



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO “RAFAEL RANGEL”
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

**CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS
DE SERVICIOS DE PREVISIÓN FUNERARIOS DEL MUNICIPIO VALERA
ESTADO TRUJILLO**

Autora: Lilibeth del V. Pérez. P.
C.I. No: 17.866.599

Trujillo, Febrero 2012



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO “RAFAEL RANGEL”
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO**

**CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS
DE SERVICIOS DE PREVISIÓN FUNERARIOS DEL MUNICIPIO VALERA
ESTADO TRUJILLO.**

Autora: Lilibeth del V. Pérez P.

Tutor: Lcdo. Valera José Luís.

**Trabajo Especial de Grado presentado ante la ilustre Universidad de los
Andes como requisito parcial para optar al Título de Licenciada en
Contaduría Pública.**

Trujillo, Febrero 2012

DEDICATORIA

A **Dios Todopoderoso y a la Santísima Virgen del Carmen**, por guiarme, ayudarme y protegerme en todos los momentos de mi vida.

A mis padres **José y dora**, por su amor, cariño y comprensión, apoyo y incondicional gracias son gran parte de mi vida los amo.

A **mis segundos padres Víctor y Ana**, por abrirme las puertas de su casa y quererme como una hija más, a sus hijas por tomarme en cuenta, apreciarme y tratarme como una hermana gracias se los agradezco.

A mis hermanos **Ana y Anthony** por apoyarme y compartir conmigo alegrías, tristezas y porque siempre estuvieron allí para brindarme palabras de aliento, cuando las necesite. Gracias los quiero.

A mi novio **Gustavo** por estar a mi lado en todos los momentos difíciles, por apoyarme, darme fuerzas y por contribuir a este logro gracias mi amor.

Lilibeth Pérez Paredes

AGRADECIMIENTO

A **Dios Todopoderoso y a la Santísima Virgen del Carmen**, porque siempre están a mi lado, guiándome, apoyándome, abriendo nuevos caminos con nuevas experiencias para fortalecerme como ser humano.

A la **Universidad de los Andes**, por impartir esta carrera en Contaduría Pública, puesto que los conocimientos en ésta se encuentran adaptados a los cambios que vive nuestra sociedad.

A todos los **profesores y profesoras** que a lo largo de esta escolaridad me brindaron sus amplios conocimientos y por haber compartido junto con nosotros vivencias que nunca olvidaremos.

A la gran familia **sesprevalca** en especial a la Lic. Xiomara Osuna por apoyarme, ayudarme y darme la oportunidad de compartir experiencias en esa gran empresa gracias se lo agradezco.

Lilibeth Pérez Paredes

INDICE GENERAL

APROBACION DEL TUTOR	
DEDICACION	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE GENERAL	v
INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS	vii
RESUMEN	ix
INTRODUCCION	01
CAPITULO EL PROBLEMA	
I.	
Planteamiento del Problema	03
Formulación del Problema	07
Objetivo General	07
Objetivos Especificos	07
Justificación del Estudio	08
Delimitación	09
CAPITULO MARCO TEORICO	
II.	
Antecedentes de la Investigación	10
Bases Teóricas	13
Cuentas por Cobrar	13
Importancia de las Cuentas por Cobrar	14
Clasificación de la Cuentas por Cobrar	14
Fases de las Cuentas por Cobrar	15
Origen de las Cuentas	16
Flujo del trámite y Registro en cuentas	17
Método de vigilancia de la documentación	18
Control Interno de las Cuentas por Cobrar	20
Normas de Crédito	23
Bases legales	36
Definición de Términos Básicos	37
Operacionalización de Variables	38

CAPITULO	MARCO METODOLOGICO	
III.	Tipo de Investigación	39
	Diseño de la Investigación	40
	Población y Muestra	40
	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	41
	Validez y Confiabilidad del Instrumento	42
	Análisis de Datos	43
CAPITULO	ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
IV.	En cuanto a la Dimensión: Fases cuentas por cobrar en el control interno	44
	En cuanto a la Dimensión: Aspectos Control Interno de Cuentas por Cobrar	54
	En Cuanto a la Dimensión: Procedimientos control interno cuentas por cobrar	63
CAPITULO	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
V.	Conclusiones	70
	Recomendaciones	74
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	76
ANEXOS		
A	Constancias de Validación del instrumento	78
B	Instrumento Aplicado	82

**INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS
DESCRIPCION**

TABLA N°	DESCRIPCION	Pág.
1	Control interno en la empresa de previsión funerario lo realiza una persona específica.	44
2	Los objetivos planteados por la empresa se cumplen cuando, tiene presente las fases desde su origen hasta su liquidación.	46
3	Orígenes de las cuentas en los casos de saldos por cobrar provienen de ventas, Contratos y otros.	47
4	Una vez cumplido el requisito del contrato sigue el trámite, la autorización para que el servicio sea dado.	48
5	El paso inicial de los trámites del contrato es la información que comprende; la relacionada con límites de crédito y condiciones de pago.	49
6	El paso inicial del trámite en el contrato, es conservar la información, que pueda obtener datos que faculten autorizar el servicio.	50
7	La revisión a que se somete el contrato de venta, comprende generalmente un estudio del servicio en lo referente a la calidad y precio.	51
8	El método de cobranza debe proporcionar todos los cargos en las cuentas de los clientes.	52
9	La gestión del control interno de cuentas por cobrar obliga el seguimiento de fases.	53
10	La política de crédito de la empresa establece lineamientos para determinar otorga el crédito al cliente.	54
11	La empresa aplica política de crédito, al tomar en cuenta el tiempo en que tarda en cancelar sus obligaciones.	55
12	La empresa define los criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente.	56
13	La empresa define aspectos básicos: referencia de crédito, índice financiero, periodos de pago, para establecer los patrones del crédito.	57
14	La empresa ha establecido normas de crédito para evaluar a los solicitantes.	58
15	El proceso del análisis de control aplicado a la información del cliente, permite establecer línea de crédito.	59
16	La empresa plantea las condiciones de pago estipulado para los clientes que aplican a crédito	60
17	Las políticas de cobranza de la empresa son procedimientos adaptados para cobrar cuentas vencidas.	61
18	La empresa debe cuidarse de no ser demasiado exigente en su gestión de cobranza.	62
19	La antigüedad del saldo debe ser revisada periódicamente	63

	por el responsable.	
20	La empresa ha ejecutado procedimientos a la cuentas por cobrar para mantener el control interno.	64
21	El saldo del cliente registrado en la contabilidad deberá ser soportado y desglosado por relación de saldos.	65
22	Los balances deben ser enviados con regularidad a todos los clientes.	66
23	La empresa cuenta con fichas auxiliares de cada cliente especificando información detallada del saldo.	67
24	La empresa lleva periódicamente la conciliación de saldos individuales de los clientes.	68
25	La empresa envía periódicamente la confirmación del saldo individual de los clientes.	69

bdigital.ula.ve



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

NÚCLEO UNIVERSITARIO “RAFAEL RANGEL”

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

Control Interno de Cuentas por Cobrar en las Empresas de Servicios de Previsión Funerarios del municipio Valera estado Trujillo.

Autora: Lilibeth del V. Pérez P.

Tutor: Lcdo. Valera José Luís.
Año, 2012

RESUMEN

El propósito del estudio es analizar el control interno de cuentas por cobrar en las Empresas de Servicios de Previsión Funerarios del Municipio Valera estado Trujillo. Para lograrlo, se utilizó un tipo de investigación descriptiva, con diseño de campo, como instrumento de recolección de información se aplicó la observación y además se utilizó un cuestionario, con 25 ítems cerrados, validado, por tres expertos en la problemática a investigar. Para darle respuesta a los objetivos específicos en cuanto a Identificar las fases, describir los aspectos claves que conforman el control interno de las cuentas por cobrar. Así, como los procedimientos utilizados para el control interno en las empresas. Adquiere importancia, por cuanto se refiere a un tema actual, que directamente incide a todas las organizaciones y empresa públicas y privadas. Convirtiéndose en aporte investigativo, para estandarizar los criterios en los registros de las cuentas por cobrar. Concluyendo: que en las empresas de servicios de previsión funerarios, no existe un modelo de control interno en aplicación y que la mayoría de los empleados de esta no tienen conocimiento técnico de las fases cuentas por cobrar y procedimientos en el sistema control interno de lo que esto se trata, aun que se destaca el hecho de la aplicación de un proceso de control interno en las cuentas por cobrar. Recomendación: en el flujo del trámite en el registro de cuenta, es recomendable que está función la realice una persona específica, para que en el informe de cobranzas sirva de control, bajo la figura de un contador responsable del proceso y tratamiento que se le debe dar a estas cuentas.

Descriptor: Control Interno. Cuentas por Cobrar

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa que le generarán un beneficio en el futuro y forman parte del activo circulante. En este sentido, constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios, con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito.

Si bien es conocido que todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del período de crédito, sí es cierto que la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo muy inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como parte del activo circulante de la empresa, por lo que se presta muchísima atención a el control interno de las mismas.

El control de las cuentas por cobrar persigue 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 gestión de éstas; los cuales comprenden la determinación de las políticas de crédito antes mencionada, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

El desarrollo de la siguiente investigación busco analizar el control interno de cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo; en función de ello se encuentra estructurada a través de varios capítulos, en los cuales se explica cada uno de los aspectos de la realización del presente estudio:

En el Capítulo I. Presenta el problema, el cual contiene el planteamiento, formulación de la investigación, así como los objetivos alcanzados, la justificación y delimitación del estudio.

El Capítulo II. Conformado por el marco teórico, éste contiene una recolección de estudios con variables semejantes consideradas antecedentes y las bases teóricas que sustentaron la investigación.

En el Capítulo III. Presenta el Marco Metodológico que se utilizó en la investigación para alcanzar los objetivos planteados, trata sobre el tipo y diseño de la investigación, la población donde se realizó el estudio las técnicas e instrumentos de recolección de los datos necesarios para dar respuestas a las interrogantes.

En el Capítulo IV: Se presentan el Análisis e interpretación de resultados.

En el Capítulo V: Se presentan las Conclusiones, recomendaciones y finalmente las bibliografías consultadas y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El constante crecimiento de las organizaciones en magnitud, diversidad de operaciones y recursos humanos, ha ido dificultando a los gerentes la facilidad para ejercer control o vigilancia de las operaciones. De igual manera, se ha llegado a establecer las medidas necesarias para implementar y mantener un adecuado instrumento de control que permita el acceso a la información, ya que este es factor determinante para la toma de decisiones. La información transmitida por este flujo de informes habilita a la administración y/o propietarios para dirigir y controlar a la empresa, y mantenerse al tanto en cuanto a la situación administrativa como financiera.

De acuerdo a Santillana (2003), el crecimiento de las organizaciones a nivel mundial, trae consigo competencia en todas las ramas: industriales, comercial y de servicios, cada vez se hace más necesario contar con un control interno mejor preparado que permita incrementar la eficacia y eficiencia en la forma de operar para poder obtener mayor productividad. En un entorno de globalización y uniformidad contable, la información económica adquiere un papel fundamental en el ámbito de las decisiones empresariales, siendo esta utilizada por un gran número de agentes económicos a través de un núcleo de instrumentos que se manejan para el registro de datos aportado por el departamento administrativo y contable.

En la búsqueda de registros confiables, nacen normas que establecen un control interno y un modelo único del tratamiento que se le debe de dar a

la contabilidad en general. En efecto, un adecuado control interno, ofrece seguridad de que las operaciones que se estén llevando a cabo son correctas, evita la duplicidad de funciones y el descuido de otras, de tal manera que las actividades realizadas por los empleados se complementan entre sí, logra promover la eficiencia de operaciones, así como tener la seguridad de que las políticas son practicadas como se fijaron, permite obtener una mayor productividad en la empresa y facilita el desarrollo de auditorías tanto externas como internas.

En Venezuela, a fin de conservar los clientes actuales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas deben conceder créditos y mantener inventarios. Para la mayoría de las empresas las cuentas por cobrar representan una inversión considerable que se determina a través del volumen de ventas a crédito esta inversión se considera como propiedades de un negocio, el dinero, las mercancías y las cuentas por cobrar a los clientes están ligados en una secuencia, ya que el dinero se transforma en mercancías y éstas en cuentas por cobrar, las cuales a su vez se convierten en dinero, iniciándose así un ciclo que se repite indefinidamente dentro de las actividades de una empresa.

En cada una de estas transformaciones se opera tanto una recuperación de capital invertido, como un resultado que puede ser una utilidad o una pérdida. Este continuo giro de los bienes que se liga en sus posibilidades de recuperación y productividad hace que el grupo formado por dinero, mercancías y cuentas por cobrar formen una función importante dentro del ciclo de ingresos. También se puede mencionar que en la conversión de las mercancías en clientes en un período, cuyo importe debe ser proporcional a los demás elementos financieros que concurren en una empresa deberán recuperarse en un plazo normal de crédito que la misma empresa conceda y que debe estar acorde con el que ordinariamente concede la mayoría de los negocios.

En el estado Trujillo, puede suceder un desequilibrio financiero en las empresas si el importe de la inversión en clientes no guarda la debida proporción con los otros elementos financieros, ya que podría significar una deficiencia; y toda deficiencia produce un desperdicio y esto a su vez produce una reducción en las utilidades, por ello en los siguientes capítulos se analizaron varios puntos sobre una planeación administrativa y financiera de las cuentas por cobrar.

De forma general, las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, entre otros; y que por lo tanto pueden ser cobrados. No obstante, un inadecuado control interno de las cuentas por cobrar, limita la seguridad en que las operaciones se estén llevando a cabo correctamente, evitando la eficiencia de operaciones y una mayor productividad en las empresas.

Razón por la cual se considero estudiar el control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo, donde mediante conversaciones con personal del área administrativa, se pudo evidenciar que la información actualmente se encontraba desordenada, existían facturas de contratos vencidos de cuentas por cobrar, pues se observaron pérdidas por cuentas incobrables, las actividades y operaciones desarrolladas son llevadas por personal no calificado del departamento de administración y contabilidad.

Lo anterior se debe a que en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo; no llevan los registros auxiliares individualizados de las cuentas por cobrar de manera adecuada; no cuentan con políticas de créditos adecuadas que les permita establecer

criterios específicos de recuperación de dichas cuentas, por último, no existe la figura de un contador responsable del proceso y tratamiento que se le debe dar a las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, análisis de estados financieros, balances, conciliaciones bancarias, entre otros, que por ende, pone en juego el estado financiero contable de la empresa. A tales causas, se generan efectos directos, en la medida que se profundiza y se estudia la situación, haciéndose más crítico al momento de recibir auditorías externas e internas, generando en las empresas de servicios de previsión Funerarios del municipio Valera estado Trujillo; como resultado operaciones vagas e inadecuadas para el proceso de toma de decisiones, siendo así, una información contable registrada no confiable.

Aunado a estas anomalías, en el caso de que esta situación persista en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo; las consecuencias arrojadas serán negativas para el mantenimiento de la rentabilidad de la empresa en función de la utilidad que percibe como organización dedicada a la venta de servicios de previsión funerarios, ya que el control interno de las cuentas por cobrar es determinante, arrojando una situación indeseable que afecta la posición financiera de la empresa, repercutiendo para cumplir con sus obligaciones comerciales y labores que se producen por su desempeño operativo diario.

Por consiguiente, el desarrollo de la investigación en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo; va dirigido al análisis del control interno de cuentas por cobrar con el uso de principios, estándares y normas.

