

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"**



La universidad que siembra

**Vicerrectorado de infraestructura
y Procesos Industriales
Programa Ciencias Sociales y Jurídicas
Licenciatura en Contaduría Pública**

**ESTRATEGIAS DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL CONTROL
CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE CLIMMCA
C.A.**

San Carlos, Marzo de 2017

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”**



La universidad que siembra

**Vicerrectorado de infraestructura
y Procesos Industriales
Programa Ciencias Sociales y Jurídicas
Licenciatura en Contaduría Pública**

ESTRATEGIAS DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE CLIMMCA C.A.

*Trabajo de Aplicación presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciadas en Contaduría Pública*

AUTORAS:

Lima Mayerlyne **C.I: V-25.603.176**
Badenas Verónica **C.I: V-20.951.167**
López Adrielys **C.I: V-24.016.985**

Tutor:

MSc. Danny Orasma Villamediana

San Carlos, Marzo 2017



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
UNELLEZ-SAN CARLOS
Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
Programa Ciencias Sociales Jurídicas
Subprograma Contaduría Pública**

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **DANNY ORASMA VILLAMEDIANA**, titular de la cédula de identidad **Nro. V- 11.964.355**, en mi carácter de tutor del informe de Trabajo de Grado Titulado: **ESTRATEGIAS DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE CLIMMCA C.A.**, presentado por las ciudadanas: **Lima Mayerlyne, Badenas Verónica, y López Adrielys** para optar al título de **Licenciada en Contaduría Pública**, por medio de la presente certifico he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de San Carlos, a los 23 días del mes de marzo del año 2017

Nombre y Apellido: MSc. Danny Orasma Villamediana

Firma de aprobación del Tutor: _____

Fecha de Entrega: 23 de marzo de 2017

UNELLEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"LUZQUEBEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y
PROCESOS INDUSTRIALES

ACTA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE APLICACIÓN CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN: ADMINISTRACIÓN CONTADURÍA PÚBLICA

FECHA DE APROBACIÓN: 23/03/2017

AUTOR (ES):

Borlonan, Verónica C.I.: 20.955.167.
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

Lima, MAYERLYNE C.I.: 25.603.176.
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

Lozano, ARIEGLYS C.I.: 24.016.985.
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN

Establecimiento de Auditoría Interna para el control contable de las cuentas por cobrar de El Jimma C.A.

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN

1 - TUTOR: Arasma Domini 11964355
Apellidos Nombres Cédula de Identidad

2 - JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR: Lora Yelitza 8672910
Apellidos Nombres Cédula de Identidad

3 - JURADO PRINCIPAL: Ramos Antonio 11962932
Apellidos Nombres Cédula de Identidad

OBSERVACIONES

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR

REPROBAR

FIRMA (1): TUTOR

FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL COORDINADOR

FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por bendecirnos, darnos salud y permitirnos llegar hasta donde hemos llegado, por hacer realidad este sueño anhelado. A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ) por darnos la oportunidad de cursar estudios y convertirnos hoy en profesionales. A todos los Profesores que con sus conocimientos aportaron su grano de arena durante nuestro periodo de formación. A nuestro tutor MSc Danny Orasma Villamediana por su esfuerzo, dedicación y tolerancia, quien con sus conocimientos, experiencia, consejos, enseñanza y más que todo por su motivación y amistad logro despertar nuestro interés en el desarrollo y elaboración de esta investigación, a usted Profesor muchas gracias, deseando que otros tengan el privilegio de conocerle como nosotros.

También agradecemos a CLIMMCA, C.A. al Ingeniero Andrés Lomelli y a la Economista Francia González de Lomelli, por darnos la oportunidad de entrar y desarrollar la presente investigación, pero especialmente a la Licenciada Geovannina Lemos por el conocimiento, visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la actividad desarrollada en el departamento de Cobranzas, apoyo, paciencia y consejos brindados durante el desarrollo de la misma. Son muchas las personas que han contribuido y nos encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestra vida; sin importar donde estén queremos darles las gracias por formar parte de nosotros, por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Los investigadores.

INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I. El Problema	
1.1 Planteamiento Del Problema	3
1.2 Objetivos De La Investigación	
1.2.1 Objetivo General	8
1.2.2 Objetivos Específicos.....	8
1.3 Justificación De La Investigación	
Capítulo II. Marco Teórico	
2.1 Antecedentes De La Investigación	10
2.2 Bases Teóricas	13
2.3 Bases Legales	20
Capítulo III. Metodología De La Investigación	
3.2 Tipo De Investigación	26
3.3 Diseño de la Investigación	26
3.4 Población	27
3.5 Muestra.....	27
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	28
3.7 Validez Y Confiabilidad Del Instrumento.....	29
3.8 Técnicas De Análisis De La Información.....	30
3.9 Cronograma de Actividades.....	32
Capítulo IV. Resultados y Conclusiones	
4.1 Presentación y Análisis de los Resultados.....	29
4.2 Conclusiones de la Investigación.....	35
4.3 Recomendaciones.....	37
Capítulo V. La propuesta	
5.1 Presentación	39

5.2 Fundamentación	40
5.3 Objetivo General de la propuesta	42
5.4 Objetivos Específicos	42
5.5 Factibilidad de la propuesta	42
5.6 Estructura de la propuesta	45
5.7Cronograma de Ejecución y Control	52
5.8Reflexiones Finales	52
Bibliografía	54
Anexo A Cuestionarios dirigido al personal de CLIMMCA	
Anexo B Aplicación de método Kuder Richardson	
Anexo C Validación de Instrumentos a juicios de expertos	

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de las variables.....	28
Cuadro 2. Estructura Organizativa de La Población.....	30
Cuadro 3. Datos para cálculo por la técnica Kuder Richardson.....	33
Cuadro 4. Análisis Costo-Beneficio.....	43
Cuadro 5. Recurso Físico de CLIMMCA a considerar para la propuesta	45

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



Vicerrectorado de infraestructura
y Procesos Industriales
Programa Ciencias Sociales y Jurídicas
Licenciatura en Contaduría Pública

La universidad que siembra

ESTRATEGIAS DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE CLIMMCA C.A.

Autoras: Lima Mayerlyne, Badenas
Verónica, López Adrielys

Tutor: Msc. Danny Orasma

Año: 2017

RESUMEN

El presente trabajo se dirige a analizar la auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar en la Compañía Anónima CLIMMCA, ubicada en San Carlos Estado Cojedes. El tipo de investigación se constituye como un proyecto factible porque propone estrategias de auditoría interna para el control contable, se enmarca entonces como un estudio de campo de carácter descriptivo, de diseño no experimental. La población objeto de estudio estuvo constituida, por aquellos trabajadores dependientes de la estructura organizativa de la Gerencia de Administración, estando integrada por un total de veintisiete (27) personas. La muestra la conforman los trabajadores del área de Contabilidad, Crédito y Cobranza que son siete (7) personas. Se usó un cuestionario validado por expertos con una confiabilidad de 0.93 según la técnica Kuder Richardson. Los resultados mostraron que se planifica estableciendo los objetivos estratégicos de la unidad de Contabilidad, Crédito y Cobranza, considerando la determinación de riesgos y procedimientos determinados a ejecutar. El trabajo es desarrollado por el personal interno con base en la legislación vigente y tomando en consideración lo establecido por normas internacionales de auditoría interna. En relación al área de cuentas por cobrar, presentan algunas deficiencias en cuanto a estrategias de auditoría, principalmente los referidos a la determinación de ocurrencia de la posible pérdida de cuentas por cobrar, para fijar el monto para la provisión de cuentas incobrables, y es medianamente eficiente la gestión de riesgos asociados con la auditoría interna para el logro de los objetivos. Se sugiere implementar las mejoras propuestas para la optimización del proceso.

Palabras Clave: Auditoría interna, Control contable, Cuentas por cobrar.

INTRODUCCIÓN

Como consecuencia del considerable aumento de la producción en la economía, los dueños de los negocios se vieron dificultados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, sintiéndose comprometidos a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la instauración de sistemas y procedimientos que anticiparan disminuyeran fraudes y errores, es por ello que se hizo sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre las operaciones, pues se había prestado más atención a la etapa de producción y comercialización que a las etapas administrativas u organizativa, reconociéndose la necesidad de introducir e implementar sistemas de control como resultado del importante crecimiento operado dentro de las organizaciones.

Las instituciones utilizan mecanismos de control interno para garantizar que el personal respete las normas y los procedimientos de su organización, mediante el proceso de auditoría. Sin embargo, el control interno por sí solo no puede garantizar que se esté minimizando adecuadamente los riesgos o se empleen métodos que resulten eficientemente. La función de la auditoría interna puede apoyar la minimización de riesgos sólo si la organización integra eficazmente los lineamientos de la gestión de riesgos en sus normas y procedimientos.

El presente trabajo Titulado “Estrategias de Auditoría Interna para el Control Contable de las Cuentas por Cobrar de CLIMMCA C.A.”, está relacionado con la temática de las Auditorías de Control Interno, y presenta nuevas perspectivas en la planificación y ejecución de las acciones de control, que tiene que afrontar actualmente la empresa, una organización de alto renombre a nivel nacional, dedicada al servicio de la salud; donde se conjugan un conjunto de elementos de tipo humano, material, económico, financiero y tecnológico.

Con este estudio se busca contribuir con esta empresa en el diseño de Estrategias de Auditoría Interna para el Control Contable de las Cuentas por Cobrar, en específico. Es por ello y con el fin de presentar este trabajo, está estructurada por los siguientes capítulos:

El Capítulo I: EL PROBLEMA, el problema, el cual aborda el planteamiento del problema, que no es más que la situación actual de la investigación a realizar; también abarca los objetivos, tanto generales como específicos y la justificación de la investigación, que se refiere a la importancia que reviste este capítulo..

El Capítulo II: EL MARCO TEÓRICO, que detalla los antecedentes de la investigación, las bases teóricas referentes al tema en estudio, aquí también se

plantean una breve síntesis conceptual de las investigaciones realizadas, bases teóricas; basándose en teorías que han desarrollado modelos o síntesis que soporten la investigación.

El Capítulo III: EL MARCO METODOLÓGICO, resalta la modalidad, el tipo, el nivel, el universo, y el método de la investigación; por otra parte, señala las fuentes y técnicas para la recolección de los datos, procedimientos para el proceso de la información y los recursos utilizados en la investigación.

El Capítulo IV: se presenta la información recopilada donde se analizan de acuerdo al instrumento de recolección de datos la información adquirida.

El Capítulo V: LA PROPUESTA. Es la etapa final y donde se fundamenta esta investigación. En ella se muestra una propuesta para la implementación de un manual de normas y procedimientos contables administrativo, que contribuya a dictar estrategias para la consecución de las actividades contables de la entidad. Igualmente, se muestran las conclusiones y recomendaciones al tema y, finalmente, la bibliografía utilizada en la investigación

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las organizaciones empresariales son un componente esencial en la economía, creadoras permanentes de fuentes de empleo, generadoras de riquezas e ingresos para el fisco nacional, lo que determina la importancia de mantener una gestión empresarial eficiente, que contribuya a conservar un control adecuado sobre las operaciones financieras y administrativas de las mismas.

