA IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA, C.A.**

### **2.1. Reseña Histórica**

La empresa Importadora Hinki de Margarita, C.A., inició sus actividades comerciales el 22 de noviembre de 1977, en la ciudad de Porlamar, específicamente en la Calle Mariño, local N° 9, representada por los siguientes accionistas Hing Ki Kwong Lam y Fung Chee Lee de Kwok.

Esta importadora realiza sus actividades bajo el régimen de Puerto Libre, con más de veinticinco (25) años de experiencia, especializados en la distribución, al mayor y detal de artículos provenientes de China Continental y Norte América.

### **2.2. Constitución.**

La empresa Importadora Hinki de Margarita, C.A., fue inscrita en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Estado Nueva Esparta, bajo el N° 1027, Tomo IV, Adic. 20, de fecha 22 de noviembre de 1993, con un capital de un millón de bolívares exactos (Bs. 1.000.000,00), suscrito y pagados totalmente, distribuidos en mil (1.000) acciones nominativas, no convertibles al portador, con un valor nominal de un mil bolívares exactos (Bs. 1.000,00) cada acción.

El capital estaba dividido en partes iguales, cada socio con una participación del 50 % del patrimonio. Hing Ki Kwok Lam, titular de quinientas (500) acciones y Fung Chee Lee de Kwok, de quinientas (500) acciones,

representando el 100 % (cien por ciento) del capital social de la Compañía, con domicilio en el estado Nueva Esparta, sus estatutos establecen que pueden establecer sucursales en otras regiones de Venezuela a juicio de sus accionistas.

Para el 1 de agosto de 2000, se realizó una asamblea general extraordinaria de accionistas, la cual tenía como punto aumentar el capital social en la entidad por un monto de cincuenta millones de bolívares exactos (Bs.50.000.000).

Para el 31 de marzo de 2001 se efectuó una Asamblea General Ordinaria con propósito de ratificar en el cargo de Gerente Administrativo al señor David Kwok Lee por un nuevo período de diez (10) años.

Hasta entonces, Importadora Hinki de Margarita, C.A., ha cumplido sus actividades de manera normal y sin modificaciones.

### **2.3. Misión**

Según Serna (1994:20), dice que la “misión de una empresa, consiste en la formulación de los propósitos de una organización que la distingue de otros negocios en cuanto al cumplimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el talento humano que soportan el logro de estos propósitos”

“La misión de Importadora Hinki de Margarita, C.A., es servir y satisfacer las necesidades de clientes a través de una extensa línea de artículos importados de ferretería, juguetería de la mejor calidad y a precios competitivos, contando con la atención de un personal amable, rápido y profesional, altamente comprometido con los clientes y la organización”.

## **2.4. Visión**

Según Morrisey (1996:69), la visión es una “representación de cómo se cree que debe ser el futuro para la empresa, ante los ojos de sus clientes, empleados, propietarios y accionistas”.

“La visión de Importadora Hinki de Margarita, C.A es ser líderes en la venta al mayor y detal de artículos provenientes de China Continental y Norte América. Diferenciados por la innovación, la calidad de servicio, la variedad y calidad de los productos ofrecidos con el fin de satisfacer en forma óptima las necesidades de los clientes y obtener una rentabilidad adecuada. Además, llevar a cabo planes estratégicos para un mayor crecimiento y expansión, que le permita estar siempre a la vanguardia con lo último en juguetería y ferretería importada; lo cual proporcionará una imagen corporativa acorde con la dinámica del siglo XXI”.

## **2.5. Objetivos**

- Ser una empresa bien estructurada en el ramo de la comercialización de artículos de juguetería y ferretería.
- Ofrecer productos de calidad a precios competitivos derivados de una buena y estrecha relación con los proveedores.
- Ofrecer a los clientes confiabilidad y garantía de los productos.
- Ser la empresa comercial capaz de contribuir al crecimiento económico del país.

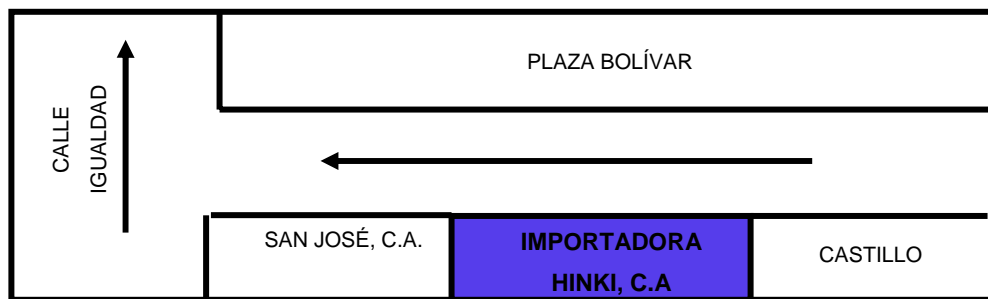


- Establecer relaciones duraderas con los clientes.

## 2.6. Ubicación Geográfica

La Importadora Hinki, C.A., se encuentra ubicada en la calle Mariño, frente a la Plaza Bolívar, 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 Importadora Hinki de Margarita, C.A.**



**Fuente:** Azócar (Agosto; 2008).

Además de su sede principal ubicada al frente de la Plaza Bolívar de Porlamar (Fig. 2), posee un centro de distribución y depósito de más de tres mil metros cuadrados (3.000) mts<sup>2</sup> apoyada por una flota de transporte propia para asegurar la entrega de sus productos de forma rápida y segura.

**Figura 2. Fachada Importadora Hinki de Margarita, C.A.**



Fuente: Azócar (Agosto; 2008).

## 2.7. 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”.

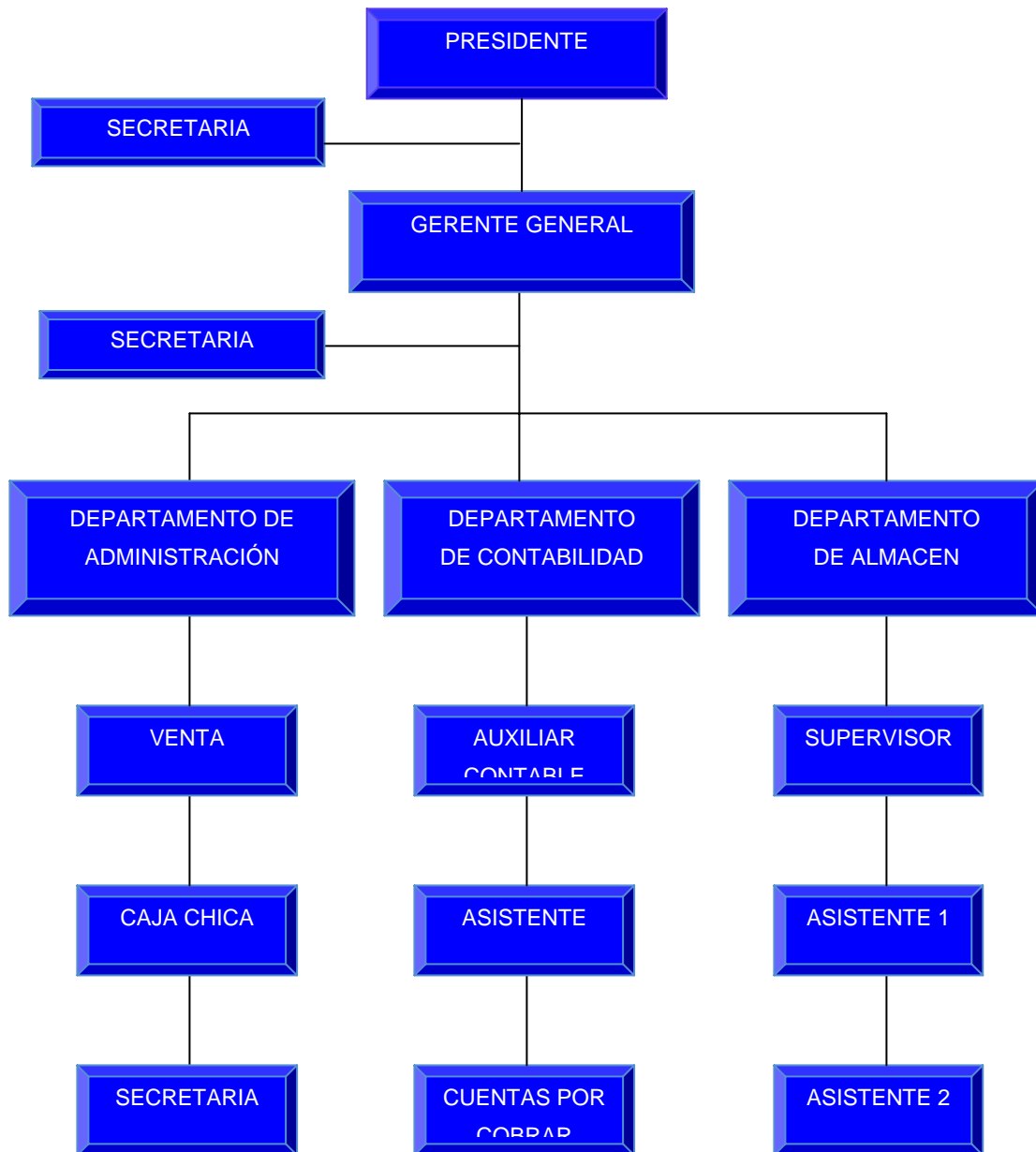
En la estructura se observa como se delega autoridad, se establecen las responsabilidades y en función de éstas, las distintas posiciones en la

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 Importadora Hinki de Margarita, 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 3 se puede observar el organigrama de Importadora Hinki de Margarita, 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:

**Figura 3. Organigrama de Importadora Hinki de Margarita, C. A**



**Fuente:** Importadora Hinki de Margarita, C.A. (Agosto; 2008).

1. **Presidencia;** se encuentra conformada por uno de los socios, el cual, tiene la responsabilidad de tomar todo tipo de decisión administrativa y, de otra índole, que beneficie a la empresa.

Sus funciones son:

- Ser el representante de la compañía frente a las autoridades civiles, judiciales, fiscales, administrativos y particulares en general.
  - Formular y establecer todas las políticas a seguir en la empresa.
  - Elegir a uno (1) o más gerentes facultando en ellos considerables poderes o atribuciones.
  - Citar a las asambleas de accionistas ordinarias y extraordinarias.
  - Revisar todas las cuentas bancarias de la empresa por medios de cheques y órdenes de pago, así como también emitir, endosar, aceptar, descontar y avalar cheque, letras de cambio, entre otros.
  - Ejecutar las funciones que sean tomadas por la Junta Directiva.
2. **Gerencia General;** depende de forma directa de la Presidencia. El encargado de la Gerencia General deberá cumplir con las siguientes funciones:
    - Ser el representante frente a los organismos

- Mantener a la presidencia informada a cerca de su trabajo o tarea.
- Remover y contratar personal cuando lo considere necesario.
- Requerir las referencias bancarias cuando así sea solicitado por algún organismo.
- Exigir estados de cuenta, soportes, balances y todo lo que se relacione con el movimiento de la entidad.

Bajo la supervisión del Departamento anterior, se encuentran en un nivel menor, pero no menos importante para la empresa, los Departamentos de Administración, Contabilidad y Almacén, donde se desarrollan funciones o tareas que tienen relación con la parte económica y contable de Importadora Hinki de Margarita, 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.