Formulación del Problema

¿Cómo es el control interno de cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo?

Sistematización del Problema

¿Qué fases conformaron las cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo?

¿Qué aspectos claves conformaron el control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo?

¿Cuáles son los procedimientos para el control interno aplicados a las cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el control interno de cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo.

Objetivos Específicos

Identificar las fases que conforman las cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo.

Describir los aspectos claves que conforman el control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo.

Conocer los procedimientos utilizados para el control interno a las cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo.

Justificación de la Investigación

Para esta investigación se tomaron conceptos y fundamentos teóricos ajustados a las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo; específicamente relacionados: al control interno de las cuentas por cobrar, procedimientos, fases de las cuentas por cobras, siendo esta uno de los activos disponibles a corto plazo de estas empresas, en este sentido se tomaron como fundamentos a algunos autores como: Aguirre (2003), Cepeda (1997), Guajardo (2002), Holmes (2003), Pérez (2003), entre otros.

Las organizaciones se han visto en la necesidad de diseñar políticas, normas y procedimientos que le sirvan como guía para realizar sus actividades, por consiguiente se realizó una investigación que tuvo un aporte relevante para las empresas de servicios funerarios en el municipio Valera Estado Trujillo; permitiendo al departamento de administración la puesta en práctica de pautas de acción para mejorar los procesos, en especial para las cuentas por cobrar, para un mejor análisis al otorgar créditos a los clientes logrando un sistema de cobranza adecuado, confiable, ágil, seguro, pertinente y estable para un ganar-ganar entre empresa y clientes.

La investigación ayudo a mejorar la liquidez y garantizar a los acreedores el pago. De igual manera, para estandarizar los criterios en los registros de las cuentas por cobrar, a través del uso e implementación de una adecuada al control interno, políticas y procedimientos que permitan reflejar paso a paso una tarea adecuada. De igual manera esta investigación contribuyo también a la implementación de otros sistemas de control interno en diversas áreas de las empresas para mejorar las actividades como: la identificación no sólo de funciones y responsabilidades de cada uno de los departamentos que estén relacionado con las cuentas por cobrar, sino de

procedimientos, actividades de operación e informes administrativos de las cuentas por cobrar y de registros contables de las cuentas por cobrar.

Metodológicamente, el desarrollo de esta investigación se realizó en un ámbito de índole científico no experimental, direccionado a una investigación de tipo descriptiva, por tanto, se aplicaron técnicas e instrumentos de recolección de información, para obtener información relacionada al control interno de las cuentas por cobrar, lo cual hizo que el estudio sirviera de guía metodológica para otras investigaciones.

Delimitación de la Investigación

Los conceptos y teorías hacen referencia específica al control interno de cuentas por cobrar, partiendo de autores como: Aguirre (2003), Cepeda (1997), Guajardo (2002), Holmes (2003), Pérez (2003), entre otros. Este estudio se desarrolló en las Empresas de Servicios de Previsión Funerarios del municipio Valera estado Trujillo; se efectuó tomando en cuenta información relevante al año 2011. El desarrollo de esta investigación se realizó con base a una investigación de tipo descriptiva, por lo cual sigue la línea de investigación de Auditoría del ULA-NURR.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se muestran los aspectos relacionados al sustento teórico de este estudio. En primera instancia se comienza con la escogencia de los antecedentes que contienen mayor relación con esta investigación. Posteriormente, se seleccionan una serie de nociones, conocimientos y orientaciones vinculadas en forma directa con el control interno aplicado a las cuentas por cobrar.

Antecedentes de la Investigación

Con relación al control interno se ha realizados varios estudios, lo que pone en evidencia la necesidad que existe en las organizaciones de contar con mecanismos eficaces para el control de operaciones que les asegure un buen funcionamiento. Los antecedentes considerados para esta investigación se encuentran los realizados por los siguientes autores:

Briceño (2010), trabajo titulado. “**Propuesta de un Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la Empresa C.A. Cervecería Regional.**” Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública ante la Universidad Valle del Momboy como requisito para optar al título de licenciado en Contaduría Pública. El objetivo general de esta investigación fue proponer un sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa C.A. Cervecería Regional. El estudio se ubica en la modalidad de investigación de proyecto factible con diseño de campo no experimental. La población estuvo constituida por el personal que conforman el Departamento de Administración y Contabilidad en la empresa Cervecería Regional, principalmente en el Centro de

Distribución Flor de Patria, los cuales totalizan tres (3) personas. Como técnica de recolección de datos se utilizó una encuesta por medio de un cuestionario conformado por 20 ítems, validado por su contenido a través del juicio de expertos. Se concluyó que la empresa presenta debilidades en cuanto al control interno de las cuentas se refiere, por ello surge la idea de esta propuesta, la cual se plantea como un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia de ésta, y medir la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.

Este estudio constituye un antecedente a la investigación, debido a la relación directa con un aspecto fundamental como es control interno de las cuentas por cobrar. Además, proporciona una idea respecto a la metodología que en este caso se debe seguir en función de los objetivos propuestos.

Valero (2008), titulado. “**El Control Interno de las Cuentas por Cobrar en las Pymes Ferreteras del Municipio Pampanito Estado Trujillo.**” Trabajo de Grado presentado ante la Ilustre Universidad de los Andes como requisito para optar al título de licenciado en Contaduría Pública. El objetivo general de esta investigación fue analizar el control interno de las cuentas por cobrar existentes en las PYME’S ferreteras del municipio Pampanito estado Trujillo. La investigación se formuló como un estudio descriptivo y un diseño de campo no experimental. La población estuvo conformada por los administradores de las 10 PYME’S ferreteras ubicadas en el Municipio Pampanito estado Trujillo, a quienes se les aplicó una encuesta por medio de un cuestionario, el cual fue validado por medio de la validez del contenido, donde tres (3) expertos omitieron su opinión respecto al mismo. Se concluyó que en las PYME’S ferreteras del Municipio Pampanito, estado Trujillo, el control interno de las cuentas por cobrar presenta grandes debilidades, ya

que no se consideran algunos documentos como importantes para la comprobación de las cuentas por cobrar, más aún porque no se aplican procedimientos adecuados para el control interno de las cuentas que deben cobrarse por las empresas, lo que induce a la existencia de fraudes en el proceso de cobranza de las mismas.

Dicho trabajo es de gran importancia para la investigación, ya que se entrelaza con una de las variables en estudio, como las cuentas por cobrar, analizando directamente su situación financiera desde el punto de vista de las cuentas particulares, lo cual en el caso del presente estudio guarda relación pues las empresas de interés generalmente poseen un gran volumen en cuentas por cobrar.

Valecillos (2005). Trabajo titulado. **“Situación Financiera de las Cuentas por Cobrar particulares de la Compañía Anónima de Electricidad de los Andes (C.A.D.E.L.A) Zona Trujillo”**. Trabajo especial de Grado para optar al título de licenciado en Contaduría Pública en la ilustre Universidad de Los Andes. El objetivo de dicha investigación es analizar la Situación financiera de las cuentas por cobrar particulares de la compañía anónima de electricidad de los andes (CADELA), zona Trujillo. El estudio fue de tipo descriptivo, como instrumento se usaron matrices de recolección de datos, conformada por 7 tablas, utilizando como muestra la gerencia de la Oficina. Se pudo determinar que existe un aumento en las cuentas por cobrar mes a mes lo que indica que a la empresa cada día se le hace menos probable recibir el dinero por el servicio prestado, también se evidencia que el sector comercial presenta un índice de rotación de las cuentas mejor que los demás por lo que hace que sea más efectivo, los demás presenta una rotación de las cuentas por cobrar muy baja lo que me indica que la empresa orienta su política de crédito hacia el servicio comercial.

Estudio que sirve para sustentar esta investigación ya que entrelaza una variable en estudio como es las cuentas por cobrar, pues quedó demostrado que la empresa presenta deficiencias en la recuperación de las cuentas por cobrar, evidenciadas por un aumento progresivo de morosidad de sus clientes, impidiéndole al sector eléctrico realizar nuevas inversiones para una mejor prestación de servicio, por lo que esta empresa necesita tener un control de efectivo sobre sus cuentas por cobrar para evitar futuras pérdidas.

Bases Teóricas

La fundamentación de esta investigación está conformada por los distintos análisis y criterios de autores e investigadores en referencia al control interno de las cuentas por cobrar.

Cuentas por Cobrar

Holmes (2003:171), expone que las cuentas por cobrar “están compuestas por los derechos que tiene una unidad por las operaciones que realiza por diferentes conceptos, entre las cuales están las ventas de bienes o prestaciones de servicios”. En términos generales, la partida cuentas por cobrar se refiere a todos los derechos sobre otro convertibles en dinero, mercancías, es decir, depósitos correspondientes a compras y servicios, gastos pagados previamente. Cabe considerar, que Guajardo (2002:58), establece que las cuentas por cobrar “son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas en que comercia. Suelen estar amparadas por facturas, recibos y documentos similares”. O sea, las cuentas por cobrar generalmente constituyen el activo líquido de mejor monto, cuya liquidación se espera provea los fondos para los pagos de los acreedores y obligaciones laborales. Es decir, las cuentas por cobrar se definen continuamente como

solo aquellas peticiones que pueden cobrarse en efectivo y forman parte del disponible dentro de la clasificación del balance general; son el total de todo el crédito extendido por una empresa a sus clientes; por lo consiguiente, esta cuenta del Estado de Posición Financiera Representa cuentas no pagadas adeudadas a la empresa.

Importancia de las Cuentas por Cobrar

En tal sentido Holmes (2003:171), señala que las cuentas por cobrar “representan una de las partidas del activo más importante en la empresa. Las cuentas por cobrar de clientes vencidas correspondientes a ventas efectuadas o servicios prestados, constituyen lo más significativo”. Por lo general las cuentas por cobrar representan entre el 30% y el 50% de los activos circulares de una empresa. De todas las partidas de activo, únicamente la de caja y banco ofrece mayor liquidez, por tanto no es de extrañar que los auditores externos deban dedicar una parte considerable de su trabajo para el estudio y análisis de estas cuentas.

Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Cepeda (1997:.98), señala que en “lenguaje cotidiano generalmente se interpreta que los créditos concedidos a terceras personas se consideran como cuentas por cobrar”, pero existirán partidas que deberán mostrarse por separada en el balance general, por tratarse de cantidades a cobrar por reclamos, prestamos a empleados y accionistas, depósitos y anticipos. Las cuentas con los accionistas, empleados o funcionarios, pueden mostrarse debajo del activo circulante, siempre y cuando el plazo, la experiencia de la compañía señalen que serán cobradas en un futuro próximo y dentro de sus operaciones normales; en caso contrario deberán mostrarse como otros activos. Normalmente se clasifican como cuentas por cobrar los créditos concedidos a los clientes por las ventas de productos o servicios, los

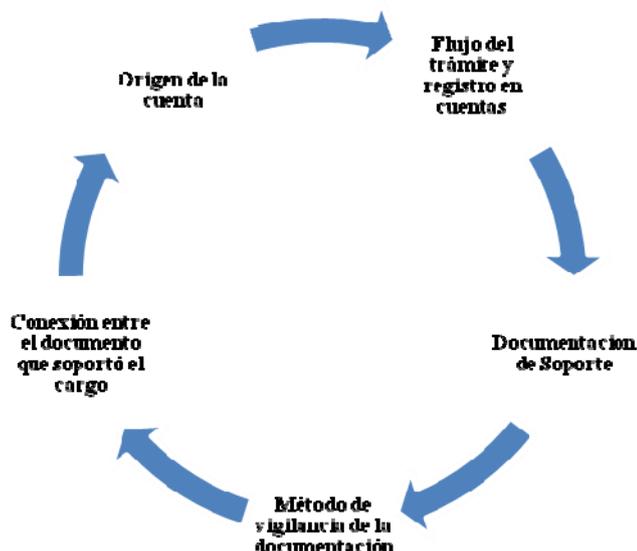
ingresos devengados y no cobrados (acumulados) por concepto de intereses, comisiones, alquileres, dividendos entre otros.

De acuerdo a Pérez (2003:73), en las cuentas por cobrar hay “características especiales que se derivan de la naturaleza de la empresa, su estudio es primordial en la revisión de esta partida, lo que obliga a tomar en cuenta como características: que sean cobrables y que correspondan con autenticidad a un crédito de la empresa cuyas cuentas se auditan”. De forma general, se puede decir, que las cuentas por cobrar registran todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Fundamentalmente son un instrumento que sirve para promover las ventas, por ello, se debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión.

Fases de las Cuentas Por Cobrar

En la revisión de cuentas por cobrar, es básico tener presente las fases cruciales de su evolución desde su origen hasta su liquidación. Pérez (2003:73), considera que las fases, “ordenadamente pueden discriminarse para su estudio, de la manera siguiente: origen de la cuenta, flujo del trámite y registro en cuentas, documentación de soporte, método de vigilancia de la documentación y conexión entre el documento que soportó el cargo y la caja y su registro en cuentas”. De acuerdo al autor tales fases incluyen:

Figura 1. Fases de las Cuentas por Cobrar.



Fuente: adaptado de Pérez (2003)

Partiendo de la figura 1, fases de las cuentas por cobrar desde el criterio de Pérez (2003:73), se describen a continuación brevemente cada una de las fases mostradas:

Origen de la cuenta

El origen de la cuenta en los casos de saldos por cobrar provenientes de ventas, es el pedido. El pedido, negociado por el agente de ventas, o formalizado ante la empresa vendedora directamente por el comprador, debe satisfacer ciertos requisitos relacionados con la venta y con el crédito. Para que una venta pueda ser considerada completa, debe ser cobrada, y no sólo simplemente cobrada, sino cobrada a tiempo, es decir en el tiempo convenido.

Flujo del Trámite y Registro en Cuentas

La revisión a que se somete el pedido en lo que se refiere a ventas, comprende, generalmente, un estudio de los artículos vendidos, en lo referente a cantidades, calidades y precios. Interesa al vendedor, y también ayuda a un normal cobro, que las necesidades del cliente se satisfagan con habilidad y honradez por parte del agente de ventas, y por ello es frecuente encontrar establecida la rutina de que todo pedido sea revisado por el jefe de ventas o por los empleados auxiliares que él designe, para comprobar que se está vendiendo al comprador la mercancía que lógicamente debe comprar según la naturaleza de su negocio, lugar donde opera, facilidades que pueda tener para su almacenamiento y realización, los precios de venta, etcétera.

Según Pérez (2003:74), una vez cumplido este requisito, el pedido sigue un “trámite que conduce a la autorización para que la mercancía salga de los almacenes de la compañía y sea entregada o enviada al comprador”. En efecto, el pedido es sometido a una revisión en lo que se refiere al aspecto de crédito, es decir, una revisión que dé seguridades a la empresa vendedora de que el cliente cumplirá, en condiciones normales, con los compromisos que ha contraído con el agente al firmar el pedido. El paso inicial de estos trámites es la investigación del estado que guarda la cuenta del comprador, y a este respecto es útil repetir la imprescindible necesidad de conservar las cuentas de clientes al día y con información suficiente para que la persona que investiga acerca del crédito del comprador pueda obtener los datos que lo faculten para autorizar el envío de la mercancía que se pide. Entre esta información se comprende la relacionada con límites de crédito, plazo e importe de las compras, condiciones de pago, métodos de embarque.

