



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICE-RECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUB-PROGRAMA CONTADURÍA**

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE
LA EMPRESA CHOCOLATERA “CORONA DE REINA” UBICADA EN
BARINITAS, MUNICIPIO BOLIVAR, ESTADO BARINAS.**

Autoras:

Hurtado Ana Yris. C.I: 11.186.573.

Salas Rosa Elena. CI: 15.669.299.

Tutor: Prof. Oscar Guillén

Barinas, Febrero de 2015.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICE-RECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUB-PROGRAMA CONTADURÍA**

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE
LA EMPRESA CHOCOLATERA “CORONA DE REINA” UBICADA EN
BARINITAS, MUNICIPIO BOLIVAR, ESTADO BARINAS.**

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al título de Licenciado en

Contaduría Pública.

Autoras:

Hurtado Ana Yris. C.I: 11.186.573.

Salas Rosa Elena. CI: 15.669.299.

Tutor: Prof. Oscar Guillén.

Barinas, Febrero de 2015



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”**

**VICE-RECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUB-PROGRAMA CONTADURÍA**

Aprobación del Tutor

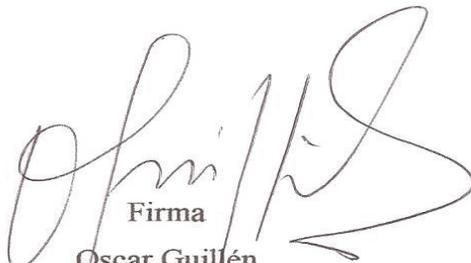
Yo, **Oscar Guillén** titular de la Cedula de Identidad N°10.714.922, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Aplicación titulado “**Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Chocolatera CORONA DE REINA S.A, ubicada en el Sector Bella Vista de Barinitas, Municipio Bolívar, Estado Barinas**”, presentado por las Bachilleres: Rosa Elena Salas Castillo, titular de la Cedula de Identidad N° 15.669.299 y Ana Yris Hurtado Palencia, titular de la Cedula de Identidad N° 11.186.573, para optar al Título de Licenciado en **Contaduría Pública**, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

Asimismo, me comprometo como tutor a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En la ciudad de Barinas a los 12 días del mes de Febrero de 2015.

Datos del Tutor

Teléfono:
(0414) 5722993


Firma
Oscar Guillén
C.I. N° 10.714.922



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICE-RECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUB-PROGRAMA: CONTADURIA

Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación

Yo, Jose Briceño titular de la Cedula de Identidad N° 11 717 048, en mi condición de Administrador de la Empresa Inversiones RAN & TERMAR C.A, que produce la bebida achocolatada “CORONA DE REINA”, ubicada en el Sector Bella Vista de Barinitas, Municipio Bolívar, Estado Barinas”, hago constar por medio de la presente que las bachilleres Rosa Elena Salas Castillo, titular de la Cedula de Identidad N° 15.669.299 y Ana Yris Hurtado Palencia, titular de la Cedula de Identidad N° 11.186.573, autoras del Trabajo de Aplicación titulado “Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Chocolatera CORONA DE REINA”, siendo el tutor Prof. Oscar Guillén titular de la Cédula de Identidad N°10.714.922, para optar al Título de Licenciado en **Contaduría Pública** que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”; certifico que las estudiantes antes mencionadas realizaron su Trabajo de Aplicación en esta empresa.

En Barinitas a los 18 días del mes de Febrero de 2015.

Firma y Sello de la Empresa

INVERSIONES
RAN & TERMAR, C.A
RIF J-29767663-5

Teléfono:

Dedicatoria

Al alcanzar unas de mis metas propuesta y prácticamente hechas realidad, hacen que enaltezca esta dedicatoria primero que nada a LA DIVINA PROVIDENCIA por darme la oportunidad de vivir y ver las cosas bonitas de esta vida, Señor tu que nos ayudas en todo, que nos ha dado salud y fortaleza a cada momento, gracias señor JESUCRISTO ya que este triunfo no lo hice solo, lo hiciste TU y me lo regalaste para que se lo diera a cada uno de mi seres queridos, gracias mi DIOS por tu bendición.

A mi madre, Alejandrina Palencia por darme la oportunidad de ser alguien en la vida, por servir de guía, ejemplo y por creer siempre en mí, gracias mami, espero que te sientas orgullosa de mi esfuerzo, sé que estoy en deuda contigo, TE AMO. Quiero dedicar este éxito de forma muy especial a la memoria de mi padre Rafael Ángel Hurtado, que fue motor impulsor para el logro de esta meta.

En cualquier lugar donde estemos, siempre hay personas de buen corazón que nos ayudan a afrontar las barreras que nos da la vida, que nos colaboran en el logro de nuestras metas, quedan amistades sinceras, honestas que junto con el respeto se logran muchos objetivos.

También a mis familiares, que brindaron ese apoyo en todo momento es así que por medio de este escrito les puedo dedicar parte de mi triunfo como es lograr graduarme de Licenciado en Contaduría Pública, sabiendo valorar el esfuerzo que realice para ello. Y a todas las personas que de una u otra forma colaboraron en mi formación brindando en todo momento su apoyo y motivación, a ellos gracias por ayudarme alcanzar mis logros.

Ana Yris Hurtado Palencia

Dedicatoria

Primeramente doy gracias a mi Dios Todopoderoso por darme la fuerza de seguir adelante, guiarme e iluminarme el camino cuando ha estado oscuro. Agradezco a Dios por este sueño tan anhelado en mi vida, por darme valor, fuerza, sabiduría y constancia. A él sea la Gloria.

A mis padres María Vidail Castillo y José Juan Salas, por ser propulsores de mi educación y apoyarme cuando lo he necesitado, dándome consejos sabios y certeros que me han hecho crecer como persona.

A mis tres hijos, lo más hermoso que tengo: Osmer, Elvis y Francisco Salas, por estar siempre a mi lado.

A mis hermanos que siempre han estado para apoyarme y mis sobrinos que son muy importantes en mi vida, en especial a todas aquellas personas que me han dado unos que otros consejos que me han servido de mucho para seguir adelante.

A todos mis familiares, que ya no están aquí para compartir mis sueños y mis alegrías, a la memoria de mi niña que está en el cielo con Dios y siempre recuerdo con mucho amor, la que siempre voy a llevar conmigo, así no esté aquí entre nosotros.

A todos mis profesores (as) de nuestra máxima casa de estudio la (UNELLEZ) municipalizada por instruir y capacitar al estudiante en el transcurso de la carrera.

Rosa Elena Salas Castillo

Agradecimientos

A nuestro profesor de aula Richard Molina, por servirnos de estímulo, guía y sabios consejos, que fueron el pilar fundamental para la terminación del trabajo de aplicación.

A nuestro tutor de contenido, profesor Oscar Guillén, gracias por la orientación y enseñanzas.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, por poner a nuestra disposición, personal altamente calificado. El fruto que hoy recoge, es producto de la siembra.

A nuestros compañeros de clases, testigos de los momentos de lucha en la conquista de nuestras metas trazadas.

ÍNDICE GENERAL

	pp.
Contraportada.....	I
Aprobación del Tutor.....	II
Constancia de Ejecución del Trabajo	III
Dedicatoria (Ana Yris Hurtado P.).....	IV
Dedicatoria (Rosa Elena Salas C.).....	V
Agradecimientos.....	VI
Lista de Cuadros.....	IX
Lista de Gráficos.....	X
Resumen.....	XI
Introducción.....	1
 Capítulo	
I El Problema	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Justificación.....	7
Alcances y Delimitaciones.....	9
 II Marco Teórico o Referencial	
Antecedentes de la Investigación.....	11
Breve Reseña Histórica.....	13

Bases Teóricas.....	13
Bases Legales	35
Sistema de Variables.....	46
Operacionalización de Variables.....	47
III Marco Metodológico	
Enfoque o Paradigma de la Investigación.....	48
Tipo de Investigación.....	49
Diseño de la Investigación.....	50
Población y Muestra.....	51
Técnicas e Instrumentos de recolección de Información.....	52
Validez del Instrumento.....	52
Confiabilidad del Instrumento.....	53
Técnicas de Procesamientos y Análisis de la Información.....	54
IV Análisis de la Información	
Instrumento aplicado a los Empleados del Departamento de Cobranzas de la empresa “Corona de Reina” C.A	56
V Conclusiones y Recomendaciones	
Conclusiones.....	71
Recomendaciones.....	72
Referencias	74
Anexos	
A. Instrumento de Recolección de Información.....	77
B. Validación del Instrumento.....	78

LISTA DE CUADROS

Cuadro		pp.
1	Operacionalización de las Variables.....	47
2	Distribución del ítems 1. Se refiere a la existencia de requisitos para el otorgamiento de créditos.	57
3	Distribución del ítems 2. Se refiere a la atención a tiempo de problemas de cobranza....	58
4	Distribución del ítems 3: Se evalúa la existencia de límites de monto para el otorgamiento de créditos.....	59
5	Distribución del ítems 4: ... Se estudia la flexibilidad de la empresa en el otorgamiento de créditos.....	60
6	Distribución del ítems 5: Se indaga la existencia de políticas en el otorgamiento de créditos.....	61
7	Distribución del ítems 6: Se evalúa el volumen de ventas al aumentar los créditos.....	62
8	Distribución del ítems 7: Se refiere a la existencia de provisión para cuentas por cobrar dudosas.....	63
9	Distribución del ítems 8: Se indaga la existencia de descuentos por pronto pago.....	64
10	Distribución del ítems 9: Se evalúa la existencia de períodos de tiempo establecidos para las cobranzas.	65
11	Distribución del ítems 10: Se indaga la existencia de políticas de cobranza.....	66
12	Distribución del ítems 11: Se evalúa la planificación de tareas en el departamento de cobranzas.....	67
13	Distribución del ítems 12: Se evalúa el proceso de cobranzas.....	68
14	Distribución del ítems 13: . Se indaga la existencia de un formato de registro para solicitud de crédito.....	69
15	Distribución del ítems 14: Se evalúa el riesgo por inexistencia de una cobranza efectiva.....	70

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico		
p.p		
1	Distribución del ítems 1. Se refiere a la existencia de requisitos para el otorgamiento de créditos.	57
2	Distribución del ítems 2. Se refiere a la atención a tiempo de problemas de cobranza.....	58
3	Distribución del ítems 3: Se evalúa la existencia de límites de monto para el otorgamiento de créditos.....	59
4	Distribución del ítems 4: ... Se estudia la flexibilidad de la empresa en el otorgamiento de créditos.....	60
5	Distribución del ítems 5: Se indaga la existencia de políticas en el otorgamiento de créditos.....	61
6	Distribución del ítems 6: Se evalúa el volumen de ventas al aumentar los créditos.....	62
7	Distribución del ítems 7: Se refiere a la existencia de provisión para cuentas por cobrar dudosas.....	63
8	Distribución del ítems 8: Se indaga la existencia de descuentos por pronto pago.....	64
9	Distribución del ítems 9: Se evalúa la existencia de períodos de tiempo establecidos para las cobranzas.	65
10	Distribución del ítems 10: Se indaga la existencia de políticas de cobranza.....	66
11	Distribución del ítems 11: Se evalúa la planificación de tareas en el departamento de cobranzas.....	67
12	Distribución del ítems 12: Se evalúa el proceso de cobranzas	68
13	Distribución del ítems 13: Se indaga la existencia de un formato de registro para solicitud de crédito.....	69
14	Distribución del ítems 14: Se evalúa el riesgo por inexistencia de una cobranza efectiva.....	70



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUB-PROYECTO CONTADURÍA PÚBLICA.**

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA CHOCOLATERA “CORONA DE REINA” UBICADA EN BARINITAS,
MUNICIPIO BOLIVAR, ESTADO BARINAS**

Autoras:
Hurtado P. Ana Yris
Salas C. Rosa Elena
Tutor: Msc. Oscar Guillen

Resumen

La finalidad del presente trabajo de investigación radicó en mostrar el Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa chocolatera “Corona de Reina” C.A. En tal sentido, se realizó una investigación de campo y documental a nivel descriptivo al personal del Departamento de Contabilidad y Cobranzas de la empresa. Por tal razón, la investigación estuvo enfocada en el paradigma cuantitativo; la población y muestra de estudio fue de cuatro (04) personas. En tal sentido, el cuestionario se estructuró en 14 ítems con dos (2) alternativas de respuestas: SI-NO, es decir dicotómicas. Para la Validez del Instrumento la revisaron tres (03) expertos en la materia, uno (01) en Metodología y dos (02) en Contaduría. La confiabilidad se fundamentó en el estadístico Kuder-Richarson (KR-20), y arrojó 0,90 como resultado. Por otra parte, se emplearon las técnicas estadísticas, para luego elaborar cuadros descriptivos. Se evidenció que no se planifican las tareas de cobranza, lo que indica que el proceso de cobranza no es eficiente.