Se tiene entonces, que Gómez A. (2009), manifiesta que el control interno de una empresa:

Se transforma en una pieza clave para corroborar la eficiencia y claridad de los procesos contables. El control interno incluye el plan de organización, los métodos coordinados y las medidas decididas en el negocio, para resguardar sus activos, verificar la confiabilidad y precisión de los datos contables, estimular la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas establecidas por la gerencia. (p.238)

Aquí se puede notar la importancia del control interno para las empresas, pues es la pieza esencial que garantiza el adecuado proceso que se debe realizar para lograr los objetivos de manera eficiente, pues éste comprende el plan y los métodos necesarios para salvaguardar los intereses del negocio.

Según Perdomo (2000), el control contable:

Es el proceso que contiene el plan de la organización así como los procedimientos y registros, relativos a la salvaguarda de los activos o a la confiabilidad de los registros financieros, suministrando seguridad razonable y confiable. Así también, orientados para servir como medio de control para resguardar los activos y proveer la información.

El Control interno es el registro y la supervisión relacionada con los procedimientos normales de una organización, por tanto es necesario estar seguros que la información financiera es convincente y confiable, y que se rige mediante el sistema del control interno de la entidad.

Según Catacora (1999), el control administrativo:

Son los procedimientos históricos en la empresa para garantizar la eficacia operativa y el acatamiento de las normas definidas por la dirección, o sea, los controles administrativos u operativos se aluden a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por incumplir a otro marco de actividades de la empresa, pero, puede tener una consecuencia en el área financiera contable. (p.242)

En este sentido, el Control Interno es el andamiaje sobre el cual reposa la confiabilidad de un sistema contable, el nivel de firmeza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones mostradas en los Estados Financieros. Si preexistiese una debilidad importante del control interno o una auditoría de control interno poco confiable constituye un aspecto negativo dentro del sistema contable de la empresa.

En este sentido, la Auditoría Interna en su función examinadora y evaluadora contribuye con sus conocimientos para el buen desempeño de las operaciones, mantiene a las autoridades de la empresa informados de las irregularidades o debilidades, a fin que se puedan tomar oportunamente las medidas requeridas, para prevenir y proporcionar a la empresa soluciones ajustadas para el mejoramiento de sus operaciones y controles.

Según Holmes W.(2001), indica la definición de la auditoría como:

Un proceso metódico, ejercido por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos instituidos, consistente en obtener y evaluar imparcialmente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos legales o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de

determinar el grado de pertinencia entre esas aserciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos (p. 117).

Se puede afirmar entonces que la auditoría es un proceso de verificación de los registros propios de las organizaciones, para observar su precisión en el desenvolvimiento. Este proceso de auditoría interna ha recogido mayor importancia, ya que supervisa de manera objetiva todas las actividades de índole financiero, dándose seguridad de que las operaciones se realizan con criterios de eficacia y apegados a los principios, normas y leyes aplicables.

Por lo tanto, la auditoría interna se efectúa como instrumento de la propia administración, garantizando la valoración autónoma de las actividades. Ciertamente, debe desempeñarse como una actividad ideada para agregar valor, optimizando las operaciones de una organización y apoyando el cumplimiento de sus objetivos y metas; llevando una visión sistemática y subordinada para evaluar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control.

Siguiendo en este orden de ideas, para lograr que los diferentes niveles de la organización admitan absolutamente la función de auditoría interna y participar en el progreso de los métodos de gestión, se hace necesario implantar un marco en el cual el auditor interno y el área funcional que demanden sus servicios, alcancen un trabajo coordinado, con el fin de evaluarle correctamente y detectar los riesgos que debe aceptar el área funcional.

Desde esta perspectiva, la auditoría ha llegado al terreno financiero, por lo tanto, el objetivo principal es apoyar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, suministrándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios oportunos sobre las operaciones ejecutadas.

En otro orden de ideas, las cuentas por cobrar son depósitos de ingresos por eminencia de toda empresa u organización, porque suministran recursos financieros para el cumplimiento de sus compromisos con terceros y, asimismo, poder realizar

inversiones, de ser necesario, de acuerdo a como se requiera en la empresa. Para esto, la gerencia de la organización establece políticas, procedimientos y lineamientos para un eficiente proceso de crédito, sustentándose en el análisis de la capacidad de pago del cliente.

Con respecto a lo antes mencionado, se deduce que las cuentas por cobrar tienen su origen en las ventas o servicios a crédito en las empresas comerciales o de servicios y establece derechos exigibles para la empresa. A través de éstas, el usuario adquiere compromisos con la organización que le otorga una condición de exigibilidad a ese crédito. El incumplimiento de estas obligaciones puede ser causante de la disminución de la utilidad en beneficio de una empresa.

En este tipo de empresas, se encuentran las empresas de Salud que son aquellas que brindan asistencia sanitaria. No obstante, aunque sea de salud, es importante resaltar que estas tienen fines de lucro, con el propósito de obtener ganancias prestando servicios de salud mediante profesionales de la materia. Dentro de su proceso de prestación de servicios, el área de crédito debe decidir a quién se le otorga, hasta cual monto y plazo proporcionarle el servicio; posterior a este procedimiento, el área de cobranza, verifica que los plazos de cobro se cumplan, de no ser así, se toman las medidas para procurar el cobro lo antes posible.

De esta forma se expone que el proceso de ventas y cuentas por cobrar comprende desde la transacción y aceptación de un cliente, facturación, registro contable hasta la gestión de cobro de facturas, lo cual influye directamente con los ingresos de la compañía, con su capital de trabajo, expresándose en su salud financiera.

Caracterizando lo antes expuesto la empresa CLIMMCA C.A la cual tiene como función prestar servicios de salud integral, constituye sus ingresos económicos de cada cliente (paciente) que solicita los servicios de un profesional de la salud o bien sea del uso de las instalaciones y equipos de la compañía para el mejoramiento de la salud. Cabe mencionar que para una empresa privada la venta de sus bienes o

servicios es la principal fuente de sus ingresos económicos, independientemente de su actividad comercial. De lo antes expuesto se obtiene la importancia de controlar y auditar las cuentas por cobrar, puesto que de ellos obedece el logro del objetivo financiero. El auditor interno constituye los fines y procedimientos para ejecutar el examen previsto en la planificación de la auditoría a estas cuentas.

Por lo tanto, es indispensable contar con un recurso humano especialista en el área de auditoría, el cual tiene como función proteger la correcta utilización de los recursos que la empresa arriesga para disponer de un eficiente y eficaz sistema de información contable y financiero; ciertamente, que para la realización de una auditoría efectiva, se debe entender a la empresa en su más amplio sentido lucrativo y no solo en su sentido ético y social.

De acuerdo a las observaciones preliminares y entrevistas realizadas al personal encargado de las cobranzas en CLIMMCA C.A., empresa que actualmente posee personal de cobranza y auditoría interna, con la finalidad de evitar fraudes, deficiencias, establecer procedimientos, entre otros; se puede observar que implementan la matriz de riesgos enfocado en la auditoría interna, y son consideradas las normas en el ejercicio profesional de la auditoría, tales como: confidencialidad, imparcialidad y objetividad.

Igualmente, se obtuvo información mediante la cual se revelaron algunas fallas en el proceso de las cuentas por cobrar, pese a que se tienen políticas de crédito establecidas; entre ellas se encuentran las siguientes: la toma de decisiones es muy lenta y centralizada en el proceso, y el tiempo para el cobro de facturas excede el establecido, lo que trae como consecuencia, un atraso en el ingreso que esa obligación representa y con ella la pérdida del capital monetario por el tiempo de demora en el cual aumenta cada bien o equipo usado en el crédito otorgado.

Además de las debilidades anteriores se puede notar que el auditor no efectúa revisiones de seguimiento a los procesos para verificar el cumplimiento de las sugerencias expuestas en su informe de cada proceso de auditoría de control

interno. Otra deficiencia que se encuentra es que los funcionarios encargados de la auditoría no establecen programas basados en los riesgos.

En vista de las debilidades observadas, se propone analizar las cuentas por cobrar y la auditoría interna de las mismas, dado que esta área es clave para la gerencia a la hora de tomar decisiones referentes a los cuentas por cobrar.

De tal manera que para proseguir con el estudio y lograr los objetivos de este trabajo, se debe presentar algunas interrogantes que permite abordar el problema y buscar una solución adecuada a lo planteado:

¿Existe estrategias de Auditoría de control interno para las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A? ¿Cuáles son los controles internos contables para las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A? ¿Cuáles son los factores de riesgo para las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A? Cómo es el proceso de auditoría interna para verificar el control de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A, tomando como base las normas de auditoría interna y los principios contables vigentes.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las deficiencias presentes en los procedimientos de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A.
- Identificar los procedimientos de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A.
- Diseñar estrategias de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

La auditoría interna es una actividad independiente encargada de vigilar y controlar los procesos contables y financieros a fin de comprobar su exactitud, así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas actividades producen, ideada para agregar valor y mejorar las operaciones de una empresa, con el fin de contribuir a cumplir sus objetivos.

La presente investigación tiene como objetivo fundamental diseñar estrategias de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A. Desde un enfoque práctico, por medio del análisis de la auditoría de cuentas por cobrar se expone toda la problemática encontrada, la cual es de gran interés para la administración de las organizaciones, para conocer con exactitud la situación actual de sus operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar y ventas de servicios, así como tener bases firmes y concretas para tomar decisiones en el momento preciso.

También, se diseñan estrategias de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar en el departamento de cobranza de CLIMMCA C.A. Por otro lado, desde el argumento metodológico, la investigación aporta diferentes elementos de recolección de datos, válidos y confiables, que podrán utilizarse en investigaciones posteriores donde se involucre la misma variable estudiada, o como referencia para estudios análogos.

El tema de estudio va orientado a evaluar los distintos niveles de eficacia y eficiencia de la auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar, con la finalidad de optimizar los procesos para elaborar la propuesta; el objetivo de la investigación, es particularmente constructivo la cual no se dedica a criticar las deficiencias; sino a proponer estrategias que se consideran beneficiosas, determinando las posibles mejoras que se alcanzarán con la ejecución de estrategias de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar y que una vez

aprobadas por la gerencia, logrará obtener mayores rendimientos con un alto nivel de estímulo, operatividad y utilidad, consiguiendo alcanzar el objetivo organizacional.