Documentación de Soporte

Pérez (2003:74), “es necesario hacer referencia a la necesidad de controlar eficazmente todos los pedidos que se reciban de los clientes, tanto por conducto de los agentes como directamente,” de manera que sea fácil seguir la huella de cada uno de ellos, y en cualquier momento, cerciorarse que se han cumplido las órdenes recibidas, y que haya una razón aceptable y no sean detenidos indebidamente los pedidos en alguno de los trámites. También ayuda al buen cobro el rápido servicio al comprador. La relación entre la fecha en que se recibe la orden y la fecha en que se envían las mercancías puede ocasionar al comprador dificultades para su venta y, consecuentemente, entorpecer el cobro. Para este control, por lo general se usan registros que demuestran, con base en la numeración de los pedidos, que todos y cada uno de ellos son revisados por el gerente de ventas, investigación de crédito, etcétera, y que oportunamente son enviados al almacén para entrega de la mercancía al cliente, en su caso, a través del departamento de embarques.

Método de vigilancia de la documentación

De acuerdo a Pérez (2003:.74), “se ha vuelto costumbre que las empresas guarden en su poder, hasta que se efectúan los cobros, las facturas de los clientes, junto con las notas de remisión firmadas por el recibo de la mercancía, o documentación como talones de embarque, etcétera”, toda documentación que prueba el envío de los artículos, mientras que en otros países se guardan solamente los papeles de los clientes por el recibo de los artículos o copia de los talones de embarque que prueban el envío, remitiéndose las facturas originales a los clientes.

En los casos de clientes que residen fuera de la ciudad donde tiene su domicilio la empresa vendedora, se envía a los compradores las facturas originales, cuando se trata de ventas de cuenta abierta. En efecto, un método eficaz de cobranza debe proveer procedimientos a fin de que todos y cada uno de los cargos en las cuentas de los clientes, pendientes de cobro, estén respaldados por documentación que, al mismo tiempo facilite las actividades de cobro, pruebe la existencia del adeudo a cargo del cliente.

Conexión entre el documento que soportó el cargo y la caja y su registro en cuentas

Según el autor citado, este documento es el informe de cobranza. En un departamento de cobranzas, de proporciones más o menos medianas, el cobro se organiza obteniendo de los diferentes archivos documentos como facturas, contra recibos, correspondientes a las deudas que se vencen cada día, los cuales deben entregarse a los cobradores, registrados en un documento que en México se llama "Informe o lista de cobranza". En él, los cobradores anotan los cargos que pudieran ser cobrados, y también el valor de los documentos que se devuelven por no haber podido efectuar el cobro. Todos los días los cobradores entregan directamente el efectivo cobrado al cajero, con una copia del informe de cobros, a la vez que devuelven al departamento de cobranzas los documentos que no cobraron.

El informe de cobranzas sirve también para anotar en las cuentas de los clientes los pagos que han efectuado por conducto de los cobradores. De forma general, el control interno de cuentas por cobrar obliga al seguimiento de una serie de fases que conforman las cuentas por cobrar, que van desde su origen; flujo – registro; documentación soporte; método de vigilancia y conexión entre documentos.

Control Interno de las Cuentas por Cobrar

El concepto de control interno ha sufrido a través de los años diversas modificaciones, hace más de 50 años el término utilizado era “verificación interna”, describía las características seguidas por los departamentos de contabilidad y finanzas para reducir al mínimo los errores en la rutina contable y proteger los objetivos, particularmente el efectivo contra pérdida o robo.

Actualmente, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, según Aguirre (2003:48), define al control interno de la siguiente manera:

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de su información financiera, promover eficiencia y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.

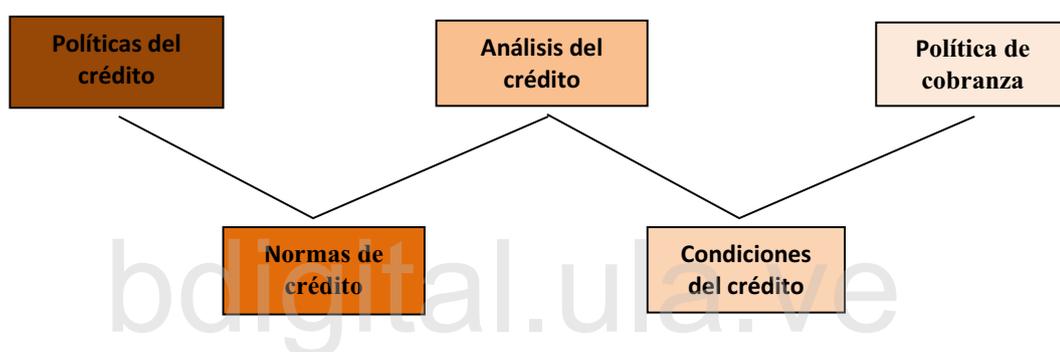
De acuerdo a Aguirre, (ob.ct) se considera al control interno, como un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia de ésta, y medir la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización. En términos generales, el control interno se refiere a los métodos y prácticas, por medio de los cuales se coordinan y operan los registros y los procedimientos que afectan su uso, de manera que la administración obtiene información, protección y control.

De acuerdo a Holmes (2003:172), el control interno de las cuentas por cobrar “empieza con la decisión de si se debe o no conceder crédito”. Es por

ello, que con frecuencia se necesitan acciones correctivas, para otorgar crédito siempre que exista un buen sistema de control de las cuentas por cobrar.

Aspectos claves del control interno de las cuentas por cobrar
Seguidamente, de acuerdo a lo expuesto por Cepeda (1997), se mencionan varios aspectos claves de la gestión de las cuentas por cobrar como herramienta de control para ceder créditos:

Figura 2. Aspectos claves del control interno de las cuentas por cobrar.



Fuente: adaptado de Holmes (2003).

Observando la figura 2. Aspectos claves del control interno de las cuentas por cobrar; se determina lo siguiente:

Políticas del crédito

Según Cepeda (1997:99), “para mantener una adecuada gestión del control interno de las cuentas por cobrar, se debe determinar la política de crédito”, y por lo tanto el nivel óptimo de las cuentas por cobrar, depende de las condiciones operativas de las empresas, las cuáles son de naturaleza única, y la define como: “las que marcan la pauta para determinar si debe concederse el crédito o no a un cliente y el monto del mismo” (p. 104). Es decir, las políticas de crédito de una empresa establecen lineamientos para

determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conocer. La empresa no sólo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, sino de aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones. Además, la empresa debe impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y los métodos de análisis de dicha información. En efecto, cada una de estas políticas crediticias son importantes para la administración eficaz de las cuentas por cobrar; pues una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una deficiente política, no producirá nunca resultados óptimos.

Desde el enfoque de Cepeda (1997, p.104), “para establecer una óptima política de crédito el autor citado afirma que se deben tomar en cuenta ciertos criterios: el tiempo, referido a la demora que un cliente tarda en cancelar sus obligaciones de crédito; el reporte de antigüedad de la cuenta por cobrar, trata sobre un documento que muestra cuánto tiempo han estado pendiente de cobro las cuentas por cobrar. Este reporte proporciona el porcentaje de cuentas por cobrar recientemente vencidas y adecuadas, y los porcentajes adecuados por periodos de tiempo específicos.

Aunado a lo anterior, otro criterio está dado por el uso adecuado de un sistema computarizado de administración, o sea, la necesidad de usar un sistema que registre las ventas emite facturas, para llevar un registro de la fecha en que se hagan los pagos, para alertar al administrador del crédito en el momento en que vean una cuenta y para garantizar que se tomen las acciones necesarias para cobrar las cuentas.

Según Cepeda (1997, p.104), entre las principales variables manejadas durante el establecimiento de políticas de crédito en las empresas se tiene el periodo del crédito, el cual consiste en la longitud del plazo de tiempo que se confiere a los compradores para que liquiden sus adquisiciones, las normas de crédito, se refieren a la capacidad financiera

mínima que debe tener los clientes a crédito para ser aceptados y al monto de crédito disponible para distintos tipos de clientes, la política de cobranza, se mide por rigidez o por la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento y los descuentos, se refiere a los otorgados por pronto pago. Vale destacar que las políticas de crédito varían entre las empresas a través del tiempo, es por ello, que se hace necesario y útil analizar la efectividad de la política de crédito en un sentido general y de acuerdo a las variables que se manejan al momento de otorgar un crédito.

Normas del Crédito

De acuerdo Cepeda (1997:104), “las normas de crédito tratan de los procedimientos o requisitos que establece una empresa y que deben cumplirse previamente al otorgamiento de un crédito”. Es decir, definen los criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente. Aspectos como la reputación crediticia, referencias de crédito, periodos de pago promedio y ciertos índices financieros, proporcionan una base cuantitativa para establecer y reforzar los patrones de crédito. Nuestro interés aquí no se centra en los componentes individuales de los patrones de crédito, sino en las restricciones o facilidades de la política global de la empresa.

Partiendo del enfoque otorgado por Guajardo (2002), para determinar normas de crédito se establece la capacidad financiera mínima que debe tener un solicitante para ser sujeto de crédito. Por tanto, dentro de las principales capacidades se mencionan dos sistemas: el sistema de puntajes de crédito y el sistema de las cinco “C”. Asimismo, el Sistema de puntajes de crédito, conocido como análisis discriminante múltiple (MDA), es un sofisticado método estadístico, el cual evalúa la calidad del crédito. Este método es similar al análisis de regresión múltiple. La principal ventaja de este sistema es que la calidad de crédito es que evalúa dos variables una dependiente y otra independiente.

La primera es, en esencia, la probabilidad de incumplimiento de pago. La segunda son los factores que se asocian con la fuerza financiera y con la capacidad para pagar una deuda si se conoce el crédito expresando el resultado como un solo valor numérico en lugar de expresarse como una evaluación subjetiva de un número de diversos factores. Es decir, el Sistema de puntajes de crédito se centra esencialmente en la calidad implícita en el crédito otorgado, la cual está dada por la probabilidad que tiene la empresa de cobrar todas las cuentas. Por otro lado, el Sistema de las cinco "C", evalúa el riesgo de crédito a través de factores como: el carácter, referido a la probabilidad de que los clientes traten de honrar sus obligaciones; la capacidad, un juicio subjetivo acerca de la habilidad del cliente para pagar sus cuentas, mide parcialmente los récords anteriores de los clientes: el capital, medido por la condición financiera general de una empresa tal y como lo indicaría un análisis de sus estados financieros.

Asimismo, engloba aspectos colaterales, representados por los activos que los clientes pueden ofrecer como garantía para obtener un crédito y las condiciones, tanto a las tendencias económicas generales como a los desarrollos especiales de ciertas regiones geográficas o sectores de la economía que pudieran afectar la capacidad de los clientes para satisfacer sus obligaciones. Es decir, parte de las cualidades generales para evaluar de forma eficaz las cuentas por cobrar.

Según Aguirre (2003:51), "el conocimiento de las principales variables que deben considerarse cuando una empresa examina la posibilidad de ampliar o restringir sus normas de crédito, dará una idea general del tipo de decisiones que esto involucra". En este sentido, las variables más importantes que deben considerarse al evaluar los cambios propuestos en las normas de crédito son: volumen de ventas, inversión en cuentas por cobrar y gastos por cuentas incobrables:

Volumen de ventas. Cabe esperar que el cambio en las normas de crédito modifique el volumen de ventas. Conforme se amplían los patrones de crédito, se espera que aumenten las ventas; por otro lado, una restricción de tales patrones reducirá las ventas. Los efectos de estos cambios sobre las utilidades netas dependerán de su efecto sobre ingresos y costos.

Inversión en cuentas por cobrar. Existe un costo asociado al mantenimiento de las cuentas por cobrar. Cuanto más alto sea el promedio de las cuentas por cobrar de una empresa, tanto más costo será mantenerlas y viceversa. Si la empresa hace más flexibles sus políticas de crédito, el nivel promedio de cuentas por cobrar se elevará, en tanto que disminuirá si las restringe. Por consiguiente, puede esperarse que una flexibilización de las normas de crédito propicie costos más altos de mantenimiento, y lo contrario, una reducción en tales costos.

Los cambios en el nivel de cuentas por cobrar como resultado de cambios en las normas de crédito surgen dos factores: cambios en las ventas y cambios en las cobranzas. Las ventas crecientes darán como resultado más cuentas por cobrar. Cuando se amplían los términos crediticios, se otorga crédito a clientes con menor reputación crediticia, quienes quizá tardarán más en pagar sus deudas. Cuando se restringen los patrones, se concederá el otorgamiento de crédito a los clientes con mejor reputación y solvencia, quienes con seguridad pagarán oportunamente. El relajamiento de los patrones de crédito propicia clientes morosos y eleva el promedio de cuentas por cobrar; dado que el caso contrario significa un pago más rápido, se reduce dicho promedio.

En resumen, los cambios en las ventas, al igual que la cobranza, producen mayores costos de mantenimiento para las cuentas por cobrar cuando se flexibiliza los patrones de crédito, y costos reducidos cuando se restringen. Tales reacciones ocurren también cuando se realizan los cambios de crédito

a los procedimientos de cobranza. Gastos por cuentas incobrables. Otra variable que se espera se vea afectada por cambios en las normas de crédito son los gastos por cuentas incobrables. La probabilidad (o riesgo) de adquirir una cuenta incobrable aumentará a medida que se suavizan las normas de crédito, y se reduce cuando éstas se vuelven más estrictas. En efecto, los cambios y efectos básicos sobre las utilidades que se espera resulten de la menor rigidez en los estándares de crédito.

A criterio de Según Aguirre (2003:.51), la forma como se determinan las variables principales comprendidas en la decisión acerca de normas de crédito implican los siguientes aspectos:

Contribución adicional de utilidades a partir de ventas. Tal contribución, que se espera resulte de la suavización de las normas de crédito, puede calcularse fácilmente. La contribución de utilidades de la empresa a partir de las ventas aumentará en una cantidad igual al producto del número de unidades de la empresa a partir de las ventas aumentará en una cantidad igual al producto del número de unidades adicionales vendidas y la contribución de utilidades por unidad.

Costo de inversión marginal en cuentas por cobrar. Este costo puede calcularse determinando la diferencia entre el costo del mantener cuentas por cobrar antes y después de la introducción de las normas de crédito menor rígidas.

Costo de cuentas incobrables marginales. Este costo se determina calculando la diferencia entre el nivel de cuentas incobrables antes y después del relajamiento de los patrones de crédito. En consecuencia, con el fin de decidir si la empresa debiera suavizar sus normas de crédito, debe compararse la contribución adicional de utilidades a partir de las ventas con la suma del costo de inversión marginal en cuentas por cobrar y el costo de

las cuentas incobrables marginales. Si la contribución adicional de utilidades es mayor que los costos marginales, debiera flexibilizarse las normas de crédito; de lo contrario, tales normas deben permanecer inalteradas.

Análisis del crédito

Una vez que la empresa ha establecido sus normas de crédito, debe desarrollar procedimientos para evaluar a los solicitantes de crédito. A menudo, la empresa no solo debe terminar la solvencia de un cliente, sino también determinar la cantidad máxima de crédito que puede otorgársele. Con esta información, la empresa puede establecer una línea de crédito fijando la cantidad máxima que puede adeudarle un cliente.