Palabras claves: Análisis, Control Interno, Cuentas por Cobrar.

En los últimos años en Venezuela, las empresas se han visto en la necesidad de dar a conocer e implementar un análisis del Control Interno que sirva para dar una buena calidad de información y poder llegar a conocer que tan factible sea el registro llevado en dicha empresa u organización.

La importancia de tener un buen Control Interno en las organizaciones, se ha incrementado, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión, especialmente en el área de crédito y de las cuentas por cobrar.

Por consiguiente, el Control Interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, como la del Departamento de Cobranzas, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

En la cual se obtenga un control interno y demostrar que sea lo más adecuado para así llevar un buen registro dentro de la empresa o departamento específico y así lograr una buena coordinación y planificación de los recursos encontrados en dicha empresa, el control nos permite conocer las debilidades que se encuentran en la empresa como tal, y así llegar a evaluar que tan efectivos y concretos sean sus registros.

La presente investigación gira en torno al Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa chocolatera “Corona de Reina” y conocer si es bien manejado por la organización, y si no es así, ofrecer orientaciones para su mejoramiento.

El estudio consta de cinco capítulos:

El capítulo I, hace referencia a la formulación del problema, sus objetivos, tanto generales como específicos, la justificación y su importancia.

En cuanto al capítulo II, contiene los antecedentes de la investigación, las bases legales que sustentan la misma, el marco teórico y definiciones de términos básicos.

En el capítulo III, se describe el marco metodológico que comprende la definición del enfoque de la investigación, el tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, la técnica e instrumento de recolección de información, Validez y Confiabilidad del Instrumento.

El capítulo IV, comprende el análisis de la información y graficas de recolección de datos.

Y por último, el capítulo V comprende la conclusión, recomendaciones y anexos.

Capítulo I

El Problema

Planteamiento y Formulación del Problema

Las empresas son la base del desarrollo de la sociedad y el país, es por ello que en éstas se debe llevar un mayor control en todas sus operaciones, dado que las exigencias son cada vez más importantes y determinantes para el continuo funcionamiento de la misma, por el hecho de que exista mayor competitividad. Por tanto, una empresa que no aplique un Control Interno adecuado, puede correr el riesgo de tener errores en sus operaciones y las decisiones tomadas podrían estar equivocadas, porque estarían basadas en información poco confiable.

Es preciso contar con procedimientos contables adaptados al tipo de actividad empresarial, para así tener el control de la fuente principal del ingreso de la empresa, siendo parte fundamental de éstas las Cuentas por Cobrar, que se originan a través de las ventas a créditos y si éstas no son registradas y procesadas correctamente generan la desestabilización financiera de las organizaciones en el competitivo mercado empresarial de hoy en día.

La utilidad de la información contable y financiera se obtiene siempre y cuando se procese en tiempo preciso, en forma correcta y de manera fiable. Uno de los objetivos del Control Interno es garantizar la veracidad de dicha información.

De acuerdo a Brito (2006) el “Control Interno es el conjunto de actividades puestas en práctica en una empresa para que, sustentados en métodos sistemáticos se logren alcanzar objetivos, tales como: proteger los activos, evitar pasivos contraídos innecesariamente, aumentar la eficiencia y productividad en las operaciones, alcanzar

exactitud y confiabilidad en la información financiera y lograr el cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa”.

Por lo que observamos, que el Control Interno busca mantener a la empresa en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión. Es decir, el control interno es una expresión que se utiliza con el fin de describir las acciones adoptadas por los gerentes o administradores para evaluar y monitorear las operaciones en sus empresas.

Uno de los objetivos más importantes del control interno, es la fiscalización de los activos circulantes (en este caso las cuentas por cobrar); llevar a cabo los diferentes movimientos que lo integran, asegurando así una mejor administración y evitando errores, fraudes, descuido y desperdicio.

De igual forma, el Control Interno permite salvaguardar los activos, brindar confiabilidad y exactitud en los registros contables, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos por la gerencia. Es por ello que el Control Interno se ha vuelto imprescindible para llevar a cabo una adecuada gestión empresarial, debido a que éstas se encuentran dentro de un ambiente cada día más cambiante y con un nivel de exigencia mayor.

En tal sentido, las Cuentas por Cobrar se encuentran entre las actividades más difíciles de realizar y deben ser manejadas por un Control Interno que permita llevar a cabo las tareas de la empresa de manera eficiente. Esta actividad está incluida entre las muchas que desempeña una empresa que fabrica productos para la venta, como es el caso de la empresa chocolatera “Corona de Reina” C.A., la cual espera obtener un margen de utilidad razonable con relación a sus costos y gastos.

Según Suárez y Mujica (2006), “las Cuentas por Cobrar se originan cuando se realiza una venta a crédito y representan el monto total que adeudan los clientes por concepto de las actividades operativas propias de la empresa; están representadas por facturas. Aumentan por el debe y disminuyen por el haber y su saldo es deudor”.

Así pues, la empresa chocolatera “Corona de Reina” C.A., maneja un movimiento considerable de Cuentas por Cobrar debido a que ha venido aumentando el volumen de sus actividades relacionadas con las ventas a crédito; constituyendo éste un rubro de gran relevancia y significación para la misma.

Es por ello, que el Control Interno se aplica a la partida “Cuentas por Cobrar”, con la finalidad de comprobar su validez y adecuada presentación en los Estados Financieros. De modo que, la ausencia o incorrecta aplicación de éste repercute negativamente, en el logro de los objetivos de la empresa.

De acuerdo a las indagaciones que hemos realizado mediante entrevistas informales a algunas de las personas que laboran en la empresa objeto de estudio, hemos podido observar que consideran que solo es importante mantener al día el saldo de las cuentas por cobrar, y como los créditos se dan a personas cercanas, no ameritan indicación detallada de la cuenta, sino que se fijan directamente de los datos que proporciona la factura que ampara la venta a crédito. Por lo general, se preocupan por el efectivo entrante y solo hacen anotaciones de los aspectos relacionados a las cuentas por cobrar.

Principalmente se otorgan créditos a personas reconocidas en el negocio o a personas de confianza. No llevan un libro mayor para cada cliente o empleado, sino que la registran en forma general en una cuenta llamada “Cuentas por Cobrar” y no existe una “Provisión para Cuentas Dudosas”.

Es importante destacar que esta empresa no cobra intereses de mora a los clientes que han incumplido con el pago de su deuda. Igualmente, existen muchas facturas que se vencen sin haber sido cobradas, originando retardo en la cancelación de éstas. Por tales razones, consideramos importante la realización de dicho análisis, ya que el mismo permitirá establecer orientaciones que contribuyan a mejorar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa chocolatera “Corona de Reina”. Por consiguiente, esto nos permite plantear las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa chocolatera “Corona de Reina”?

¿Cuáles son los procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa chocolatera “Corona de Reina”?

¿Cómo se puede mejorar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa chocolatera “Corona de Reina”?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa chocolatera “Corona de Reina” C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa chocolatera “Corona de Reina” C.A.

Describir los procedimientos del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa chocolatera “Corona de Reina” C.A.

Establecer orientaciones que contribuyan al mejoramiento del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa chocolatera “Corona de Reina.” C.A.

Justificación de la Investigación

La finalidad de esta investigación es de gran importancia porque ofrece una amplia visión para que la empresa chocolatera “Corona de Reina” C.A., se pueda supervisar en el momento que lo desee, en cuanto al manejo de las Cuentas por Cobrar se trata, ya que se busca proporcionar una clara idea de cuáles son los altibajos de la empresa en relación a las cobranzas, para contribuir a mejorar sus operaciones y transacciones financieras.

El Control Interno de las Cuentas por Cobrar constituye una herramienta poderosa que permite a las empresas que otorgan créditos recuperar deudas atrasadas.

Las ventas a crédito en sí, conllevan una serie de riesgos que impulsan el establecimiento de un buen Control Interno de las Cuentas por Cobrar, y por ende, el análisis del mismo, con el propósito de impedir desproporciones y grandes pérdidas debido al incumplimiento de la obligación adquirida por los compradores.

Con la presente investigación se podrá conocer si en la empresa chocolatera “Corona de Reina” C.A., el manejo de las cobranzas es llevado adecuadamente, con el objeto de establecer orientaciones y sugerencias que le permitan reducir costos, aumentando su eficiencia, minimizando errores, posibles fraudes y mejorando su relación con los clientes.

Así pues, este trabajo de investigación se justifica ya que las Cuentas por Cobrar forman parte de los activos más importantes de la empresa, porque son las que tienen más movimientos de transacciones y poseen un saldo representativo en el Activo Circulante del Balance General, repercutiendo considerablemente en el análisis financiero y en el capital de trabajo, índice de solvencia, liquidez y otros.

De esta manera, el Análisis del Control Interno de Cuentas por Cobrar está orientado a verificar el cumplimiento de los mecanismos y registros de las diferentes transacciones

credenciales de la empresa chocolatera “Corona de Reina” C.A., para evaluar la confiabilidad, idoneidad y transparencia de las mismas.

Y además, constituye un material de gran valor que puede ser utilizado como apoyo y consulta para aquellas personas que requieran datos sobre este tema, así como también aquellos estudiantes de la Unellez y de otras instituciones que lo soliciten para la elaboración de un trabajo de grado, que a su vez pueda ser utilizado como antecedente en futuras investigaciones.

Ya que este estudio se encuentra enmarcado dentro del “Área de Ciencias Económicas y Sociales” de la Universidad “Ezequiel Zamora” (Unellez), y bajo la Línea de Investigación de “Pequeña y Mediana Empresa”, pues contempla aspectos referentes al Control Interno de Cuentas por Cobrar de una empresa privada pequeña, como es “Corona de Reina S.A”, (la cual cuenta con ocho obreros y cuatro empleados), y nuestro propósito es ofrecer orientaciones que contribuyan a la optimización de sus recursos financieros y al bienestar social de la comunidad donde ésta se desenvuelve.

Por lo tanto, es importante realizar un Análisis de Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar en la empresa chocolatera “Corona de Reina” C.A., a fin de determinar las fallas de los mecanismos de control interno que afectan el desarrollo de las actividades en el departamento de crédito y cobranzas.

Esto con la finalidad de aplicar a tiempo las medidas correctivas necesarias, que permitan la exactitud de la información suministrada por los Estados Financieros, garantizando que la misma sea clara, precisa y confiable para lograr las metas de la organización.

Alcance y Delimitación de la Investigación

Esta investigación está dirigida a realizar un análisis del proceso de Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa chocolatera “Corona de Reina”; la misma le va a permitir a la empresa objeto de estudio, conocer sus ventajas y desventajas para que de esta manera, pueda aplicar los correctivos necesarios que le permitan realizar un mejor manejo de sus recursos económicos al momento de realizar ventas a crédito, para así evitar contratiempos y pérdidas de dinero por concepto de cuentas incobrables.

Así pues, el alcance de esta investigación se circunscribe a la parte administrativa y contable, específicamente en cuanto a las ventas a crédito, y las normas que rigen su control interno para llevar un eficiente manejo de las cuentas por cobrar, donde los resultados que se obtengan puedan ser utilizados para establecer orientaciones desde el punto de vista contable para la empresa y su buena administración.