3. **Departamento de Administración**, es fundamental en la Importadora Hinki de Margarita, 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. Entre las secciones están:

- **Unidad de Venta**; realiza funciones específicas como lo son: Ofrecer a los clientes los productos; es decir, llevar el control de todas las

comercializaciones de la mercancía ya sea de contado o a crédito. Mantiene informado al Departamento de Contabilidad a cerca de los movimientos de las ventas durante un lapso determinado de tiempo, con el propósito de que la información obtenida sea útil para traza estrategia en un futuro.

- **Unidad de Caja Chica;** tiene por función recibir el efectivo por los pagos de los clientes, cancelar las compras de contado y al mismo tiempo se encarga del manejo de la caja principal.

- **Secretaria;** esta sección tiene por función manejar el control de las facturas tanto emitidas por cualquier concepto por la empresa, así como también aquellas facturas que son emitidas a nombre de la compañía. Es decir, se cumple con la función de archivar tanto facturas de compra como de ventas.

1. **Departamento de 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 otras secciones que la ayuden a su vez al buen desenvolvimiento contable entre ellas se encuentran: un auxiliar de contabilidad con un asistente.

2. **Departamento de Almacén,** tiene las siguientes funciones:

- Mantener las mercancías protegido de incendios, robos y deterioros.

- Permitir a las personas autorizadas el acceso a las materias almacenadas.
- Mantener informado constantemente a la Gerencia, sobre las existencias reales de mercancía.
- Llevar en forma minuciosa controles sobre las mercancías (entradas y salidas).
- Vigilar que no se agoten los materiales (máximos – mínimos).
- Darle movimiento a los productos estacionados dentro del almacén, tanto de entrada como de salida.
- Controlar y supervisar las operaciones internas de los movimientos físicos.

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

La empresa comercial Importadora Hinki de Margarita 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 ventas a crédito generados por la sección de venta para otorgamiento de créditos a clientes. 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.

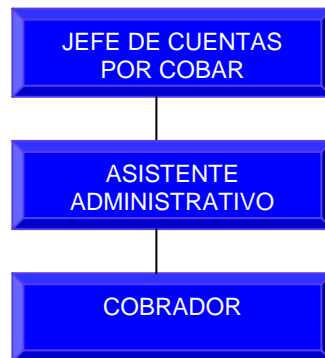


### 2.8.1 Estructura Organizativa de la Unidad de Cuentas por Cobrar.

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 4. Organigrama de la Unidad de Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.a.**



**Fuente:** Unidad de Cuentas por Cobrar (Agosto; 2008).

## **2.8.2 Atribuciones de la Unidad de Cuentas Por Cobrar**

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.

A continuación mencionaremos los miembros y sus atribuciones que realiza cada uno de ellos en la unidad:

### **1. Jefe de Cobranza.**

Se encuentra en el primer puesto de la estructura organizativa de la Unidad de Cuentas por Cobrar (ver Fig. 4) y es el responsable de planificar, coordinar, dirigir y controlar el proceso de crédito y cobranza, garantizando una optima gestión. Tiene a su cargo al Asistente Administrativo, Secretaria y a un (1) Mensajero que hace función de cobrador. Entre las asignaciones del Jefe de Cobranza se encuentran:

- Planear, coordinar, dirigir y supervisar el personal integra la Unidad de Cuentas por Cobrar.
- Dar cumplimiento a las políticas y procedimiento establecido en materia de otorgamiento y actualización de créditos.
- Establecer con los clientes acuerdos de pago y llevar un control detallado de los mismos.

- Presentar reportes mensuales de los resultados de la gestión de cobranza y enviarlo al Departamento de Administración y a la Gerencia General, para evaluar la gestión.

- Planificar visitas periódicas a los clientes para agilizar el proceso de cobranza.

- Responsable de la recuperación de las cuentas por cobrar.

- Realiza gestión de cobro.

## **2. Asistente Administrativo**

Es encargado (a) de ayudar en todo lo relacionado con la administración de los recursos de la empresa y de colaborar en el manejo de las cuentas por cobrar por lo tanto éste se encuentra en el segundo puesto de la estructura organizativa, a su vez cumple órdenes directa del Jefe de la Unidad de Cuentas por Cobrar (ver Fig. 4). Entre sus asignaciones se encuentran:

- Llevar un control del listado de los clientes que tiene crédito con la empresa.

- Llevar el control y seguimiento de todos pagos realizados por los clientes.

- Tramita a través del mensajero- cobrador la gestión de cobranzas.

- Llamar al cliente para informar el vencimiento del crédito.
- Verificar si los pagos corresponden con los montos por los cuales se ha facturado.
- Llevar un control de todos los clientes.
- Archivar la documentación obtenida diariamente en el proceso de trabajo.

### **3. Mensajero- Cobrador.**

Se encuentra en la escala más baja del orden jerárquico de la estructura organizativa de la Unidad de las Cuentas por Cobrar (ver Fig.4). Este es el encargado de llevar y buscar los documentos necesarios para que la empresa trabaje sin ningún contra tiempo paralelo a esto también se ocupa de la gestión de cobranzas de las facturas a los clientes por concepto de la prestación del servicio. Entre sus asignaciones se encuentran:

- Realizar la gestión de cobro.
- Reportar diariamente el resultado de la gestión de cobro al asistente administrativo.
- Cualquier otra actividad que le sea asignada.

### **2.8.3. Funciones de la Unidad de Cuentas por Cobrar.**

La Unidad de Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A, tiene como función primordial las cobranzas de las acreencias a favor de la empresa, como resultado de la venta de mercancía, 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 TEÓRICAS Y LEGALES  
RELACIONADAS CON EL CONTROL INTERNO  
CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR.**

## **FASE III. BASES TEÓRICAS Y LEGALES RELACIONADAS CON EL CONTROL INTERNO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR.**

### **3.1 Bases Teóricas**

Las Bases Teóricas sirven de ayuda para desarrollar el trabajo de investigación, apoyado en base a los textos y fuentes bibliográficas la cual se destaca las variables en estudio, la exactitud de cada uno de sus elementos imprescindible para el análisis planteado.

#### **3.1.1 Definición del 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 eficiencias de 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 de monetarias y tiempo valioso en el desarrollo de las actividades empresarial.

### **3.1.2 Objetivos Generales 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, por lo que el objetivo primordial del control interno es el alcance de la información confiable y útil. 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.

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 un 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 esos objetivos.

### **3.1.3 Tipos de Controles Internos**

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”.

### **3.1.3.1. Controles de Existencia**

Son aquellos controles que aseguran que las transacciones registradas existan y sean válidas. Una entidad no puede registrar en los libros operaciones no realizadas o que no sean reales. Por ejemplo:

- a. Todo registro contable debe estar soportada por un documento original.
- b. 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 ejemplo a, se asegura que todo registro debe tener algún soporte, esto implica que ningún registro contable puede ser iniciado sino existe un 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. Y en el ejemplo b, el recibo de cobro y depósito respectivo, soporta la transacción de cobro realizada a los clientes para su posterior registro contable.

### **3.1.3.2. 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 caso en que los bienes recibidos estén de acuerdo con las especificaciones dadas al proveedor.

Como ejemplo, un faltante en la recepción de mercancía; en este caso, la compañía debería emitir una nota de débito a la factura del proveedor, y la cual será cargada a la cuenta del proveedor correspondiente.

### **3.1.3.3. 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. Como ejemplo:

- a. La emisión de cheques es autorizada por el tesorero para asegurar la adecuada provisión de fondos.
- b. Todo registro contable en los libros, deberá ser autorizado por un funcionario competente para ello.

- c. Las entradas de inventario al almacén general son autorizada por el jefe de almacén, mediante la firma de éste en el informe de recepción.

#### **3.1.3.4. 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. Como ejemplo:

- a. Existencias de cajas fuertes para chequeras en blanco o en formas continuas.
- b. Efectivo depositado en cajas fuertes que no son susceptibles de moverse fácilmente.
- c. Fondos de cajas chicas manejados por una sola persona.
- d. Salida del inventario del almacén realizada con base en una autorización escrita de algún funcionario competente.
- e. Sistemas de seguridad para evitar el acceso de personas no autorizadas.

Cada uno de estos tipos de controles internos está orientado a cumplir un propósito, la 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 que 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.

#### **3.1.4. Clasificación del Control Interno.**

Como se mencionó anteriormente 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”.

Es decir, que 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. Estas son una de las muchas formas de como el control interno contable suministra a la gerencia, seguridad en el manejo de los registros financieros.

### **3.1.5 Objetivos del Control Interno Contable.**

La gerencia de la empresa busca mejorar su rendimiento financiero en el menor tiempo posible entre muchos otros logros deseados. Por ello que en cada una de las transacciones que realiza para con sus clientes, proveedores, terceros entre otros, 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 Estupiñán, 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 primordial en 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, pero no hay que olvidar que en la empresa también existe un sistema administrativo que no sólo se apoya en la contabilidad, sino que contempla un total de funciones que contribuyen a la marcha de los distintos sistemas operativos de la misma.

### **3.1.6 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:

### **3.1.6.1. Controles Básicos.**

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. Al respecto Gnospelius, Sullivan (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 el un lapso de tiempo mínimo.

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, los 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.

#### **3.1.6.2. 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. Gnospeilus, Sulliuian (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.

### **3.1.6.3. 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.

### **3.1.7 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”.

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.

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

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.

#### **3.1.7.1.1 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 a largo plazo.

#### **3.1.7.1.2 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:

Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo. Entre ellas, podríamos citar las siguientes:

- Cuentas por cobrar a trabajadores.
- Intereses por cobrar.
- Alquiler por cobrar.
- Reclamaciones por cobrar a compañías de seguro.
- Reclamaciones por cobrar a proveedores.
- Reclamaciones judiciales por cobrar.
- Depósitos en garantía de cumplimiento de contratos.
- Regalías por cobrar.
- Cuentas por cobrar a los accionistas.
- Dividendos pasivos por cobrar.
- Dividendos por cobrar sobre inversiones.
- Cuentas por cobrar a compañías subsidiarias.

Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo. Estas se clasifican en:

- Reclamaciones a proveedores.

- Anticipos a proveedores.
- Derechos a cobrar por envases.
- Anticipos a contratistas.

### **3.1.8. Características de las Cuentas por Cobrar**

De acuerdo a lo expresado por Montenegro (2007), las principales características de las cuentas por cobrar son:

- Permite el manejo del listado de clientes de la compañía, que incluye información general de los mismos: datos de contacto, condiciones de pago, categoría, nivel de precios por defecto, límite de crédito, direcciones de cobro y embarque, vendedores y cobradores asociados, si son corporación o sucursal, manejo multimoneda, entre otros.
- Permite registrar documentos de débito que aumentan la cuenta por cobrar del cliente y documentos de crédito para aplicar pagos a los documentos por cobrar pendientes y cancelarlos. Acepta manejo de documentos de cobro y pago en múltiples monedas.
- Presenta una serie de reportes que permiten controlar el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa, desde varias perspectivas y en varias monedas. Dentro de los cuales se destacan: el reporte de Cuentas por Cobrar, estado de Cuenta por

cliente, reporte de Saldos por Cuenta, reporte General de Cuentas, reporte de Proyección por Vencimiento, reporte de Análisis de Vencimiento y reporte de Análisis de Antigüedad.