Según Aguirre (2003:53), “las líneas de crédito se establecen para evitar la necesidad de comprobar el crédito de un cliente importante cada vez que este efectúa una compra a crédito”. Independientemente de si el departamento de crédito evalúa la solvencia del cliente que desea obtener un crédito para una transacción específica, o de un cliente regular, con el fin de otorgarle una línea de crédito, los procedimientos básicos son los mismos. En este sentido, cuando un cliente solicita crédito a una empresa, el departamento de crédito de esta inicia el proceso evacuativo requiriéndole que llene varias solicitudes que precisan informes y referencias financieras y crediticias. Al analizar la solicitud la empresa recauda más información de otras fuentes. Si ya le ha extendido antes crédito, contará con su propia información respecto al comportamiento de pago del solicitante.

De acuerdo a Guajardo (2002:.89), las principales fuentes externas de información crediticia son las siguientes:

Estados financieros. Al requerir al solicitante de crédito que presente sus estados financieros más recientes, la empresa puede analizar su

situación de liquidez, actividad, endeudamiento y utilidades. Aun cuando no se aprecia información específica respecto del comportamiento de pago previo en un estado de resultados o en un balance general, un examen a la situación financiera de la empresa puede revelar la naturaleza de su administración financiera global. La buena o mala disposición de la empresa solicitante para proporcionar tales resultados puede ser un indicador de su situación financiera. Los estados financieros auditados son un factor indispensable para los solicitantes que desean realizar grandes compras a crédito u obtener líneas crediticias.

Agencias de intercambios de referencias. Las empresas pueden obtener información crediticia mediante algunos sistemas de intercambio de referencias. Al convenir proporcionar información a este organismo acerca de sus clientes actuales, una empresa adquiere el derecho de solicitar información con respecto a posibles clientes. Los informes que se obtienen de estas relaciones de intercambio de información de crédito son fácticos más que analíticos o especulativos. Comúnmente se cobran honorarios por cada solicitud atendida.

Intercambios directos de información crediticia. Otra manera de obtener informaciones de crédito puede ser por medio de asociaciones empresariales locales, regionales o nacionales. Estos organismos pueden formar parte de algunas asociaciones industriales o comerciales. Con frecuencia una asociación industrial archiva cierta información crediticia de la que pueden disponer sus miembros. Otro método para obtener informaciones consiste en dirigirse a otros proveedores que traten con el solicitante de crédito e investigar por su conducto el comportamiento de pagos de éste.

Verificación bancaria. Es posible que el banco de la empresa obtenga información crediticia del banco del solicitante. Sin embargo, este tipo de información puede resultar insuficiente.

De forma general, los estados financieros y el registro mayor de cuentas por pagar de un solicitante de crédito, pueden utilizarse para calcular su “plazo promedio de pago”. Esta cifra puede entonces compararse con las condiciones de crédito que la empresa ofrece actualmente. Un segundo paso puede ser la evaluación de los tiempos de las cuentas por pagar del solicitante, a fin de obtener una mejor perspectiva de su comportamiento de pagos.

Condiciones del crédito

Según Aguirre (200:55), “las condiciones de crédito de una empresa especifican los términos de pagos estipulados para todos los clientes que operan a crédito”. En consecuencia, comprenden tres aspectos: el descuento por pronto pago si se estipula (en este caso 2%); el periodo de descuento por pronto pago (10 días en este caso) y el periodo de crédito (30 días); así los cambios en cualquier cláusula de las condiciones de crédito de la empresa pueden afectar su rentabilidad total. Si la demanda es elástica las ventas deben incrementarse como resultado de la disminución de este precio. El periodo promedio de cobranza debe disminuir, reduciendo así el costo del manejo de las cuentas por cobrar. Los gastos por cuentas malas o incobrables deberán disminuir en virtud de que la mayoría de los clientes pagan antes.

El aspecto negativo del mayor descuento por pronto pago es una disminución en el margen de utilidad por unidad, ya que son más los clientes que aprovechan la rebaja y pagan así un precio menor. Si se aumentara el periodo de descuento por pronto pago, podrían esperarse los cambios

siguientes, o sea, cuando se aumenta el periodo de descuento ocurre en efecto positivo sobre las utilidades, porque muchas personas que en el pasado no aprovecharon la rebaja lo hacen ahora reduciendo así el periodo de descuento. El efecto neto de estos dos factores sobre el periodo promedio de cobranza es difícil de cuantificar.

Los cambios en el periodo de crédito también afectan la rentabilidad de la empresa. Un incremento en el periodo de crédito provocaría los siguientes efectos. Al aumentar el periodo de crédito deben aumentar las ventas, pero los gastos por cuentas malas y el periodo promedio de cobranza podrían verse asimismo incrementados. De ahí que sea positivo el efecto neto sobre las utilidades del incremento en ventas, en tanto que los aumentos en el periodo de cobranza y los gastos por cuentas malas o incobrables afectan negativamente las utilidades.

Políticas de cobranza

A criterio de Aguirre (2003:57), “las políticas de cobranza de la empresa son los procedimientos adaptados para cobrar las cuentas cuando éstas vencen”. La eficacia de tales políticas puede evaluarse parcialmente considerando el nivel de gastos por cuentas incobrables. Dicho nivel depende no sólo de las políticas de cobro, sino de aquellas en la que se basa el otorgamiento de un crédito. Ya que el nivel de cuentas incobrables atribuible a las políticas de crédito puede suponerse relativamente constante, es de esperar que el aumento en los gastos de cobranza reduzcan las cuentas incobrables.

Según lo expuesto, el incremento en los gastos de cobranza debe reducir el periodo promedio de cobro y los gastos por cuentas incobrables incrementando a su vez las utilidades. Sin embargo, esta estrategia puede provocar pérdida de ventas, además de mayores gastos por cobros, si el

nivel de la gestión de cobranza es demasiado elevado. Esto significa que si la empresa apremia en demasía a sus clientes para el pago de sus deudas, éstos pueden optar por realizar sus compras en otra parte. La empresa debe cuidarse de no ser demasiado exigente en su gestión de cobranza. Si los pagos no se reciben a la fecha de vencimiento, debe esperar un lapso pertinente antes de iniciar los procedimientos legales de cobro.

La interdependencia inherente antes descrita puede evaluarse cuantitativamente de modo similar al utilizado para evaluar la interdependencia de las normas de crédito y los descuentos por pronto pago. Mediante la suma del costo marginal de las gestiones adicionales de cobro y la disminución de las ventas (si ocurriera), y la confrontación de esto con los ahorros provenientes de la reducción en la inversión de cuentas por cobrar y en los gastos por cuentas incobrables, pueden evaluarse diversas estrategias para aumentar el nivel de gestión de cobranza. Análogamente, pueden evaluarse las reducciones propuestas en el nivel de la gestión de cobro.

Tomando en cuenta lo expuesto por Guajardo (2002), se determina que los procedimientos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas. A medida que una deuda se vence y envejece, la gestión de cobro se forma más personal y más exigente. A continuación se exponen las técnicas o procedimientos básicos de cobranza, en el orden normalmente adoptado en los procesos de cobro. Entre los métodos de uso más común se tienen:

- 1.- Notificaciones por escrito. Después de cierto número de días posteriores al vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa suele enviar una carta en términos corteses recordando al cliente su adeudo. Si se hace caso omiso de dicha carta, se envía otro más exigente. En caso necesario, puede

remitirse otra más. Las notificaciones de cobranza por escrito son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas.

2.- Llamadas telefónicas. Si las notificaciones por escrito no dan ningún resultado, el gerente de crédito mismo de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede convenir en prorrogar el periodo de pago. Una llamada del abogado de la compañía también puede ser útil si los demás recursos no han funcionado.

3.- Visitas personales. Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales. El envío de un cobrador, o incluso del vendedor encargado a requerir el pago al cliente puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz, ya que el pago podría realizarse en el acto.

4.- Mediante agencias de cobranza. Una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas. Normalmente los honorarios por esta clase de gestiones son altos, ya que la empresa puede recibir menor del 50% del importe de las deudas así cobradas.

5.- Recurso Legal. Esta es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros. Este procedimiento no es solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con él sin que garantice el pago final de los adeudos vencidos. Es decir, la política de cobranza hace referencia a los procesos que se sigue la empresa para cobrar sus cuentas vencidas. Los procesos de cobranzas pueden ser costosos tanto en términos de los gastos como de costos.

Se puede expresar entonces, que las cuentas por cobrar a crédito en una empresa constituye la salida de bienes y servicios bajo una forma o modalidad llamada otorgamiento de crédito a consumidores o clientes pero para ello se necesita de una eficaz política de cobranza y esto se consigue mediante la gestión del control de cuentas por cobrar evaluando a cada solicitante de crédito en particular.

Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar

El término procedimiento según Cepeda (1997:111), “implica acción movimiento, rutina de trabajo, trámite, método de trabajo, como proceder”. En este sentido, los procedimientos comunican información, enlazan los trabajos realizados por grupos de personas, indican cual grupo es responsable de cada actividad, de cada operación, indican la secuencia de las operaciones y la manera de ejecutar cada operación o secuencia de operaciones. Es decir, un procedimiento es como una forma detallada de comportamiento, a la cual deben adecuarse todos los elementos y recursos para que el sistema, en sus conjuntos funcione con eficiencia. Según Holmes (2003:136) deben aplicarse procedimientos a las cuentas por cobrar para mantener una gestión del control interno adecuado de ellas”, en tal aspecto indica los siguientes:

Clasificación por Antigüedad de Saldo

Este procedimiento se clasificando los saldos a cargo de los clientes por antigüedad de su vencimiento, pudiendo ampliar o restringir, de acuerdo a las necesidades de la empresa. A criterio de Holmes, la antigüedad de saldos debe ser revisada periódicamente por un empleado; esta labor es independiente de las funciones relativas a cuentas por cobrar o a la recepción de efectivo. Debe tenerse una prevención contra malos manejos, ya que mediante la investigación de los saldos antiguos, se pueden descubrir

remesas no registradas o registradas en cuenta equivocada. A través de la clasificación de los saldos por antigüedad de cobro, se mantiene al día las cuentas por cobrar, pues pone al descubierto la situación de la cartera con toda claridad a una fecha determinada. Puede decirse entonces, que la clasificación por antigüedad de saldos, es un criterio que clasifica las deudas de los clientes de acuerdo al número de días que tiene cada cuenta sin haberse pagado, pues implica la elaboración de una relación que clasifica los adeudos de los clientes conforme el número de días que tiene cada cuenta sin haberse pagado.

Balance de clientes

De acuerdo al autor, el saldo total de clientes registrado en contabilidad (mayor general deberá estar soportado y desglosado por una relación de saldos individualizados de clientes (auxiliares de clientes). Este detalle suele llevarse de una manera o mediante un fichero extra contable, el cual no está integrado directamente en el sistema contable, pero si que, de un modo u otro, debe volcar a la contabilidad.

Esta composición o listado de clientes detallará: número o código de cliente o número de cuenta del cliente, dependiendo si la relación y control de clientes está integrada directamente en las cuentas contables o es a raíz de un proceso extracontable, nombre del cliente y el saldo del cliente. Es decir, el balance de clientes debe reflejar específicamente la información relacionada a las cuentas por cobrar, las cuales son de suma importancia al momento de la liquidación del saldo de las mismas. Estos balances deben ser enviados con regularidad a todos los deudores, esto permite capacitar al deudor para reportar discrepancias. Las excepciones al envío de estados de cuentas admiten usarlas para esconder sustracciones.

Los balances de clientes deben ser cotejados independientemente con el auxiliar y enviados por correo sin que la persona que lleva el auxiliar o el cajero tenga acceso a ellos, permiten asegurarse de que el estado de cuenta coincida con la cuenta y que no sea interceptado por aquellos que están en los puestos que les permite sustraer efectivo o esconder la sustracción del mismo.

Ficha auxiliar de clientes

A criterio de Holmes, las fichas auxiliares de cada cliente (extractos de la cuenta del cliente) especificarán toda la información detallada integrante de la composición del saldo. Es decir, la fecha de operación, concepto, número de factura, fecha de vencimiento, importe y total, las cuales representan de forma específica los datos vinculados a los clientes y la operación implícita en la cuenta por cobrar y sobre todo sirven de guía al momento de otorgar nuevamente créditos en el futuro.

Conciliación mensual de saldos

Según el autor mencionado, las empresas deben periódicamente conciliar, con carácter mensual el total de la relación de saldos individuales de clientes (auxiliares) con el saldo de la cuenta de clientes del mayor. Esto permite decir, que la conciliación permitirá determinar el correcto registro y asiento en libros contables, tanto de los cargos como de los abonos en cuenta y sobre todo mantener al día los saldos respectivos.

Conformidad de Saldos

El envío de circulares a los deudores solicitando conformación de saldos, es requisito para cumplir con una norma de auditoría generalmente aceptada. Una de las pruebas más eficaces para determinar la autenticidad de las cuentas y documentos por cobrar dentro del régimen de propiedad del

negocio, es su conformación directa por correspondencia. Periódicamente debe confirmarse, con carácter mensual, los saldos individuales de los clientes, de tal manera que puedan conciliarse con el estado de cuenta emitido por la empresa. De forma general, gestión y control interno de cuentas por cobrar implican la ejecución de acciones correctivas, para otorgar crédito siempre que exista una buena gestión o sistema de control de las cuentas por cobrar.

Bases Legales

Reglamento sobre la Organización del Control Interno en la Administración Pública Nacional (2003) Gaceta Oficial N° 37.783 del Decreto N° 2.621

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 2: El sistema de control interno de cada organismo o entidad tiene por objeto asegurar el acatamiento de las normas legales, salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público, asegurar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa a fin de hacerla útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones, promover la eficiencia de las operaciones, garantizar el acatamiento de las decisiones adoptadas y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestos

Concepción Integral e Integrada del Sistema de Control Interno

Artículo 3: El sistema de control interno comprende el plan de organización, las políticas y normas, así como los métodos y procedimientos adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección de los recursos y bienes que

integran el patrimonio público, incorporados en los procesos administrativos y operativos para alcanzar los objetivos generales del organismo o entidad. El sistema de control interno abarcará los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y proyectos, y estará fundado en criterios de eficacia, eficiencia y economía.

Definición de términos básicos

Control interno: Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos, que en forma coordinada se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de su información, promover eficiencia y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración. Aguirre (2003:137).

Cuenta por cobrar: Representan “la extensión de un crédito a sus clientes en cuenta abierta, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos”. Gitman, L (1997:293)

Empresas de servicios: es el sector económico que engloba todas aquellas actividades económicas que no producen bienes materiales de forma directa, sino servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de una población. Disponible en Wikipedia.org/wiki/sector_servicios”.

Funeraria: Es un negocio que presta servicios de inhumación y de cremación para los fallecidos y servicios funerales y de velación para sus familiares. Manual de la Empresa (2000)

Previsión: El hecho de determinar el riesgo basándose en las condiciones de vulnerabilidad y posibles amenazas. Diccionario Salva (2004)

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

TÍTULO: Control Interno de Cuentas por Cobrar en las Empresas de Servicios de Previsión Funerarios del Municipio Valera Estado Trujillo.