En este sentido, los efectos de este trabajo podrían servir como sustento a futuras investigaciones de estudiantes de la Unellez y de otras universidades, que se relacionen con los procedimientos contables que se deben llevar para mejorar el funcionamiento de las ventas a crédito dentro de las empresas comerciales.

El presente trabajo de investigación se delimita de la siguiente manera: Departamento de Contabilidad de la Empresa Chocolatera “Corona de Reina” referido a la sección de las Ventas a Crédito y el Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar, desde el mes de octubre del 2014 al mes de febrero del 2015.

Capítulo II

Marco Teórico o Referencial

Marco teórico

El marco teórico de la investigación o marco referencial, “es el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar. Se establece lo que han investigado otros autores y se incluyen citas de otros proyectos de investigación”. (Sabino, 2003, p. 32).

Existe siempre un número interminable de teorías que pueden dar razón de todos los hechos conocidos, se basa en un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que les permitirán a la empresa chocolatera “Corona de Reina” C.A., orientar el manejo del Control Interno de Cuentas por Cobrar y tomar las decisiones en cuanto a su mejoramiento, según sea el caso, considerando nuestro propósito.

Este marco aborda características del tema o problema en el estudio, y estas características (cualidades o condiciones), constituyen las variables, que no son más que las diferentes proposiciones, diversos conocimientos que nos permitirán estudiar el problema.

De esta manera, la finalidad del marco teórico es el de situar el problema que se está analizando dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar la búsqueda y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que se utilizaran en el trabajo.

Así pues, consideramos que el marco teórico tiene como principales propósitos, orientar hacia la organización de datos y hechos significativos para descubrir las relaciones de un problema con las teorías ya existentes y guiar en la selección de las variables que serán estudiadas en la investigación, así como su validez y confiabilidad.

Antecedentes de la investigación

Como parte del marco teórico, los antecedentes de la investigación están conformados por una variedad de trabajos y autores que tienen relación con el tema estudiado, realizados por instituciones de educación superior, y por lo tanto, sirven de aporte para sustentar la investigación y así buscar alternativas de solución a una determinada realidad, considerada problema. De esta manera se podrá tener una visión sobre el tema de estudio y el investigador tendrá conocimiento de los adelantos que se hayan realizado al respecto.

En este orden de ideas exponemos a continuación, algunos trabajos de investigación relacionados con el tema a estudiar.

León, G. (2010), de la Universidad José Antonio Páez, en su trabajo especial de grado titulado “Propuesta para el Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo (SICAI) “, para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas, determinó la necesidad de adaptar a los nuevos cambios el sistema del control interno y externo ya que el mismo presentaba debilidades que llevaban a cometer irregularidades administrativa tales como: pérdida de efectivo, suministros y materiales, lo cual se convirtió en un aumento de los costos y reducción de la rentabilidad.

Ahora bien, esta investigación fue tomada como referencia, ya que plantea un sistema que permite prevenir posibles irregularidades administrativas, los cuales llevaron a mejorar los procesos de control interno en el área administrativa objeto de estudio, y el diseño de un sistema de control que permita la optimización administrativa que engloba el área de cuentas por cobrar.

Marin Isea, (2009), realizó un trabajo de grado titulado “Mejoramiento en el Proceso de Control Interno Aplicado al Departamento de Cobranza para Calidad de Servicios Ofrecidos en la Empresa Ramón César & Asociados, C.A”, realizado en la Universidad

José Antonio Páez (UJAP), a fin de optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas, indica la propuesta de nuevas pautas para el proceso de control interno aplicado al Departamento de Cobranza, para ello recurrió a una base descriptiva y documental. En donde señala que no existía una adecuada planificación y organización para el proceso de Cuentas por Cobrar, en consecuencia no les permitía tener un control y manejo de los mismos.

Al analizar este planteamiento, observamos una gran relación e importancia, con nuestro tema de estudio, ya que establece con claridad los procesos de Control Interno al Departamento de Cobranzas, de manera tal, que cuando ocurran retrasos y errores innecesarios se pueda minimizar el tiempo entre la toma de decisiones y la acción correspondiente para poder hacer ajustes y que se obtengan resultados favorables en la empresa.

Seguidamente se presenta el trabajo de Lozada y Peña (2009), el cual lleva por título “Propuesta para mejorar el Control y Registro de las actividades del Departamento de Créditos y Cobranza de las empresas Venepal, C. A”, realizada en la Universidad Nacional Abierta (UNA), para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. La empresa presenta deficiencias en el control de las cuentas por cobrar por lo cual se propone como objetivo general: mejorar el control y registro de las actividades del departamento de crédito y cobranza; utilizando como técnica y recolección de información la revisión bibliográfica y la encuesta.

Una vez obtenido los resultados, los autores concluyeron que es necesaria la aplicación de la propuesta, y que daría soporte útil a la empresa contribuyendo a mejorar los procesos del departamento de crédito y cobranza manteniendo en si un manejo eficiente y confiable de las transacciones. Además, dicho trabajo es de gran importancia para la investigación,

ya que se vincula con las variables en estudio como es el Control Interno de las Cuentas por Cobrar, analizando directamente la situación financiera de este activo desde el punto de vista de las cuentas particulares.

Breve reseña histórica del ámbito social objeto de estudio

La firma comercial "INVERSIONES RAN & TERMAR, C. A.", nace el 22 de mayo del 2009 con la iniciativa de sus socios, los cuales acordaron crearla para suplir los mercados de diversas áreas, bien sea Construcción, Suministro de Materiales, Equipo de Oficina, Papelería, entre otros.

Así pues, surgen algunos cambios de actividades permitiendo la entrada a la fabricación y elaboración de Bebida Achocolatada, por medio de uno de los socios que poseía conocimiento muy amplio en la materia, reorientándose estrategias para adquirir una muestra, de la cual se obtuvo resultados satisfactorios originando la inversión de cada uno de ellos con capital propio hacia la adquisición de Maquinaria, implementos e insumos que permitieron la creación del producto final: "Bebida Achocolatada Corona de Reina".

Dicho producto fue creado con la finalidad de abastecer el consumo alimentario del Estado Barinas principalmente, su entrada en vigencia permitió la competencia con otros productos de su mismo segmento, ofertando precio y calidad a menores costos. A partir de allí esta organización pasó a denominarse Empresa Chocolatera "Corona de Reina" C.A.

Bases teóricas

Toda investigación requiere ser sustentada teóricamente, y analizando sus teorías, podemos evaluar el estudio que comprende extraer y recopilar información relevante de los problemas de investigación.

En este sentido, es fundamental entender la base teórica de la investigación, en la que se pretende definir o explicar algunos conceptos y principios que giran en torno a la

investigación. Las bases teóricas son el conjunto de teorías que sirven de apoyo a la investigación, las cuales nacen de la revisión bibliografía y a su vez ayuda a que se interprete el problema investigado desde la teoría o punto de vista asumido, y particularmente en este caso, tenemos:

Cuentas por Cobrar

Existen diversas definiciones de la partida Cuentas por Cobrar, entre las que se mencionan la de Meigs, Williams, Haka y Bettner (2005), quienes sostienen que “las Cuentas por cobrar son activos realmente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un periodo de 30 a 60 días” (Pág. 280).

Partiendo de esta definición, se puede decir que las Cuentas por Cobrar son cuentas del Activo Circulante, ubicadas en el Estado de Situación Financiera, las cuales son deudas por parte de los clientes, relacionadas con las ventas de las mercancías o por prestación de servicios.

Estas se pueden denominar como Cuentas Comerciales por Cobrar y representan las ventas de bienes durante el curso normal de las operaciones de la empresa, las cuales corresponden a la mayor parte de las actividades lucrativas de la misma.

A su vez, Brito (1999), define a las Cuentas por Cobrar como: “Derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios” (p. 337).

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

aumentos y disminuciones derivados de la venta de mercancías o la prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito.

También existen en toda empresa, las Cuentas por Cobrar no Comerciales, que “son las obligaciones circulares por las cuales la compañía actúa como fiduciaria, tales como los impuestos que se retienen de los salarios de los empleados, los salarios no reclamados, y los depósitos de los clientes”. (Catácora.1998. p 136).

Partiendo de lo antes citado, es claro que las Cuentas por Cobrar No Comerciales, son las que se originan por las obligaciones de carácter laboral con el personal de la organización, estas transacciones también se conocen como cuentas por cobrar funcionarios y empleados.

Es decir, los derechos que tiene la empresa por cobrar que provienen de operaciones distintas a la venta de bienes y servicios a crédito. Entre las cuentas por cobrar no comerciales se encuentran: Las cuentas por cobrar a empleados, cuentas por cobrar a socios, alquileres por cobrar, cuentas por cobrar ínter compañías y los intereses por cobrar, etc..

Importancia de las Cuentas por Cobrar

Wright Miller (1999) señala que “Las cuentas por cobrar representan una de las partidas de los activos más importantes de la empresa. La cuenta por cobrar de los clientes, vencidas, correspondiente a productos vendidos o servicios prestados, constituye una de las más significativas”. (p. 534).

Según lo antes citado, se puede decir que para una empresa las Cuentas por Cobrar constituyen fuentes de financiamiento de las operaciones que realiza, las cuales les permiten obtener bienes y servicios de terceros, disfrutando de las facilidades de crédito

que éstos puedan ofrecerles. En relación a ello, se deriva la importancia del debido control y adecuada contabilización de los importes de las Cuentas por Cobrar.

No es de extrañar que las cuentas de clientes representen el 30% y el 50% de los activos circulantes de una empresa. De todas las partidas de los activos, únicamente la de la caja y la de banco ofrece mayor liquidez. Por lo cual, las cuentas por cobrar es uno de los rubros más importante para toda entidad económica, por medio de ella se puede contabilizar todos los ingresos obtenidos en un periodo determinado, a través de las cuentas por cobrar se analiza el grado de morosidad de cualquier empresa. Y además, se contabiliza el ingreso devengado, con oportunidad, creándose paralelamente el activo correspondiente.

En base a lo planteado, se desprende la importancia de la cobranza de este importante rubro, ya que con frecuencia representa la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de una compañía; por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos; en vista de que en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor, de la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

Presentación de las Cuentas por Cobrar en los Estados Financieros

Según Brito (1999), las “Cuentas por Cobrar se presentan en los Estados Financieros de la siguiente manera: En el Activo Circulante y con la denominación de Cuentas por Cobrar deben agruparse únicamente los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entregas, documentos similares, etc. Los saldos de Cuentas por Cobrar

serán presentados por su valor neto de realización. A tal efecto, la cantidad estimada para cuentas incobrables se indicará en cuenta distinta y mostrará su saldo como una deducción de las cuentas por cobrar”.

Esto quiere decir que los créditos ocasionados por reclamos contra proveedores, transportistas, seguros y los provenientes de préstamos o anticipos a socios, directores, empleados, empresas filiales o afiliadas y otras cuentas de naturaleza semejante, se mostrarán en forma separada y de acuerdo a su importancia. Es decir, no se incluirán dentro de las cuentas por cobrar originadas por la venta de mercancías o servicios. Si alguno de los créditos tiene un vencimiento que esté comprendido dentro de un plazo mayor al del próximo ejercicio o ciclo normal de operaciones de la empresa, se clasificará como Cuentas por Cobrar a Largo Plazo.

Crédito

Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las cuentas por cobrar según lo plantea Redondo (2004) “...abarcan los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares” (p.194). De acuerdo a esta definición, consideramos que el **crédito comercial** es el **aplazamiento** en el pago que las empresas conceden a sus clientes en una transacción **comercial** de compra/venta de bienes o servicios.

Dependiendo del giro del negocio y de la competencia en el mercado, se otorga el crédito a los clientes, el cual representa el tiempo que transcurre entre la fecha de la venta y la fecha en que se recibe en efectivo, el importe de la venta. Por lo tanto, las

ventas a crédito se transforman en cuentas por cobrar representando generalmente en la empresa una importante inversión del activo circulante.

Tiempo o Período del Crédito

Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa.