El motivo de la investigación se justifica con el fin de minimizar los errores y pérdidas de tiempo agilizando el funcionamiento de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar, maximizando procesos y mayor productividad. De igual modo, con la ejecución de estrategias de control al área de cobranzas, se logra un manejo eficiente de los recursos financieros de la organización, alcanzando así mayor seguridad y rendimiento en la utilidad económica que origina las cuentas por cobrar, lo cual traerá aumentos de su rentabilidad y mejoras en la calidad de servicios y estabilidad futura en el mercado competidor.

Esta investigación se encuentra enmarcada dentro de las líneas de investigación, en el área de Ciencias Económicas y Sociales correspondiente a Sistemas Contables, Administrativos y de Información, según el plan general de investigación de la UNELLEZ.

Finalmente, se observa a la necesidad de investigar sobre el tema para saber lo concerniente a lo que debe comprender un apropiado sistema de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar para este tipo de organizaciones, donde los movimientos diarios de créditos son considerables, tomando en cuenta su actividad económica, grupos de clientes, además le aporta un valor agregado a la función gerencial con el fin de evaluar sus operaciones de forma transparente, mejorar la toma de decisiones en el transcurso de inversiones a nivel de capital de trabajo, así como dar solventar las deficiencias observadas

1.4 Alcance de la Investigación

Esta investigación tuvo como propósito analizar la auditoría interna como proceso de control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en la empresa CLIMMCA C.A., para ello las unidades informantes fue el personal de cuentas por cobrar del departamento de cobranza. La información se recolecto en el período de enero 2017.

El alcance social de esta investigación, va orientada al aporte de ideas y búsqueda de alternativas en la implementación de una propuesta que contribuyan al mejoramiento del control interno de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A. De allí, su importancia como fuente de consulta para otros investigadores, otras instituciones superiores, y a todos los lectores que muestren distinción por el tema.

Este trabajo puede implementarse en cualquier empresa que requiera ser optimizado el control interno para un mejor desempeño del manejo de las cuentas por cobrar, implementando estrategias de auditoría. Sin embargo, se debe acotar que las observaciones realizadas para diagnosticar la situación y plantear una propuesta, van dirigidas solo a CLIMMCA, debido al proceso exclusivo de análisis que se realizó para detectar la situación planteada.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Arias Fidiás, indica que el marco teórico de la investigación se puede decir que es:

El comprendió de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación a realizar, el mismo generalmente, se estructura de tres elementos: antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos. (p.38).

El marcoteórico es la fundamentación que describe los elementos conceptuales que sustentan la investigación objeto de estudio, en este caso se centra en estrategias de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Con el fin de sustentar la fundamentación teórica de este trabajo, se hizo necesaria una exhaustiva revisión de diferentes trabajos de investigación, realizados con precedencia, que se han incursionado en el tópico correspondiente a auditoría interna para el control contable. Se cita entonces, los siguientes trabajos de investigación.

Una primera investigación relacionada con la auditoría interna, temática tratada en esta investigación, fue el presentado por Cote, D. (2009), el cual se denominó Diseño de un programa de Auditoría Interna en los rubros de cuentas por cobrar y cuentas por pagar para el instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad del Zulia (I.P.P.L.U.Z).

La metodología del proyecto descrito se desarrolló en dos etapas, la diagnóstica que se definió como descriptiva de campo y en la segunda etapa la elaboración de la propuesta como estudio documental. Los resultados evidenciaron que los procesos de planificación, evaluación, supervisión, elaboración de informe y monitoreo, no son

empleados dentro del departamento de auditoría interna, por lo cual se propuso un programa debidamente organizado para cada uno de los rubros estudiados en ese trabajo.

Igualmente, otra de las investigaciones consideradas fue la de Monascal, F. (2010), la cual se titula Propuesta de Gestión de Control Interno, Caso: Gerencia De Auditoría Italviajes, C.A. con miras a generar una propuesta de mejora para dicha área. Esta investigación es de tipo descriptiva vinculada a un proyecto factible, en tanto que es una propuesta de mejora. En tal sentido, los resultados obtenidos permitieron proponer un método aplicable a la gestión del Control Interno de la empresa Italviajes, C.A., aplicando un diseño de gestión documental y el desarrollo sistemático bajo la metodología de Gerencia de Proyectos. Esta propuesta permitirá monitorear el uso racional de los recursos y medir el riesgo operativo de dicha gerencia, enfocada al buen funcionamiento de sus áreas operativas, a los fines de mitigar los riesgos, con miras a reducir los fraudes, las pérdidas financieras y mantener su desarrollo. Este trabajo fue considerado como antecedente debido a su relación en el estudio mediante la auditoría de control interno

Otra investigación se tiene a Murillo A. (2013), quien elaboró un trabajo denominado Auditoría Interna para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en Empresas Concesionarias del Municipio Maracaibo. Este estudio analiza la auditoría interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas Concesionarias del municipio Maracaibo, de acuerdo a las normas de auditoría interna y principios contable vigentes. El tipo de investigación fue analítica, descriptiva, con diseño no experimental transaccional descriptivo de campo. La población estudiada es de 3 empresas las cuales cumplen con los requerimientos. Se utilizó un cuestionario validado por expertos con una confiabilidad de 0.93 para auditoría interna y 0,82 para el control contable y administrativo. Los datos fueron analizados con estadísticas descriptivas. Los resultados indicaron que se planifica estableciendo los objetivos estratégicos de la unidad de auditoría, contando con la determinación de riesgos y procedimientos específicos a ejecutar.

El trabajo es desarrollado por los auditores internos con base en la legislación vigente y tomando en consideración lo establecido por normas internacionales de auditoría interna. En cuanto a los controles internos, presentan algunas deficiencias en las políticas contables, especialmente referidos a la determinación de ocurrencia de la posible pérdida para establecer el monto para la provisión de cuentas incobrables, y es medianamente eficiente la gestión de riesgos asociados con la auditoría interna para el logro de los objetivos. Se recomienda implementar las mejoras propuestas para la optimización del proceso.

De igual manera, se hace referencia a Tirado, R. (2013) quien elaboró una investigación titulada estrategias para optimizar el control interno de los inventarios en el departamento de almacén del ministerio del poder popular para el ambiente (MINAMB), Dirección estatal ambiental del Estado Monagas; presentado ante la Universidad de Oriente en el Estado Monagas, en la escuela de Ciencias Sociales y Administración. El objetivo general consistió en proponer estrategias para optimizar el control interno de los inventarios en el departamento de almacén del Ministerio del poder popular para el ambiente, Maturín Estado Monagas.

En ese trabajo se acordó que el departamento de almacén presentó debilidades, por cuanto toda la información es llevada por un sistema computarizado, no quedando respaldada la existencia de materiales. Se sugirió que se aplique registros de estados de entradas y salidas de los productos. La vinculación en el presente trabajo consiste en la propuesta, que ambos sugieren el diseño de estrategias para un control interno eficiente.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

Las bases teóricas de una investigación permiten a los investigadores establecer una base conceptual sobre los objetivos que han sido definidos para la misma, las que debe fundamentarse por tanto en éstos, de modo tal que constituyan una orientación para la definición de las variables que deben ser evaluadas en el desarrollo del estudio, como se expondrá a continuación:

Auditoría interna:

Holmes W. (2001), supone que la auditoría interna es un hecho de estimación independiente dentro de una institución u organización, para la observación de las operaciones contables, financieras y otras, como plataforma de un servicio constructivo y preservador para la gerencia. La auditoría interna tiene una función impulsor para optimar los controles de gestión y de riesgos, proveyendo una visión basadas en el análisis y la evaluación de los datos, facilita además a la alta gerencia una fuente objetiva de asesoramiento y recomendaciones. En este contexto, la auditoría interna es la actividad objetiva de consulta, la cual es ejercida por un profesional, de conformidad con normas y procedimientos establecidos, con el finde determinar el grado de pertinencia entre las aseveraciones y el rendimiento del proceso de las operaciones dentro de la organización con una guía referencial.

Control Interno

En las organizaciones se ha desarrollado en los últimos años la necesidad de tener buenos controles internos que permitan medir la eficiencia y productividad de sus operaciones administrativas y contables, en especial si se concentran en las actividades básicas que realizan para ser más competitivas. Es por ello que Mantilla, S (2005), especifica el control Interno como “un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos” (P.74).

Elementos del Control Interno

Hernández W, y Ortiz N. (2007), describe los elementos de un buen sistema de control interno en:

- Plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad.
- Plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para proporcionar un buen control contables sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos.
- Procedimientos eficaces con los que se lleve a cabo el plan proyectado.
- Personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades. (Pág. 26)

Dentro de esta perspectiva, es necesario que exista una gerencia que asuma la responsabilidad de la política general de las partes que constituyen la organización, para conseguir una coalición que contenga las obligaciones y necesidades de la institución, para esto es necesario que se plantee una separación de labores que defina claramente la independencia de las funciones de operación, custodia y registro, asimismo es necesario el uso de lineamientos de procedimientos, que serán de gran apoyo al personal al momento de desempeñar las actividades diarias de la organización y que tienen como objetivo principal asegurar el cumplimiento por parte del personal de las políticas diseñadas por la administración.

Gestión de cobro

La gestión de cobranzas implica a una serie de actividades que permiten determinar la sucesión para efectuar las actividades rutinarias, conforme a la situación de cada empresa, de su estructura organizacional, disponibilidad de materiales y equipo, entre otros elementos. Consiste en realizar los procesos y las diligencias necesarias para hacer efectivo las cuentas por cobrar de la empresa u organización.

Gestión de riesgo

Es un conjunto de acciones ordenadas para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades que incluyen evaluación de

riesgo, estrategias de desarrollo y lineamientos para manejarlo y atenuación del riesgo usando recursos y procesos gerenciales.

Planificación de la auditoría

Esta planificación comprende desde el conocimiento y comprensión de la organización hasta la formulación y aprobación del plan de auditoría, el cual establece el enfoque general y los énfasis estratégicos de la Unidad de Auditoría para un periodo determinado. Solís (2002). La planeación fue constituida para prever los procedimientos que se aplicarán con el fin de obtener conclusiones objetivas y válidas que sirvan de apoyo al dictamen que se vierta sobre la empresa bajo investigación.

Consecutivamente, todo el conocimiento adquirido en la etapa de planificación general se establecerá en la base para la determinación de la posición de auditoría y la selección de los procedimientos específicos que se aplicarán en el desarrollo de cada proceso de auditoría.

Técnicas de Auditoría

Las técnicas de Auditoría son los procesos de los cuales se vale el Auditor, para inspeccionar las evidencias que necesita recopilar, para establecer su opinión acerca de los estados financieros de la empresa. Es decir, las técnicas son los instrumentos de trabajo del auditor, y los procedimientos son la aleación que se hace de esas herramientas para un estudio en particular.

Seguimiento

El seguimiento consiste en controlar los procedimientos después de ser aplicados, para verificar el resultado y compararlo con los objetivos planteados por la organización.