Objetivo General: Analizar el control interno de cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo.		Dimensión	Indicadores	Ítems.
Objetivos específicos	Variable			
Identificar las fases que conforman las cuentas por cobrar en sistema del control interno, en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo.	Control Interno de Cuentas por Cobrar	Fases cuentas por cobrar	Control interno Objetivo de la empresa Origen Flujo en el trámite Tramite de contrato Registro del contrato Documentación soporte Seguimiento de fases	1 2 3 4 5, 6 7 8 9,
Describir los aspectos claves que conforman el control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera		Aspectos control interno de las cuentas por cobrar	Políticas del crédito Criterios básicos Normas del crédito Análisis del crédito Condiciones del crédito Políticas de cobranza	10,11 12,13 14 15 16 17, 18
Conocer los procedimientos utilizados en el control interno para las cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo.		Procedimientos en el control interno cuentas por cobrar	Revisión de saldos Balance de clientes Ficha auxiliar de clientes Conciliación de saldos Conformidad de saldos	19 20,21 22,23 24 25

Fuente: Pérez, L. (2012)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo constituye la fase de cómo trabajar metodológicamente en la investigación. En este caso, se presenta el tipo y diseño de investigación, la población, la técnica e instrumento de recolección de datos que fueron utilizados, así como su validez, confiabilidad y análisis de los datos.

Tipo de investigación

Tomando en cuenta que el estudio busco analizar el control interno de cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo; se determina que el tipo de investigación a seguir es de carácter descriptivo. Según Ramírez (2007: 71), este tipo de estudio tuvo como objeto “la descripción, con mayor precisión de las características de un determinado individuo, situaciones o grupos, con o sin especificación de hipótesis iniciales acerca de la naturaleza de tales características”.

Por otra parte, para Dankhe (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2006), los estudios descriptivos especifican las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sometido a análisis. Esta investigación siguió un tipo de estudio descriptivo el cual permitió descubrir las variables, utilizándose distintos métodos como el inductivo, es decir, el control interno de cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo.

Diseño de investigación

Con base a los objetivos planteados en el estudio, el diseño de investigación se corresponde con el de campo, no experimental. De acuerdo a Sierra (citado en Ramírez, 2007: 66), el diseño de campo “es aquel tipo de investigación a través del cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural”. Es decir, en la variable se estudio sin manipulación alguna. Aunado a lo anteriormente expuesto, según Balestrini (2006: 134), en la investigación no experimental, “el estudio se realizo en una situación real, donde las variables no son manipuladas ni controladas por el investigador”.

En este caso, la investigación se ajusto a un diseño de campo no experimental, por cuanto la información sobre la variable control interno de cuentas por cobrar, se recogió directamente de la realidad objeto de estudio, o sea; en las empresas de servicios funerarios del municipio Valera estado Trujillo.

Población

De acuerdo a Bavaresco (2006: 91), la población “es la totalidad de los elementos que forman un conjunto”. Para Balestrini (2006: 137), estadísticamente hablando por población es entiende “un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes”. En este caso, la población estuvo conformada por las empresas de servicios de previsión Funerarios del municipio Valera estado Trujillo, las cuales de acuerdo a la Alcaldía del municipio Valera, ascienden a cinco Para el siguiente trabajo la población y la muestra guardan la misma proporción por lo que es posible decir que son las mismas o como dirían algunos autores no hay procedimiento muestral, y siendo la misma finita.

Empresas de Servicios de Previsión Funerarios del municipio Valera estado Trujillo.

Sesprevalca
Funeraria Nazaret, C.A.
Asociación Civil Sociedad "San José."
Funeraria Cristo Rey y Jose Gregorio Hernandez, C.A
SOVENPFA

Fuente: Alcaldía del municipio Valera (2011)

De acuerdo a Ramírez (2007:78), la población finita "es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total". En función de ello, no se aplicarán técnicas de muestreo.

Técnica e instrumento de recolección de datos

De acuerdo a Ramírez (2007: 108), una técnica "constituye un procedimiento más o menos estandarizado que se ha utilizado con éxito en el ámbito de la ciencia". A criterio de Bavaresco (2006:95), las técnicas "conducen a la verificación del problema planteado". En este sentido, se hizo uso de la encuesta definida por Chávez (2006: 54), como aquella que "consiste en solicitar información del encuestador a otras personas informantes, entrevistado, para obtener datos sobre una investigación. Asimismo Ramírez (2007:108), indica que un instrumento de recolección de datos "es un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes" Tomando en cuenta que se aplico como técnica la encuesta, se utilizo como instrumento un cuestionario, definido por Bavaresco (2006:100), como aquel que "consiste

en un instrumento, herramienta o medio que recoge información directa por el encuestador”.

Se aplicó un cuestionario por cuanto representa el medio que le brinda la oportunidad al (a) investigador (a) de conocer lo que se piensa y dice del objeto de estudio, es decir, sobre el control interno de cuentas por cobrar las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera estado Trujillo.

En este sentido, el cuestionario se conformó de 25 ítems con alternativas de opciones de respuestas múltiples y se aplicó al personal que labora en el departamento contable-administrativo de las mencionadas empresas de servicios funerarios del municipio Valera.

Validez y confiabilidad del instrumento

Según Ramírez (2007: 113), el investigador “debe garantizar que el instrumento de recolección de datos que va a utilizar en su investigación cumpla con los requisitos de validez y confiabilidad”. En cuanto a la validez, el mismo autor agrega que “un instrumento de recolección de datos es válido cuando mide lo que se pretende medir”. En el caso del presente estudio, la validez se determinó a través de la validez del contenido, la cual Ramírez (ibid; 114), supone “determinar hasta donde los ítems de un instrumento de recolección de datos son representativos del contenido o universo de dominio o universo de contenido de la propiedad que se pretende medir.”

En efecto, para garantizar este tipo de validez se siguió el mecanismo de juicio de expertos, se procedió a solicitar a tres expertos, profesores pertenecientes del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables del Núcleo Rafael Rangel de la Universidad de Los Andes; un juicio sobre la calidad de los ítems que conforman el instrumento que se

evaluó, enfocada en la congruencia de los ítems, claridad en la redacción y tendenciosidad en la formulación de los mismos.

Por otro lado, a criterio de Ramírez (2007:124), la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos “alude al hecho de que en las mismas condiciones el mismo instrumento debe arrojar similares resultados”. Es decir, la importancia de la confiabilidad del instrumento viene dada por el hecho de que las interpretaciones sobre el comportamiento de los fenómenos estudiados se hacen sobre la base de la confianza que se tenga en los datos recolectados.

Partiendo de lo expuesto, en este caso no se realizó el proceso de confiabilidad por cuestión tiempo y las pocas empresas en el ramo.

Análisis de los datos

De acuerdo a Bavaresco (2006), en esta parte de la investigación, es cuando la investigadora siente que su labor está culminada. Por tanto, a través de la estadística descriptiva, se elaboraron cuadros para su análisis, reflexión e interpretación con base al establecimiento de conclusiones generalizadas. Es decir, se categorizaron las preguntas por dimensiones, utilizando la codificación adecuada para luego tabular las respuestas obtenidas y así, elaborar las conclusiones y recomendaciones finales.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El estudio de los resultados está centrado en el control interno de cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios del Municipio Valera del Estado Trujillo. Examinando con carácter específico cada una de las respuestas obtenidas e interpretando todos los resultados, de acuerdo con los objetivos del estudio, se presenta la explicación del instrumento aplicado. Análisis basado en las teorías que sustentan la investigación y la metodología aplicada permitiendo, expresar los supuestos obtenidos acorde al cuestionario ordenando en tablas y representado en gráficas.

En cuanto a la Dimensión: Fases de cuentas por cobrar en el sistema de control interno, por las empresas de servicios de previsión funerarios.

Tabla N° 1

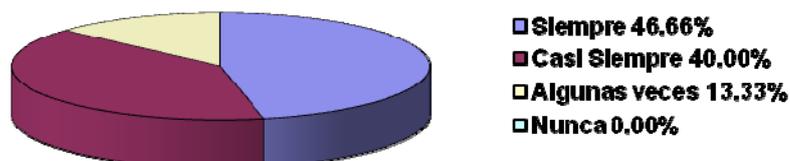
1.- ¿El manejo del control interno en la empresa de servicios de previsión funerarios lo realiza constantemente una persona específica (auxiliar)?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	7	46,66
Casi siempre	6	40,00
Algunas veces	2	13,33
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2012).

Gráfico N° 1

El manejo del control interno en la empresa de servicios de previsión funerarios lo realiza constantemente una persona específica (auxiliar).



Al analizar este ítem, se observó que las respuestas se ubicaron en el criterio de “Siempre” en un 46,66% y en “Casi siempre” 40%, y “Algunas veces” un 13,33%. Se evidencia un resultado poco favorable, ya que la planificación establecida de forma general por las empresas de servicios de previsión funerarios del Municipio Valera se efectúa. Sin embargo, se puede inferir que de acuerdo a los resultados y al flujo del trámite y registro de cuenta, desde la revisión a que se somete el pedido, que es interés del vendedor, hasta el encargado del control final, es recomendable que esta función la realice una persona específica o un auxiliar, para que en el informe de cobranzas sirva de control el anotar en las cuentas de los clientes los pagos que han efectuado por un determinado cobrador. Por ello, es conveniente que internamente debe haber una persona específica que se encargue de esa función.

Tabla N° 2

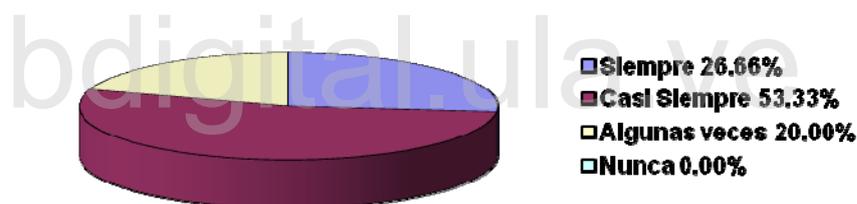
2.- ¿Los objetivos de la empresa se cumplen cuando la revisión de cuentas por cobrar, tiene presente las fases desde su origen hasta su liquidación?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	4	26,66
Casi siempre	8	53,33
Algunas veces	3	20,00
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 2

Los objetivos de la empresa se cumplen cuando la revisión de cuentas por cobrar, tiene presente las fases desde su origen hasta su liquidación.



Al analizar este Ítem, se observó que las respuestas se ubicaron en el criterio de “Siempre”, en un 26,66 % un 53,33% “Casi siempre”, y un 20% considera que “Algunas veces”. Se evidencia un resultado poco efectivo por el desconocimiento de las fases a seguir, a pesar del porcentaje representativo como el criterio de la mayoría que considera que los objetivos planteados por la empresa se cumplen cuando la revisión de cuentas por cobrar, tiene presente las fases desde su origen hasta su liquidación. Constatándose que existe un aspecto importante en el conocimiento que debe manejar los empleados en las empresas de servicios de previsión funerario, como es el procedimiento de revisión de forma general, en el control interno de las cuentas, que obliga al seguimiento de una serie de fases que conforman las mismas, que van desde su origen; flujo, registro; documentación soporte; método de vigilancia y conexión entre documentos. Pérez (2003) lo denomina “Flujo del trámite y registro en cuentas”

Tabla N° 3

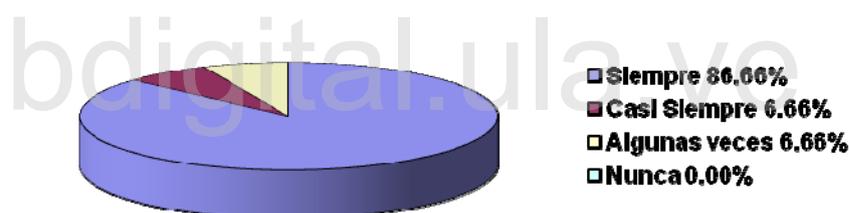
¿Considera que el origen de las cuentas en los casos de saldos por cobrar proviene de ventas, pedido y otros?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	13	86,66
Casi siempre	01	6,66
Algunas veces	01	6,66
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 3

Considera que el origen de las cuentas en los casos de saldos por cobrar proviene de ventas, contratos y otros.



Luego de analizar los datos obtenidos, los encuestados consideran en un 86,66% “Siempre” que el origen de las cuentas en los casos de saldos por cobrar proviene de ventas, contratos y otros. Un 6,66 % considera que” Casi siempre” y “Algunas veces” respectivamente. Se evidencia un resultado adecuado en cuanto a que no se observa discrepancia de criterios, se aprecia el manejo de información certera sobre la clasificación de las cuentas. En términos generales, esto es el control interno; los métodos y prácticas, por medio de los cuales se coordinan y operan los registros y los procedimientos que afectan su uso. El origen de la cuenta en los casos de saldos por cobrar provenientes de ventas, el contrato negociado por el agente de ventas, o formalizado ante la empresa vendedora directamente por el comprador, debe satisfacer ciertos requisitos relacionados con la venta y con el crédito, según Pérez (2003).

Tabla N° 4

¿Cree que una vez cumplido el requisito del contrato sigue en el trámite, la autorización para que el servicio sea dado?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	10	66,66
Casi siempre	04	26,66
Algunas veces	01	6,66
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 4

Cree que una vez cumplido el requisito del contrato sigue en el trámite, la autorización para que el servicio sea dado.



De acuerdo a las respuestas con respecto a una vez cumplido el requisito del contrato sigue en el trámite, la autorización para que el servicio sea dado, se evidencio que un 66,66 % se ubicó en “Siempre” un 26,66 % “Casi siempre” y solo un 6,66% considero que “Algunas veces”. Este resultado demuestra que la mayoría de los encuestados no están muy convencidos de los paso en las normas de un crédito o servicio inmediato prestado. Ya que desde el enfoque de Pérez (2003), una vez cumplido este requisito, el pedido sigue un trámite que conduce a la autorización para que el servicio salga de la empresa y sea entregada o enviada al comprador. Por lo demás, el contrato es sometido a una revisión en lo que se refiere al aspecto de crédito, es decir, una revisión que dé seguridades a la empresa de que el cliente cumplirá, en condiciones normales, con los compromisos que ha contraído con el agente al firmar el mismo.

Tabla N° 5

¿Considera que el paso inicial de los trámites del contrato es la información que comprende; lo relacionado con límites de crédito y condiciones de pago?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	11	73,33
Casi siempre	03	20,00
Algunas veces	-	-
Nunca	01	6,66
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 5

Considera que el paso inicial de los trámites del contrato es la información que comprende; la relacionada con límites de crédito y condiciones de pago.



Al preguntar a los encuestados sobre el paso inicial de los trámites del contrato es la información que comprende; la relacionada con límites de crédito y condiciones de pago, el 73,33% se ubicó en “Siempre” el 20% en “Casi siempre”. Las respuestas demostraron un desconocimiento de la revisión a que se somete el contrato en lo que se refiere a ventas, comprende, generalmente, un estudio de los servicios vendidos, en lo referente a la calidades y precios, que las necesidades del cliente le satisfagan, y por ello es frecuente encontrar establecida la rutina de que todo contrato sea revisado por el jefe de ventas o por los empleados auxiliares que él designe, para comprobar que se está vendiendo al comprador el servicio que lógicamente debe comprar. De este modo, con información suficiente para que la persona que responsable acerca del crédito del comprador pueda obtener los datos que lo faculten para autorizar el servicio que se preste. Por consiguiente, se evidencio un conocimiento poco favorable para la empresa.

Tabla N° 6

¿Cree que el paso inicial del trámite en el contrato, es conservar la información, que pueda obtener datos que faculten autorizar el servicio. ?