Requisitos para el otorgamiento de créditos

Esta información generalmente se obtiene mediante una entrevista personal con el solicitante, transcritos en una solicitud de crédito previamente entregado que en muchos casos debe de obtenerse con el mayor cuidado porque el solicitante conoce la necesidad que tiene la empresa de procurar esta información, para evaluar y minimizar los riesgos en la posible concesión del crédito. No nos olvidemos que la entrevista nos permite tener el primer contacto con el cliente. Por lo tanto, el solicitante no solo es reacio a suministrar información sino que, en muchos casos, el tratar de obtenerla deliberadamente trae como consecuencia el enojo de este y con ello la pérdida de un posible cliente potencial.

Por esta razón, el personal que realiza esta labor, debe ser cuidadosa en los procedimientos que utiliza para obtener información. Las entrevistas son mejor conducidas en un ambiente privado y cómodo si fuera posible. La charla con el cliente debe ser conducida con habilidad, conocimiento y criterio, en forma tal que sea

considerada por el solicitante como un acto de cortesía y no dar la impresión de estar expiando sus asuntos privados o particulares como sucede con frecuencia.

Otorgamiento de Créditos

Un **otorgamiento** es una autorización o aval que se concede por algún motivo. El otorgamiento de crédito comercial se refiere a la venta de bienes o servicios que no son de contado. Las políticas referentes al otorgamiento de créditos implican encontrar un equilibrio entre el riesgo y el rendimiento de la empresa. Todas las empresas corren riesgos que pueden preverse antes de otorgar un crédito a clientes, cuantificando y comparando la ganancia que pudiera obtenerse contra el riesgo que se corre. Si el riesgo resulta ser mayor que la ganancia, no se realiza la operación.

Crédito a Corto Plazo

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

El otorgar créditos sin una debida organización, es causa de serios problemas financieros, sobre todo en pequeñas empresas industriales. Se debe de tener en cuenta las condiciones en que se hace efectiva la entrega, cuidando de demostrar delante del cliente las bondades del producto otorgado en crédito.

Límites de Crédito

Es sumamente importante, que la persona encargada de los pedidos, conozca los límites de crédito de cada cliente. Por esta razón, la primera obligación del departamento

de crédito y cobranza, es establecer líneas de crédito apropiadas para cada cliente y revisarlas periódicamente.

Normalmente, el mantenimiento del listado de límite de créditos comienza cuando un vendedor solicita la otorgación de una línea de crédito para un nuevo cliente o cuando el historial de las transacciones con un cliente, hace pertinente un ajuste al crédito que se le otorga.

Flexibilidad en el Otorgamiento de Créditos

Esto se refiere a la aplicación de políticas de crédito liberales o flexibles, las cuales se basan en que **lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarnos al cliente**, por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado. **Este tipo de políticas flexibles conceden plazos largos a los clientes para pagar las facturas, no se cobran intereses de mora, y dan crédito con facilidad a la mayoría de los compradores para aumentar el giro comercial.**

El inconveniente de esta clase de políticas es que las empresas que las practican deben asumir un **elevado riesgo de crédito y pueden sufrir importantes pérdidas económicas provocadas por los créditos fallidos**. Para las empresas también supone mantener en su activo circulante importantes masas de deudores, con el consiguiente costo financiero y además deben soportar frecuentes tensiones de tesorería por disminuciones del *flujo de efectivo*.

Una serie de condicionantes podrían obligar a la empresa a adoptar este tipo de políticas; los más habituales son: El sector es enormemente competitivo y se está produciendo una progresiva caída de la demanda de los productos, ya que las ventas están experimentando una bajada importante el último semestre, y la cartera de pedidos

ha menguado en los últimos meses.

Así como también puede ser que haya aparecido un líder de mercado que está ofreciendo mejores condiciones de crédito a los compradores y los clientes han endurecido sus condiciones de compra y exigen mayores plazos, por lo que se están produciendo cambios en la demanda que pueden provocar excesos de inventarios o la obsolescencia de los productos y obligan a vender mucho en un corto período.

Políticas de Crédito

Higuerey (2004) señala que las políticas de crédito “son las normas que establecen los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder”(p.4). Esto implicaría que deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos para establecer dichos lineamientos.

Esta política de crédito de toda organización debe ser un documento de carácter orientativo para asegurar que todas las actividades que en su conjunto constituyan el ciclo de cobranzas, y que comprende desde la recepción de la orden del cliente hasta el depósito bancario de la cobranza, son llevadas a cabo de la manera más eficiente; de modo tal de reducir el plazo del ciclo de cobranza a lo más bajo posible, y asimismo apoyar los objetivos de flujo de efectivo de la empresa. Por lo cual, podemos inferir que el propósito de la política de crédito es apoyar el negocio, minimizar el riesgo de créditos incobrables y mejorar la planificación del flujo de efectivo.

Así pues, las políticas de crédito deben tener como objetivo elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Para evaluar el crédito, la administración de la empresa debe considerar la solvencia moral del acreditado, la capacidad financiera de pago, las garantías específicas y las condiciones generales de la economía o del mercado en que opera.

Volumen de Ventas

El volumen de ventas se refiere al número o la cantidad de productos que se venden y se puede expresar ya sea en términos monetarios o porcentuales. También es necesario tener en cuenta el método utilizado para calcular el volumen de ventas, si el cálculo se basa en los ingresos o el número de unidades vendidas, así como el período de tiempo durante el cual se planea medir el volumen de ventas. Un aumento en las ventas, con todas las demás cosas iguales, por lo general se traduce en una mayor rentabilidad.

Provisión para Cuentas Incobrables o Dudosas

Cuando una empresa realiza ventas de mercancías o presta servicios a crédito es muy probable que al final del ejercicio económico resulten pérdidas en el cobro de las cuentas por incumplimiento de los clientes; en consecuencia éstas se registran como un gasto del período en el cual se realizan dichas ventas.

Por tal razón, cuando una cuenta por cobrar con toda seguridad se confirma que no se recuperará, será cuando dicha partida no cobrable se compense con el saldo de la cuenta “Provisión para Cuentas Incobrables”.

Aquellas empresas que realizan ventas a crédito corren el riesgo de que ciertos créditos otorgados resulten incobrables. La Provisión para Cuentas Dudosas tiene doble finalidad, primero: evaluar las cuentas por cobrar, y segundo: cargar a las cuentas del período, las cuentas que resulten incobrables, originada por las ventas hechas durante el período.

Por tal motivo, se deberá anticipar el monto de los gastos imputables al período actual por concepto de pérdidas en cuentas incobrables, es decir, se debe prestar especial cuidado al cumplimiento del Principio de Contabilidad Generalmente Aceptado referente a la Asociación de Ingresos y Egresos que señala que los mismos se registrarán

en los períodos en los cuales correspondan, sin tomar en consideración la fecha de cobro o cancelación de los mismos.

La cuenta de estimación para cuentas de cobro dudoso persigue los siguientes objetivos:

- 1) Informar la cantidad de cuentas por cobrar no posibles de recuperar.
- 2) Que cada ejercicio económico refleje sus propios gastos.
- 3) Presentar el valor neto de los créditos.

Métodos para el cálculo de la provisión

La provisión para cuentas incobrables como cuenta de valuación busca darle su valor real a la partida del activo “Cuentas por Cobrar”. Sin embargo, su cálculo nunca es exacto porque se trata de una estimación. Hasta los momentos no existe una forma de calcular, justamente, el monto por concepto de provisión para cuentas de cobro dudoso; solamente la experiencia que haya tenido la empresa en ejercicios anteriores brindará una base para su determinación. Por tales razones, la provisión para cuentas incobrables suele calcularse de acuerdo a las siguientes bases:

Método en base a las ventas a crédito

Este método se sustenta en el supuesto de que toda venta o prestación de servicios a crédito presenta un riesgo con relación a su cobranza. Dicho método consiste en encontrar un porcentaje (%), el cual es aplicado a las ventas del ejercicio corriente. Este método es considerado el más equitativo.

Método en base a la antigüedad de saldos

Este método supone que mientras va aumentando el tiempo de un crédito ya vencido, se incrementa la posibilidad de no recuperarse. Este método es uno de los más sensatos,

consiste en crear una cédula de cuentas por cobrar, con clasificación de saldos por la antigüedad de vencimientos.

En primer lugar, se toman los saldos no vencidos y luego los otros saldos clasificándolos de 30 en 30 días de vencimiento, para cada grupo se establece un porcentaje (%) que viene dado por el criterio establecido por la empresa, el cual se le aplica a esos saldos, obteniéndose un resultado que va a constituir la provisión estimada para el ejercicio corriente.

Método en base a las cuentas por cobrar

Este método es muy sencillo, consiste en establecer un porcentaje (%) fijo, el cual se determina por la experiencia o basado en estadísticas elaboradas por la empresa, este porcentaje se le aplica a las cuentas por cobrar del ejercicio para así determinar la provisión.

Asientos Contables

A continuación presentamos los distintos asientos contables para el registro de las operaciones que tienen que ver con la Provisión para Cuentas Dudosas o Incobrables, según los diversos casos que se presenten:

Creación de la Provisión:

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

Cancelación de la Cuenta por Cobrar cuando se tiene suficiente provisión:

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

Cancelación de la Cuenta por Cobrar cuando no se tiene suficiente provisión y se cargan parte de las pérdidas al período actual:

Fecha	Explicación	Debe	Haber
XXX	Provisión para Cuentas Incobrables	XXX	
	Pérdidas por Cuentas Incobrables	XXX	
	Cuentas por Cobrar		XXX

Cancelación de la Cuenta por Cobrar cuando no se tiene provisión y las pérdidas corresponden al período actual:

Fecha	Explicación	Debe	Haber
XXX	Pérdidas por Cuentas Incobrables	XXX	
	Cuentas por Cobrar		XXX

Cancelación de la Cuenta por Cobrar cuando no se tiene suficiente provisión y las pérdidas corresponden a períodos anteriores:

Fecha	Explicación	Debe	Haber
XXX	Utilidades No Distribuidas	XXX	
	Cuentas por Cobrar		XXX

Recuperación de los Créditos dados de baja

El procedimiento contable de la recuperación de las cuentas incobrables, depende de cómo se haya registrado su cancelación, de manera que:

Suponiendo que No existía provisión, cuando se recuperan en el mismo ejercicio de su cancelación:

Fecha	Explicación	Debe	Haber
XXX	Cuentas por Cobrar	XXX	
	Pérdidas por Cuentas Incobrables		XXX

Suponiendo que No existía provisión, cuando se recuperan en el ejercicio siguiente a su cancelación:

Fecha	Explicación	Debe	Haber
XXX	Cuentas por Cobrar	XXX	
	Utilidades No Distribuidas		XXX

Suponiendo que existía provisión, cuando se recuperan en el mismo ejercicio de su cancelación:

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

Suponiendo que existía provisión, cuando se recuperan en el ejercicio siguiente a su cancelación:

Fecha	Explicación	Debe	Haber
XXX	Cuentas por Cobrar	XXX	
	Utilidades No Distribuidas		XXX

Al cobrar la cuenta recuperada:

Fecha	Explicación	Debe	Haber
XXX	Banco	XXX	
	Cuentas por Cobrar		XXX

Descuentos por pronto pago

Los descuentos por pronto pago, también conocidos como descuentos en efectivo, tienen como objetivo estimular a los clientes a que realicen el pago de sus deudas en un plazo de tiempo acordado previamente.

Principalmente, estos descuentos tienen un beneficio para el vendedor, ya que aumentan la probabilidad de que un comprador pague rápidamente, proporcionando así al vendedor con dinero en efectivo más rápido. Los descuentos en efectivo se ofrecen con el fin de persuadir a los clientes de crédito para pagar sus facturas más rápido.

La estimación de las cuentas incobrables disminuiría, ya que, los clientes pagarían prontamente. Por el contrario, si el pago se demora, cuanto más tiempo pase, mayor será la posibilidad de que el cliente se declare insolvente. El aspecto negativo de un aumento de un descuento por pronto pago es una disminución en el margen de utilidad por unidad, ya que hay más clientes que toman el descuento y pagan un precio menor.

Políticas de Cobranza

Las políticas de cobranza son los procedimientos que sigue la empresa para recibir el pago de los créditos que ha otorgado a sus clientes. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza.