Normas de auditoría interna

Las normas de auditoría hace referencia al conjunto de reglas que el auditor debe seguir para poder asumir exigencias y responsabilidades de carácter obligatorio, es decir, constituyen preceptos o lineamientos generales que rigen la actividad de auditoría, a fin de otorgarle mayor validez y calidad al trabajo del auditor. En este sentido, es importante recalcar que en Venezuela la Federación de Colegio de Contadores Públicos (FCCPV) ha formulado normas vinculadas con el ejercicio de la auditoría interna llamadas Declaración de Normas de Auditoría Interna (DNAI) las mismas incluyen sus informes de auditoría interna, de manera extra se usan las Normas Internacionales de Auditoría Interna (NIAI), emitidas por el Instituto de Auditores Internos, están formadas por las Normas sobre Atributos, las Normas sobre Desempeño y las Normas de Implantación.

Estas últimas son de aplicación en el ámbito internacional a nivel individual de cada empresa, basándose en principios y suministrando un norte, así como interpretaciones que aclaran términos o conceptos incluidos en las mismas, para entenderlas y aplicarlas correctamente.

2.3 Bases Legales

Las bases legales de la investigación se encuentran contenidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y en la Declaración de los Principios Generales de Contabilidad. Considerando que la Empresa CLIMMCA C.A es una entidad privada, y así cita la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (ob. cit.), en su artículo 112, el cual expone la libertad para que las personas se dediquen a la actividad económica de su preferencia, conforme con lo cual las personas tienen derecho al libre comercio rigiéndose por la Constitución y las

leyes respectivas, para satisfacer las necesidades de la población y que las riquezas sean repartidas justamente.

Este instrumento regulador afirma también, que el estado impulsará la inversión privada y promoverá el desarrollo del país, lo cual es efectivo para la empresa privada objeto del estudio, mencionándose también el artículo 299 que indica que el estado, conjuntamente con la iniciativa privada, promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país, garantizando la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para lograr una justa distribución de la riqueza mediante una planificación estratégica democrática, participativa y de consulta abierta.

Considerando la Declaración de Principios de Contabilidad N° 10 (DPC-10,1992) promulgada por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela, están contenidos una serie de declaraciones de principios contables, entre estos las normas y procedimientos de Auditoría N°5, Efectos de la función de Auditoría interna en el alcance de examen de Contador Público. Aquí se puede leer que el Contador Público independiente puede considerar el trabajo de los Auditores internos al determinar el alcance, naturaleza y oportunidad de sus procedimientos de Auditoría y así mismo, utilizar la ayuda de éstos para la realización de su trabajo.

Entre los diversos trabajos que el Auditor interno hace para la entidad, se incluye el estudio y evaluación del Control Interno, la revisión de procedimientos para mejorar la eficiencia y él hace investigaciones especiales. El trabajo de los Auditores internos puede ser un factor en la determinación, naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos contables.

El contador público debe incluir dentro de su planificación inicial la coordinación con los Auditores internos de acuerdo a las entidades contratantes, informes y papeles de trabajo que necesitará. Así mismo deberá reunirse con los mismos antes de que complete su programa de trabajo, debatiendo su alcance y los

hechos importantes encontrados hasta la fecha, los cuales podrían servir de apoyo en un proceso de auditoría.

En las normas y procedimientos de Auditoría N° 4, hechas en la DPC-10 sobre el informe de Control Interno explica que el contenido y presentación del informe de Control Interno, el Auditor comunica a la gerencia las debilidades importantes que hayan llamado su atención durante el estudio y evaluación del Control Interno, realizado sobre bases selectivas, con la finalidad de determinar el alcance de las pruebas de Auditoría y no para expresar una opinión sobre el mismo.

El estudio del Control Interno tiene por finalidad obtener un conocimiento de cómo está formado éste, no sólo desde el punto de vista de las normas y procedimientos establecidos por la administración de la entidad, sino también como opera en la práctica. Lo importante es que el Auditor deberá considerar, en base a su juicio profesional de conformidad con las características particulares en la empresa, tales como tamaño de la organización, capacidad del personal y condiciones de operaciones, cuáles han de ser los aspectos sujetos a comunicación.

Definición de Términos Básicos

Alcance de una auditoría.

Este término se refiere a los procedimientos de auditoría considerados necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la auditoría.

Auditor.

El auditor es la persona con la responsabilidad final por la auditoría. Para una fácil referencia el término auditor, se usa cuando se describe tanto la auditoría como los servicios relacionados que puedan desempeñarse.

Inspección.

La inspección consiste en examinar registros, documentos o activos tangibles.

Procedimientos de control.

Son aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control, que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

Programa de auditoría.

Sirve como un conjunto de instrucciones para los auxiliares involucrados en la auditoría y como un medio para controlar la ejecución apropiada del trabajo.

Riesgo de auditoría.

Es el riesgo que el auditor imputa a una opinión de auditoría inadecuada cuando los estados financieros están representados en forma trascendentalmente errónea.

Sistema de control interno.

Un Sistema de Control Interno consiste en el conjunto de todas las políticas y procedimientos aplicados por la administración de una entidad para coadyuvar en el logro del objetivo de la gerencia, de asegurar hasta donde sea practicable, la dirección ordenada y eficiente de su negocio.

Trabajo de revisión.

La finalidad de un trabajo de revisión es posibilitar al auditor exponer sí, sobre la base de procedimientos que no ofrecen toda la evidencia que se requeriría en una auditoría, se ha mostrado algo a la atención del auditor que causa que el auditor crea

que los estados financieros no están preparados, respecto de todo lo importante, de acuerdo a un marco de referencia para informes financieros identificados.

CUADRO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Objetivo General: Diseñar Estrategias de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A

Objetivos Específicos	Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Diagnosticar las deficiencias presentes en los procedimientos de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A.	Auditoría interna.	Constituye un proceso sistemático ejecutado por un profesional autónomo e imparcial el cual se encarga de comprobar que todos los procedimientos de la empresa dentro de la organización se estén llevando cabo de forma concisa y adecuada. (Badenas, 2017)	Proceso de auditoría interna	-Análisis y Seguimiento	1 2 3 4 5 6 8 9
Identificar los procedimientos de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A.	Control Interno Contable	Es aquella técnica del control interno la cual tiene la finalidad proteger y salvaguardar los activos de la empresa para facilitar de esta la seguridad razonable en cuanto a autoridad y registro (Lima, 2017)	Control Interno	-Registro contables -Políticas contables. -Provisiones	7 10 11
Diseñar estrategias de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A.			Gestión de riesgo	-Valoración del riesgo. -Estrategias	12 13 14

Lima, Badenas, López (2017)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

3.1.1 Tipo

Con relación al tipo de investigación se sustentará en Hurtado J. (2006), quien dice que un proyecto factible consiste en: “la elaboración de una propuesta o modelo para solucionar un problema. Se ubican las investigaciones para inventos, programas, diseños”. Considerando este concepto, este trabajo se constituye como un proyecto factible porque propone estrategias de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A.

3.1.2 Diseño

Por otra parte, el estudio de campo se definió según Arias (2006), en el carácter descriptivo con que se resumieron los resultados del estudio de campo, se sustentó en Sabino (2009), quien destaca que ello se orienta a la descripción de un evento, utilizándose también el diseño no experimental, porque no existió manipulación de la misma, limitándose solamente a describir los resultados obtenidos sin incidir sobre dichos valores de manera alguna. Esta investigación corresponde entonces como un estudio de campo de carácter descriptivo, de diseño no experimental.

3.2 Población y Muestra

Conforme con Hurtado I. (2007), define la población como “un conjunto de elementos, seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información” (p, 152)

3.2.1 Población

Por lo tanto, según los objetivos planteados en la investigación, la población objeto de estudio estuvo constituida, por aquellos trabajadores dependientes de la estructura organizativa de la Gerencia de Administración de CLIMMCA C.A ubicada en San Carlos del Estado Cojedes que se relacionan con el control interno financiero, considerando también los elementos aportados por Morrillo y Cuervo (2006), quienes señalan que se entiende por población “el conjunto de personas o entidades que llenan los criterios de inclusión en un fenómeno dado y no cumplen criterios de exclusión”, estando por tanto la población integrada por un total de siete (07) personas, identificadas de la siguiente manera:

Tabla 2.

Estructura Organizativa de la Población

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO	
07	Departamento de Contabilidad, Crédito y Cobranza

Lima, Badenas, López (2017)

3.2.2 Muestra

Igualmente, en correspondencia a la muestra, este concepto surge a partir de considerar que en una investigación a veces existe la dificultad de estudiar totalmente a la población objeto de la misma, y por esto es necesario seleccionar una parte que la represente estadísticamente y la cual recibe el nombre de muestra. En este sentido, Arias (ob. cit.), define que “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, por lo cual en la presente investigación existía la necesidad de definir la muestra a estudiar, lo que considerándose la naturaleza de la investigación se realizó mediante el 100% de los trabajadores del área de Contabilidad. Crédito y Cobranza de CLIMMCA C.A, esto es una muestra censal, la

cual según Tamayo (2004), es aquella “...en la cual se consideran todos los elementos de la población”, siendo entonces la muestra de siete (07) personas.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La recolección de datos es un período significativo en el desarrollo de una investigación. Se debe considerar que un dato constituye una unidad de información sobre una determinada característica que se quiere estudiar.

Considerando lo planteado por Arias (Ob, cit) “se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p, 67).

3.3.1 Técnicas de Recolección de Datos

En concordancia al tipo de investigación, se utilizaron diferentes estrategias de observación en el desarrollo de la misma. Así, para la presente investigación se utilizó como primordial técnica de recolección de datos la encuesta, de la cual expone Ballestrini (2006) “Se clasifica entre los métodos que se dedican a la observación de la realidad y exigen respuestas directas de los sujetos estudiados”, y es por ello que conforme con las características propias de dicha técnica fue empleada a través de un cuestionario como instrumento básico de recolección de información que aportó la información requerida.

3.3.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Asimismo, se utilizó un cuestionario como instrumento para la recolección de la información, de acuerdo con lo expuesto en el cuadro de variables, y sobre la base de los planteamientos. Tapia (2003), quien sustenta: “el cuestionario es un instrumento estandarizado, que explica y operacionaliza problemas de investigación y el cual es necesario que cumpla con dos requisitos esenciales: validez y

confiabilidad”, esto quiere decir que este tipo de instrumento provee la traducción de los objetivos y variables de la investigación a través de una serie de ítems, que según plantea Balestrini (ob. cit) son “...previamente preparados de forma cuidadosa, susceptible de analizarse en relación al problema estudiado.”.