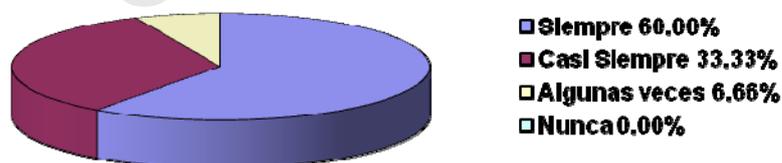
Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	09	60,00
Casi siempre	05	33,33
Algunas veces	01	6,66
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 6

Cree que el paso inicial del trámite en el contrato, es conservar la información, que pueda obtener datos que faculten autorizar el servicio.

bdigital.ula.ve



La tabla refleja que el 60% de los encuestados consideran que “Siempre” y un 33,33% “Casi siempre”, mientras que el un 6,66 % “Algunas veces” Siendo estos resultados poco favorable, por cuanto está dividido la opinión. De acuerdo a la frecuencia de las respuestas seleccionadas se observa que existe discrepancia, debido que los encuestados poco creen, que el paso inicial del trámite en el contrato, es conservar la información, que pueda obtener datos que faculten autorizar el servicio. No obstante los resultados denotan discrepancia de criterios porque desconocen que el paso inicial de estos trámites es la revisión del estado que guarda la cuenta del comprador, y a este respecto es útil repetir la imprescindible necesidad de conservar las cuentas de clientes al día y con información suficiente para que la persona que investiga acerca del crédito del comprador pueda obtener los datos que lo faculten para autorizar el servicio del contrato.

Tabla N° 7

¿Cree que la revisión a que se somete el contrato de venta, comprende generalmente un estudio del servicio en lo referente a la calidad y precio. ?

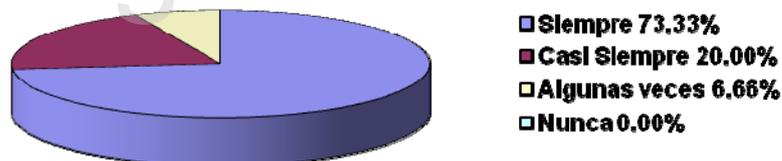
Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	11	73,33
Casi siempre	03	20,00
Algunas veces	01	6,66
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 7

Cree que la revisión a que se somete el contrato de venta, comprende generalmente un estudio del servicio en lo referente a la calidad y precio.

bdigital.uisa.ve



En lo que respecta al conocimiento sobre la revisión a que se somete el contrato de venta, comprende generalmente un estudio del servicio en lo referente a la calidad y precio. Señalaron en un 73,33% que “Siempre” un 20% “Casi siempre” y un 6,66% considero que “Algunas veces”. Reflejando con esto resultados positivos de criterios en lo que respecta al proceso de los pasos que comprende el contrato de venta, y significando igualdad en el conocimiento sobre los mecanismos para satisfacer ciertos requisitos relacionados con la venta y con el crédito.

Tabla N° 8

¿Considera el método de cobranza debe proporcionar todos los cargos en las cuentas de los clientes, como respaldo que facilite las actividades de cobro?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	12	80,00
Casi siempre	03	20,00
Algunas veces	-	-
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 8

Considera el método de cobranza debe proporcionar todos los cargos en las cuentas de los clientes, como respaldo que facilite las actividades de cobro.



El resultado de este ítem, demuestra que un 80% opinaron "Siempre" que el método de cobranza debe proporcionar todos los cargos en las cuentas de los clientes, como respaldo que facilite las actividades de cobro, el 20% "Casi siempre" El resultado se considera favorable debido a que la políticas de cobro, tal como lo expresa Aguirre (2003), deben ser adaptadas a las políticas de cobranza en las cuentas por cobrar, y a los procedimientos cuando éstas vencen. Dicho nivel depende no sólo de las políticas de cobro, sino de aquellas en la que se basa el otorgamiento de un crédito. El informe de cobranzas sirve también para anotar en las cuentas de los clientes los pagos que han efectuado por conducto de los cobradores. Y de acuerdo a Pérez (2003), debe ser una rutina que las empresas guarden en su poder, hasta que se efectúan los cobros, las facturas de los clientes, junto con las notas de remisión firmadas por el recibo del servicio entre otros documentos.

Tabla N° 9

¿Cree que la gestión del control interno de cuentas por cobrar obliga al seguimiento de fases que van desde su origen; flujo-registro; documentación soporte; método de vigilancia y conexión entre documentos?

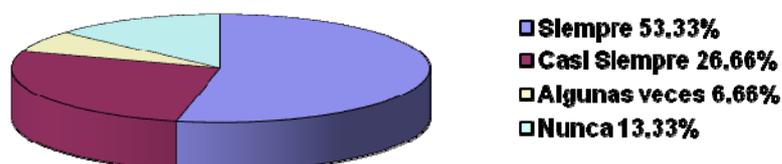
Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	08	53,33
Casi siempre	04	26,66
Algunas veces	01	6,66
Nunca	02	13,33
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 9

Cree que la gestión del control interno de cuentas por cobrar obliga al seguimiento de fases que van desde su origen; flujo-registro; documentación soporte; método de vigilancia y conexión entre documentos.

bdigital.ula.ve



Un aspecto muy importante en toda organización es el conocimiento que debe tener sus empleados de acuerdo a sus funciones a desempeñar, por ello, las respuestas obtenidas de acuerdo a lo que se pretende medir en este ítems, y según este resultado existen opiniones diferentes, sobre la naturaleza del control interno de cuentas por cobrar obliga al seguimiento de una serie de fases que van desde su origen; flujo-registro; documentación soporte; método de vigilancia y conexión entre documentos. Este resultado demuestra, que una discrepancia en las opiniones de las mayorías de los encuestados y un desconocimiento, evidenciado, en las respuestas donde un 53,33 % “Siempre” lo cree, el 26,66 % “Casi siempre” lo cree. Un 6,66 % “Algunas veces” lo cree, y un 13,33% “Nunca” lo cree.

En la Dimensión: Aspectos Control Interno de las Cuentas por Cobrar.

Tabla N° 10

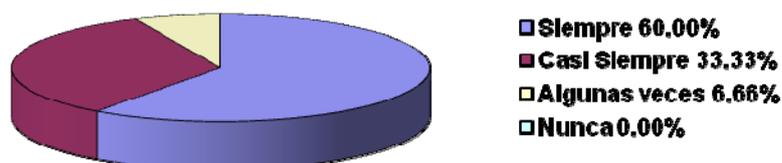
¿Considera que la política de crédito de la empresa establece lineamientos para determinar si se otorga el crédito al cliente?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	09	60,00
Casi siempre	05	33,33
Algunas veces	01	6,66
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 10

Considera que la política de crédito de la empresa establece lineamientos para determinar si se otorga el crédito al cliente.



Se constató que los encuestado, se ubicaron en el criterio de respuesta en un 60 % “Siempre” un 33,33% “Casi siempre” y un 6,66% en “Algunas veces”. No obstante, se resalta que los porcentajes de las respuestas se debe al desconocimiento o nivel de información de dichos contenido sobre los lineamientos para el otorgar los créditos, lo cual evidencia cierta debilidad en los empleados de las empresas de servicios de previsión funerarios. Se demuestra, que las opiniones no son del todo coincidentes, ya que si la mayor tendencia de respuesta se ubicará en el criterio “Siempre” la opinión sería altamente positiva.

Tabla N° 11

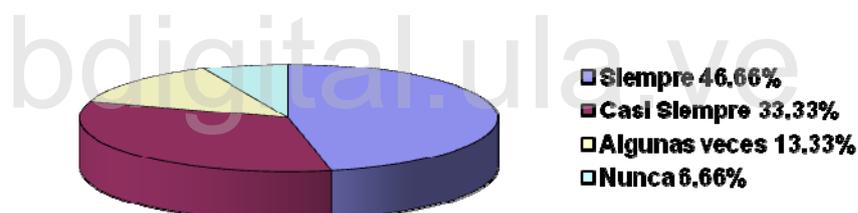
¿Considera que la empresa aplica como política de crédito, tomar en cuenta el criterio: tiempo, referido a la demora en que tarda en cancelar sus obligaciones de crédito?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	07	46,66
Casi siempre	05	33,33
Algunas veces	02	13,33
Nunca	01	6,66
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 11

Considera que la empresa aplica como política de crédito, tomar en cuenta el criterio: tiempo, referido a la demora en que tarda en cancelar sus obligaciones de crédito.



Al analizar este ítem, se constató que el 46,66% opinó bajo el criterio de “Siempre”, un 33,33% expresó que “Casi siempre” un 13,33% “Algunas veces” y un 6,66% “Nunca” considera que la empresa aplica como política de crédito, tomar en cuenta el criterio: tiempo, referido a la demora en que tarda en cancelar sus obligaciones de crédito. En relación a este resultado, existe una contradicción a la respuesta del ítem anterior, denotando cierta duda en el conocimiento de los lineamientos para determinar si se otorga el crédito al cliente establecido previamente por la empresa, y de acuerdo a Cepeda (1997), para mantener un adecuado control interno de las cuentas por cobrar, se debe determinar la política de crédito, y por lo tanto, las políticas de crédito de una empresa establecen lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conocer. La empresa no sólo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, sino de aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones.

Tabla N° 12

¿Considera que la empresa define los criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente?

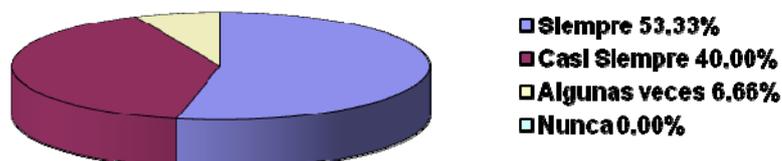
Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	08	53,33
Casi siempre	06	40,00
Algunas veces	01	6,66
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 12

Considera que la empresa define los criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente.

bdigital.ula.ve



De acuerdo a las respuestas dadas, con respecto a que si la empresa define los criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente, el 53,33% manifestó que "Siempre" define los criterios básicos, y un 40% "Casi siempre" lo considera a sí. Un 6,66% "Algunas veces" lo considera. Este resultado es poco favorable, cuando, los empleados no están consientes que la empresa debe define los criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente, ya que se trata de los procedimientos o requisitos que establece una empresa y que deben cumplirse previamente al otorgar un crédito. Sin dejar pasar aspectos como la reputación crediticia, referencias de crédito, periodos de pago promedio y ciertos índices financieros, proporcionan una base cuantitativa para establecer y reforzar los patrones de crédito.

Tabla N° 13

¿Considera que la empresa define aspectos básicos como: referencias de crédito, periodos de pago, índices financieros, que proporcionando la base cuantitativa para establecer los patrones de crédito. ?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	08	53,33
Casi siempre	05	33,33
Algunas veces	02	13,33
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 13

Considera que la empresa define aspectos básicos como: referencias de crédito, periodos de pago, índices financieros, que proporcione la base cuantitativa para establecer los patrones de crédito.



Al preguntar a los encuestados, sobre si la empresa define aspectos básicos, que proporcionen la base cuantitativa para establecer los patrones de crédito, se constató que el 53,33 % “Siempre” lo considera, el 33,33 % “Casi siempre” lo hace, y un 13,33 % “Algunas veces “ Este resultado es poco favorable toda vez que estos elementos; como la reputación crediticia, referencias de crédito, periodos de pago promedio y ciertos índices financieros, y otros aspectos colaterales, representados por los activos que los clientes pueden ofrecer como garantía para obtener al crédito o para afectar la capacidad del cliente y para satisfacer sus obligaciones. Para ello, Guajardo (2002), determinar normas de crédito que establece la capacidad financiera mínima que debe tener un solicitante para ser sujeto de crédito. Dentro de las principales capacidades se mencionan dos sistemas: el sistema de puntajes de crédito y el sistema de las cinco “C.

Tabla N° 14

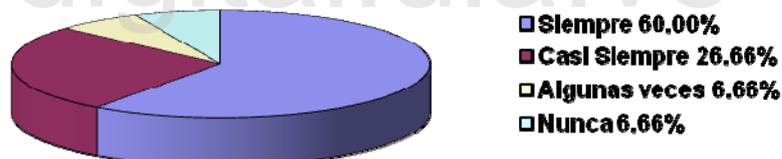
¿Cree que la empresa ha establecido sus normas de crédito, para desarrollar procedimientos y evaluar a los solicitantes?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	09	60,00
Casi siempre	04	26,66
Algunas veces	01	6,66
Nunca	01	6,66
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 14

Cree que la empresa ha establecido sus normas de crédito, para desarrollar procedimientos y evaluar a los solicitantes.



Los resultados expresan que en un 60% “Siempre” lo ha hecho, un 26,66 % “Casi siempre”, un 6,66% “Algunas veces” y “Nunca”, ha establecido sus normas de crédito. Se puede inferir que no existe un criterio único en la posición de los encuestados. Por tanto, al comparar la tendencia en la respuesta tienden a ser coincidente con la respuesta de los ítems anteriores. En cuanto a que toda empresa debe proveer una base cuantitativa para establecer y reforzar los patrones de crédito Es decir, un sistema de puntajes de crédito centrado esencialmente en la calidad implícita en el crédito otorgado, y la probabilidad que tiene de cobrar toda la cuenta. De este modo, se aplica la teoría del enfoque otorgado por Guajardo (2002), que para determinar normas de crédito se establece la capacidad financiera mínima que debe tener un solicitante para ser sujeto de crédito.

Tabla N° 15

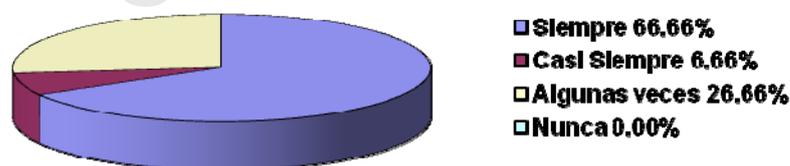
¿Considera que el proceso del análisis de control aplicado a la información del cliente, permite a la empresa establecer una línea de crédito?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	10	66,66
Casi siempre	01	6,66
Algunas veces	04	26,66
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 15

Considera que el proceso del análisis de control aplicado a la información del cliente, permite a la empresa establecer una línea de crédito.



Se observó, que la posición de los encuestado oscilan entre un 66,66 % "Siempre" un 6,66% "Casi siempre" y un 26,66 % "Algunas veces". Estas respuestas denotan que no todos los encuestados consideran acertado la forma del proceso del análisis de control aplicado a la información del cliente, para establecer una línea de crédito. Debe señalarse, que una vez que la empresa ha establecido sus normas de crédito, debe desarrollar procedimientos para evaluar a los solicitantes de crédito. A menudo, la empresa no solo debe determinar la solvencia de un cliente, sino también, la cantidad máxima de crédito que puede otorgársele, y con esta información, la empresa puede establecer una línea de crédito fijando la cantidad que puede adeudarle un cliente. Por esto, Aguirre (2003), plantea "las líneas de crédito se establecen para evitar la necesidad de comprobar el crédito de un cliente importante cada vez que este efectúa una compra a crédito".

Tabla N° 16

¿Considera que la empresa plantea las condiciones de pagos estipulados para todos los clientes que aplican a crédito?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	11	73,33
Casi siempre	03	20,00
Algunas veces	01	6,66
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico 16

Considera que la empresa plantea las condiciones de pagos estipulados para todos los clientes que aplican a crédito.