Lo recomendable es que las políticas de cobranza se analicen de manera periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de la empresa, y de la situación en que se desarrollan sus operaciones. Por lo cual, las políticas de cobro deben contemplar los siguientes elementos: Condiciones de venta y plazos de cobro.

Condiciones de venta

Cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc., y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados, etc.

Plazos de cobro

Para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro, es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento del crédito las cuentas morosas deben proceder a recuperarse. El intervalo de tiempo dependerá de lo que la empresa establezca.

Características de las Políticas de Cobranza

Las políticas de cobranza pueden tener diferentes características: Restrictivas, liberales o racionales.

Restrictivas

Caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, las normas de crédito son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva.

Liberales

En sentido contrario a las políticas restrictivas, las liberales tienden a ser magnas, se otorgan créditos considerando las políticas que usan en las empresas de la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas.

Racionales

Se caracterizan por conceder los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable.

Planificación de Cobranzas

Redondo (2004) señala que dentro de las Cuentas por Cobrar se debe establecer el principio de separación de funciones, en especial sobre las labores de ventas, registro de la cuenta por cobrar, y la planificación de las cobranzas para la recepción del efectivo.

De manera que el personal que maneja por ejemplo el área de ingresos no intervengan en los registros de las cuentas por cobrar, manejo de documentos base para factura, manejo y autorización de notas de crédito y documentación soporte, aprobación de rebajas y devoluciones en ventas, preparación, comprobación de los registros en el diario general, Intervención en el registro final o libro mayor.

En concordancia con lo planteado por Vilorio (2005), quien menciona dentro de las debilidades más comunes de los sistemas de control interno en las organizaciones, la escasa segregación de funciones, independientemente del tamaño de la organización, la

responsabilidad de tareas que pueden inducir a irregularidades o fraudes, que recaen en una sola persona por falta de planificación de las cobranzas.

Registros y Formularios

Cumplen la función de anotar y controlar los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos. Dichos formularios deben estar inteligentemente diseñados, de manera que recaben información verdaderamente útil y completa.

El Riesgo

De acuerdo con Ortiz (2005), el riesgo es la posibilidad de obtener un resultado distinto al esperado como consecuencia de emprender una acción predeterminada. Por su parte, Benavides (2004), indica que existe riesgo en una situación en la cual una decisión puede arrojar diversos resultados posibles y la probabilidad de ocurrencia de cada uno de ellos se conoce o se puede estimar.

De tal modo, que el riesgo financiero tiene tres componentes elementales según Campoverde (1997): “El primero, el costo y la disponibilidad de capital en deuda de inversión; el segundo, la capacidad para satisfacer las necesidades de dinero en efectivo en una forma programada y planificada; y, tercero la capacidad para mantener e incrementar el capital contable” (p.4).

Según Chillida (2003) “un aspecto que caracteriza las cuentas por cobrar es el hecho de que el cobro del bien o servicio esté diferido, de manera que la empresa concede a sus clientes un plazo para su cancelación a partir de la entrega del mismo” (p.23).

Sin embargo, este aspecto en ocasiones debe ser tratado con sumo cuidado ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de ventas a crédito pendientes de cobro se derivan el incremento de los riesgos para la empresa desencadenando diversas

consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranza e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia por parte del cliente.

Control Interno

Según Catácora (1996), “El control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no. (p.238).

De manera que, el control interno es un conjunto de medidas adoptadas por la gerencia de la organización, con la finalidad de resguardar los activos y asegurar que las operaciones se realicen de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.

Proceso de Control Interno

El control es básicamente un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin previamente determinado:

- 1) Establecer objetivos y estándares de desempeño.
- 2) Evaluación o medición del desempeño actual para determinar fallas o errores y preparar correcciones.
- 3) Comparación del desempeño actual con los objetivos establecidos.
- 4) Adoptar la acción correctiva necesaria.

Importancia del Control Interno

El control es importante porque permite crear mejor calidad, enfrentar el cambio, agregar valor y facilitar la delegación y la división de trabajo, En la bibliografía de Holmes (1999) la Federación del Colegio de Contadores Público de Venezuela (1999) define el control de la siguiente manera:

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

Objetivos Generales del Control Interno.

Definido el control interno es necesario implantar objetivos, una vez establecidos genera la elaboración de controles fundamentales para la ejecución de actividades de gestión, dirección y control del 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), identifica los siguientes objetivos del control interno: “Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la empresa; verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos; promover la adhesión de políticas administrativas establecidas; y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados” (p.2).

Unido a esto, Catácora, F (1997), 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” (p.240).

Es de resaltar que ambos objetivos descritos, son de gran importancia, pues estos contribuyen 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 logro de todos esos objetivos.

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 Catácora, F (1997), establece que” los tipos de controles internos son: controles de existencia, controles de exactitud, controles de actualización, controles de custodia”. (p.252),

Control Interno de las Cuentas por Cobrar:

Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Santillana (2001) considera: “Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar deben ser claramente explicados en los estados financieros. Además, cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte. Así como también, las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la alta administración; además, se debe tratar de que cubran los requisitos de deducibilidad fiscal”. (p.85)

Por su parte, Redondo (2004) considera que deben aplicarse como procedimientos contables los siguientes: Es conveniente comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general, en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones respectivas.

En cuanto a las medidas de control al momento de recibir el pago por parte de los clientes debe tomarse en cuenta que si la empresa emplea su propio personal para el cobro de facturas, es necesario que el departamento de cobranzas elabore una relación de facturas entregadas al cobrador, el cual la firmará y se quedará con una copia.

El cobrador diariamente relacionará las facturas cobradas y entregará su monto al cajero, firmará dos copias que junto con el informe de facturas no cobradas entregará al departamento de cobranzas; el cual enviará al de contabilidad una copia de la relación de facturas cobradas para que sean abonadas en las cuentas de los clientes.

Del mismo modo, cuando los clientes cancelan sus facturas por medio de transferencias bancarias, el departamento de contabilidad al recibir del banco la correspondiente nota de abono le acreditará en la cuenta del cliente”.

En base a lo anteriormente expuesto, consideramos que es fundamental el establecimiento de procedimientos de control administrativo y contable que garanticen que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del producto por parte del cliente.

Al mismo tiempo, esto garantiza la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, generando información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la organización. Así pues, consideramos que un control interno adecuado incluye la contabilización adecuada de las mercancías devueltas y la aprobación de las cuentas que se hayan de cerrar como incobrables; y periódicamente se debe hacer un análisis de la antigüedad de los saldos para poder determinar la eficiencia de la operación del departamento de crédito y cobranza.

Normas de Control Interno

Dentro de las normas de control interno se pueden mencionar las siguientes:
Delimitar las responsabilidades, dividir el procesamiento de cada transacción,

seleccionar funcionarios hábiles y capaces, crear procedimientos que aseguren la exactitud de la información, hacer rotación de deberes, dar instrucciones por escrito, utilizar cuentas de control, usar documentos pre numerados, hacer depósitos inmediatos e intactos de fondos, conservar en buen estado los documentos, definir objetivos y metas claras y alcanzables y realizar tomas físicas periódicas de activos.

Bases Legales

Las actividades administrativas y contables ejecutadas por la Empresa Chocolatera “Corona de Reina”, 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 trabajo haremos 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:

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 de la presente investigación 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.

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 Empresa Chocolatera “Corona de Reina S.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 la elaboración y venta de bebida achocolatada. Teniendo como fuente principal de sus ingresos el cobro de las cuentas pendientes, que son consecuencia de sus operaciones a créditos. Y se rige por las disposiciones contenidas en el Código de Comercio a través de los siguientes artículos:

Artículo 1°.- “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”. Por lo tanto, se deduce que la ley considera comerciantes a todos los individuos que teniendo capacidad legal para contratar, se han inscrito en la matrícula de comerciantes y ejercen de cuenta propia actos de comercio, haciendo de ello su profesión habitual.

Artículo 32º.- “Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el Mayor y de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimare conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones”. Este artículo expresa claramente cuáles y en qué idioma obligatoriamente debe ser llevado los libros de contabilidad durante el ejercicio de las 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 36°.- 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 expresas 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 134°.- “La venta mercantil hecha por un precio no determinado en el contrato es válida, si las partes han convenido en el modo de determinarlo después”. La venta hecha por el justo precio o por el precio corriente es también válida. Se resalta que puede haber un convenio entre el comerciante y el cliente con respecto al precio de la mercancía, independientemente que no esté señalado en un contrato, es totalmente válida la venta.

Artículo 135°.- “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 está 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.

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 trabajo, aunque no son de obligatorio cumplimiento para las empresas privadas, los citaremos a continuación:

Artículo 4°.- “Los objetivos del control interno deben ser establecidos para cada área o actividad del organismo o entidad, y caracterizarse por ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con los objetivos generales de la institución”. 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 controles 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.

Declaración de Principios de Contabilidad N° 0 (DPC 0).

Kohler (1997), define los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados 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” (p.432).

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 Resultados de una entidad.

Ahora bien, de acuerdo a las informaciones obtenidas por medio de entrevistas informales con la Empresa Chocolatera “Corona de Reina S.A”, en función de su actividad comercial de elaboración y venta de bebida achocolatada, dicha empresa 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:

Principio 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 de 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. **Principio 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".

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 será 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.

Definición de términos básicos

Organización

Chiavenato (1999), define que “La organización está orientada a alcanzar objetivos específicos y estructurados deliberadamente en una entidad social porque la conforman personas para conseguir resultados” (p. 236).

Dirección

Pone en marcha a la organización. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de los empleados, en beneficio de los integrantes generales del negocio, motivando a las personas (de igual nivel, superiores, subordinadas y no subordinadas) o grupos de personas para ayudar voluntaria y armónicamente en el logro de los objetivos de la empresa (designado también como dirigir o actuar).

Coordinación

Armoniza las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.

Control

Es una etapa fundamental en la administración ya que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones plantadas. La palabra **control** proviene del término francés “*contrôle*” y significa **comprobación, inspección, fiscalización o intervención**. También puede hacer referencia al **dominio, mando y preponderancia**, o a la **regulación** sobre un **sistema**.

Planeación

Evaluación del futuro y aprovisionamiento de recursos en función de aquel. La planeación es el proceso de desarrollar objetivos empresariales y elegir un posterior curso de acción para lograrlos.

Procedimientos

Son una serie de funciones o pasos que se da para realizar una tarea específica, es decir los procedimientos establecen el orden cronológico y la secuencia que se debe seguir en la ejecución de un trabajo.

Control Interno Contable

Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control contable no sólo se refiere a normas con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, etc.) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir, autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc.

Eficiencia

Es la relación entre los resultados obtenidos (ganancias, objetivos cumplidos, productos, etc.) y los recursos utilizados. Así pues la eficiencia determina los niveles de producción, productividad y costos.

Control Interno Administrativo

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles

administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio.

Estos dos controles se entremezclan muchas veces debido a que ambos son factores comunes en la gestión empresarial. En el sistema de control contable tiene una gran importancia por su veracidad que da lugar a toda la organización contable, 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.

Objetivo

La palabra objetivo proviene de ob-jactum, que significa a donde se dirigen nuestras acciones. Los objetivos son la situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro.

Sistema de variables

Arias (2006), señala que el sistema de variables ‘‘Es una serie de características definida de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medidas’’ (p.45). Además, las variables representan un símbolo que determinan un conjunto de observaciones y que pueden asumir cualquier valor, y permite manipular determinados resultados, mediante el uso de ciertos medidores. Las variables se clasifican en variable dependiente y variable independiente. En esta investigación la Variable Independiente es el Control Interno y la Variable Dependiente son las Cuentas por Cobrar.