- Integración con Facturación permite la carga de facturas generados por ventas a crédito.
- Integración con Contabilidad General permite generar asientos por transacciones propias de cuentas por cobrar, diferencias cambiarias y generación de intereses corrientes y de mora por el atraso en el pago de documentos pendientes.
- Manejo de planes de pago basados en la condición de pago asignada. Soporta la generación de planes de pago por Cuota y Amortización Fija, Montos y pagos parciales, así como descuentos por pronto pago por rango de fechas de pago.
- Permite consultar el detalle del saldo de los clientes desde el mantenimiento de clientes y desde el mantenimiento de documentos.
- Permite asociar y editar vendedores y cobradores a documentos de cualquier tipo.
- Permite ligar recibos de dinero de diferentes clientes a un único número de depósito o transferencia bancaria.

- Al eliminar o anular un documento el sistema solicita que se defina la fecha de reversión del asiento correspondiente, lo cual a su vez se registrará en la auditoría.
- Permite editar la fecha al que se desea ejecutar el proceso de diferencias cambiarias y el tipo de cambio al que se hará el proceso, guardando un histórico de cada proceso realizado. Para garantizar consistencia con la contabilidad, la reconstrucción de saldos de los documentos y los procesos de anulación y eliminación de documentos consideran el histórico de diferencias cambiarias.
- Manejo de días de revisión, que permite controlar fechas clave en las facturas pendientes de los clientes, facilitando la gestión de cobro del departamento respectivo.

### **3.1.9 Objetivo de la Administración de las Cuentas por Cobrar**

Según lo planteado por González (2007:24) con respecto al el objetivo que se persigue a la administración de las cuentas por cobrar “debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo - beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas”.

Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito antes mencionada, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.



### **3.1.10 Registro de las Cuentas por Cobrar.**

De acuerdo a lo expresado por Quintanar (2007: 8):

Las Cuentas por Cobrar están controladas por una cuenta de mayor, de activo circulante, que se carga del importe de las cuentas expedidas, se abona del valor de las cuentas cobradas, y su saldo representa el monto de las cuentas pendientes de cobro.

Es decir, que en el registro diario de las Cuentas por Cobrar, se lleva control de las cuentas expedidas con sus correspondientes anotaciones como abono a la cuenta disminuyendo el monto su deuda y cargo a la cuenta del libro mayor aumenta la cuenta pendiente de cobro. La cual Tiene las siguientes columnas:

Fecha, a cargo de, número consecutivo, número de caja, Cuentas por Cobrar Debe, fecha de cobro. Varias columnas de haber, para acreditar las cuentas de mayor, por las que se origine la Cuenta por Cobrar.

#### **3.1.1.1 Presentación en los Estados Financieros.**

Las estimaciones para cuentas incobrables, descuentos, bonificaciones, etc. deben ser mostradas en el balance general como deducciones a las Cuentas por Cobrar. En caso de que se presente el saldo neto, debe mencionarse en nota a los estados financieros el importe de la estimación efectuada.

Debe quedar claramente establecido en el Balance General, o en las notas a los estados financieros, la situación de las Cuentas por Cobrar con

respecto a gravámenes de cualquier tipo que recaigan sobre ella, restricciones que tengan por estar condicionada su recuperabilidad a terminación de obras, prestación de servicios, etc.

Cuando existan cuentas y documentos por cobrar en moneda extranjera deberá revelarse este hecho en el cuerpo del balance general o en una nota a los estados financieros.

### **3.1.1.2 Ventajas de Registrar en Cuentas Por Cobrar.**

Según Quintanar (2007: 5) Por la índole de sus operaciones, algunas empresas tienen necesidad de expedir recibos para el cobro de determinados renglones de ingreso. Entre ellos se encuentran:

- El cobro de rentas a los usuarios de bienes inmuebles o muebles.
  
- El cobro de servicios prestados, como por ejemplo: reparación en talleres, de auto transportes y otras máquinas; suministro de energía eléctrica; suministro de servicio telefónico; cobro de fletes y pasajes a grandes embarcadores; anuncios en la prensa; prestación de servicios profesionales, etcétera.
  
- Cobro periódico de intereses sobre inversión de capitales a largo plazo.

De esta necesidad ha nacido la Cuenta por Cobrar, que es un documento mas completo que el simple recibo y cuyas características y ventajas son:

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

### **3.1.1.3 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:

**Con respecto a las ventas:**

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

**Con respecto a despachos:**

- 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.
- Las cantidades físicas a despachar deben ser verificadas con las que se mencionan en la nota de despacho al cliente.
- Las notas de despacho deben estar prenumeradas y establecer un control sobre la secuencia de las mismas.

**Con respecto a facturación:**

- Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar.
- Se establecerán los controles necesarios para asegurarse de que todas las notas de despacho de mercancía son facturadas.

- Las facturas deben estar prenumeradas llevando un control adecuado para su existencia y uso.
- Una vez elaborada la factura se procederá a verificarla en cuanto a precio, exactitud aritmética, rebajas etc.

**En cuanto a crédito y cobranzas:**

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

**Con respecto a cuentas por cobrar:**

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

Unido a esto Rondon, F (2001:1-10), 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:

- **Reducción de los riesgos antes de conceder el crédito:** Indagando 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.
- **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”.
- **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, connivencia 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 Rondón F (2001: 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. Bases Legales**

Las actividades administrativas y contables ejecutadas por la Importadora Hinki Margarita, 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 el autor 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:

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

Este instrumento legal publicado en Gaceta Oficial N° 36.860 de 1.999, 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.

### **3.2.2 Código de Comercio.**

En todos los países existen ciertos requerimientos legales que exigen el cumplimiento de obligaciones a los comerciantes para el control y registro de las operaciones y transacciones mercantiles. En Venezuela, las principales disposiciones relacionadas con la obligatoriedad de llevar registro contables, se encuentran establecida en el Código de Comercio Gaceta Oficial Extraordinaria, N° 475.

La Importadora Hinki de Margarita C.A. por encontrarse domiciliada en territorio venezolano se rige por leyes venezolanas, especialmente por las disposiciones contenidas en el Código de Comercio para realizar sus operaciones mercantiles y ejercer sus actos de comercio, referidos a las compras y ventas de mercancías, traídas del exterior. Teniendo como fuente principal de sus ingresos el cobro de las cuentas pendientes, que son consecuencia de sus operaciones a créditos.

La Importadora Hinki de Margarita C.A, realiza actividades comerciales de compra-venta de mercancía, se rige por las disposiciones contenidas en el Código de Comercio 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.

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 matricula de comerciantes y ejercen de cuenta propia actos de comercio, haciendo de ello su profesión habitual.

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 cuales y en que 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.

En este artículo se mencionan 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 este señalado en un contrato, es totalmente valido la venta.

Artículo 135º.- Si las mercancías vendidas están indicadas en el contrato sólo por su especie, cantidad y calidad, sin otra designación suficiente para determinar un cuerpo cierto, el vendedor esta obligado a entregar la especie en la cantidad y de la calidad prometidas, en el tiempo y lugar convenidos, aunque la mercancía que tenía a su disposición al tiempo del contrato, o que lo hubiere adquirido después para cumplirlo, hayan perecido o por cualquier causa no le hayan sido expedidas o no le hayan llegado.

El contrato de venta hecho a un cliente debe contener datos específicos como: cantidad, calidad, lugar, dirección, hora de entrega, Rif, etc. De estar indicadas en el contrato sólo por su especie, cantidad y calidad, el vendedor

estaría en la obligación de entregar la mercancía prometida en el tiempo y lugar convenido independientemente que la empresa no la tenga en su depósito.

Artículo 201º.- Las compañías de comercio son de las especies siguientes:

1. La compañía en nombre colectivo...
2. La compañía en comanditas...
3. La compañía anónima, en la cual las obligaciones sociales están garantizadas por un capital determinado y en la que los socios no están obligados sino por el monto de su acción.
4. la compañía de responsabilidad limitada...

Este artículo indica los diferentes tipos de compañía que pueden ser registrada en Venezuela, no obstante La compañías anónima es la más usadas debido a que presentan una serie de características equilibradas para los socio como: la responsabilidad de tomar decisiones esta compartida, ya que esta es conformada como mínimo por dos o más socios, en donde cada socio puede tener aporte tanto monetario como en especie, dicho aporte es necesario porque este tiene un valor y va a representar la participación del socio en la empresa; a su vez es responsable al momento de un quiebre de la empresa, el cual se le cancelará a los acreedores con los activo de las misma y luego a los empleados y el resto será dividido entre los socios

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.

Se da potestad a la empresa para darse a conocer en el mercado por medio de dos opciones como son la denominación social bajo la cual es registrada la misma o nombre de fantasía que comúnmente utilizado como estrategia de negocio, con una identificación particular, en el cual en muchos casos dependiendo de la trayectoria impecable de la empresa llegar a ser reconocida a nivel mundial por el nombre corriente utilizado.

### **3.2.3. 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° Gaceta Oficial N° 36.229, 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. 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.

Es decir, 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 4º.- “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”.

Es decir, 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 5º.- “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”.

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”.

En los artículos 5 y 6 descritos anteriormente se hace referencia a las características tanto del control interno administrativo y contable. Sin embargo es necesario resaltar que ambos control son dependientes uno del otro por cuanto el origen de la información contable y su consecuente control derivan de los procedimientos administrativos que se realizan en una entidad. Esto implica que un sistema de control interno completo e integral debe 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.

Artículo 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 si 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.

Artículo 15.- Las políticas que dicten los organismos o entidades deben definirse por escrito. Asimismo, deben adoptarse decisiones dirigidas a procurar la debida concordancia y adecuación de la organización con sus planes y programas, a establecer mecanismos para ejercer el control de las actividades de acuerdo con lo programado y a motivar al personal en la consecución de los objetivos y metas establecidos.

Es decir, toda empresa debe establecer las políticas por escrito y procurar que estén dirigidas a ejercer control de acuerdo a los planes de las actividades llevadas a cabo por el personal, con el fin de lograr los objetivos establecidos por la alta gerencia.

Artículo 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.

#### **3.2.4. 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.

Ahora bien, la Importadora Hinki de Margarita C.A, en función de su actividad comercial de compra-venta de mercancía, 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 realización contable:** la contabilidad cuantifica, preferentemente en términos monetarios, las operaciones que una entidad efectúa con otros participantes en la actividad económica y ciertos eventos económicos que la afectan. Dichas operaciones y eventos económicos deben reconocerse oportunamente en el momento en que ocurran y registrarse en la contabilidad.

Este principio establece que, los resultados económicos se registran cuando sean realizados, es decir, cuando la operación que los origina queda perfeccionada desde el punto de vista de las prácticas comerciales aplicables y se hayan ponderado principalmente todos los riesgos inherentes a tal operación. Se establecerá como carácter general que el concepto "realizado" participa del concepto de "devengado".

- **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.

- **Principios de Partida Doble:** 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.

Este principio, se refiere a que la base del método contable indica que toda partida tiene que ser registrada en el Debe y otra partida registrada en el Haber, es decir no hay deudor sin acreedor, ni acreedor sin deudor. Esta duplicidad presenta siempre una igualdad entre las sumas que figuran en el Debe y el Haber, lo que permite la comprobación de la igualdad de los registros.