Con relación a la tendencia de respuesta del ítems, se observa que un 73,33 % considero que “Siempre” un 20% “Casi siempre” y un 6,66 % “Algunas veces” las condiciones de pagos estipulados para todos los clientes que aplican a crédito. En este sentido, si se compara con la tendencia de la respuesta de los ítems anteriores, este alto porcentaje que considera que siempre plantea las condiciones de pagos, evidencia una alta tendencia en aceptar el seguimiento realizado por la empresa. Siguiendo la posición de Aguirre (2003), donde “las condiciones de crédito de una empresa especifican los términos de pagos estipulados para todos los clientes que operan a crédito”. En el cual se aplica los tres aspectos en el descuento por pronto pago.

Tabla N° 17

¿Considera que las políticas de cobranza de la empresa son procedimientos adaptados para cobrar las cuentas vencidas?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	08	53,33
Casi siempre	03	20,00
Algunas veces	03	20,00
Nunca	01	6,66
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 17

Considera que las políticas de cobranza de la empresa son procedimientos adaptados para cobrar las cuentas vencidas



En cuanto a las políticas de cobranza de la empresa, se observa que un 53,33% de los encuestados se ubicó en la alternativa “Siempre” un 20% “Casi siempre” y “Algunas veces”, un 6,66% en “Nunca”. En relación, a las respuestas tienden a ser poco positiva, ya que existe contradicción en las opiniones emitidas, fueron contradictorias y tomando en cuenta el punto de vista de Guajardo (2002), que determina que los procedimientos de cobranza son los métodos que la empresa utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas. A medida que una deuda se vence la gestión de cobro se forma más personal y más exigente, y es por ello, que exponen las técnicas o procedimientos básicos de cobranza, en el orden normalmente adoptado en los procesos de cobro y los métodos de uso más común se tienen: (notificaciones por escrito, llamadas telefónicas, visitas personales.

Tabla N° 18

¿Considera que empresa debe cuidarse de no ser demasiado exigente en su gestión de cobranza?

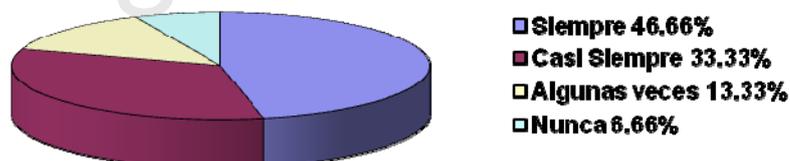
Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	07	46,66
Casi siempre	05	33,33
Algunas veces	02	13,33
Nunca	01	6,66
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 18

Considera que empresa debe cuidarse de no ser demasiado exigente en su gestión de cobranza.

bdigital.ula.ve



Por la tendencia de las opiniones, se evidencia discrepancias en las respuestas de parte de los encuestados, debido a que algunos consideran que empresa debe cuidarse de no ser demasiado exigente en su gestión de cobranza, aplicando el criterio de Aguirre (2003)) donde expresa, que la empresa debe cuidarse de no ser demasiado exigente en su gestión de cobranza, y si los pagos no se reciben a la fecha de vencimiento, debe esperar un lapso pertinente antes de iniciar los procedimientos legales de cobro. En tal sentido, las opiniones oscilaron en un 46,66% “Siempre” un 33,33% “Casi siempre” un 13,33% “Algunas veces” y un 6,66% en “Nunca”. Con marcada tendencia en siempre, no ser demasiado exigente en su gestión de cobranza, y Observándose en las respuestas cierta coincidencia con los ítems anteriores

En cuanto a la Dimensión: Procedimientos en el control interno cuentas por cobrar.

Tabla N° 19

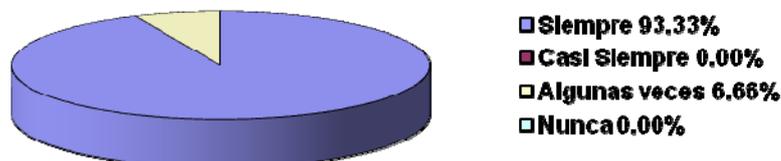
¿Considera que la antigüedad de saldos debe ser revisada periódicamente por el responsable?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	14	93,33
Casi siempre	-	-
Algunas veces	01	6,66
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 19

Considera que la antigüedad de saldos debe ser revisada periódicamente por el responsable.



Se observa en las respuestas una alta tendencia al deber ser, debido a que un 93,3% “Siempre” lo considera, y solo un 6,66 % “Algunas veces” debe ser revisada periódicamente por el responsable, utilizando de esta manera el criterio de Holmes, (2003) expresa, que la antigüedad de saldos debe ser revisada periódicamente por un empleado; esta labor es independiente de las funciones relativas a cuentas por cobrar o a la recepción de efectivo. Sin duda, al tener una prevención contra los saldos antiguos, se pueden descubrir remesas no registradas o registradas en cuenta equivocada y tomar en consideración otros aspectos, para realizar los procedimientos en la gestión de control interno para las cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios.

Tabla N° 20

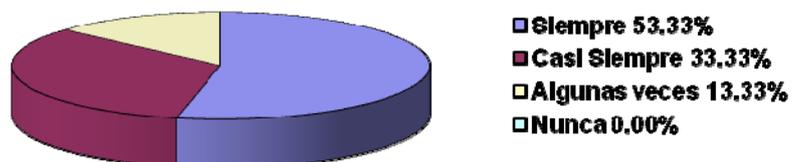
¿Considera que la empresa ha ejecutado procedimientos a las cuentas por cobrar para mantener el control interno adecuado?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	08	53,33
Casi siempre	05	33,33
Algunas veces	02	13,33
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 20

Considera que la empresa ha ejecutado procedimientos a las cuentas por cobrar para mantener el control interno adecuado.



Por la tendencia en la respuesta, se observa contradicción en la misma con el ítem anterior, debido a que el 53,33 % “Siempre” lo considera, un 33,33 % “Casi siempre” y solo un 13,33% “Algunas veces” lo hace. De igual forma entre en la misma hay criterios opuesto, ya que la mitad de los encuestado lo considera que si ha ejecutado procedimientos a las cuentas por cobrar para mantener una gestión del control interno adecuado, y la otra mitad cree que es poco aceptable que casi siempre y algunas veces lo hace.

Tabla N° 21

¿Considera que el saldo del cliente registrado en la contabilidad (mayor general) deberá estar soportado y desglosado por una relación de saldos individualizados?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	12	80,00
Casi siempre	03	20,00
Algunas veces	-	-
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 21

Considera que el saldo del cliente registrado en la contabilidad (mayor general) deberá estar soportado y desglosado por una relación de saldos individualizados.



Al analizar el ítem, se observó que las tendencias de las opiniones fueron en un 80% "Siempre" el saldo del cliente deberá estar soportado y desglosado y en un 20% "Casi siempre". Si se compara con la respuesta de los anteriores ítems, se observa ciertas contradicciones en cuanto al deber ser y lo que realiza la empresa. Y apoyando en este ítem, la posición de Holmes, (2003) el saldo total de clientes registrado en contabilidad (mayor general) deberá estar soportado y desglosado por una relación de saldos individualizados de clientes (auxiliares de clientes). Es decir, el balance de clientes debe reflejar específicamente la información relacionada a las cuentas por cobrar, las cuales son de suma importancia al momento de la liquidación del saldo de las mismas. De igual forma, si se consideran todos los aspectos indicados en los ítems anteriores en un porcentaje mayor, significa conocimiento en sus funciones de auditoría, debido a que maneja información para aplicar herramientas de control perfeccionando su función.

Tabla N° 22

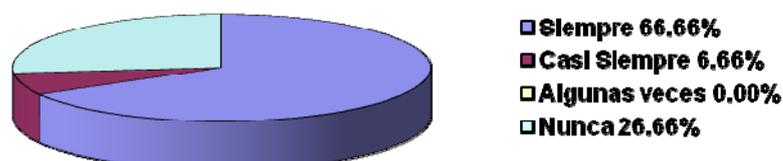
¿Considera que los balances deben ser enviados con regularidad a todos los clientes, ya que esto permite informar al deudor para reportar discrepancias?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	10	66,66
Casi siempre	01	6,66
Algunas veces	-	-
Nunca	04	26,66
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 22

Considera que los balances deben ser enviados con regularidad a todos los clientes, ya que esto permite informar al deudor para reportar discrepancias.



En lo concerniente los balances deben ser enviados con regularidad a todos los clientes un 66,66% se ubico en “Siempre”, otro 6,66% en “Casi siempre” y un 26,66% “Nunca” Por la tendencia de respuesta, se deduce cierta objetividad en la misma, ya que toda empresa organizada debe remitir al cliente un estado de cuenta detallado donde el balance refleje específicamente la información relacionada a sus deudas. De esta manera, estos balances deben ser enviados con regularidad ya que permite informar al deudor para reportar discrepancias. De igual forma, estos balances deben ser cotejados independientemente con el auxiliar y enviados por correo. La opinión de los encuestado representada en un 26,66% bajo el criterio de “Nunca” podría deberse a que su empresa no lo realiza

Tabla N° 23

¿ La empresa cuenta con las fichas auxiliares de cada cliente, especificando toda la información detallada e integrando la composición del saldo?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	13	86,66
Casi siempre	02	13,33
Algunas veces	-	-
Nunca	-	-
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 23

La empresa cuenta con las fichas auxiliares de cada cliente, especificando toda la información detallada e integrando la composición del saldo.



En cuanto a las respuesta en este ítem, se observan opiniones diferentes que oscilaron en un 86,66%”Siempre”, un 13,33% “Casi siempre” consideraron que la empresa cuenta con las fichas auxiliares de cada cliente, especificando toda la información detallada e integrando la composición del saldo, significando con ello, un cumplimiento de sus funciones altamente positivo, ya que sirven de guía al momento de otorgar nuevamente créditos en el futuro. De igual forma cumple con lo expuesto por **Holmes, (2003)** cuando expresa que las fichas auxiliares de cada cliente, especifica toda la información detallada integrante de la composición del saldo.

Tabla N° 24

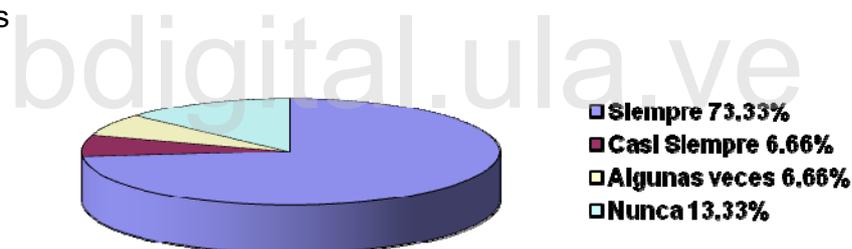
¿La empresa lleva periódicamente la conciliación de saldos individuales de los clientes?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	11	73,33
Casi siempre	01	6,66
Algunas veces	01	6,66
Nunca	02	13,33
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 24

La empresa lleva periódicamente la conciliación de saldos individuales de los clientes



De acuerdo a las opiniones de los encuestados, se evidencia que un 73,33% considera que “Siempre” la empresa lleva la conciliación de saldos individuales de los clientes, un 6,66% “Casi siempre” y “Algunas veces” lo hace, y solo un 13,33% “Nunca” lleva periódicamente la conciliación de saldos. Significando una tendencia positiva en las funciones a cumplir y de esta manera se ajusta al criterio de **Holmes, (2003)** que plantea que las empresas deben periódicamente conciliar, con carácter mensual el total de la relación de saldos individuales de clientes, con el saldo de la cuenta de clientes del libro mayor general. Esto permite decir, que la conciliación determina el correcto registro y asiento en libros contables, tanto de los cargos como de los abonos en cuenta y sobre todo mantener al día los saldos respectivos.

Tabla N° 25

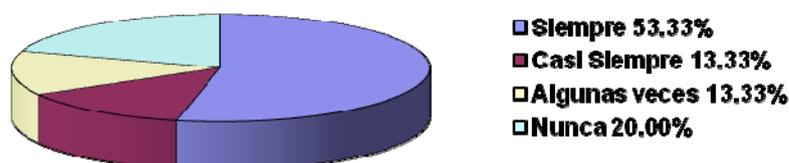
¿La empresa envía periódicamente la confirmación del saldo individual de los clientes, de manera que puedan conciliarse con el estado de cuenta emitido por la empresa?

Criterios	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	08	53,33
Casi siempre	02	13,33
Algunas veces	02	13,33
Nunca	03	20,00
Total	15	100%

Fuente: investigadora. Pérez L. (2011).

Gráfico N° 25

La empresa envía periódicamente la confirmación del saldo individual de los clientes, de manera que puedan conciliarse con el estado de cuenta emitido por la empresa.



De acuerdo al resultado, un 53,33% considero que “Siempre”, lo hace, un 13,33% “Casi siempre y “Algunas veces” y un 20 % “Nunca”, envía la confirmación del saldo individual de los clientes, de manera que puedan conciliarse con el estado de cuenta emitido por la empresa al cliente. Se puede evidenciar una tendencia medianamente positiva, debido que el envío de circulares a los deudores solicitando conformación de saldos, es requisito para cumplir con una norma de auditoría generalmente aceptada. Debe señalarse que periódicamente debe confirmarse, con carácter mensual, los saldos individuales de los clientes, de tal manera que puedan conciliarse con el estado de cuenta emitido por las empresas de servicios de previsión funerarios.

CONCLUSIONES

Al hacer el análisis general de las respuestas emitidas por los empleados de las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera, resulta claro que en la misma, no existe un conocimiento completo de lo que es el control interno y mucho menos se aplica esta técnica de control de procesos; es fácil inferir que se utiliza un tipo de control interno poco práctico. Cabe considerar por otra parte, que existen puntos donde pareciera haber coincidencia entre los procesos manejados y el uso de control interno pero se puede destacar que no son suficientes para pensar en el uso del control en las cuentas por cobrar, para que los procesos no pierdan la señal que muestra este elemento de control.

En cuanto a la Dimensión

Fases de las cuentas por cobrar en el sistema de control interno por las empresas de servicios de previsión funerarios.

Se evidencia un resultado poco favorable, en todo caso se efectúa el manejo del control interno establecido de forma general por las empresas de servicios de previsión funerarios del Municipio Valera. Sin embargo, se puede inferir que de acuerdo a los resultados y al flujo del trámite y registro de cuenta, desde la revisión a que se somete el pedido, hasta el control final, se nota poco efectivo por el desconocimiento de las fases a seguir, a pesar de que hay un porcentaje representativo de los encuestados que considera que los objetivos planteados por la empresa se cumplen cuando la revisión de cuentas por cobrar, tiene presente las fases desde su origen hasta su liquidación, denominado “Flujo del trámite y registro en cuentas”

De igual manera, la mayoría de los encuestados no están muy convencidos de los pasos en las normas de un crédito o servicio inmediato prestado. Ya que una vez cumplido este requisito, el contrato sigue un

trámite que conduce a la autorización para que el servicio salga de la empresa y sea entregado al comprador. No obstante los resultados denotan diferencia de criterios porque desconocen que el paso inicial de estos trámites es la revisión del estado que guarda la cuenta del comprador, y a este respecto es útil repetir la imprescindible necesidad de conservar las cuentas de clientes al día y con información suficiente, para que pueda obtener los datos que lo faculten a autorizar el servicio.

En general, este resultado demuestra una diferencia en las opiniones de las mayorías de los encuestados y un desconocimiento, evidenciado, en las respuestas. Un aspecto muy importante en toda organización es el conocimiento que debe tener sus empleados de acuerdo a sus funciones a desempeñar, por ello, las respuestas obtenidas de acuerdo a este resultado existen opiniones distintas sobre la naturaleza del control interno de cuentas por cobrar obliga al seguimiento de una serie de fases que van desde su origen; flujo, registro; documentación soporte; método de vigilancia y conexión entre documentos.