Cuadro de Operacionalización de las Variables

Cuadro 1
Operacionalización de las variables

Variable Nominal	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Cuentas por Cobrar	Representa los créditos que una empresa concede a sus clientes en la venta de bienes y servicios, y que al cumplirse el tiempo de su vencimiento, la empresa recibirá a cambio, efectivo o cualquier otra clase de bienes.	Créditos	Requisitos	1
			Otorgamiento	2
			Límites	3
			Flexibilidad	4
			Políticas de Crédito	5
			Volumen de Ventas	6
			Provisión de Cuentas Dudosas	7
			Descuento	8
Control Interno	Son métodos coordinados y medidas que adopta una empresa para evaluar con exactitud y veracidad la información del manejo de los bienes.	Tiempo	Período	9
			Políticas de Cobranza	10
			Planificación de Cobranzas	11
			Proceso	12
			Registro	13
			Riesgo	14
	Evaluación			

Capítulo III

Marco Metodológico

La metodología del proyecto incluye el enfoque o paradigma de investigación, el diseño, población y muestra, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la investigación, así como las técnicas de análisis de la información. Esta etapa de la investigación, expone la metodología utilizada para la realización de la misma, los lineamientos y las características que posee. Tamayo y Tamayo (2003) definen al marco metodológico como “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento” (p.37).

Así mismo Arias (2006) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16). Este capítulo es la descripción de cada uno de los aspectos que guardan relación con la metodología que se ha elegido para desarrollar la investigación, en el cual se identifican el tipo y diseño de investigación, población y muestra a estudiar, determinando las técnicas e instrumento de recolección de datos de estos.

Enfoque ó paradigma de la investigación

Según Kuhn (1971) “Los paradigmas son realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica” (p.18).

Este no es más que la interpretación en términos operativos y metodológicos de las ideas, conceptos y representaciones teóricas que actúan sobre un objeto de estudio. Su

utilidad en la investigación científica es obvia, ya que en el momento de apoyarse en un paradigma reconocido, permite superar las contradicciones y discrepancias que tradicionalmente pueden surgir entre la ciencia y la realidad, entre la teoría y la práctica.

Existen varios paradigmas de investigación pero los que se utilizan en gran manera son el cuantitativo y el cualitativo. Para efecto de nuestra investigación el paradigma a utilizar será el cuantitativo.

Según Manuel Canales (2006) dice: “el paradigma cuantitativo tiene como base epistemológica el positivismo o el funcionalismo, como énfasis la búsqueda de objetividad, de relaciones causales y de generalización, como estrategia de recogida de información la estructuración y la sistematicidad y como percepción de la realidad social una interpretación estática y fragmentada” (p. 33).

Tipo de investigación

Cervo y Bervian (1989) definen a la investigación como “una actividad encaminada a la solución de problemas. Su objetivo consiste en hallar respuesta a preguntas mediante el empleo de procesos científicos” (p. 41). Y en función de su nivel el tipo de investigación puede ser Descriptiva, Exploratoria o Explicativa.

Este trabajo es de tipo descriptivo, ya que consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. A tal efecto, Danhke (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2003), señala que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 117). En definitiva permiten medir la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características del fenómeno estudiado con base en la realidad del escenario planteado.

Para Tamayo (1998) la investigación descriptiva: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque que se hace sobre conclusiones es dominante, o como una persona, grupo o cosa, conduce a funciones en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos y sus características fundamentales es de presentarnos una interpretación correcta”. (p. 54)

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Diseño de la investigación

El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental. (Arias, 2006, p.26).

Esta investigación requiere de un diseño tanto documental como de campo del problema que se está abordando para determinar todos los aspectos involucrados en el mismo y dar así respuesta a los objetivos planteados con la misma. El diseño de investigación abarca las distintas estrategias que se deben llevar a cabo en una investigación con el fin de obtener de manera precisa posibles respuestas a las interrogantes planteadas en la misma, y con ello el logro de los objetivos propuestos.

Se adoptó el diseño Documental ya que la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. (Arias, 2006, p.27).

Por otra parte, principalmente será de campo, tal como lo señala Rangel (2001), “la investigación de campo se refiere a cada una de las operaciones que el investigador debe realizar para obtener la información directamente de la realidad, sin ningún tipo de intermediación” (p. 94).

En este sentido, la investigación realizada tuvo como propósito obtener los datos directamente de la realidad objeto de estudio conformada por las personas que se encargan de administrar la empresa chocolatera “Corona de Reina” ubicada en el Sector Bella Vista” de Barinitas, Municipio Bolívar.

Población y Muestra

Hurtado y Toro (1998), definen que: “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo. (p.79)”. Y en cuanto a la muestra, se obtiene con el fin de investigar las propiedades de una población o universo a partir del conocimiento de las características particulares de la misma.

Sin embargo, existen unidades de estudio que no requieren ningún tipo de muestreo, al respecto De Barrera (2008), expresa que “no hace falta hacer un muestreo cuando, la población es conocida y se puede identificar a cada uno de sus integrantes (...) La población, además de ser conocida es accesible, es decir, es posible ubicar a todos los miembros (...) Y la población es relativamente pequeña, de modo que puede ser abarcada en el tiempo y con los recursos del investigador. (p. 142). En esta

investigación, la población objeto de estudio es muy pequeña, pues se trata de cuatro (4) personas del área administrativa.

Técnicas e instrumentos de recolección de información.

En función de los objetivos planteados en el presente trabajo, se utilizó una serie de técnicas e instrumentos de recolección de la información, los cuales según Arias (2006), son las distintas formas o maneras de obtener la información. Con el propósito de captar las características del objeto de estudio, se realizará un modelo de investigación basado en la técnica de la encuesta, definida por el mismo autor como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular” (p.72).

De modo que, en esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario, con preguntas dicotómicas (sólo responderán sí o no), a las personas encargadas de administrar la empresa chocolatera “Corona de Reina”, con el propósito de obtener información a partir de las opiniones dadas por ellos. Esta encuesta por su carácter es sencillo y práctico y al ser aplicado permitirá que las personas encuestadas aporten los datos necesarios.

Validez del Instrumento.

Como requisito imprescindible para determinar si el instrumento mide realmente lo que se pretende medir, en relación directa con el objeto del instrumento, se cita a García (2007) “la validez está determinada en la medida en que los resultados concuerden con la riqueza de la realidad que se estudia, así como su poder de explicación y predicción” (p. 32). Por ello, la validez se verificó a través de juicio de expertos, quienes realizaron una revisión exhaustiva al instrumento de investigación antes de ser aplicado, con el fin de evitar errores.

Entonces, el instrumento fue revisado por tres (03) expertos en la materia, uno (01) en Metodología y dos (02) en Contaduría, de manera que su revisión permitió verificar la relación existente entre el instrumento y el sistema de variables y la operacionalización, así como las bases teóricas expuestas, adaptando las sugerencias aportadas por los expertos para lograr responder a los objetivos previstos.

Confiabilidad del Instrumento.

Una vez, culminado el proceso de validación del instrumento se procedió al cálculo del coeficiente de confiabilidad que según el autor citado anteriormente (ob. cit. p.34), “es la capacidad que el instrumento tienen para lograr resultados semejantes aplicando las mismas preguntas respecto a los mismos hechos o fenómenos”; de manera que la misma tiene que ver con la exactitud y precisión logradas para obtener resultados semejantes al aplicar el cuestionario en repetidas ocasiones.

De esta manera, se hace necesaria la aplicación de la prueba piloto que según el mismo autor (ob. cit), se refiera a: “...Un proceso de ensayo en la aplicación de la técnica seleccionada para la recolección de datos y su administración respectiva, que permita evaluar su eficiencia en función al problema motivo de investigación. Este proceso se lleva a cabo previo a la aplicación definitiva de la técnica a la realización del trabajo de campo propiamente dicho” (p. 37)

En cuanto a la confiabilidad, esta representa la posibilidad de obtener respuestas similares o parecidas cada vez que el instrumento se aplique a diferentes sujetos (op. cit.). Ella se determinó a través de la aplicación de una prueba piloto; la cual se realizó aplicando la fórmula usada para obtener la confiabilidad basada en el estadístico Kuder-Richarson (KR-20), por ser el quien mide este tipo de instrumento el mismo consiste en

que cada ítems con respuestas incorrectas se calificó con cero (0) punto y un (1) punto para las correctas, tal como se especifica en el anexo del estudio que se realiza y busca conocer la necesidad existente. Las respuestas emitidas por la muestra de sujetos se tabularon y se procesaron de la siguiente manera: se determinaran los valores correspondientes a los sujetos que respondieron correctamente cada pregunta (p_i). A estos se les calculó la proporción.

La fórmula usada es:

$$r = \frac{K}{K-1} \left(\frac{St^2 - \sum p_i q_i}{St^2} \right)$$

Donde:

K= números de ítems.

St= varianza de los puntajes totales.

$\sum p_i q_i$ = sumatoria de las proporciones obtenidas de la repuesta correcta e incorrectas.

Aplicando la formula se obtuvo que instrumento aplicado a los estudiantes arrojó 0,90 (ver anexos). Para ello, se procedió a través de la aplicación de una prueba piloto con la intervención de 04 sujetos quienes guardan condiciones similares a los miembros de la muestra; pero que en ningún caso formaron parte de ella, a los datos obtenidos una vez tabulados se le aplicó el estadístico antes señalado a los sujetos que se tienen dentro del estudio.

Técnica de Análisis de la información

El procesamiento de los datos, de acuerdo con Tamayo y Tamayo (2001), es "el registro de los datos obtenidos por instrumentos empleados, mediante una técnica analítica, en la cual se comprueban hipótesis y se obtienen conclusiones". (Pág. 125).

Una vez que se aplique el cuestionario y se obtenga la información, se procede a realizar un análisis descriptivo a las respuestas emitidas a cada ítem.

Por otra parte, para representar los datos, se construyen tablas y gráficos, que permitirán visualizar, de forma clara y precisa los resultados que se obtengan.

Capítulo IV

Análisis de la Información

Esta fase de la investigación se relaciona con el análisis de la información obtenido mediante la aplicación del instrumento de recolección de información. La metodología se concretó a examinar las respuestas que cada unidad de análisis proporcionada por los ítems aplicadas, con el fin de caracterizar las variables e indicadores del estudio, en función de Analizar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Chocolatera “Corona de Reina S.A.”; después de aplicar el instrumento cuestionario de recolección de información utilizado, se procedió, a codificar, transferir y procesar la información obtenida.

Para cada ítem se presenta la distribución de frecuencia y un comentario analítico asumiendo así el criterio de Hernández (2001), quien señala: “Al elaborar el reporte de resultados, una distribución puede presentarse con los elementos más informativos para el lector y la verbalización de los resultados o comentarios (p. 354).

Seguidamente se muestran los resultados, con sus cuadros y los gráficos correspondientes, permitiendo que cada uno se analice en su propia dimensión. Para iniciar el análisis se presentan las informaciones recabadas a través del cuestionario la cual consta de una parte orientada a medir las siguientes variables: Control Interno y Cuentas por Cobrar, estructuradas en sus respectivas dimensiones e indicadores. Por esta razón, se reflejarán los datos descritos seguidamente en cuadros de frecuencia: Si o No, en diagramas circulares, que reflejan las respuestas dadas por los encuestados, específicamente a cuatro (4) personas de la parte administrativa de la empresa.

Cuadro 2.

Se refiere a la existencia de requisitos para el otorgamiento de créditos.

Categoría	Respuesta	%
No	0	0 %
Si	4	100%
Total	4	100%



Gráfico 1. Se refiere a la existencia de requisitos para el otorgamiento de créditos

Análisis: Estos resultados reflejan que el 100% de la población encuestada manifiesta que en la empresa existen requisitos para el otorgamiento de créditos. El resultado obtenido refleja una situación altamente favorable para la administración de los recursos. Según como lo señala Goxens (2008) la gestión de cobranza es el conjunto de actividades que realiza la empresa para la recuperación de los precios de productos o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito. (p 56). Acota el mencionado autor que las operaciones de cobranza incluye la adecuada coordinación de los objetivos, políticas que son actividades del otorgamiento del crédito.

Cuadro 3

Se refiere a la atención a tiempo de problemas de cobranza.

Categoría	Respuesta	%
Si	2	50 %
No	2	50%
Total	4	100%



Gráfico 2. Se refiere a la atención a tiempo de problemas de cobranza.