- **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 y 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 y con otras entidades por consiguiente es necesario que las políticas contables serán aplicadas consistente y uniformemente.

Este principio establece que las empresas a fin de permitir la comparabilidad entre informes financieros de varios períodos que conduzcan a la toma de decisiones 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.

La necesidad de comparabilidad no debe convertirse en un impedimento para la introducción de mejores políticas contables, consecuentemente cuando existan opciones más relevantes y confiables, la gerencia debe cambiar las políticas usadas y advertirlo claramente en la información que se presenta e indicar los cambios cuantificados que se producen en la información financiera.

## **FASE IV.**

---

---

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO  
CONTABLE APLICADOS A LAS CUENTAS POR  
COBRAR DE LA IMPORTADORA HINKI DE  
MARGARITA, C.A.**

## **FASE IV. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CONTABLE APLICADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA, C.A.**

### **4.1. Políticas de Crédito y Cobranza de la Importadora Hinki de Margarita C.A.**

El término política en una empresa organizada, está referido a pautas de acción a seguir por parte del talento humano que la integran para lograr los objetivos y metas trazadas por el alto mando de la organización. Además ayuda a la toma de decisión puntual y precisa en situaciones confusas que pudiese convertirse en problemas de criterio, por falta de una norma a seguir en el desarrollo de las actividades.

Por su parte las políticas de crédito y cobranza representan las normas, sistema, factores, directrices internas que rigen y regula las condiciones sobre las cuales se establecerá los convenios crediticios con los clientes. En este sentido Villa (1989:116), dice 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.

Es primordial que la empresa, establezcan acuerdos con los clientes al otorgar crédito para que exista conformidad entre ambas parte y se den las condiciones para la apertura de los contratos crediticios de manera armoniosa.

A continuación se identifican las políticas de crédito y cobranza de la Importadora Hinki de Margarita C.A, las cuales no están especificadas en ningún manual sin embargo, se siguen acuerdos tácitos y verbales en la aplicación de las mismas, de acuerdo a las entrevistas realizadas son las siguientes:

- El mensajero - cobrador debe entregar a la empresa diariamente las facturas canceladas por los clientes conjuntamente con los cheques o efectivos recibidos.
- Las copias de los recibos de cobro se archivan en una carpeta asignada especialmente para ello.
- Diariamente debe realizarse el depósito total de la cobranza realizada en la cuenta ahorro bancario de la empresa.
- Todos los cheques recibidos son endosados a nombre de la empresa para ser depositados en la cuenta bancaria de Importadora Hinki de Margarita C.A.
- La condición de pago a créditos establecida por la empresa es de treinta (30) días.
- Para gozar del crédito, el cliente deber haber realizado regularmente por lo menos cinco (5) compras de contado con un monto mínimo de tres mil bolívares (3.000 Bs. F).

- Los descuentos por pronto pago, son autorizados por el Jefe de Cobranza. Las condiciones son las siguientes:
- Se le otorga descuento de 10% a cliente especiales, si éste cancela el monto completo de la factura en menos de treinta (30) días.
- Se le otorga descuento de 5% a cliente especiales, si éste cancela el monto completo de la factura cumplidos los treinta (30) días.
- No se le otorga descuentos a clientes que cancelen pasados los treinta (30) días.
- Si el cliente no cancela completo el monto de la venta, se le entrega copia de la factura, una vez cancelada toda la deuda se entregara al cliente la factura original y éste devuelve copia de la factura. Las facturas originales son guardados por el Asistente Administrativo.
- Se suspenderán el crédito a los clientes, si el cheque es devuelto por segunda vez de forma sucesiva y cuando el promedio de pago mensual sea mayor a los quince (15) días después de vencida la factura.
- La Gerencia Administrativa considera clientes especiales aquellos que regularmente realizan compras de mercancía y son constantes con las obligaciones acordadas; es decir, cancela sus deudas en el tiempo convenido.

## **4.2. Procedimientos aplicados en la Unidad de las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A.**

En la Unidad de Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A. el Jefe de Cobranza, Asistente Administrativo y el Mensajero-Cobrador, son garantes de la fluidez en las actividades ejecutadas, para llevar a cabo los procedimientos de emisión, cobranza y registro de créditos; otorgados a los clientes estas actividades se detallan a continuación:

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

Consiste en el conjunto de operaciones de carácter administrativo realizadas por la empresa para el otorgamiento de créditos a los clientes y cuya descripción se evidencia en el cuadro 1 y se muestra en pantalla del módulo de cuentas por cobrar en la figura 5.

### CUADRO 1 Procedimiento para la Emisión del Crédito.

Responsable	Tarea y/o Actividades
<b>Asistente Administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe solicitud oral del cliente, para otorgamiento del crédito.</li> <li>• Verifica en el sistema (Saldo de cuentas de Clientes), los datos y movimientos del mes de la cuenta del cliente (figura 6)</li> <li>• No cumple con los Requisitos establecido en las política de haber realizado regularmente por lo menos cinco (5) compras de contado con un monto mínimo de tres mil bolívares (3.000 Bs. F).</li> <li>• Fin de la operación.</li> <li>• Si, cumple con la política de haber realizado regularmente por lo menos cinco (5) compras de contado con un monto mínimo de tres mil bolívares (3.000 Bs. F) establecidas para las condiciones del otorgamiento del crédito.</li> <li>• Envía una (1) copia de documento con datos del cliente y movimientos de la cuenta, al Jefe de Cuentas por Cobrar.</li> </ul>
<b>Jefe de Cuentas por Cobrar</b>  <b>Jefe de Cuentas por Cobrar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe copia del Asistente Administrativo, verifica los datos del cliente y movimientos de la cuenta.</li> <li>• Contacta al cliente, e indica los plazos para el pago de la cuenta y los descuentos que serán otorgados.</li> <li>• Si, el cliente esta conforme 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 de la venta a crédito.</li> </ul>
<b>Contador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe del Jefe de Cuentas por Cobrar, copia de la factura de la venta a crédito.</li> <li>• Registra en el libro diario la apertura de la Cuenta por Cobra del cliente.</li> </ul>

**Fuente:** Azócar, (Septiembre; 2008).

Una vez que el Jefe de Cuentas por Cobrar, apruebe el crédito, le envía al Contador, copia de la factura de la venta a crédito realizada para darle apertura a la cuenta del cliente en el libro diario.

El asiento contable para el registro de la apertura de la Cuenta por Cobrar al cliente es el siguiente:

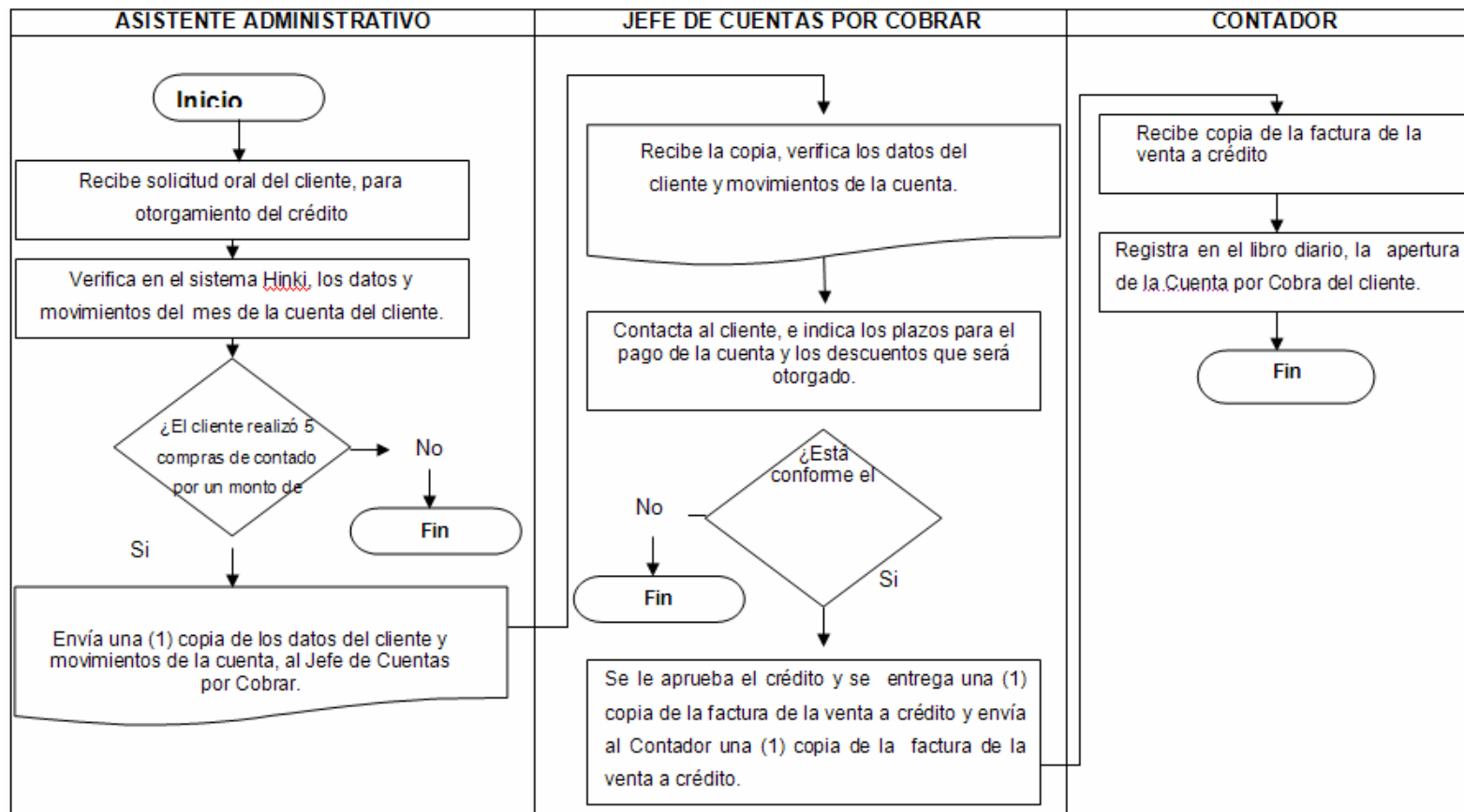
**CUADRO 2 Asiento para el registro de la apertura de la Cuenta por Cobrar**

Fecha	Cuenta	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Cuenta por Cobrar Venta Para apertura de la cuenta por cobrar del cliente x.	xxx	xxx

**Fuente:** Azócar, (Septiembre; 2008)



**Figura 5. Flujograma del Procedimiento para la Emisión del Crédito.**



**Fuente:** Azócar (Septiembre; 2008)

Figura 6. Pantalla del Módulo de Cuentas por Cobrar del Sistema Contable de la Importadora Hinki, Margarita C.A para Saldo de Cuentas de Clientes.