3.4 Validez y Confiabilidad

3.4.1 Validez

En esta fase del proceso de investigación demanda desarrollar un grado de comparación con los datos que se pretenden obtener, para tener la seguridad de que su uso permitirán estar ajustados a las exigencias que el estudio amerita. Por lo tanto siguiendo a Ballestrini (ob. cit), nos señala lo siguiente:

Una vez que se han definido y diseñado los instrumentos y procedimientos de recolección de los datos, atendiendo al tipo de estudio de que se trate, antes de aplicarlos de manera definitiva en la muestra seleccionada, es conveniente someterlos a prueba, con el propósito de establecer la validez de estos en relación al problema investigado. Esta prueba previa de los instrumentos y procedimientos de recolección de los datos, denominada prueba piloto, estudio piloto, pre test, test preliminar o investigación de ensayo, debe ser introducida en el marco del proceso de toda investigación, en la medida, que permite someterlos a ciertos correctivos, refinarlos y validarlos. (p. 166)

En el caso planteado, la validez se caracteriza porque el instrumento mide en forma correcta y adecuado al problema, deficiencias en la auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A, discrimina bien los datos e introduce fundamentos significativos

3.4.2 Confiabilidad

Landeau (2007) afirma que: “La confiabilidad es el grado con el cual el instrumento prueba su consistencia, por los resultados que produce al aplicarlo

repetidamente al objeto de estudio”. La confiabilidad se refiere a la exactitud de la medición realizada, en este caso se precisó los hechos observados y las interrogantes surgidas de la realidad estudiada, elaborando un instrumento que determinará los datos necesarios para interpretarlos y arrojar un resultado.

Considerando a Hernández, Fernández y Batista (2010), “la confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos” (p. 300). De acuerdo al tipo de investigación que se debe desarrollar se usa un proceso de medición de confiabilidad. Integrado a ello, se debe conservar una escala que oscila entre 0 y 1, a lo cual dichos autores nos destacan: “un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad. Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la medición” (p. 301).

Cuadro 3. Datos para cálculo por la técnica Kuder Richardson

TÉCNICA	KUDER RICHARDSON
N	7
N-1=	6
$\sum pq=$	2.94
VT=	14.29
KR-20=	0.93

Lima, Badenas, López (2017)

N= muestra

N-1= muestra -1

VT= Varianza

KR= Coeficiente

El coeficiente KR para este proyecto es de 0.93, lo que representa en términos porcentuales un 93% de confiabilidad.

3.5 Técnica y Análisis de la Información

Una vez que se verifique la información, se iniciará el proceso de análisis e interpretación de la misma a través de técnicas y herramientas estadísticas que permitan la obtención de resultados puntuales. Durante el proceso de la observación directa se podrá constatar que existen deficiencias en la auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A.

Inmediatamente que se realice la observación, se analizarán los elementos más importantes para el objeto de estudio, posteriormente se estará aplicando el cuestionario. Durante la misma, se logrará encuestar a los trabajadores seleccionados, preguntándoles sobre el proceso de auditoría de control interno para el control contable de las cuentas por cobrar de la compañía.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

4.1 Presentación y Análisis de los Resultados

En este capítulo se realiza el análisis y discusión de los resultados obtenidos del proceso de recolección de la información de la investigación, los cuales son expuestos en atención al orden de presentación de las variables auditoría interna y control contable, tomando en cuenta sus dimensiones e indicadores.

Esta fase de carácter técnico, implica la admisión de operaciones ordenadas, estrechamente relacionadas entre ellas, que facilitaron realizar conjeturas significativas de los datos que se obtuvieron, en base a las teorías que orientaron el sentido del estudio y del problema investigado.

En este sentido, se incluye, además de la incorporación de algunas guías generales para el análisis e interpretación de los datos; su clasificación y tabulación; sus métodos de presentación y el análisis estadístico que se le realizarán. Esa abundancia de datos, clasificada y ordenada requiere ser finalmente analizada, atendiendo a la serie de aspectos expuestos que conforman el problema de estudio; con el fin de determinar las consecuencias que es viable deducir de estos, en todo lo referente a los propósitos de la investigación.

Desde este enfoque, a partir del análisis e interpretación de los resultados, se pretendió detallar y mostrar el conjunto de aspectos y propiedades que especifican el problema observado, en relación con los objetivos que han sido establecidas en la investigación, determinando la importancia y el logro de las mismas.

4.1.1 Presentación de resultados

Conforme a lo expuesto, el análisis se presenta mediante una serie de tablas, en las cuales se muestran los resultados obtenidos para cada ítem, indicador, dimensión y

variable. En este sentido, a continuación se encuentra la primera tabla, para dar respuesta al primer objetivo específico, dirigido a diagnosticar las deficiencias presentes en los procedimientos de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A.

Variable: Auditoría Interna

Dimensión: Proceso de auditoría interna

Tabla N° 1

Indicadores: Análisis y Seguimiento.

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
Ítem								
01	4	57	3	43	0	0%	7	100%
02	4	57	3	43	0	0%	7	100%
03	3	43	3	57	0	0%	7	100%
04	3	43	4	57	0	0%	7	100%

Fuente: Lima, Badenas, López (2017)

En la tabla 1 se observan los resultados de los indicadores Análisis y seguimiento. Al medir si se incluye el proceso de auditoría en la planificación del área, muestra que el 57% de los informantes indicaron que Sí, y el 43% acotó que No. Esto indica que existe un rango medio de personas que consideran que no se incluye el proceso de auditoría en la planificación, quizás por considerarla independiente al proceso de planeación, lo que acarrea improvisación a la hora de ejecutarla y en la evaluación del riesgo.

Lo antes expuesto ratifica lo que afirma Solís (2002), quien afirma que en el proceso de planificación de las auditorías es esencial contar con el conocimiento y comprensión de la organización hasta la formulación y aprobación del plan de auditoría, el cual establece el enfoque general y los énfasis estratégicos de la Unidad de Auditoría para un periodo determinado. Es por ello que los resultados muestran que se incluye la auditoría en la planificación, aunque existe un porcentaje importante que considere lo contrario.

En cuanto al ítem 2, que expresa si se determina el nivel de riesgo de auditoría existente, al igual que el resultado anterior el 57% representando 4 de los 7

encuestados dijeron que Sí, lo que relaciona ambas preguntas al observar que 3 de 7 de la muestra poblacional creen que no se determina el riesgo en el proceso de auditoría desde su planificación. Este 43% que indican que No, es suficiente para atacar el problema, esto trae como consecuencia que al no determinar el riesgo, se otorgue créditos de servicios a personas sin capacidad suficiente para cancelar los efectos a la empresa de salud. Por esta paridad entre los resultados puede ser probable que exista un error comunicacional entre el personal que maneja información de auditoría y quien la ejecuta.

Al medir la determinación de la capacidad de pago de los clientes potenciales en la pregunta 3, cabe mencionar que son aquellos que posiblemente necesiten un servicio de salud inmediato, el 57% indicó que No, lo que hace concluir que no se mide la liquidez del cliente lo que ocasiona unaprobable cuenta incobrable al final del período económico.

En el hallazgo obtenido del ítem 4, que menciona el enfoque de gestión de riesgo en otorgamiento de créditos de servicios. Se observa que el 57% consideran que No. La gestión de riesgo es un plan que maneja la incertidumbre referente a una amenaza, mediante una serie de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y aplacamiento del riesgo usando recursos gerenciales. Al no considerarse el riesgo existente puede que la Clínica incurra en gastos y costos en servicios que al final representarían una pérdida monetaria importante.

Variable: Auditoría Interna

Dimensión: Proceso de Auditoría Interna

Tabla N° 2

Indicadores: Análisis y Seguimiento.

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
Ítem								
05	5	71	2	29	0	0%	7	100%
06	6	86	1	14	0	0%	7	100%
08	3	43	4	57	0	0%	7	100%
09	3	43	4	57	0	0%	7	100%

Fuente: Lima, Badenas, López (2017)

En la tabla 2, se observan los resultados de los indicadores Análisis y Seguimiento. Al medir el uso de los resultados de evaluaciones anteriores para la revisión del sistema de control interno del ciclo de servicio cuentas por pagar de CLIMMCA, se obtiene que el 71% considera que Sí se usa esos resultados, lo que implica que se realiza un seguimiento y control de las cuentas por cobrar como resultado de los procesos de auditoría, transigiendo esta pérdida para el período económico siguiente, recuperando la inversión pero con un porcentaje de pérdida al considerarla con la inflación del período.

Con respecto al ítem 6, sobre el diseño de procedimientos de auditoría para reducir el riesgo a un nivel aceptable bajo, el 86% considera que Sí lo que se convierte en una fortaleza para la empresa al diseñar procedimientos de auditoría puesto que se toma en cuenta para su control interno, disminuyendo el riesgo de pérdida por cuentas incobrables.

Por consiguiente, se muestran que se diseñan procedimientos de auditoría para reducir el riesgo a un nivel aceptablemente bajo, por lo que aplican los procedimientos que se ejecuta en el ciclo ventas cuentas por cobrar, lo cual en general es favorable por cuanto indicaría que usualmente se están cumpliendo los procedimientos de análisis y evaluación del control interno.

Del ítem 8 relacionado al seguimiento a los procesos más críticos de Cuentas por Cobrar, el 86% consideran que sí, por consiguiente, se muestran que se hacen seguimiento y control a los procesos críticos, al aplicar los procedimientos que se ejecuta en el ciclo ventas cuentas por cobrar, lo cual en general es favorable por cuanto indicaría que usualmente se están cumpliendo los procedimientos de análisis y evaluación del control interno.

Respecto a si el auditor ejerce supervisión del trabajo realizado por el personal con menor experiencia, el 57% considera que No, lo que ocasiona un vacío de control que se refleja en el manejo de experiencia para la solución de casos en el área de cuentas por cobrar. El 43% considera que Sí por lo que es posible que este porcentaje sea los supervisores del área.

Variable: Control interno Contable

Dimensión: Control Interno

Tabla N° 3

Indicadores: Registro contables, Políticas contables, Provisiones

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
Ítem								
07	4	57	3	43	0	0%	7	100%
10	5	71	2	29	0	0%	7	100%
11	5	71	2	29	0	0%	7	100%

Fuente: Lima, Badenas, López (2017)

Esta tabla N°3, nos habla sobre la Variable Auditoría Interna y sus indicadores de registro contable, políticas contables y provisiones. Con respecto a la pregunta 7 que dice sobre los procedimientos analíticos de revisión para las cuentas por cobrar, el 57% considera que Si, lo que resulta favorable igual que el ítem 8 al evaluar el trabajo del auditor con respecto a la aplicación de los procedimientos propios de su cargo contralor.

Sobre si existe un manual donde describa estrategias relacionadas con las operaciones de servicio-cuentas por cobrar, contemplado en el ítem 10, el 71% considera que Sí, por lo que no se explica el hecho que si existe un manual, se dejen procedimientos por aplicar, lo que trae como consecuencia una deficiencia en el resultado esperado en cuanto a las cuentas por cobrar. Es probable también que exista vacío de estrategias dentro del manual existente que probablemente no se consideraron al momento de diseñarlas.