Análisis: Se puede observar en los resultados arrojados que el 50% de las personas encuestadas consideran no estar de acuerdo que la forma en que se maneja el control interno de las cuentas por cobrar es la más adecuada para la empresa “Corona de Reina”. Señala Romero (2007), que los diversos métodos de cobros y pagos mediante los cuales una organización mejora la eficiencia de la administración del efectivo constituye dos caras de la misma moneda (p.1). La idea general consiste en hacer efectiva las cuentas por cobrar tan pronto sea posible y diferir lo mas que se puede los pagos de las cuentas por pagar, pero manteniendo al mismo tiempo el margen de crédito de la empresa con los proveedores.

Cuadro 4.

Se evalúa la existencia de límites de monto para el otorgamiento de créditos.

Categoría	Respuesta	%
No	0	0 %
Si	4	100%
Total	4	100%



Gráfico 3. Se evalúa la existencia de límites de monto para el otorgamiento de créditos.

Análisis: Se puede observar en los resultados arrojados que el 100% de las personas encuestadas consideran estar de acuerdo que la forma en que se maneja los montos de cobranza en la empresa “Corona de Reina” es adecuada por lo tanto es relativo.

Brito (2006), se refiere a la calidad de crédito que el solicitante tiene y que la empresa tiene deseo de aceptar, tomando en cuenta un punto de límite en término de riesgo en este caso se determina el caso de riesgo que la empresa está dispuesta aceptar.

Cuadro 5.

Se estudia la flexibilidad de la empresa en el otorgamiento de créditos.

Categoría	Respuesta	%
No	0	0 %
Si	4	100%
Total	4	100%



Gráfico 4. Se estudia la flexibilidad de la empresa en el otorgamiento de créditos.

Análisis: Estos resultados resaltan que el 100% del personal encuestado manifiesta que la empresa es flexible en el otorgamiento de los créditos otorgados, esto es muy bueno para el personal, en caso de solicitarlos, así como para las personas de afuera; y además muy favorable para la captación de nuevos clientes, ya que coadyuva a alcanzar los objetivos de venta de la empresa “Corona de Reina”, y con ello se puede generar más ganancias y el consecuente crecimiento y expansión de la empresa.

Cuadro 6

Se indaga la existencia de políticas en el otorgamiento de créditos.

Categoría	Respuesta	%
No	0	0 %
Si	4	100%
Total	4	100%



Gráfico 5. Se indaga la existencia de políticas en el otorgamiento de créditos.

Análisis: Estos resultados reflejan que el 100% de la población encuestada manifiesta que en la empresa existen políticas de créditos para los clientes en la cual genera más rentabilidad en la adquisición de crédito en dicha empresa.

Según Chiavenato I (2008) establece que las estrategias de crédito y cobranza “son políticas de crédito que sirven para la concesión de créditos a clientes y el valor máximo de ese crédito.

En otras palabras, la política de crédito formula los estándares de crédito, definen los criterios mínimos para la concesión al cliente” (p19).

Cuadro 7

Se evalúa el volumen de ventas.

Categoría	Respuesta	%
No	0	0 %
Si	4	100%
Total	4	100%



Gráfico 6. Se evalúa el volumen de ventas al aumentar los créditos.

Análisis: Estos resultados reflejan que el 100% de la población encuestada manifiesta que en la empresa podría subir las ventas al darles más créditos a los clientes en el momento en que ellos pidieran solicitarla o necesitarla.

Según afirma, Suarez y Mújica (2007) las ventas representan el valor de las mercancía entregada a los clientes durante el periodo contable, ya sea al contado o crédito lo que permite a la entidad generar beneficios (p 41).

Cuadro 8

Se refiere a la existencia de provisión para cuentas por cobrar dudosas.

Categoría	Respuesta	%
No	0	0 %
Si	4	100%
Total	4	100%



Gráfico 7. Se refiere a la existencia de provisión para cuentas por cobrar dudosas.

Análisis: Estos resultados reflejan que el 100% de la población encuestada manifiesta que la empresa tiene provisiones para cuentas por cobrar dudosas según lo manifiestan los empleados de la organización.

Según Brito (2008) “esta cuenta también conocida como provisiones para cuentas dudosas y provisiones de cuentas malas, representan las cuentas y efectos por cobrar que la empresa estima que no será cobrado” (p 18).

Cuadro 9

Se indaga la existencia de descuentos por pronto pago.

Categoría	Respuesta	%
No	0	0 %
Si	4	100%
Total	4	100%



Gráfico 8. Se indaga la existencia de descuentos por pronto pago.

Análisis: Con respecto a los resultados obtenidos el 100% de los encuestados manifestaron que la empresa da descuentos por pronto pago a los clientes que cancelan antes de la fecha de vencimiento de los giros.

Brito (2006), señala que: en cuanto a crédito y cobranzas debe requerirse funcionarios responsables para: conceder descuentos fuera de período normal o exceso sobre los términos usuales. 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. 343)

Cuadro 10

Se evalúa la existencia de períodos de tiempo establecidos para las cobranzas.

Categoría	Respuesta	%
No	0	0 %
Si	4	100%
Total	4	100%



Gráfico 9. Se evalúa la existencia de períodos de tiempo establecidos para las cobranzas.

Análisis: Con respecto a los resultados obtenidos el 100% de los encuestados manifestaron que la empresa cuenta con períodos de tiempo establecidos para realizar las cobranzas. Según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1996): “...las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencia inmediata a corto plazo cuya disponibilidad es instantánea dentro de un plazo no mayor, de un posterior a la fecha del balance con excepción de aquellos casos en que el ciclo normal de operaciones exceda de este periodo debiendo en este caso hacerse la revelación correspondiente en el cuerpo del balance general o en una nota a los estados financieros...” (p.77).

Cuadro 11

Se indaga la existencia de políticas de cobranza.

Categoría	Respuesta	%
No	0	0 %
Si	4	100%
Total	4	100%



Gráfico 10. Se indaga la existencia de políticas de cobranza.

Análisis: Estos resultados reflejan que el 100% de la población encuestada manifiesta que en la empresa existen políticas de cobranza, sólo que no están escritas en ninguna parte, sino que se ejecutan empíricamente en la práctica.

Según lo planteado por González (2007) con respecto al 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. (p.24)

Cuadro 12

Se evalúa la planificación de tareas en el departamento de cobranzas.

Categoría	Respuesta	%
No	4	100 %
Si	0	0%
Total	4	100%



Gráfico 11. Se evalúa la planificación de tareas en el departamento de cobranzas.

Análisis: Estos resultados resaltan que el 100% del personal encuestado de esta organización manifiesta que no se planifican las tareas de cobranza, lo que indica que sin la planificación, el proceso de cobranza no es eficiente porque la información de los estados financieros no es precisa.

En este sentido la optimización, se logra cuando existe un adecuado flujo de información y se permite planificar de forma anticipada las actividades que hagan efectivo el retorno de los activos entregados en créditos.

Cuadro 13**Se evalúa el proceso de cobranza**

Categoría	Respuesta	%
No	3	75 %
Si	1	25%
Total	4	100%



Gráfico 12. Se evalúa el proceso de cobranza.

Análisis: Referente a los resultados obtenidos, se observa que el 75% de las personas encuestadas consideran que el proceso aplicado actualmente para efectuar las cobranzas no es el apropiado. Cabe destacar que para el buen funcionamiento del departamento de cobranza dentro de la organización se hace necesario que la persona que realice la labor de cobranza, entregue a diario una relación del dinero recaudado de los cobros hechos a caja o al departamento de cobranza, además de devolver los documentos no cobrados para realizar las anotaciones y observaciones necesarias para cada caso y preparar así la acción de cobro para el día siguiente.

Cuadro 14

Se indaga la existencia de un formato de registro para solicitud de crédito.

Categoría	Respuesta	%
No	0	0 %
Si	4	100%
Total	4	100%



Gráfico 13. Se indaga la existencia de un formato de registro para solicitud de crédito.

Análisis: Estos resultados reflejan que el 100% de la población encuestada manifiesta que en la empresa al momento que el cliente hace una solicitud de crédito llena un formato de registro.

Catácora (1997), sobre los controles de existencia expresa que: “todo registro contable debe estar soportado por un documento original. El Contador recibe copia de factura firmada y sellada por el cliente y lo registra en el libro diario” (p.252).

Cuadro 15

Se evalúa el riesgo por inexistencia de una cobranza efectiva.

Categoría	Respuesta	%
No	1	25 %
Si	3	75%
Total	4	100%



Gráfico 14. Se evalúa el riesgo por inexistencia de una cobranza efectiva.

Análisis: Se observa que el 75% de las personas encuestadas consideran que la inexistencia de una cobranza efectiva es un riesgo para la empresa, ya que las cuentas por cobrar es un Activo Exigible del patrimonio de la empresa, por otra parte, la retención del dinero cobrado significa un riesgo y un obstáculo para el normal desenvolvimiento del flujo diario a caja y por consiguiente el departamento de crédito y cobranza se mantiene desinformado de la verdadera situación, por lo que resulta muy importante la comunicación entre el departamento y el personal de cobranza puesto que ello asegura una gestión eficiente.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

El resultado obtenido sobre el análisis del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa chocolatera “Corona de Reina” nos permitió llegar a las siguientes conclusiones:

En cuanto al primer objetivo específico, sobre el diagnóstico de la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa chocolatera “Corona de Reina” del Municipio Bolívar; se determinó que la empresa maneja requisitos para el otorgamiento de créditos.

Estos requisitos representan las condiciones para conceder créditos en las que se fundamentan las políticas de la empresa, las cuales especifican los términos de pago de las cuentas por cobrar por parte de los clientes, esto implica: que la empresa cuenta con un lapso de tiempo establecido para realizar las cobranzas y ofrece descuentos por pronto pago a los clientes que cancelan antes de la fecha de vencimiento de los giros, sin embargo no aplica las condiciones de cobro de intereses de mora. Es por ello, que se hace necesario y útil analizar la efectividad de las políticas de crédito en forma general, según la variable que se maneje al momento de otorgar un crédito.

Con respecto al segundo objetivo específico, sobre los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa chocolatera Corona de Reina del Municipio Bolívar: Se evidenció que no se planifican las tareas de cobranza, lo que

indica que el proceso de cobranza no es eficiente ya que la información de los estados financieros no es precisa. Puesto que en la empresa existen políticas de cobranza, sólo que no están escritas en ninguna parte sino que se ejecutan empíricamente en la práctica.

Acerca del tercer objetivo específico, sobre las orientaciones que contribuyan al mejoramiento del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa chocolatera “Corona de Reina” del Municipio Bolívar, planteamos un mayor énfasis en la atención al cliente, estar claro en los registros de solicitud de créditos para que se mantengan permanentemente actualizados, y contengan los antecedentes necesarios que permitan un adecuado control de legalidad, exactitud y agilidad en los pagos, para llevar un manejo más acertado y confiable de la información suministrada.

Desde luego, a ello se le atribuye en gran medida que el personal encargado, no lleva a cabo el uso de acciones de control interno, las cuales inciden de forma negativa en el manejo de las finanzas de la empresa, resultados que desfavorecen el logro de los objetivos, metas, misión y visión efectuada por los actores involucrados. Por ello, hacemos las siguientes recomendaciones.

Recomendaciones

El análisis del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Corona de Reina; permitió proporcionar las siguientes recomendaciones:

Que se establezca por escrito una buena política de crédito y cobranza por parte de la empresa a los clientes, y de esta manera se pueda ejecutar correctivamente sus acciones de financiamiento.

Es necesario que en el departamento de crédito y cobranza exista un Analista de Cuentas por Cobrar, que se encargue de revisar la facturación, con el objetivo de hacerle un seguimiento constante a los saldos vencidos, a fin de definir las estrategias dirigidas a la recuperación de los mismos.

Con respecto a la provisión para cuentas incobrables es recomendable que se tomen en consideración los siguientes aspectos: Tiempo máximo de un crédito moroso para considerarlo como incobrable. Una persona autorizada para dar de baja a las facturas incobrables. Y métodos a emplear para la determinación de la provisión.

Para ello se recomienda realizar un análisis con respecto a las posibilidades de cobro de la cartera de clientes que se posee, a fin de establecer aquellos créditos que pudieran resultar incobrables y así prever las posibles pérdidas, permitiendo presentar en el Balance General el saldo real de las cuentas por cobrar.