**Saldos de Cuentas de Clientes**

Movimientos y Saldos de Cuentas de Cliente			
Nombre	Cargos	Abonos	Saldo
Stephano Stephan	38243000	0	38243000
Style Caps C.A.	71076125	0	71076125
Succar Import C.A.	1063000	0	1063000
Sumimar	5241000	0	5241000
SUMINISTRO PAGO	475200	0	475200
Supermercado Alegria	6039330	0	6039330
Supermercado Amigo del Mundo	1224000	0	1224000
Supermercado Amistad	70200	0	70200
Supermercado Central Guacuco	180000	0	180000
Supermercado del campo,C.A.	20702800	0	20702800
Supermercado El Campeon c.a	212400	0	212400
Supermercado El Siglo	5261800	0	5261800
▶ Supermercado Estrella Oriente C.A.	3315600	0	3315600
Supermercado Familia Chen	1566600	0	1566600
Supermercado Feng	330000	0	330000
Supermercado Gran Uno C.A.	1042000	0	1042000
Supermercado La gran Muralla	315700	0	315700
Supermercado La Guardia C.A.	5656600	0	5656600
SUPERMERCADO LIBERAL	1094000	0	1094000
SUPERMERCADO LIBERTAD	6620555	0	6620555
Supermercado New China	2075800	0	2075800
Supermercado Nueva Estrella	2350400	0	2350400
Supermercado Nuevo Bolivar	344000	0	344000
Supermercado Nuevo Oriente	2155800	0	2155800
Supermercado Oferta la Central	1824300	0	1824300
Total Saldo			<b>Bs 15.317.473.782,00</b>

Mes y Año: -

Sólo del Mes/Año

Total Cargos: -

Total Abonos: -

Saldo: -

Imprimir

Imprimir Salir

Fuente: Importadora Hinki de Margarita, C.A.  
(Septiembre: 2008).

#### 4.2.2. Procedimiento para Cobranza y Registro del Crédito.

Los procedimientos para Cobranza y Registro del Crédito consisten en el conjunto de operaciones de carácter administrativo y contable realizadas para la cancelación de las cuentas por cobrar y por ende su registro contable en el sistema. Dichos procedimientos se describen en el cuadro 2 y se muestra en pantalla del módulo de cuentas por cobrar en la figura 7.

**CUADRO 3 Procedimiento para Cobranza y Registro del Crédito.**

Responsable	Tarea y/o Actividad
<p style="text-align: center;"><b>Asistente Administrativo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica en el sistema (Factura pendiente por cobrar), el listado de clientes con factura pendiente al cobro. (fig 8).</li> <li>• Llama a los clientes para informar el vencimiento del crédito.</li> <li>• Cliente no paga la deuda,</li> <li>• Fin de la operación.</li> <li>• Si el cliente cancela la factura pendiente.</li> <li>• Envía al mensajero-Cobrador con factura original a la empresa u oficina del cliente para gestión del cobro.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Mensajero-Cobrador</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Mensajero-Cobrador</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega factura original al cliente.</li> <li>• Recibe pago en efectivo y/o cheque a nombre de la empresa.</li> <li>• Recibe una (1) copia de factura pagada, firmada y sellada por el cliente.</li> <li>• Entrega al Asistente Administrativo el efectivo y/o cheque junto con copia de factura pagada firmada y sellada por el cliente.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe del Mensajero- Cobrador, el efectivo y/o cheque junto con copia de factura pagada firmada y sellada por el cliente.</li> </ul>

<b>Asistente Administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica el número de factura correspondiente y el monto.</li> <li>• Envía al contador una (1) copia de la factura firmada y sellada por el cliente.</li> </ul>
<b>Contador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe copia de factura firmada y sellada por el cliente y lo registra en el libro diario. Ver (cuadro 3)</li> <li>• Archiva copia de factura firmada y sellada por el cliente.</li> <li>• Introduce en sistema (Cargos y Abonos), la fecha concepto, documento y el abono del monto correspondiente a la cuenta del cliente (fig. 9).</li> <li>• Chequea en sistema (Estado de cuenta clientes), el día del pago del cliente (fig. 10).</li> <li>• Si cliente paga antes de treinta (30) días, goza de descuento de 10% sobre el monto a pagar. Si el cliente paga en la fecha acordada, goza de un descuento del 5% sobre el monto a pagar.</li> <li>• Se envía copia de movimiento de cuentas del cliente al Jefe de Cuentas por Cobrar.</li> </ul>
<b>Jefe de Cuentas por Cobrar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe del Contador, copia de movimiento de cuenta del cliente.</li> <li>• Archiva copia de movimiento de cuentas del cliente.</li> <li>• Verifica si cumple con el plazo.</li> <li>• Si cumple, aprueba el descuento.</li> <li>• No cumple con el plazo, no otorga descuento</li> </ul>

Una vez obtenido el pago de la deuda del cliente con el soporte correspondiente (factura), el Asistente Administrativo le entrega al Contador las facturas para registrarla en el libro diario abonando a las cuentas por cobrar del cliente.

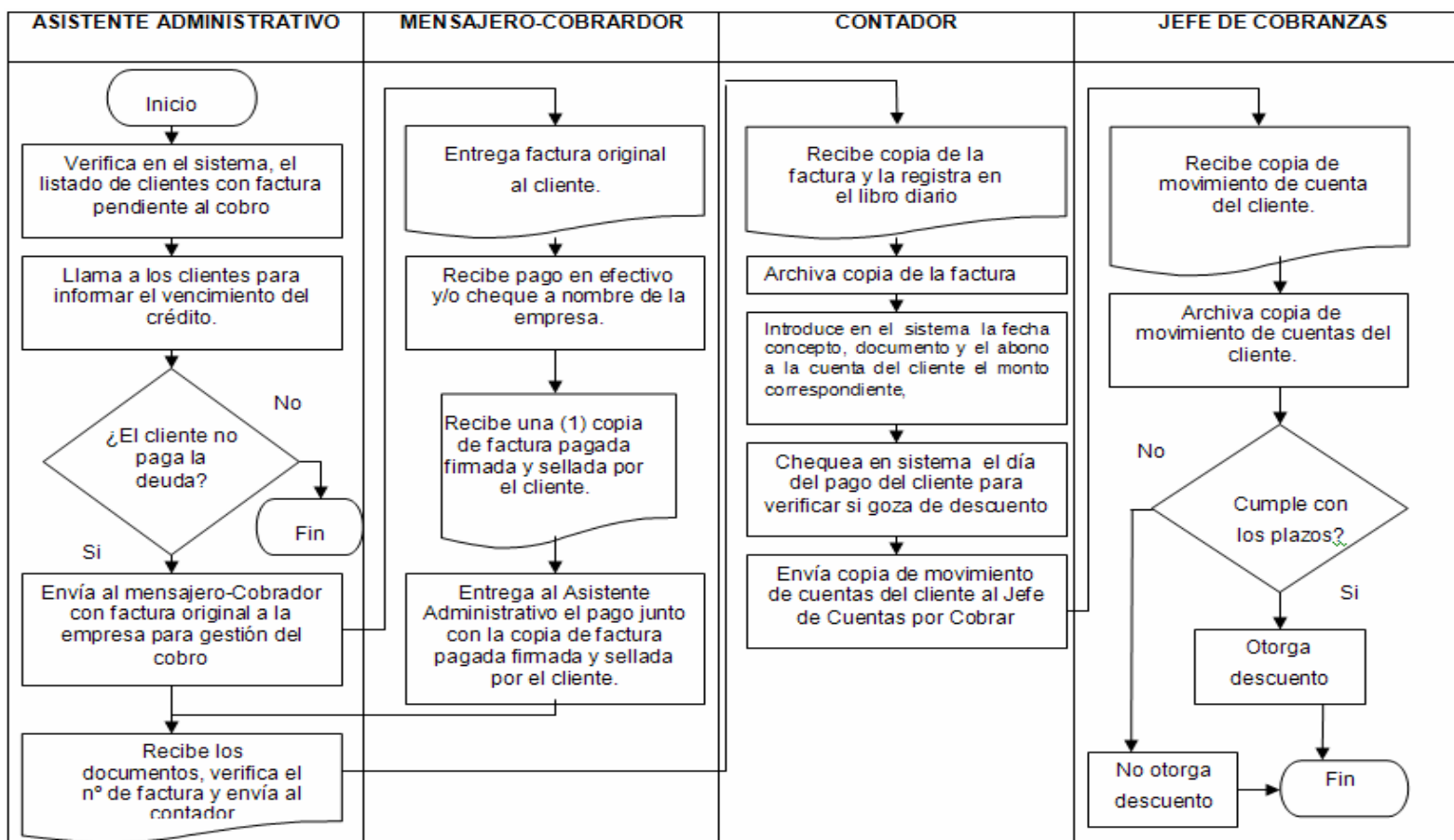
El asiento contable para el registro de la cancelación de la Cuenta por Cobrar es el siguiente:

**CUADRO 4 Asiento para el registro de la cancelación de la Cuenta por Cobrar**

Fecha	Cuenta	Debe	Haber
xx/xx/xxxx	Banco Cuenta por Cobrar Para cancelación de la cuenta por cobrar del cliente x.	xxx	xxx

**Fuente:** Azócar, (Septiembre; 2008)

**Figura 7. Flujograma del Procedimiento para Cobranza y Registro del Crédito.**



Fuente: Azócar (Septiembre; 2008).

**Figura 8. Pantalla del Módulo de Cuentas por Cobrar del Sistema Contable de la Importadora Hinki Margarita, C.A para Facturas Pendientes de Cobro.**

Facturas Pendientes de Cobro

Fecha **10/10/07** Vencidas Pendientes Todas

Ciente	Numero	Fecha	Monto	Plazo	Saldo	Abonos	FechaUltimoAbono	Vendedor
Central Madeirense (Sucursal)	3153	13/09/04	1044000	30 días	1044000			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	2906	11/06/04	408000	Contado	408000			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	3603NE	14/07/04	11593800	30 días	11593800			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	4858NE	07/04/05	2016000	30 días	2016000			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	4862NE	08/04/05	408002	30 días	408002			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	3923	09/04/05	403200	30 días	403200			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	4864NE	09/04/05	13189400	30 días	13189400			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	4865NE	09/04/05	13189400	30 días	13189400			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	4893NE	14/04/05	12111800	Contado	12111800			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	2951NE	08/01/04	31579950	Contado	31579950			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	3780NE	25/08/04	7392700	Contado	7392700			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	3790NE	26/08/04	7242700	Contado	7242700			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	3718NE	09/08/04	297000	Contado	297000			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	3716NE	09/08/04	297000	Contado	297000			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	5275NE	02/07/05	20160	Contado	20160			Jenny
Central Madeirense (Sucursal)	3708NE	07/08/04	297000	Contado	297000			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	4065	02/06/05	1960500	30 días	1960500			Hosam 0416-695-33
Central Madeirense (Sucursal)	2971	15/07/04	11615400	30 días	11615400			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	2957NE	10/01/04	28248350	Contado	28248350			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	2956NE	10/01/04	27455750	Contado	27455750			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	4899NE	14/04/05	1272002	Contado	1272002			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	3826NE	02/09/04	23680699	30 días	23680699			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	3822	11/02/05	1911600	30 días	1911600			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	5218NE	25/06/05	1081500	Contado	1081500			Hosam 0416-695-33
Central Madeirense (Sucursal)	3123NE	25/02/04	3309600	Contado	3309600			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	4502NE	27/01/05	3797050	Contado	3797050			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	3819	10/02/05	50000	30 días	50000			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	3798	29/01/05	500000	30 días	500000			David Kwok
Central Madeirense (Sucursal)	3841NE	04/09/04	27076300	30 días	27076300			David Kwok
CENTRAL MADEIRENSE C.A	1394NE	23/07/07	10922700	Contado	10922700			Jimmy Kwok
CENTRAL MADEIRENSE C.A	1395NE	23/07/07	10904700	Contado	10904700			Jimmy Kwok
CENTRAL MADEIRENSE C.A	1396NE	25/07/07	10220000	Contado	10220000			Jimmy
CENTRAL MADEIRENSE C.A	1391NE	21/07/07	701100	Contado	701100			Jimmy
CENTRAL MADEIRENSE C.A	1386NE	13/07/07	4974000	Contado	4974000			Jimmy
CENTRAL MADEIRENSE C.A	1385NE	13/07/07	7426500	Contado	7426500			Jimmy Kwok

Saldo Total **Bs 15.322.346.842,00**

Inicio HINKIPUNTO cuenta por cobra - Paint Menu Principal Facturas Pendientes ... 12:56 a.m.