El ítem 11 que establece las provisiones o contingencias considerando las posibles pérdidas por cuentas incobrables, los hallazgos indican que el 71% consideran que Si, lo que es beneficioso para la gestión contable porque al provisionar las cuentas por cobrar de procedencia dudosa o cuentas más críticas, están creando recursos para compensar las deudas que no pueden ser cobradas, lo que coadyuva a garantizar que la empresa pueda continuar cumpliendo con sus propias

deudas, evitando así cargos por mora o daño a la calificación crediticia de CLIMMCA.

Variable: Control interno Contable

Dimensión: Gestión de Riesgo

Tabla N° 3

Indicadores: Valoración del riesgo, Estrategias

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
Ítem								
12	4	57	3	43	0	0%	7	100%
13	4	57	3	43	0	0%	7	100%
14	7	100	0	0	0	0%	7	100%

Fuente: Lima, Badenas, López (2017)

Para los indicadores valoración del riesgo y estrategias, se inicia con el análisis del ítem 12 que pregunta sobre el establecimiento de controles en relación a los riesgos evaluados, el 57% considera que Si, esto es una fortaleza importante, debido a que ese proceso permite identificar las fallas existentes en los riesgos evaluados con el fin de adoptar medidas correctivas para los futuros casos de créditos de materiales y servicios. Si un 43% considera que no, sería un objeto de análisis, ya que el no cumplimiento de ese lineamiento, causaría desconocimiento de las fallas existentes y no se podrá prever en futuros casos crediticios, lo que trae como consecuencia, reincidir de manera cíclica en los mismos errores.

Con respecto al ítem 13, si existen estrategias de auditoría para el control contable de las cuentas por cobrar, el 57% dice que sí, lo que hace concluir que si existen lineamientos pero se dejan de cumplir normas existentes. Se ha de revisar para determinar si no están claramente expuestos o no existen algunas normas que lleven a mantener la eficiencia en los procesos de auditoría de cuentas por cobrar, entonces habría que optimizar los lineamientos o retomar de manera categórica y disciplinada cada uno de los lineamientos existentes y divulgar su contenido a fin de que todo el personal involucrado maneje la misma información y no exista esa brecha entre el 57% y 43%.

Referencia al ítem 14, que expresa si estaría de acuerdo con la implementación de estrategias de auditoría de las cuentas por cobrar, el 100% les gustaría implementarlos. Esto quiere decir que existe una necesidad de optimizar los procesos de Auditoría del Control Interno en las Cuentas por Cobrar de CLIMMCA C.A. La Auditoría de la Cuentas por Cobrar es una actividad del Auditor o contador público, ya que permite a propietarios y usuarios internos y externos conocer la situación financiera de una empresa a través del punto de vista de un profesional que realiza su trabajo de una manera objetiva. Se puede decir que es un proceso sistemático de revisión de la contabilidad, documentación y pruebas o evidencias.

Conclusiones de la Investigación:

Luego del Diagnóstico efectuado dando cumplimiento al primer objetivo específico se puede establecer que en CLIMMCA C.A, se planifica estableciendo los objetivos estratégicos de la unidad de Cuentas por Cobrar referente a Auditoría, contando con algunas deficiencias tales como en la determinación y aplicación de riesgos y procedimientos específicos que se aplican en el desarrollo de las mismas.

De igual forma, en este proceso se prepara una planificación de auditoría, se diseñan procedimientos de auditoría para reducir el riesgo a un nivel aceptablemente bajo, también se llevan a cabo procedimientos analíticos de revisión para las cuentas por cobrar, aunque no se determina el nivel de riesgo de auditoría existente.

En cuanto al segundo objetivo, planteado para identificar los procedimientos de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A., se pudo constatar que las mismas son aplicadas por el personal auditor interno con base en la legislación vigente. Se dedujo que llevan en forma adecuada, en la mayoría de los casos, las normas sobre las Cuentas por Cobrar, las referidas al desempeño, las de documentación del trabajo de auditoría interna, el informe del auditor y la responsabilidad del mismo al tomar en cuenta el resultado fraude o error de auditoría. Lo antes dicho resultó una tendencia favorable en la

variable auditoría interna, pero existen ciertas debilidades en el cuanto a la aplicación de estrategias de auditoría para Cuentas por Cobrar.

En relación a la identificación de cuentas por cobrar y para la valoración de riesgo en cuanto a si se establece la posibilidad de ocurrencia de los riesgos evaluados, y si se establecen controles en relación a los riesgos, se muestra relativamente favorable. Es de preocuparse indagar sobre ese aspecto de auditoría, ya que existe un importante porcentaje aunque no mayoritario, que indica que no se establecen controles con respecto a los riesgos, lo que le resta fortaleza al Si de esa interrogante.

Referente al tercer objetivo que es diseñar estrategias de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A. Toda la población encuestada considera importante y están de acuerdo con la propuesta de esta investigación, debido a la importancia que tiene el adecuado control interno de la Cuentas por Cobrar, ya que toda incobrabilidad se refleja como una pérdida en los aspectos financieros de la compañía.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Presentación

En este capítulo se plantea la propuesta de la investigación, la cual se expresa por el diseño de estrategias de auditoría interna para el control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A. El objetivo fundamental de la propuesta es el de crear un programa de estrategias que contenga los pasos para que el proceso de auditoría al departamento de cuentas por cobrar se realice lo más objetivamente posible, a la vez permita tomar las medidas correctivas para disminuir los riesgos en la compañía, documentar el proceso de revisión y aumentar sus beneficios.

Se propone que el diseño sea aplicado en el corto plazo con el objetivo de favorecer el comienzo de los cambios que optimicen el proceso del manejo de las cuentas por cobrar dentro de la organización.

Fundamentación

Este proyecto permite confirmar el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos de control interno presentados en el manejo de las cuentas por cobrar, debido a que las estrategias de auditoría suministran una guía al auditor de los pasos específicos que deben seguirse en la revisión de las operaciones. Es necesario destacar que estas estrategias de auditoría son un recurso muy ventajoso, ya que mediante él se podrá tener seguridad del trabajo realizado a medida que se va avanzando en cada fase de la auditoría.

La importancia de este diseño viene dada al aportar un medio de control que refleja los procesos en forma sistematizada ajustados a los procedimientos específicos de esta organización, con lo cual se comprueba la razonabilidad de

las transacciones administrativas y contables empleadas en el proceso de Cuentas por Cobrar.

ÁREAS INVOLUCRADAS EN EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR.

- Departamento de Facturación y Ventas.
- Departamento de Contabilidad, Crédito y Cobranza..
- Departamento de Auditoría Interna.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General:

Contribuir con la aplicación de estrategias de Auditoría interna que optimicen el control contable de las Cuentas por Cobrar en CLIMMCA C.A

Objetivos Específicos:

- 1.- Impulsar el uso de estrategias de Auditoría interna que optimicen el control contable de las Cuentas por Cobrar en CLIMMCA C.A
- .2.- Aplicar estrategias de Auditoría interna que optimicen el control contable de las Cuentas por Cobrar en CLIMMCA C.A
- .3.- Lograr la optimización del control contable de las Cuentas por Cobrar en CLIMMCA C.A, a través de las estrategias de auditoría planteadas.

Factibilidad de la Propuesta

Seguidamente se muestra el estudio de factibilidad de esta propuesta en los aspectos técnicos, económicos y operativos para estudiar la viabilidad de las estrategias de Auditoría dirigidas a optimizar el control contable de CLIMMCA C.A

Factibilidad Técnica: Considerando el recurso existente en la compañía, se tiene los instrumentos y herramientas requeridas para la aplicación de las estrategias, dado a que en el área de Venta, Crédito y cobranzas, es fácil establecer estrategias de control contable debido a que la organización está en permanente actualización y se ajusta de forma rápida a los cambios, proporcionando comodidad y equipos tecnológicos para que se inicie la implementación de la propuesta de control contable para los procedimientos que conducirán mayor eficiencia en las actividades de auditoría.

Factibilidad Operativa: La presente propuesta tiene la aprobación del personal que labora en la organización, específicamente en el área de Ventas, crédito y cobranzas así como en el área de auditoría interna, porque se consideró su opinión y declaración para la proposición de la misma. En relación a los partícipes del cuestionario, los resultados del estudio, demostraron que hay un gran enfoque y voluntad hacia la cooperación y asignación de responsabilidades a los mismos en actividades que originen la optimización del control contable de los procesos de auditoría.

Factibilidad Económica: La propuesta no necesita de un gran desembolso económico para su aplicación ya que los gastos en que se deberá incurrir en optimizar el control contable de la organización, con el propósito de proporcionar la información sólida, y cuidar que los créditos aprobados tengan el mejor tratamiento de cobranza, solo consistirá en aplicar estrategias que proporcionan las herramientas que permitirá un eficiente control contable en el área de auditoría. Las erogaciones consistirán en la capacitación del personal que deberán actualizarse. Al mismo tiempo, cuando este personal esté en preparación se invertirá un pequeño espacio de tiempo que se reducirá en gastos o costos. Asimismo se debe invertir en la reproducción de material que se empleará en el adiestramiento del personal.

Cuadro 4. Análisis Costo-Beneficio

DESCRIPCIÓN	1er Bimestre	2do Bimestre	3er Bimestre
COSTOS			
Material de oficina	10.000,00	5.000,00	2.000,00
Costo Tecnológico	500.000,00	400.000,00	300.000,00
Total Costos	510.000,00	405.000,00	302.000,00
BENEFICIO			
Recuperación cobrar cuentas dudosas	4.000.000,00	1.500.000,00	500.000,00
Total de Beneficios	4.000.000,00	1.500.000,00	500.000,00
B-C	3.490.000,00	1.095.000,00	198.000,00

Fuente: Lima, Badenas, López (2017)

Análisis Costo-Beneficio

Costo: Materia de Oficina: Dentro del material de oficina está incluido todo lo necesario para adiestrar el personal de cobranza en la aplicación de estrategias y la revisión y actualización material de los expedientes de cuentas dudosas existentes.

Costo Tecnológico: Se encuentra el consumo de internet y llamadas a los responsables de la morosidad o usuarios de los servicios y consumos prestados a créditos.

Para el primer bimestre, los costos alcanzan un monto de 510.000,00 en el intento por recuperar las cuentas dudosas y que por falta de aplicación de estrategias

se ha dejado de cobrar, pasando a un estado de cuentas dudosas o sin garantía de pagos. Para el segundo bimestre, llegará 405.000,00 y para el tercer bimestre 302.000,00.

Beneficio:

El beneficio que se obtiene con la aplicación de esta propuesta de estrategias es la recuperación de cuentas incobrables o dudosas. Así como algunas cuentas recién otorgadas. Cabe mencionar que la compañía no tiene como política otorgar créditos como modo de ingreso, esto sucede en casos de emergencias y de clientes con buena reputación crediticia, sin embargo existen casos en los que se debe otorgar por ser los servicios considerados de primera necesidad, salud, de vida o muerte en algunos casos.