Todo informe que se presente a terceras personas, debe identificar de manera específica los empleados involucrados en la preparación, revisión y autorización del mismo, lo cual facilita conocer en un momento determinado los responsables de dicho informe.

Es conveniente que el cobrador utilice recibos de cobro pre enumerados, para facilitar el control de los cheques recibidos, diariamente, por concepto de cancelación de facturas. Se deben realizar confirmación de saldos de manera escrita, por parte de personas ajenas al departamento, para corroborar el saldo de las cuentas por cobrar en una fecha específica, con la finalidad de hacer un seguimiento a las diferencias encontrada

Referencias

- Arias, D. (2006). Investigación Documental o Diseño Documental. Editorial Fontalba. Caracas-Venezuela.
- Benavides, J. (2004). "Administración". México. MacGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Brito José A. (4ta Edición). Contabilidad Básica e Intermedia. Editorial Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo Valencia, Venezuela 1999.
- Brito, José A. (5ta Edición). Contabilidad Básica e Intermedia. Editorial Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo. Valencia, Venezuela 2006.
- Brito, José A. (6ta Edición) Contabilidad Básica e Intermedia. Editorial Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo Valencia, VENEZUELA 2008.
- Campoverde (2007). Los procesos de negocios y su riesgo financiero. Revista en Línea, Disponible: <http://pp.comand.com.liderazgovis.html> (Consulta: 2009, Agosto, 02).
- Canales Cerón, Manuel. (2006) Metodologías de Investigación Social. LOM Ediciones Santiago, Chile.
- Catácora Carpio, Fernando. (1998). Contabilidad. La base para las decisiones gerenciales. McGraw- Hill- Interamericana de Venezuela, Caracas.
- Cervo y P.A. Bervian, (1989). Metodología Científica, Mcgraw – Hill - Interamericana de Venezuela, Caracas.
- Chiavenato, I (2008), Procedimientos en la Organización. Editorial Planeta.
- Chillida, C. (2003). Análisis e interpretación de balances. Tomo I. Ediciones de la biblioteca. Universidad Central de Venezuela. Venezuela.
- Código de Comercio de Venezuela. Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de Diciembre de 1955. Actualizada el 10 de Abril de 2014.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta oficial 36.860, Diciembre 30.
- De Barrera (2008). Metodología de la investigación. p. 142. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Diccionario de la Lengua Española. (RAE) 2001.

- Estupiñán, D (2006). El control interno: Un medio eficaz para la toma de decisiones en el control de la gestión. [En línea]. [Consultado: 2009-03-07]. Disponible en: www.monografias.com.
- García, Z (2007). Validez, confiabilidad y utilidad. En línea. Disponible en: <http://www.gobierno.pr/NR/rdonlyres/5CF112BB-5811-4A9A-8D11BA213C5EEF7/0/14Validez.pdf>. Consultado: Abril de 2013.
- González, D (2011), Organizar el Proceso de la Investigación. Editado en Perfiles Educativos (CISE).
- Grijalbo. Diccionario Enciclopédico. Ediciones Grijalbo S. A. Barcelona. España. 2000.
- Hernández, M. (2003). Manual de trabajo de grado de especialización y maestría, Tesis y doctorales. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigaciones y Postgrado, Edición Fedupel. Caracas.
- Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill. 3era Edición. México, 2002.
- Holmes, Arthur. Auditoria Principios y Procedimientos. Editorial Limusa S. A. México 1999.
- Hurtado, A y Toro (2008). Metodología de la Investigación Holística. (3ra Edición) SYPAL. Caracas. Venezuela.
- Kohler, Eric (1997) Diccionario para Contadores. Quinta edición. Editorial Simusa.
- Kuhn, Thomas Samuel. (2001). La Estructura de las Revoluciones Científicas. Fondo de Cultura Económica S. L. 5ta. Edición. México.
- León, G. (2010), Trabajo especial de grado titulado “Propuesta para el Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo (SICAI). Trabajo especial de grado. Universidad José Antonio Páez.
- Lozada y Peña (2009), “Propuesta para mejorar el Control y Registro de las actividades del Departamento de Créditos y Cobranza de las empresas Venepal, C. A”, Trabajo de grado. Universidad Nacional Abierta (UNA).
- Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales. (2006). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Era. Reimpresión. Venezuela.
- Marin Isea, (2009), Trabajo de grado. “Mejoramiento en el Proceso de Control Interno

- Aplicado al Departamento de Cobranza para Calidad de Servicios Ofrecidos en la Empresa Ramón César & Asociados, C.A". Universidad José Antonio Páez.
- Meigs, R.; Williams, J., Haka, S. y Bettner, M. (2005). Contabilidad: La base para decisiones gerenciales. Undécima edición. Mc Graw Hill. Colombia.
- Normas para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Aplicación. Basada en Normas APA. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales. 8va. Edición. Barinas.
- Ortiz, Alberto (2005). Gerencia financiera y diagnóstico estratégico. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. Segunda edición. Bogotá Colombia.
- Redondo, A. (2004). Curso práctico de contabilidad general y superior. Tomo I. Tercera edición. Corporación Marca. Venezuela.
- Romero, M. (2007). Control interno del proceso de recaudación del efectivo de las empresas del sector eléctrico del Estado Zulia. Trabajo presentado para optar al título de MSc. en Gerencia Empresarial. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Venezuela.
- Sabino, Carlos. (2003). El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas.
- Santillana, J. (2001). Establecimiento de sistemas de control interno. La función de contraloría. Primera edición. Thomson Learning. México.
- Suárez M. y Mujica D. (2006). Fundamentos de Contabilidad I. Editorial Distribuidor Escolar. 4ta. Edición. Caracas, Venezuela.
- Suárez M. y Mujica D. (2007). Fundamentos de Contabilidad I. Editorial Distribuidor Escolar. 5ta. Edición. Caracas, Venezuela.
- Tamayo y Tamayo (4° Edición) . _El Proceso de la investigación científica. Editorial Limusa, México, MÉXICO. 2003.
- Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. Revista Actualidad Contable (Revista online). Año 08 N° 11.
- Wright y Miller, Cornell y Richard. (1999). Enciclopedia de Auditoría. Editorial Océano Centrum, España.
- <http://www.monografías.com/trabajos12/artiun/artiun>.

Cuestionario

Se le agradece al personal administrativo de la empresa chocolatera “Corona de Reina S.A” responder todas las preguntas de la encuesta, colocando una X en la categoría que usted considere, según sea su manifestación:

1. ¿Existen requisitos en el departamento de cobranzas para el otorgamiento de créditos? Si _____ No _____
 2. ¿Son atendidos a tiempo los problemas de cobranza presentados en el otorgamiento de créditos? Si _____ No _____
 3. ¿Existen límites de monto para el otorgamiento de créditos? Si _____ No _____
 4. ¿Cree usted que la empresa es flexible para el otorgamiento de créditos?
Si _____ No _____
 5. ¿Existen políticas en la empresa para el otorgamiento de créditos a los clientes?
Si _____ No _____
 6. ¿Considera que aumentarían las ventas si se conceden más créditos a los clientes?
Si _____ No _____
 7. ¿Existe provisión para cuentas por cobrar dudosas? Si _____ No _____
 8. ¿Cuenta la empresa con descuentos por pronto pago para las cuentas a crédito?
Si _____ No _____
 9. ¿Cuenta la empresa con períodos establecidos para efectuar las cobranzas?
Si _____ No _____
 10. ¿En la empresa existen políticas de cobranza? Si _____ No _____.
 11. ¿Son planificadas las tareas en el departamento de cobranza?
Si _____ No _____.
 12. ¿Cree usted que el proceso de cobranza que se aplica actualmente es apropiado para el control de las cuentas por cobrar? Si _____ No _____.
 13. ¿Al momento que el cliente hace una solicitud de crédito llena un formato de registro? Si _____ No _____.
 14. ¿Cree usted que la inexistencia de una cobranza efectiva es un riesgo para la empresa?
Si _____ No _____.
-

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”



VICE-RECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

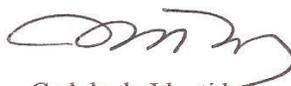
SUB-PROGRAMA ADMINISTRACION

Carta de Validación

Yo, José Isidoro Mejías G. titular de la Cedula de Identidad N° 9184.940, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado “Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Chocolatera “Corona de Reina S.A.)”, presentado por las Bachilleres: **Ana Yris Hurtado P**, titular de la Cedula de Identidad N° 11.186.573 y **Rosa Elena Salas**, titular de la Cedula de Identidad N° 15.669.299, para optar al Título de **Licenciado en Contaduría Pública**, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 04 días del mes de diciembre de 2014.

Firma del Experto


Cedula de Identidad
9184.940

Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado para Analizar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Chocolatera "Corona de Reina S.A"

Datos del Experto

Nombre y Apellido: José Isidoro Mejías
 C.I. N° 9.184.940 Profesión: Lic. en Administración
 Fecha de Validación: 04 de Diciembre de 2014

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		

Observaciones: Considero Valido para obtener la data en función de los objetivos de la investigación

Firma [Firma]



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICE-RECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUB-PROGRAMA CONTADURÍA

Carta de Validación

Yo, Jose Vega titular de la Cedula de Identidad
N° 12839271, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado
el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado
“Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Chocolatera
“Corona de Reina S.A.)”, presentado por las Bachilleres: Ana Yris Hurtado P, titular de
la Cedula de Identidad N° 11.186.573 y Rosa Elena Salas, titular de la Cedula de Identidad
N°15.669.299, para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública, el cual apruebo
en calidad de validador.

En Barinas a los 04 días del mes de diciembre de 2014.


Firma del Experto

12839271
Cedula de Identidad

Cuadro de Validación del Cuestionario que será aplicado para Analizar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Chocolatera "Corona de Reina S.A"

Datos del Experto

Nombre y Apellido: Jose Vega

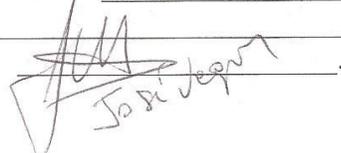
C.I. N° 12839271 Profesión: _____

Fecha de Validación: 27-01-15

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	/		/		/		/		
2	/		/		/		/		
3	/		/		/		/		
4	/		/		/		/		
5	/		/		/		/		
6	/		/		/		/		
7	/		/		/		/		
8	/		/		/		/		
9	/		/		/		/		
10	/		/		/		/		
11	/		/		/		/		
12	/		/		/		/		
13	/		/		/		/		
14	/		/		/		/		

Observaciones: _____

Firma


Jose Vega

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”



VICE-RECTORADO DE PLANIFICACION Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUB-PROGRAMA CONTADURÍA

Carta de Validación

Yo, Jhonny Mercado titular de la Cedula de Identidad
N° V-13.916.899, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado
el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado
“Análisis del Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Chocolatera
“Corona de Reina S.A.)”, presentado por las Bachilleres: Ana Yris Hurtado P, titular de
la Cedula de Identidad N° 11.186.573 y Rosa Elena Salas, titular de la Cedula de Identidad
N°15.669.299, para optar al Título de **Licenciado en Contaduría Pública**, el cual **apruebo**
en calidad de validador.

En Barinas a los 04 días del mes de diciembre de 2014.

Firma del Experto

Cedula de Identidad

V-13.916.899

Cuadro de Validación del Cuestionario que será aplicado para Analizar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Chocolatera "Corona de Reina S.A"

Datos del Experto

Nombre y Apellido: Johnny Mercado

C.I. N° V-13946899 Profesión: Abogado Contador Público

Fecha de Validación: 12/2012

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	x		x		x		x		
2	x		x		x		x		
3	x		x		x		x		
4	x		x		x		x		
5	x		x		x		x		
6	x		x		x		x		
7	x		x		x		x		
8	x		x		x		x		
9	x		x		x		x		
10	x		x		x		x		
11	x		x		x		x		
12	x		x		x		x		
13	x		x		x		x		
14	x		x		x		x		

Observaciones: _____

Firma 