Fuente: Importadora Hinki de Margarita, C.A. (Septiembre; 2008).

**Figura 9. Pantalla del Módulo de Cuentas por Cobrar del Sistema Contable de la Importadora Hinki Margarita, C.A para Cargos y Abonos.**



**Fuente:** Importadora Hinki de Margarita, C.A. (Septiembre; 2008).



**Figura 10. Pantalla del Módulo de Cuentas por Cobrar del Sistema Contable de la Importadora Hinki Margarita, C.A para el estado de Cuenta Clientes.**

Estados de Cuenta de Clientes

Lista de Clientes

Nombre

- Rosa Carvajal
- Rosa Elena Ramos de Tor
- Rubia Hernandez
- S y G 3000 C.A
- Samir Mustafa
- San Jose
- Santiago Rodriguez
- Sawary C.A
- Scrupulo c.a
- Seguridad y Vigilancia Cata
- Señor Dollar
- Señor Dollar CA
- Señora Elba
- Servicios Profesionales Jus
- SHELMAR CITY SPORT O
- Shop in Shop C.A.
- Shum Li Quiong
- Sifo Garden Shop
- ▶ SIGO Promacol
- SIGO S.A.
- Skiva
- SMILE C.A.
- Smoking Accesorios 2000
- Soc. de Padres y Rep. Nue
- Sociedad de Padres y Rep
- Soda Fashion C. A
- Souvenir Margarita
- Sport Line,C.A
- Sport Master C.A.

Cliente: SIGO Promacol

Estado de Cuenta

Fecha	Concepto	Documento	Cargo	Abono
▶ 24-02-01	Factura Mayor	Factura 99	233160	0
06-08-01	Factura Mayor	Factura 345	333970	0
22-08-01	Factura Mayor	Factura 404	128800	0
29-08-01	Nota Entrega	Nota Num. 491	745100	0
26-09-01	Nota Entrega	Nota Num. 582	726910	0
02-11-01	Factura Mayor	Factura 614	2196590	0
10-11-01	Factura Mayor	Factura 657	272400	0
10-11-01	Factura Mayor	Factura 660	50000	0
29-11-01	Factura Mayor	Factura 749	27000	0
29-11-01	Factura Mayor	Factura 750	27000	0
29-11-01	Nota Entrega	Nota Num. 904	27000	0
06-12-01	Factura Mayor	Factura 812	279280	0
07-12-01	Factura Mayor	Factura 813	9750	0
08-12-01	Factura Mayor	Factura 843	233600	0
14-12-01	Factura Mayor	Factura 889	384000	0
20-12-01	Factura Mayor	Factura 943	135200	0
09-01-02	Factura Mayor	Factura 1036	81000	0
02-05-02	Factura Mayor	Factura 1314	150000	0
10-05-02	Factura Mayor	Factura 1339	115200	0

Imprimir apuntes desde la Fecha -- -- Hasta el -- --

Cargos 175652510 Abonos 0 Saldo 175652510

Imprimir

**Fuente:** Importadora Hinki de Margarita, C.A. (Septiembre; 2008).

#### **4.2.3 Clasificación de las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A.**

Las cuentas por cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A, son clasificadas de acuerdo las políticas de crédito y cobranza. Estas cuentas son divididas en cobrables e incobrables.

En las Cuentas Cobrables, los clientes que hayan pagado o abonado a la cuenta adeudada con la empresa, son registrada en el sistema Hinki "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).

Con respecto a las cuentas incobrables, cuando se le vence el plazo al cliente para pagar la deuda, el Asistente Administrativo le informa al cliente por distintos medios como: llamadas telefónicas, fax y haciendo acto de presencia en la empresa u oficina del cliente y si no hay manifestación de pago, el Jefe de Cobranza se encarga de realizar los convenios crediticios y la gestión de cobranza, así como determinación de incobrabilidad de la cuenta en base a la tardanza del pago o abono a la deuda. Al respecto Pyle, White y Larson (1985: 343), definen las cuentas incobrables como: "Todas las cuentas por cobrar que se consideran incobrables, luego de transcurrido un período de tiempo determinado".

Es decir, que la gerencia establece límites de tiempo a los clientes o terceros para que cumpla con la obligación adquirida con la empresa. Una vez transcurrido el tiempo convenido y no se concreta el pago de la deuda, habrá que agotar los distintos medios para realizar la cobranza y así evitar pérdidas en cuentas incobrables.

Por otra parte; Catacora, F (1998:135), al respecto de la incobrabilidad de las cuentas, 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.

Este criterio indica que mientras más tiempo transcurre existen menos posibilidades de cobro. Por ello, la Importadora Hinki de Margarita C.A, procede a ejecutar las respectivas gestiones legales, a través de sus abogados cuando las facturas tenga entre sesenta (60) y noventa (90) días. 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 ha fallecido o desaparecido no deja 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 considera 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 5 Asiento para el Registro de la Cancelación de la deuda dada por incobrable**

<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	xxx	xxx

**Fuente:** *Azócar* (Septiembre; 2008).

**4.3. Comparación de las bases teóricas y legales con el Control Interno Contable aplicado a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita, C.A.**

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 6. Comparación entre las bases teóricas y los procedimientos establecidos para la emisión de créditos aplicados por la Importadora Hinki de Margarita, C.A.**

<b>BASES TEÓRICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<p>Villa (1989: 116), expresa que; los convenios crediticios para el otorgamiento de créditos quedan fijadas a través de convenios o contratos.</p>	<p>El Asistente Administrativo recibe, solicitud oral del cliente para el otorgamiento del crédito.</p>	<p>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.</p>
<p>Montenegro (2007), establece que; las principales características de las cuentas por cobrar, son el manejo del listado de clientes de la compañía, incluye información general de los mismos: datos de contacto, condiciones de pago, categoría, nivel de precios por defecto, límite de crédito...</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, sólo verifica en el sistema los datos y movimientos del mes de la cuenta del cliente.</p>

<p>Rondon (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 acudiendo a 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 realizado regularmente por lo menos cinco (5) compras de contado con un monto mínimo de tres mil bolívares (3.000 Bs. F).</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>

**CUADRO 7. Comparación entre las bases legales y los procedimientos establecidos para la emisión de créditos aplicados por la Importadora Hinki de Margarita, C.A.**

<b>BASES LEGALES</b>	<b>PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<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.</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 siendo 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 la Importadora Hinki de Margarita, C.A se rige por una serie de políticas y normativas internas creadas por la gerencia para su adecuada ejecución, los</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 del crédito.</p>
<p>Normas de Control Interno Art. 15º: Las políticas que dicten los organismos o entidades deben definirse por escrito...</p>	<p>cuales 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 y ciertos eventos económicos que la afectan. Dichas operaciones y eventos económicos deben reconocerse oportunamente en el momento en que ocurran y registrarse en la contabilidad.</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>La Importadora Hinki de Margarita, 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>



**CUADRO 8. Comparación entre las bases teóricas y los procedimientos establecidos para registro y cobranza de créditos aplicados por la Importadora Hinki de Margarita, C.A.**

<b>BASES TEÓRICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y COBRANZA.</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<p>Catacora (1997:252), sobre los controles de existencia expresa que: todo registro contable debe estar soportado por un documento original.</p>	<p>El Contador recibe copia de factura firmada y sellada por el cliente y lo registra en el libro diario.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>El Contador introduce en el sistema (cargo y abono) fecha, concepto, documento y el abono del monto correspondiente a la cuenta del cliente.</p>	<p>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.</p>

<p>Catacora (1997:252), sobre los controles de actualización dice que: todo registro contable deberá ser autorizado por un funcionario competente para ello.</p>	<p>El Contador recibe copia de factura firmada y sellada por el cliente y lo registra en el libro diario.</p>	<p>La empresa si cumplen con lo señalado en las bases teóricas, porque el Contador es el funcionario autorizado para realizar el registro.</p>
<p>Brito J (2006:343), dice: en relación a las cuentas por cobrar...es una práctica muy sana enviar estados de cuentas a los clientes.</p>	<p>El Asistente Administrativo llama a los clientes para informar el vencimiento del crédito.</p>	<p>El procedimiento no cumple con las bases teóricas ya que, la empresa solo llama al cliente para informar el vencimiento de facturas y no envía estado de cuenta a los clientes a modo de recordatorio.</p>

**CUADRO 9. Comparación entre las bases legales y los procedimientos establecidos para cobranza y registro de créditos aplicados por la Importadora Hinki de Margarita, C.A.**

<b>BASES LEGALES</b>	<b>PROCEDIMIENTO PARA COBRANZA Y REGISTRO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<p>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.</p>	<p>El contador recibe la copia de la factura firmada y sellada por el cliente son registrado en el libro diario en idioma castellano.</p>	<p>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>
<p>Código de Comercio Art. 34º, en el libro diario se asentaran, 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 N° 0 en cuanto al Principios de Partida Doble señala que: los</p>	<p>El contador introduce en el sistema (cargos y abonos), la fecha, concepto, documento y el abono del monto correspondiente a la</p>	<p>La Importadora Hinki de Margarita, C.A si cumple con este principio porque la Partida Doble representa el debe y el</p>

<p>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>cuenta cliente.</p>	<p>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>
--	------------------------	---

#### **4.4. Análisis del 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 de la Unidad de Cuentas por Cobrar, dentro de las cuales se pueden mencionar:

La emisión de los créditos a los clientes, terceros etc. esta bajo la responsabilidad del Jefe de la Unidad de Cuentas por Cobrar, tomando como único criterio que el cliente debe realizado regularmente por lo menos cinco (5) compras de contado de tres mil bolívares (3.000 Bs.F). Sin efectuar un verdadero análisis de la situación financiera de la empresa solicitante, a fin de conocer si ésta es solvente económicamente o 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 para ello es importante al momento de realizar las evaluaciones de las solicitudes de crédito considerar los siguientes aspectos:

- Evaluar el comportamiento pasado del cliente, tanto como cliente de la misma organización, como de otras empresas.
- La documentación legal que respalde a la empresa solicitante del crédito, es decir, se deberá contar con los datos o copias de los registros, balances, estados de cuenta, entre otros, que den garantía de que la empresa esta operando legalmente.
- Las garantías exigidas al cliente como respaldo al crédito que le será otorgado, es decir, mientras más garantías o respaldo del cliente para la cancelación del crédito se tengan, se aminorara en gran medida el riesgo de pérdida.
- La asignación de montos y plazos acordes a la capacidad de respuesta del solicitante, con el fin de evitar gestiones de cobranza tardía o con retrasos.
- La decisión debe ser tomada basada en toda la información recopilada durante el análisis, así como también por la percepción subjetiva que se tenga de la empresa solicitante o del administrador o encargado de la misma, lo que no es más que conocer a la persona que solicita el crédito.