En la Dimensión

Aspectos Control Interno de las cuentas por cobrar

Se resalta que las opiniones se deben al nivel de información sobre los lineamientos al otorgar los créditos, lo cual evidencia cierta debilidad en los empleados de las empresas de servicios de previsión funerarios. Se demuestra, que las opiniones no son del todo coincidentes, ya que si la mayor tendencia de respuesta se ubicará en el criterio “Siempre” la opinión sería altamente positiva. Existiendo una contradicción a la respuesta de otros ítems, denotando cierta duda en el conocimiento de los lineamientos para determinar si se otorga el crédito al cliente establecido previamente. La

empresa no sólo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, sino de aplicarlas correctamente y así ayudar a la toma de decisiones.

Al comparar las respuestas tienden a ser coincidentes con las respuestas de los ítems anteriores, el resultado es poco favorable, cuando los empleados no están consientes que la empresa debe definir los criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente, ya que se trata de los procedimientos o requisitos que establece una empresa y que deben cumplirse previamente al otorgar un crédito. En este sentido, al comparar con la tendencia de la respuesta con un alto porcentaje que considera que siempre plantea las condiciones de pagos, evidenciando una tendencia en aceptar el seguimiento realizado por la empresa. En relación, a los procedimientos de cobranza con los métodos que la empresa utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas, las respuestas tienden a ser poco positiva, ya que existe contradicción en las opiniones emitidas.

En la Dimensión

Procedimientos en el Control Interno de Cuentas por Cobrar

Se observa en las respuestas una alta tendencia al deber ser, debido a que un alto porcentaje siempre considera debe ser revisada periódicamente por el responsable, utilizando de esta manera el criterio de Holmes, (2003) que expone, “la antigüedad de saldos debe ser revisada periódicamente por un empleado”; esta labor es independiente de las funciones relativas a cuentas por cobrar o a la recepción de efectivo. Sin embargo, se observa contradicción en la misma debido a que la mitad del personal manifiestan criterios opuesto, ya lo considera que si ha ejecutado procedimientos a las cuentas por cobrar para mantener un control interno adecuado, y la otra mitad cree que es poco aceptable que casi siempre y algunas veces lo hace.

Si se compara con las respuestas anteriores, se observa ciertas contradicciones en cuanto al deber ser y lo que realiza la empresa. Y apoyando en que opinaron altamente efectivo para la empresa, indicando

que el saldo total de clientes registrado en contabilidad mayor y deberá estar soportado y desglosado por una relación de saldos individualizados de clientes. La liquidación del saldo de las mismas. Es decir, el balance de clientes debe reflejar específicamente la información relacionada a las cuentas por cobrar, las cuales son de suma importancia al momento de la liquidación del saldo de las mismas.

Por la tendencia de respuesta, se dedujo cierta objetividad, ya que toda empresa organizada debe remitir al cliente un estado de cuenta detallado donde el balance refleje específicamente la información relacionada a sus deudas. De esta manera, estos balances deben ser enviados con regularidad ya que permite informar al deudor para reportar discrepancias. Resultado claro, que la opinión de los encuestado representada en un mediano porcentaje bajo el criterio de “Nunca” podría deberse a que su empresa no lo realiza.

Un alto porcentaje consideraron que la empresa cuenta con las fichas auxiliares de cada cliente, especificando toda la información detallada e integrando la composición del saldo, significando con ello, un cumplimiento de sus funciones altamente positivo, ya que sirven de guía al momento de otorgar nuevamente créditos en el futuro. De igual manera, periódicamente conciliar, con carácter mensual el total de la relación de saldos individuales de clientes, con el saldo de la cuenta de clientes del libro mayor general.

Finalmente en conclusión de la presente investigación, en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio, no existe un modelo de control interno en aplicación y que la mayoría de los empleados de esta no tienen conocimiento técnico de las fases cuentas por cobrar y procedimientos en el sistema control interno de lo que esto se trata, aún que se destaca el hecho de la aplicación de un proceso de control interno en las cuentas por cobrar.

RECOMENDACIONES

Una vez determinados los aspectos que influyen en las empresas de servicios de previsión funerarios del municipio Valera Edo. Trujillo y de acuerdo a los datos extraídos y analizados de la realidad, se suministra a continuación las recomendaciones que permitirán, mejorar el actual sistema de control interno en la organización administrativa de las cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios.

Las siguientes son las de recomendaciones que surgen de la presente investigación.

1.- Se sugiere que de acuerdo a los resultados y al flujo del trámite en el registro de cuenta, es recomendable que esta función la realice una persona específica, para que en el informe de cobranzas sirva de control, y que mejor que la figura de un contador responsable del proceso y tratamiento que se le debe dar a las cuentas por cobrar.

2.- En atención, al proceso del análisis de control aplicado a la información del cliente, para establecer una línea de crédito, Debe marcarse una vez que la empresa ha establecido sus normas de crédito, se desarrollan procedimientos para evaluar a los solicitantes de crédito, no solo, determinando la solvencia de un cliente, sino también, la cantidad máxima de crédito que puede otorgársele al cliente.

3.- En relación, a los procedimientos de cobranza, los métodos que la empresa debe utilizar para intentar el cobro de cuentas vencidas. Se sugiere, aplicar las técnicas o procedimientos básicos de cobranza, en el orden normalmente adoptado en los procesos de cobro que se tienen: notificaciones por escrito, llamadas telefónicas, visitas personales. Y otros,

cuidándose de no ser demasiado exigente en su gestión de cobranza, antes de iniciar los procedimientos legales de cobro.

4.- Seguir cumpliendo las funciones donde periódicamente concilian la relación de saldos individuales de clientes, con el saldo de la cuenta de clientes del libro mayor general. Esto permite, determinar el correcto registro y asiento en libros contables, tanto de los cargos como de los abonos en cuenta y sobre todo mantener al día los saldos respectivos.

5.- Comenzar un conjunto de talleres para dar a conocer lo que es el control interno y sus ventajas para las Empresas de Servicios de Previsión Funerarios.

6.- Implantar un modelo de control interno como respuesta a la modernización de los controles de procesos para el conocimiento técnico de las fases y procedimientos en el sistema control interno en cuentas por cobrar.

bdigital.ula.ve

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2003). **Control Interno: Áreas específicas de Implantación y Control**. Didáctica Multimedia, S.A Tomo III. Madrid España.
- Balestrini, M (2006). **Cómo se elabora el Proyecto de Investigación**. 7ma edición. Editorial Consultores Asociados. Caracas.
- Bavaresco, A (2006). **Proceso Metodológico en la Investigación**. 5ta edición. Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo.
- Briceño, V. (2010). **Propuesta de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa C.A. Cervecería Regional**. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad Valle del Momboy. Valera.
- Cepeda, G. (1997). **Auditoría y Control Interno**. 1ra edición. Mc Graw Hill Interamericana. Colombia.
- Guajardo, G. (2002). **Contabilidad Financiera**. 3^{ra} edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Editores, S.A. de C.V. México D.F.
- Hernández, C; Fernández, R y Baptista, P (2006). **Metodología de la Investigación**. 2^a Edición Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Holmes, A. (2003). **Principios Básicos de Auditoría**. 3ra edición. Editorial Continental, S.A de México.
- Pérez, L. (2003). **Auditoría de Estados Financieros**. 3ra edición. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.
- Ramírez, T (2007). **Cómo hacer un Proyecto de Investigación**. Editorial PANAPO. Caracas.

Santillana, J. (2003) **“Establecimiento de Sistemas de Control Interno. La función de contraloría”**. Internacional Thomson Editores. Segunda Edición. México.

Valecillos, O. (2005). **Situación financiera de la cuentas por cobrar particulares de la compañía anónima de electricidad de los Andes (C.A.D.E.L.A) Zona Trujillo**. Trabajo especial de Grado para optar al título de licenciado en Contaduría Pública. Universidad de Los Andes. Trujillo.

Valero, Y. (2008). **El control interno de las cuentas por cobrar en las pyme’s ferreteras del municipio Pampanito estado Trujillo**. Trabajo de Grado presentado para optar al título de licenciado en Contaduría Pública. Universidad de los Andes. Trujillo.

Reglamento sobre la Organización del Control Interno en la Administración Pública Nacional (2003) Gaceta Oficial N° 37.783 del 25 de septiembre. Decreto N° 2.621 23 de septiembre.

Disponible en [“http://es.wiktionary.org/wiki/previsi%C3%B3n”](http://es.wiktionary.org/wiki/previsi%C3%B3n)

Disponible en [“http://es.wiktionary.org/wiki/previs%C3%B3n”](http://es.wiktionary.org/wiki/previs%C3%B3n)

ANEXOS

bdigital.ula.ve

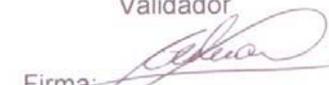


UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO RAFAEL RANGEL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES.
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **Rolando Adriani**, titular de la Cédula de Identidad N° 5.763.583, de profesión Ingeniero en Sistemas, por medio de la presente hago constar, que he revisado y validado el instrumento presentado por la Br. Lilibeth del Valle Pérez Paredes, titular de la Cédula de Identidad N° 17.866.599, aspirante al título de licenciada en Contaduría Pública de la Universidad de los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel, el cual será utilizado para recabar información necesaria en la elaboración del trabajo especial de grado titulado: **CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE PREVISIÓN FUNERARIOS DEL MUNICIPIO VALERA ESTADO TRUJILLO.**

Validador

Firma: 
N° C.I.: 5763.583
Fecha: 30-06-2011



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO RAFAEL RANGEL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES.
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **Silvana Cardozo**, titular de la Cédula de Identidad N° , de profesión Lcda. en administración de empresas, por medio de la presente hago constar, que he revisado y validado el instrumento presentado por la Br. Lilibeth del Valle Perez Paredes, titular de la Cédula de Identidad N° 17.866.599, aspirante al título de licenciada en Contaduría Pública de la Universidad de los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel, el cual será utilizado para recabar información necesaria en la elaboración del trabajo especial de grado titulado: **CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE PREVISIÓN FUNERARIOS DEL MUNICIPIO VALERA ESTADO TRUJILLO.**

Validador

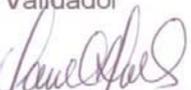
Firma: *Silvana Cardozo*
N° C.I.: 9.823.177
Fecha: 30-11-11



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO RAFAEL RANGEL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES.
TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **Yanceth Paredes**, titular de la Cédula de Identidad N° 11.569.797, de profesión Lcda. en Contaduría Pública, por medio de la presente hago constar, que he revisado y validado el instrumento presentado por la Br. Lilibeth del Valle Pérez Paredes, titular de la Cédula de Identidad N° 17.866.599, aspirante al título de licenciada en Contaduría Pública de la Universidad de los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel, el cual será utilizado para recabar información necesaria en la elaboración del trabajo especial de grado titulado: **CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE PREVISIÓN FUNERARIOS DEL MUNICIPIO VALERA ESTADO TRUJILLO.**

Validador
Firma: 
N° C.I.: 11569797
Fecha: 08-12-2011



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

NÚCLEO “RAFAEL RANGEL”

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICACIÓN

DEL INSTRUMENTO

El siguiente instrumento ha sido diseñado para recabar información sobre un estudio de investigación a fin de cumplir con el requisito para el trabajo de grado, el tema de estudio; Control Interno de Cuentas por Cobrar en las Empresas de Servicios de Previsión Funerarios en el municipio Valera estado Trujillo. Se solicita y agradece la colaboración y honestidad en sus respuestas, para poder cumplir con el objetivo en estudio. No hay necesidad de que se identifique, los datos proporcionados serán para uso confidencial.

Instrucciones:

Por favor indique con una equis (X) el Ítem que usted considere conveniente en las siguientes alternativas:

- (S) Siempre.
- (CS) Casi Siempre
- (AV) A Veces.
- (N) Nunca.

Lilibeth Pérez. P.

C.I. N° 17.866.599

Gracia por su colaboración.

CUESTIONARIO

Fases que conforman las cuentas por cobrar en el sistema de control interno, por las empresas de servicios de previsión funerarios.					
Nº	PLANTEAMIENTO	S	CS	AV	N
1	El manejo del control interno en la empresa de servicios de previsión funerarios lo realiza constantemente una persona específica (auxiliar).				
2	Considera que los objetivos planteados por la empresa se cumplen cuando la revisión de cuentas por cobrar, tiene presente las fases desde su origen hasta su liquidación.				
3	Considera que el origen de las cuentas en los casos de saldos por cobrar proviene de ventas, contratos y otros.				
4	Cree que una vez cumplido el requisito del contrato sigue en el trámite, la autorización para que el servicio sea dado.				
5	Considera que el paso inicial de los trámites del contrato es la información que comprende; la relacionada con límites de crédito y condiciones de pago.				
6	Cree que el paso inicial del trámite en el contrato, es conservar la información, que pueda obtener datos que faculten autorizar el servicio.				
7	Cree que la revisión a que se somete el contrato de venta, comprende generalmente un estudio del servicio en lo referente a la calidad y precio.				
8	Considera el método de cobranza debe proporcionar todos los cargos en las cuentas de los clientes, como respaldo que facilite las actividades de cobro.				
9	Cree que la gestión del control interno de cuentas por cobrar obliga al seguimiento de una serie de fases que van desde su origen; flujo-registro; documentación soporte; método de vigilancia y conexión entre documentos				
Aspectos que conforman el control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios.					
10	Considera que la política de crédito de la empresa establece lineamientos para determinar si se otorga el crédito al cliente.				
11	Considera que la empresa aplica como política de crédito, tomar en cuenta el criterio: tiempo, referido a la demora en que tarda en cancelar sus obligaciones de crédito.				

12	Considera que la empresa define los criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente.				
13	Considera que la empresa define aspectos básicos como: referencias de crédito, periodos de pago, índices financieros, que proporcione la base cuantitativa para establecer los patrones de crédito.				
14	Cree que la empresa ha establecido sus normas de crédito, para desarrollar procedimientos y evaluar a los solicitantes.				
15	Considera que el proceso del análisis de control aplicado a la información del cliente, permite a la empresa establecer una línea de crédito.				
16	Considera que la empresa plantea las condiciones de pagos estipulados para todos los clientes que aplican a crédito.				
17	Considera que las políticas de cobranza de la empresa son procedimientos adaptados para cobrar las cuentas vencidas.				
18	Considera que empresa debe cuidarse de no ser demasiado exigente en su gestión de cobranza.				
Procedimientos utilizados para el control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de servicios de previsión funerarios.					
19	Considera que la antigüedad de saldos debe ser revisada periódicamente por el responsable.				
20	Considera que la empresa ha ejecutado procedimientos a las cuentas por cobrar para mantener un control interno adecuado.				
21	Considera que el saldo del cliente registrado en la contabilidad (mayor general) deberá estar soportado y desglosado por una relación de saldos individualizados.				
22	Considera que los balances deben ser enviados con regularidad a todos los clientes, ya que esto permite informar al deudor para reportar discrepancias.				
23	La empresa cuenta con las fichas auxiliares de cada cliente, especificando toda la información detallada e integrando la composición del saldo.				
24	La empresa lleva periódicamente la conciliación de saldos individuales de los clientes.				
25	La empresa envía periódicamente la confirmación del saldo individual de los clientes, de manera que puedan conciliarse con el estado de cuenta emitido por la empresa.				