El beneficio a obtener será la recuperación de cuentas dudosas o pérdidas incobrables, mas garantizar mejores estrategias de cobros a los créditos recién otorgados. Para un primer bimestre el beneficio será de 4.000.000,00 en cuentas dudosas y algunos créditos otorgados, para un segundo bimestre este monto alcanza 1.500.000,00 y para un tercer bimestre 500.000,00 considerando que en el primer bimestre se recupere la mayoría de las cuentas pendientes.

La relación Costo-beneficio queda finalmente, para el primer bimestre 3.490.000,00; para el segundo bimestre 1.095.000,00 y para el tercer bimestre 198.000,00. Considerándose un saldo positivo para los ingresos por concepto de aplicación de estrategias de auditoría para el correcto control contable de la compañía.

Estructura**Etapa I. Descripción de recursos previos**

Seguidamente se describen los recursos previos con los cuales cuenta la organización para el desarrollo de la propuesta, entre lo que se tiene, el recurso humano, tecnológico, de materiales y financiamiento.

Cuadro 5. Recurso Físico de CLIMMCA a considerar para la propuesta.

Cantidad	Recurso
02	Espacio Físico apropiado
01	Materiales elementales: papel, tinta, hojas, tóner entre otros
01	Talento Humano: 7 trabajadores en el área de Contabilidad, Crédito, Cobranza y Auditoría.
01	Mobiliario: escritorios, sillas, depósitos
02	Vehículo
03	Equipo tecnológico

Lima, Badenas, López (2017)

Además del recurso físico, se cuenta con la disposición de los trabajadores del área para optimizar los procesos de control contable de CLIMMCA. Igualmente se cuenta con el manejo de los procedimientos, por lo que la propuesta consiste en mejorar esos procesos ya existentes, a fin de optimizarlos y lograr los objetivos organizacionales de manera eficiente.

Fase II. Diseño de estrategias de Auditoría interna que optimicen el control contable de las Cuentas por Cobrar en CLIMMCA C.A

Por medio del diagnóstico efectuado y del análisis de los elementos internos que afectan el control contable de las Cuentas por Cobrar de la Compañía CLIMMCA C.A, se desarrollan a continuación las actividades estratégicas de control contable:

INSTRUCCIONES DE AUDITORÍA PARA LAS CUENTAS POR COBRAR

En términos generales, las partidas de cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A, se refieren a todos los derechos de los servicios que se han dado a terceros en forma de créditos y deben convertirse en dinero para poder continuar con el ciclo operativo organizacional, lo que exige a los auditores a dedicar una parte considerable de su trabajo a revisar cada cuenta. La labor del auditor interno puede ser significativa para el análisis y evaluación del control contable y puede suministrar una asistencia directa en la labor rutinaria del departamento de crédito y cobranza.

El auditor interno tiene a su cargo de manera responsable e independiente garantizar la eficacia del control contable interno y la fiabilidad de los registros de clientes; la importancia de la integridad de las cantidades correspondientes a las partidas de activos en el balance de situación y la eficiencia de las provisiones para cuentas morosas e incobrables.

El nivel en que se puede usar y confiar en los procedimientos aplicados por el auditor interno obedecerá a las características de la situación concreta. Considerando que un procedimiento es un conjunto de trabajos y actividades relacionadas, conforme a la aplicación de un método determinado, para el logro de un objetivo determinado; este objetivo es la comprobación de los procesos que se establecen en el departamento donde se manejan las Cuentas por Cobrar y la determinación de las cifras que conforman su dimensión.

En efecto, se propone que el trabajo de auditoría contable a realizar en el departamento de Créditos y cobranzas se genere mediante la aplicación de estrategias que se ha diseñado especialmente para dicho departamento, porque en el mismo se han englobado la totalidad de las actividades a realizar para obtener la certeza suficiente y necesaria sobre los procesos que allí se ejecutan.

CLIMMCA C.A

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA

Estrategias de Auditoría para el control contable

Proceso de Cuentas por Cobrar Servicios

Funciones del Auditor:

- 1) Comprobar la razonabilidad de la información contenida en los Registros Contable y Auxiliares de Cuentas por Cobrar por Servicios.
- 2) Demostrar que los documentos que las originan sean auténticos, numerados y controlada su secuencia.
- 3) Asegurarse que las aprobaciones de los créditos sean efectuados por personas autorizadas.
- 4) Autenticar el cumplimiento de las normas inherentes a aprobaciones y cargos.
- 5) Comprobar la correcta valuación de las cuentas por cobrar por concepto de servicios
- 6) Confirmar el cumplimiento de la norma legal relacionada con la emisión de facturas

Lima, Badenas, López (2017)

1ra Estrategia: Autorización de Créditos para Clientes de Servicios

Actividades Estratégicas	Recurso	Duración	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Identifique los nuevos clientes: Si es condición por emergencias o planificadas. • Solicite listado total de las ventas o servicios efectuados en el período sujeto a revisión. • Solicítelos expedientes de los nuevos clientes con el fin de comprobar que los trámites tendientes a procesar solicitudes de crédito están de conformidad con el procedimiento de crédito preestablecido. • Verifique la existencia de: <ul style="list-style-type: none"> • a) Planilla de solicitud de servicio a crédito firmada y con sello húmedo. • b) Fotocopia de la Cédula de Identidad del solicitante. • c) Partida de nacimiento o matrimonio en caso de vinculación filial del solicitante y beneficiario del servicio. • d) Fotocopia de la última declaración de Impuesto sobre la Renta, si es un servicio 	<p>Humano: Trabajadores del departamento de contabilidad, crédito y cobranzas, además del auditor.</p> <p>Materiales hojas, lápices,</p> <p>Tecnológicos: Computadoras, impresoras, fotocopadoras</p>	<p>10 días servicios planificados.</p> <p>1 día por casos de emergencias</p>	<p>Personal de Facturación, crédito y cobranza.</p> <p>Auditor.</p>

<p>planificado o para la venta de materiales clínicos o médico quirúrgico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • e) Listado de las Personas autorizadas para la firma del formulario de orden de compra o servicio. • f) Constate que la información suministrada por el cliente haya sido verificada por el analista de crédito e informada a la Gerencia a través del formulario correspondiente. • g) Evidencie que la información del cliente haya sido verificada por el analista como paso previo a la aprobación o autorización del servicio a crédito. • h) Constate la emisión de la correspondencia dirigida al cliente informándoles la aprobación y condiciones de su servicio a crédito. 			
--	--	--	--

Lima, Badenas, López (2017)

2da Estrategia: Prueba de Facturación de Servicios a Crédito

Actividades Estratégicas	Recurso	Duración	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Solicite listado total de las facturas de ventas efectuadas en el mes sujeto a revisión. • Solicite mayor analítico correspondiente al período sujeto a revisión de la cuenta No. XXX (Ventas de Servicios Rep. y Acc). y de la No. XXX (Cuentas x Cobrar Servicio Créditos) • Seleccione una muestra de facturas que representa el % de los documentos emitidos, dejando evidencia en los papeles de la base de selección 	<p>Humano: Trabajadores del departamento de contabilidad, crédito y cobranzas, además del auditor.</p> <p>Materiales hojas, lápices,</p> <p>Tecnológicos: Computadoras, impresoras, fotocopadoras</p>	<p>10 días servicios planificados. 1 día por casos de emergencias</p>	<p>Personal de Facturación, crédito y cobranza. Auditor.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • De la muestra seleccionada, constate la existencia de: a) Presupuesto inicial del servicio solicitado b) Orden de servicio o autorización aprobada por las firmas autorizadas. c) Concordancia entre el presupuesto y los montos facturados. • Compruebe en la factura la mención del plazo de pago, el cargo por intereses en caso de mora, el cargo por cheque devuelto y la condición de contribuyente especial del cliente. • Compruebe la correcta aplicación del Impuesto al Valor Agregado • Constate el registro de la Cuenta por Cobrar en la cuenta No. (Cuentas x Cobrar Servicio Créditos). 			
--	--	--	--

Lima, Badenas, López (2017)

3ceraEstrategia: Pruebas de Notas de Debito

Actividades Estratégicas	Recurso	Duración	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Solicite al empleado de contabilidad el listado de los cheques devueltos en el período sujeto a revisión. • Compruebe la emisión de Notas de Debito por cheque devuelto y el adecuado tratamiento en el auxiliar de Cuentas por Cobrar Servicios y en la cuenta contable No. (Cuentas x Cobrar Servicio Créditos). • Compruebe la emisión de la Nota de Debito por Intereses de Mora sobre los documentos pendientes al cobro con una 	<p>Humano: Trabajadores del departamento de contabilidad, crédito y cobranzas, además del auditor.</p> <p>Materiales hojas, lápices,</p> <p>Tecnológicos: Computadoras, impresoras, fotocopadoras</p>	<p>10 días servicios planificados. 1 día por casos de emergencias</p>	<p>Personal de Facturación, crédito y cobranza. Auditor.</p>

antigüedad mayor a 15 días fecha factura y el adecuado tratamiento en el auxiliar de Cuentas por Cobrar Servicios y en la cuenta contable. (Cuentas x Cobrar Servicio Créditos).			
--	--	--	--

Lima, Badenas, López (2017)

4taEstrategia: Cuadre Auxiliar versus Mayor

Actividades Estratégicas	Recurso	Duración	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> Solicite Auxiliar de Cuentas por Cobrar al fin del período sujeto a revisión. Compare el saldo que arroja el Auxiliar de Cuentas por Cobrar contra los saldos registrados en la cuenta (Cuentas x Cobrar Servicio Créditos), verificando que no existan diferencias. 	<p>Humano: Trabajadores del departamento de contabilidad, crédito y cobranzas, además del auditor.</p> <p>Materiales hojas, lápices,</p> <p>Tecnológicos: Computadoras, impresoras, fotocopadoras</p>	<p>10 días servicios planificados.</p> <p>1 día por casos de emergencias</p>	<p>Personal de Facturación, crédito y cobranza. Auditor.</p>

Lima, Badenas, López (2017)

5taEstrategia: Análisis de Antigüedad de Saldos

Actividades Estratégicas	Recurso	Duración	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> Analice la antigüedad de saldos en el auxiliar de Cuentas por Cobrar, enfatizando en los documentos vencidos. Solicite reporte de llamadas a clientes, afin de constatar la gestión pertinente de cobro a los documentos en situación demora. Gestionar con el departamento legal los procedimientos a 	<p>Humano: Trabajadores del departamento de contabilidad, crédito y cobranzas, además del auditor.</p> <p>Materiales hojas, lápices,</p>	<p>10 días servicios planificados.</p> <p>1 día por casos de emergencias</p>	<p>Personal de Facturación, crédito y cobranza. Auditor.</p>

cumplir por aquellos clientes que hacen caso omiso a los llamados por el departamento de cobranza.	Tecnológicos: Computadoras, impresoras, fotocopiadoras		
--	--	--	--

Lima, Badenas, López (2017)

6taEstrategia: Control de efectivo, Banco

Actividades Estratégicas	Recurso	Duración	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> Solicite reporte bancario de movimientos operacionales de todas las cuentas jurídicas de la compañía, afin de conciliar con los soportes financieros. Compare los saldos existentes en los soportes de la empresa con el reporte bancario de cada cuenta jurídica de las diferentes instituciones financieras. Prepare el documento de opinión emitido por el auditor responsable dirigido a la gerencia de la empresa 	Humano: Trabajadores del departamento de contabilidad, crédito y cobranzas, además del auditor. Materiales hojas, lápices, Tecnológicos: Computadoras, impresoras, fotocopiadoras	10 días servicios planificados. 1 día por casos de emergencias	Auditor.