Asimismo las solicitudes de crédito son realizadas de forma oral, bien sea en entrevista personal o por vía telefónica. Sin que exista un documento

de respaldo de tal solicitud, que le confiera formalidad al trámite, las solicitudes de forma oral, propiciando que no se tengan documentos que respalden la solicitud de créditos. Esta situación contradice a lo planteado por Villa (1989:116), 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, impide que se lleve un registro ordenado de tales solicitudes, se elabora un expediente, se realice un verdadero análisis de la situación financiera de la empresa solicitante y por ende se emita una respuesta imparcial acerca de la solicitud.

También se pudo evidenciar que no se efectúa la apertura de códigos clientes para aquellas empresas que poseen crédito con la compañía, generando como consecuencia que en el sistema computarizado se encuentren mezclados los clientes de pago de contado con los que poseen crédito, dificultando la organización de la información para la gestión de cobranza, así como el registro de la información contable en el sistema.

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

En cuanto al procedimiento de Cobranza y Registro del Crédito, se pudo evidenciar que no se lleva un 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, lo que conlleva a que no se mantenga un control preciso para el cobro de las facturas pendientes, de acuerdo con su antigüedad. Las facturas emitidas Según Santillana (2001:19) “se debe llevar un registro especial que indique el tipo de servicio y la fecha de vencimiento de los documentos de cobro”.

Debido a que la carencia de este tipo de control retarda el proceso de cobro de las facturas y por ende la aplicación de medidas como la suspensión temporal de créditos a las empresas que estén en calidad de mora con la organización.

De igual forma, dentro de la Unidad de Cuentas por Cobrar existe una desorganización en los pagos recibidos de clientes, 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 las facturas pendientes no suelen indicar que facturas están cancelando, originando que los montos recibidos 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.

#### **4.6. Debilidades del Control Interno Contable aplicados a Las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A.**

- El registro de la información de los créditos, el análisis de los datos del cliente y el seguimiento de los cobros de cada factura, recaen en un solo individuo. En este caso el Asistente Administrativo,

ocasionando como consecuencia que la cantidad de trabajo supere la capacidad de trabajo de esta persona, esto hace demorar la emisión, registro y cobranza de las cuentas por cobrar.

- No se utiliza una Provisión para cuentas incobrables, esto se debe a que dicha empresa no registra los gastos por cuentas incobrables, cubriendo su pérdida embargando la mercancía vendida al cliente moroso.
- No se lleva una supervisión constante de la facturación de ventas que le permita conocer a la Unidad de Cuentas por Cobrar la fecha de vencimiento de factura, así como los abono en cuenta lo que conlleva que no se mantenga un control preciso del cobro de las facturas pendientes, de acuerdo con su antigüedad.
- Las condiciones de trabajo son poco favorables, debido a que los empleados no cuentan con planes de ascensos, seguros de vida, accidentes, hospitalización y maternidad, ocasionando que los trabajadores efectúen su trabajo con poco entusiasmo y compromiso con las metas, influyendo el ambiente y actividades de un control interno.
- La Importadora Hinki de Margarita, C.A., no utiliza un instructivo en donde se contemplen las normas y procedimientos a seguir los empleados de la Unidad de Cuentas por Cobrar en cuanto a otorgamiento del crédito, así como, los límites de crédito. Esto se evidencia en el hecho de que el Gerente General asume un papel activo en las operaciones diarias, controlando el desempeño de los



empleados. No obstante, esta situación no permite una separación adecuada de funciones.

- La empresa y el cliente no establecen convenios o contrato escritos, donde se establezca las condiciones y los plazos de pago para el otorgamiento de créditos. Lo que ocasiona que el cliente no se comprometa a cumplir con las obligaciones en la forma y el tiempo fijado para el pago de la deuda.
- La empresa no cumple con la Norma de Control Interno, debido a que no se cuenta con políticas formalmente definidas o establecida en un manual para la emisión del crédito. Ocasionando falta de criterio al momento de la toma de decisiones para otorgar los créditos.

#### **4.6. Fortalezas del Control Interno Contable aplicados a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A.**

- La Importadora Hinki de Margarita C.A., realiza depósitos de sus ingresos diariamente tan pronto como sean recibidos, evitando de esta manera el riesgo de robo, irregularidad u otra forma de pérdida de dinero.
- Las Cuentas por Cobrar a los empleados y accionistas de la empresa por concepto de anticipo y prestamos, son registrados y clasificados por separado de las cuentas por cobrar comerciales lo que evita confusiones al momento de realizar los cobros.

- La Importadora Hinki de Margarita C.A, en lo que se refiere a crédito y cobranzas cuenta con un responsable para otorgar los descuentos por pronto pago, determinando el precio neto a pagar por el cliente, e indicando los respectivos descuentos a otorgar.
- El Contador de la Importadora Hinki de Margarita C.A, se queda con la copia de la factura validadas por el cliente, es decir, firmada y sellada, una vez pagado el monto total de la deuda y lo registra en el libro diario.

# **CONCLUSIONES**

---

---

## CONCLUSIÓN

Una vez desarrollado los objetivos del tema en estudio, se presentan a continuación un conjunto de situaciones en lo que respecta al análisis de control interno contable aplicado a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A.

- 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, tiene registrado en su base de datos ciento veinte (120) clientes aproximadamente y 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.
- Cuando los clientes informan a la Unidad de Cuentas por Cobrar para que efectúe los respectivos cobros, en ocasiones la empresa se demora en cobrar una (1) semana. Debido a la falta de un Cobrador permanente que realice esa función. Ya que en la Unidad de Cuentas por Cobrar, hay un solo mensajero y en ocasiones el Jefe de

Cobranza también realiza esa función. Esta tardanza en la cobranza origina falta de disponibilidad de efectivo en la empresa en un momento determinado, pudiéndose efectuar con ello; pagos de obligaciones con terceros, cubrir gastos, entre otros.

- La cajera en ocasiones es la que realiza los depósitos a la cuenta de la empresa y la Asistente Administrativo en su ausencia es la que se encarga de realizar su función como: es atender a los clientes y cobrar la mercancía vendida al contado. Originando el abandono de su área de trabajo, retrazando sus actividades para cubrir la de otros.
- 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.
- Ocurre un descontrol de los movimientos de la cuentas por cobrar de los clientes, debido a que el Sistema Hinki Computarizado no es actualizado por el Asistente Administrativo, ya que también se encarga de otras actividades como es ayudar en todo lo relacionado con la administración de los recursos de la empresa y colaborar en el manejo de las cuentas por cobrar y no es capacitada a otra persona para realizar esta función
- 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, así como también que se le otorguen créditos a clientes con promedio de pago mensual mayor a los quince (15) días después de vencida la factura.

De esta forma, la realización de este informe ha permitido demostrar que el manejo de las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A, presenta debilidades importantes que hacen a la empresa vulnerable a correr riesgo, afectando su salvaguarda contable de las Cuentas por Cobrar.

# Recomendaciones

---

---

## RECOMENDACIONES

Considerando que el Control Interno Contable aplicado a las Cuentas por Cobrar de la Importadora Hinki de Margarita C.A, carece de suficientes elementos de controles internos, se recomienda a la empresa lo siguiente:

- 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.
- Contratación de 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, retrazándose 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.

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

---

---

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Contabilidad:** Es un proceso continuo o periódico de registro de las actividades que tiene un componente monetario, para así poder verificarlas permanentemente y que, consolidadas, dan como resultado un informe final de las cuentas que se resumen en el balance general y el estado de ganancias y pérdidas.

**Contabilidad Comercial:** Es aquella que se dedica a la compra y venta de mercadería y se encarga de registrar todas las operaciones mercantiles.

**Control Contable:** Son medidas que se relacionan directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad los registros contables.

**Control Interno:** Es un proceso efectuado por la gerencia y demás personal de la entidad, para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos, veracidad de la información financiera, efectividad, eficiencia y economía de las operaciones.

**Cuentas por Cobrar:** Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

**Eficacia:** Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

**Eficiencia:** Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. "hacer las cosas bien".

**Empresa:** Es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

**Empresa Comercial:** Son intermediarios entre el productor y el consumidor, y su función principal, es la compra y venta de productos terminados.

**Estructura Organizacional:** La estructura organizacional fue diseñada para la asignación y coordinación más eficiente de las actividades. Los Puestos en la estructura y no la gente, tenían la autoridad y responsabilidad de hacer que las tareas se cumplieran.

**Factura.** Documento que muestra el carácter, la cantidad, el precio, las condiciones, la forma de entrega y otras particularidades de las mercancías o de servicios prestados

**Flujograma:** Es una técnica que refleja los procedimientos consecutivos de cierta actividad, para comprensión de la misma.

**Manual:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.

**Manual de Políticas:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre las políticas, normas e instrucciones que rigen el quehacer de corto, mediano y largo plazo de los funcionarios de una organización. Su contenido son políticas, normas e instrucciones.

**Manual de Procedimientos:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura de producción, servicios y mantenimiento de una organización. Su contenido son los procedimientos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, la descripción de las operaciones secuenciales para lograr el producto, las normas que le afectan y una gráfica de proceso (hoja de ruta, Flujograma).

**Misión:** Propósito, finalidad que persigue en forma permanente o semipermanente una organización, un área o un departamento. Razón de ser de una organización

**Organigrama:** Es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, según división especializada del trabajo y niveles jerárquicos de autoridad.

**Organización Formal:** Una organización formal tiene una estructura bien definida que puede describir sus relaciones de autoridad, razón y responsabilidad. La estructura también puede definir los canales a través de los cuales circula la comunicación.

**Política:** Norma de carácter general que guía la actuación de los participantes en la organización en cuanto a una función determinada a fin de alcanzar los establecimientos.

**Procedimiento:** Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones.

**Registro:** Es toda operación que afecte o pueda afectar, transformar o modificar el patrimonio, se registrará en contabilidad en su correspondiente cuenta.

**Registros Contables:** Es toda operación que afecte o pueda afectar, transformar o modificar el patrimonio y se registrará en contabilidad en su respectiva cuenta.

**Revisión Documental:** Se apoya en la recopilación de antecedentes a través de documentos gráficos formales e informales, cualquiera que estos sean, donde el investigador fundamenta y complementa su investigación con lo aportado por diferentes autores.

**Sistema de Control Interno:** Comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

**Sistema HINKI:** Es el sistema administrativo empleado por la empresa para registrar las actividades operacionales del la empresa Importadora Hinki de Margarita, C.A.

**Técnica de Recolección de Datos:** La técnica es un procedimiento, el Instrumento de recolección de datos; es un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes.

**Visión:** Una percepción clara del futuro de una organización.

# **BIBLIOGRAFÍA**

---

---

## BIBLIOGRAFÍA

BRITO, José. (2006). Contabilidad Básica. Séptima Edición. Editorial centro de contadores.

CATACORA, F. (1997). Sistemas y Procedimientos Contables. Edt.Mc Graw-Hill

CATACORA, F. (1998). Contabilidad. Editorial. Mc Graw-Hill. México.

CHIAVENATO, I. (2001). Administración: Teoría, proceso y práctica. Editorial. Mc. Graw. Colombia.

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.