Lima, Badenas, López (2017)

III Fase. Seguimiento y Control

Esta etapa se refiere al seguimiento y control que todo proyecto factible debe ejecutar para un ejercicio óptimo y avalar la eficacia del logro de los objetivos. Envuelve el conjunto de políticas, procedimientos y métodos que se necesitan para alcanzar los propósitos de la organización, objeto de este estudio. El período de prueba se hará en un lapso no mayor de 5 meses. En este período el personal será capacitado para aplicar las estrategias contables de control interno con el fin de optimizar los procesos de auditoría de CLIMMCA C.A. Además se aplicará los

procedimientos planteados para efectuar una opinión de auditoría actualizada en el período. Cabe mencionar que el Auditor responsable debe emitir su opinión con respecto al trabajo de auditoría realizado.

El cronograma de ejecución y control se basa en las fases de implementación de la propuesta en CLIMMCA C.A

Cuadro 5. Cronograma de Ejecución y Control

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7
Diagnóstico de la Situación	x						
Diseño de la propuesta		x					
Aplicación de la Propuesta			x	x			
Resultado preliminares					x		
Control y Seguimiento Operativo de Gestión					x	x	
Resultados Finales							x

Lima, Badenas, López (2017)

Reflexiones Finales

La Auditoría Interna en su función fiscalizadora y evaluadora aporta sus conocimientos para el buen desarrollo de las operaciones, y mantiene a la gerencia de la empresa al tanto de las irregularidades o debilidades, de modo que se puedan tomar las medidas necesarias de manera oportuna, buscando actuar en forma preventiva; así mismo para proporcionar a la empresa soluciones adecuadas para el mejoramiento de sus operaciones y controles.

Las organizaciones empresariales son y seguirán siendo factores fundamentales en la economía de los pueblos; son productoras permanentes de fuentes de empleo, forjadoras de riquezas y generadoras de ingresos para el fisco nacional, lo cual refleja la importancia de contar con una adecuada gestión empresarial que contribuya a mantener un control adecuado sobre las operaciones contables y administrativas de las mismas.

Efectivamente, la investigación plantea la problemática analizando el control contable a partir de la comparación que existe entre la situación actual y las mejoras que han de percibirse después de aplicar las estrategias de auditoría. Partiendo de ser una empresa privada al servicio público en materia de salud, importante para la Sociedad.

Este estudio permite considerar las condiciones generales a los cuales espera llegar con la propuesta, así como las recomendaciones a la organización para que ésta se desarrolle de forma eficiente y óptima, permitiendo proporcionar los resultados para la cual fue concebida.

Referencias Consultadas

- Ballestrini, Miriam. (2006). Como Elaborar Proyectos de Investigación. Caracas – Venezuela: Editorial Panapo.
- Catacora F. (1999) sistema y procedimiento contables editorial McGraw-Hill.
- Gómez, A. (2009) Los alcances del control de gestión. Director de la especialización de finanzas y administración pública. Editorial Mc Graw Hill. P 238
- Hernández, W. y Ortiz, N. 2007. Procedimientos de control interno de inventario dirigido al área de almacén de la empresa puertas automáticas de Venezuela, C.A. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad de Carabobo. Pp. 8-26.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL
- Holmes W. (2001) Auditoria principios y procedimientos tomo I teoría y problemas editorial Limusa S.A. P. 117.
- Hurtado, Jacqueline (2006). Metodología de la Investigación Holística. Caracas: Editorial Sypal.
- Hurtado, Ivan (2007), *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Ediciones Gavilán, C.A.
- Landeau, R. 2007. Elaboración de trabajos de Investigación. Editorial Alfa. Caracas, Venezuela. 81 pp.
- Mantilla S. Control Interno. 2005. Estructura Conceptual Integrada. Ediciones Ecor. Colombia. 54 pp.
- Martínez M. (2009) Auditoría interna editorial McGrawhill.

Morrillo, Pilar. y Cuervo, Sonia. (2000). Métodos estadísticos de la Investigación. México: Editorial Diana.

Perdomo M Abrahán (2002) administración financiera de capital de trabajo México International Thomson Editores.

Sabino, Carlos (2009). El proceso de investigación. Editorial Limusa. México.

Solís (2002) procedimientos de auditoría editorial México. Editorial Montgomey.

Tamayo, Mario. (2007) El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. México

Tapia, María (2003 Metodología de la Investigación. España: Editorial Limusa.

Anexo A
Cuestionario dirigido al personal de CLIMMCA C.A

CUESTIONARIO:

ITEMS	SI	NO
1. ¿Se incluye el proceso de auditoría en la planificación del área?		
2. ¿Se determina el nivel de riesgo de auditoría existente?		
3. ¿Se determina la capacidad de pago de los clientes potenciales?		
4. ¿Se considera el enfoque de gestión de riesgo en otorgamiento de créditos de servicios?		
5. ¿Se utiliza los resultados de evaluaciones anteriores para la revisión del sistema de control interno del ciclo de servicio cuentas por pagar?		
6. ¿Se diseñan procedimientos de auditoría para reducir el riesgo a un nivel aceptable bajo?		
7. ¿Se realizan procedimientos analíticos de revisión para las cuentas por cobrar?		
8. ¿El auditor realiza seguimientos a os procesos más críticos?		
9. ¿El auditor ejerce supervisión del trabajo realizado por el personal con menor experiencia?		
10. ¿Existe un manual donde describa estrategias relacionadas con las operaciones de servicio-cuentas por cobrar?		
11. ¿Se establecen provisiones o contingencias considerando las posibles pérdidas por cuentas incobrables?		
12. ¿Se establecen controles en relación a los riesgos evaluados?		

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
SI	43	43	57	57	71	86	57	43	43	71	71	57	57	100
NO	57	57	43	43	29	14	43	57	57	29	29	43	43	0
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Anexo C

Validación de Instrumentos a Juicios de E

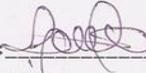


Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"
UNELLEZ

Programa
Ciencias Sociales y Jurídicas

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
SAN CARLOS**

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombre y Apellido: Loreines González C.I.: 19888438 Firma: 

Profesión: Contador Público Nivel Académico: Universitario

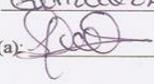
Lugar de Trabajo: UNELLEZ Fecha: 24/02/2017

Nombre del Instrumento: Cuestionario

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	

Observaciones: _____

Apellido y Nombre: González Loreines Cédula de identidad: 19888438

Firma del Validador(a):  Fecha: 24/02/2017



Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"
UNELLEZ

Programa
Ciencias Sociales y Jurídicas

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
SAN CARLOS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Yo, Loreines Valentina González G., de
profesión, Contador Público, por medio de la presente
certifico que analicé el instrumento elaborado por las estudiantes: Mayerlyne Lima,
Verónica Badenas, Adrielys Lopez, perteneciente a la Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", con la finalidad de que sea utilizado como
instrumento del Trabajo de Grado cuyo título es: **Estrategias de auditoría interna para el
control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A**

En consecuencia manifiesto que una vez ajustadas las observaciones realizadas por mí, el
instrumento es válido y puede ser aplicado como definitivo en dicha investigación.

Firma:

Nombres y Apellidos:

19888438

Cedula de Identidad:

S/C 24/02/2017

Lugar y Fecha de Validación:



Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"
UNELLEZ

Programa
Ciencias Sociales y Jurídicas

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
SAN CARLOS

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombre y Apellido: Rafael Matute C.I.: 19260097 Firma: 

Profesión: Cantador Público Nivel Académico: Universitario

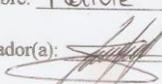
Lugar de Trabajo: Banco Caroni Fecha: 24-02-2017

Nombre del Instrumento: _____

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	

Observaciones: _____

Apellido y Nombre: Matute Rafael Cédula de identidad: 19.260.097

Firma del Validador(a):  Fecha: 24-02-2017



Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"
UNELLEZ

Programa
Ciencias Sociales y Jurídicas

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
SAN CARLOS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Yo, Rafael Eduardo Matute Pedroza, de
profesión, Contador Público, por medio de la presente
certifico que analicé el instrumento elaborado por las estudiantes: Mayerlyne Lima,
Verónica Badenas, Adrielys Lopez, perteneciente a la Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", con la finalidad de que sea utilizado como
instrumento del Trabajo de Grado cuyo título es: **Estrategias de auditoría interna para el
control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A**

En consecuencia manifiesto que una vez ajustadas las observaciones realizadas por mí, el
instrumento es válido y puede ser aplicado como definitivo en dicha investigación.

Firma:

Nombres y Apellidos:

Rafael E. Matute P.

Cedula de Identidad:

19.260.097

Lugar y Fecha de Validación:

San Carlos, 24-02-2017



Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"
UNELLEZ

Programa
Ciencias Sociales y Jurídicas

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
SAN CARLOS

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombre y Apellido: Muñoz G. Castillo C.I.: V: 13182911 Firma: Muñoz
Profesión: Contador Público Nivel Académico: Estudios de IV nivel
Lugar de Trabajo: UNELLEZ Fecha: 16.03.2017
Nombre del Instrumento: _____

ITEM #	REDACCION			RELACION CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13	✓			✓	
14	✓			✓	

Observaciones: _____

Apellido y Nombre: Castillo G. Muñoz Cédula de identidad: V: 13182911

Firma del Validador(a): Muñoz Fecha: 16.03.2017



Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"
UNELLEZ

Programa
Ciencias Sociales y Jurídicas

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
SAN CARLOS

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Yo, MSc. Mirthys Y. Castella T., de
profesión, Contador Público, por medio de la presente
certifico que analicé el instrumento elaborado por las estudiantes: Mayerlyne Lima,
Verónica Badenas, Adrielys Lopez, perteneciente a la Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", con la finalidad de que sea utilizado como
instrumento del Trabajo de Grado cuyo título es: **Estrategias de auditoría interna para el
control contable de las cuentas por cobrar de CLIMMCA C.A**

En consecuencia manifiesto que una vez ajustadas las observaciones realizadas por mí, el
instrumento es válido y puede ser aplicado como definitivo en dicha investigación.

Firma:

Nombres y Apellidos:

Mirthys Castella

Cedula de Identidad:

V- 13182911

Lugar y Fecha de Validación:

San Carlos 16.03.2017.