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD (DPC) DE ACEPTACIÓN GENERAL EN VENEZUELA. (2005). Tomo I. 6º edición.

ENCICLOPEDIA VISOR, (1.999). Tomo VII. Argentina.

ESTUPIÑÁN, Rodrigo. (2006). Control Interno y Fraudes. Ediciones ECOE. Segunda edición. Colombia

FCCPV. 2003. Declaración de Principios de Contabilidad Nª 0. FEDERACIÓN DE COLEGIOS DE CONTADORES PÚBLICOS DE VENEZUELA. Fondo Editorial del Contador Público Venezolano. Caracas.



GNOSPELIUS & SULLIVAN (1992). Principios de Auditoría. Editorial. Mc Graw-Hill. México.

GÓMEZ, F. (1993). Auditoría I. Editorial. Frigor. Caracas.

GÓMEZ, F. (2005). Contabilidad II. Edt. Frigor. Caracas.

GÓMEZ, C. (1994). Planeación y Organización de Empresas (8ª edición). Editorial Mc Graw-Hill. México.

GÓNZALEZ. (2007). Principios de Contabilidad. Edt. Mc Graw-Hill. México.

HORNGREN, C; HARRISON, W y ROBINSON. (1997).Contabilidad. Editorial. Prentice –Hall. México.

HORNGREN, C; SUNDEM, G y ELLIOT, J. (1994).Contabilidad Financiera. Editorial. Prentice-Hall. México.

KOHLER, E. (1997). Diccionario para contadores. Editorial UTEHA.

KOONTZ, H. (1.998). Administración: Una perspectiva Global. Editorial. Mc. Graw Hill. México.

MELINKOFF (1990). Los Procesos Administrativos. Caracas.

MENDEZ, Carlos E (2001). Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación. Editorial. Mc. Graw Hill. Colombia.

MORRISEY (1996) 1996. Pensamientos Estratégicos. México. Prentice- hall.

NORMAS DE CONTROL INTERNO. 30 de Abril de 1997 en Resolución Número 01-00-00-015 186° y 138° Gaceta Oficial N° 36.229.

PERNAUT, M. (1.970). Teoría Económica (Tomo I). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

PERRY, K (1973). Introducción a la contabilidad. Editorial Mc Graw-Hill. España.

PYLE, Willian, John White y Kermit Larsón (1985). Principios Fundamentales de Contabilidad. Editorial Continental. México.

REDONDO, A (1999). Principios de Contabilidad. Editorial. Mac Graw-Hill. España.

RONDON, Francisco. (2001). Contabilidad II semestre. Editorial fragol. Caracas.

SABINO, C. (1992). El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas.

SANTILLANA, J. (2001). Establecimiento de Sistemas de Control Interno. Editorial Thomson Learning. México.

SCHEEL, A. (1986). Organización y Control Contable. Universidad Externado Colombia. Bogotá.

SERNA (1994). Planeación y Gestión Estratégica. Edt. Legis. Colombia.

TAMAYO & TAMAYO (2001). Proceso de la Investigación Científica. Editorial. Limusa. México.

TERRY, G. (1982). Principios de Administración. Editorial. Continental. México.

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.

### **Fuentes electrónicas**

ALFONSO, I. (1.994) Fuente de Información. Disponible en Línea: <http://www.monografia.com.ve/>. (Consultado: 13/03/2007).

BORISOV. (1965). Fundamentos Básicos del Comercio Exterior. Disponible: [http://: www.monografias.com](http://www.monografias.com). (Consultado:20/04/08).

DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2002). Disponible: [http://:www.WordReference.com](http://www.WordReference.com). (Consultado: 17/03/08).

MONTENEGRO (2007). Módulos de Cuentas por Cobrar. Disponible: [http://:www.monografias.com](http://www.monografias.com). (Consultado:24/06/08).

QUINTANAR G, Liliana. (2007) Tesis de cuentas por pagar. Disponible en: [http://.www.monografias.com](http://www.monografias.com). (Consultado el 08/06/2008).

YONOA, ANA. (2007) División de funciones de las Cuentas por Cobrar. Disponible: [http://:www.google.com](http://www.google.com). (Consultado: 20/03/08).

**ANEXOS**

---

---

# ANEXOS

## ANEXO 1. GUÍA DE OBSERVACIÓN.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
GUÍA DE OBSERVACIÓN**

Establecimiento \_\_\_\_\_

Hora \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_

Descripción \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fuente: Tamayo y Tamayo (2001:184).

## ANEXO 2. ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADA

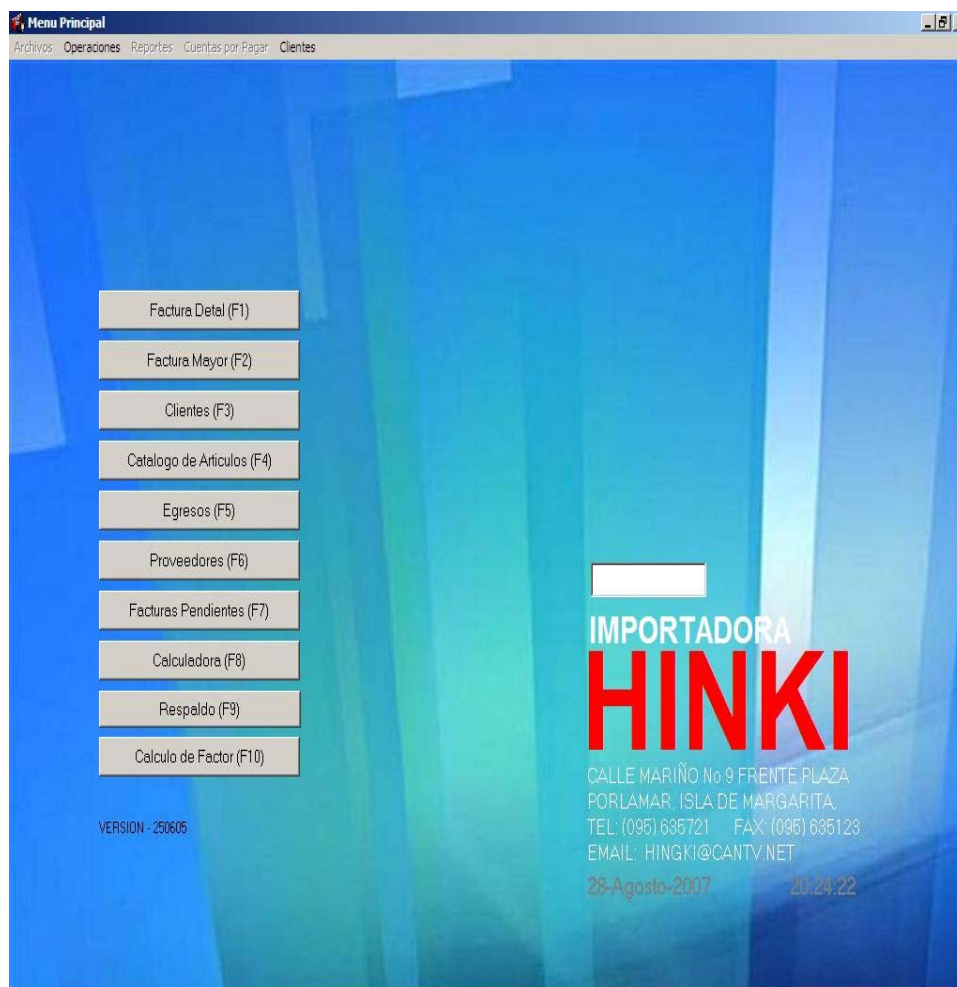
### **Gerente Administrativo y Cobranza:**

1. ¿Cuántos clientes tiene la Importadora Hinki de Margarita, C.A?
2. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos utilizados para realizar los cobros a clientes?
3. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos utilizados para los créditos otorgados?
4. ¿Quién autoriza los créditos a los clientes?

### **Contador de la Empresa**

1. ¿Cómo se obtienen y se registran las cuentas por cobrar?
2. ¿Cómo verifica las cuentas por cobrar?
3. ¿Cómo verifica la consistencia de montos de la cobranza, con los cobradores y las confirmaciones?
4. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos utilizados para contabilizar las cuentas por cobrar?
5. ¿Quién supervisa el registro y control de las cuentas por cobrar?

### ANEXO 3. MENÚ PRINCIPAL DEL SISTEMA HINKI



Fuente: Importadora HINKI de Margarita, C.A. (2008)

ANEXO 4. FORMATO DE FACTURA DE HINKI

IMPORTADORA

**HINKI**

**DE MARGARITA C.A.**

ESPECIALIDAD EN LENCHERIA-PORCELANA-JUGUETES-ELECTRONICA  
Y QUINCALLERIA

Pto.Libre No. 4540 - R.I.F J-301537246/ N.I.T.: 0048300081  
Calle Mariño No9 Frente Plaza Bolívar

Tel.: (0295)263.57.21 Fax: (0295) 263.51.23 Email: hinki@cantv.net  
Porlamar - Isla de Margarita - Venezuela

FACTURA DE MAYOR

No.

Fecha:

Vendedor:

Vencimiento:

-----  
**CLIENTE:**

**RIF/NIT:**

**OBSERVACIONES:**  
-----

**DIRECCION:**

**CIUDAD:**  
-----

**REFERENCIA**

**CODIGO**

**DESCRIPCION**

**PRECIO UNI.**

**SUBTOTAL**  
-----

-----  
Conste bajo la gravedad del juramento, con la firma al pie de esta declaracion que todos y cada uno de los datos expresados en esta factura son exaxatos y verdaderos y que la suma total declara es lamisma en que se han vendido las mercancías

FIRMA AQUI:

SUBTOTAL

0,00 Bs

Descuento

0,00 Bs

TOTAL

0,00 Bs  
-----

total bolívar fuerte

Bs.F.

**CONTRIBUYENTE FORMAL**  
-----



**ANEXO 5. NOTA DE CRÉDITO EMITIDA POR LA EMPRESA**

**HINKI**

**IMPORTADORA HINKI DE MARGARITA C.A.**

No.9, CALLE MARIÑO, FRENTE PLAZA BOLIVAR, PORLAMAR, VENEZUELA

REGISTRO No.4540 - R.I.F. J-301537246 - N.I.T. 00483000081

---

Porlamar, xx de xxx de xxxx.

Sres.

XXX, C.A.

Presente.-

**NOTA DE CRÉDITO**

Por medio de la presente, hacemos constar que en la factura ya cancelada No. 0000 de fecha 00/00/00, se les realizo un descuento de bolívares. (Bs.0, 00)

Sin más a que hacer referencia, queda de ustedes.

Atentamente

Gerente General

Sr.XXXX

Importadora HINKI de Margarita C.A.

Nombre de archivo: Br Ronny Javier Azocar Vasquez  
Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis documentos\Tesis Juan Carlos  
Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot  
Título: UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
Asunto:  
Autor: PAULA GUANIPA  
Palabras clave:  
Comentarios:  
Fecha de creación: 21/04/2009 16:20:00  
Cambio número: 8  
Guardado el: 22/04/2009 9:10:00  
Guardado por: UDO  
Tiempo de edición: 93 minutos  
Impreso el: 22/04/2009 9:11:00  
Última impresión completa  
Número de páginas: 145  
Número de palabras: 25.160 (aprox.)  
Número de caracteres: 135.618 (aprox.)