



ANEXO X-2

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

**ACTA DE APROBACIÓN**

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de CIENCIAS SOCIALES para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: "ESTRATEGIAS DE AUDITORIA INTERNA QUE OPTIMICEN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PRODUCTOS DANIMEX, C.A".

Realizado por el (la) Br. ANA DIAMARY MORILLO MORILLO

C.I. N° 20.445.875 cursante de la carrera de CONTADURIA PUBLICA

hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la

calificación de: 19 pts.   
diecinueve pts.  
**APROBADO**

**NO APROBADO**

El Jurado

~~Tutor Académico (Coordinador)  
Nombre: José Javier  
C.I.: 12478528~~

Josue Santos  
Jurado  
Nombre: Josue Santos  
C.I.: 11807313



Lidia Pez Díaz  
Jurado  
Nombre: Lidia Pez Díaz  
C.I.: 3921222

Fecha: 16/11/2023

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de CIENCIAS SOCIALES para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: “ESTRATEGIAS DE AUDITORIA INTERNA QUE OPTIMICEN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PRODUCTOS DANIMEX, C.A”.

Realizado por el (la) Br. ORIANA NATHALIE SALDIVIA SANCHEZ

C.I. N° 22.204.689 cursante de la carrera de CONTADURIA PUBLICA

hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la

calificación de: Diecinueve  (19) pts

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

~~Tutor Académico (Coordinador)~~

~~Nombre:~~

~~C.I.:~~

~~Jonel Jimenez  
12478528~~

Jurado

Nombre: Yockel Perntoiz

C.I.: 11807313

Jurado

Nombre: Lidia Pérez Díaz

C.I.: 3921222

Fecha: 16/11/2023





UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE AUDITORIA INTERNA QUE  
OPTIMICEN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE  
LA EMPRESA PRODUCTOS DANIMEX, C.A.**

**Autoras:** Oriana Saldivia  
Ana Morillo

San Diego, noviembre de 2023  
Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIA SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

**ESTRATEGIAS DE AUDITORIA INTERNA QUE OPTIMICEN EL ÁREA DE  
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PRODUCTOS DANIMEX, C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de  
**Licenciadas en Contaduría Pública**

**Autores:** Oriana Saldivia  
Ana Morillo  
**Tutor:** Josué Jaimes

San Diego, noviembre 2023



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN PÚBLICA DEL  
TRABAJO DE GRADO**

Quien suscribe Josué Jaimes, portador de la cédula de identidad N° V- 12.478.528, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por las ciudadano(as) Ana Diamary Morillo y Oriana Nathalie Saldivia Sanchez y portador(es) de la cédula de identidad N.º 20.445.875 y 22.204.689, respectivamente titulado: **“Estrategias de auditoría interna para el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los dieciséis (16) días del mes de noviembre del año dos mil veintitrés (2023)

---

Josué Jaimes  
Nombres y Apellidos  
V- 12.478.528

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada principalmente a Dios,  
seguidamente a mi mamá, mis hermanas,  
abuelos y a mi pareja que han sido mi roble, mi fuerza, mis guías y mi apoyo  
fundamental en todo mi recorrido para llegar hasta este momento,  
que me han impulsado a ser mejor cada día y que sin dudarlo me han levantado cuando he  
sentido que no he podido más,  
para Dios y mi familia es la dedicatoria de amor  
que todos los días quiero horrarlo siempre.

**Oriana Saldivia**

## **AGRADECIMIENTO**

Este agradecimiento es para mi casa de estudio Universidad José Antonio Páez, donde conocí profesores que durante todo el proceso nos han enseñado y brindado herramientas para crecer en la carrera universitaria que elegimos, A la empresa Productos Danimex por permitirnos trabajar nuestro trabajo de grado para desarrollarlo de la mejor manera, también agradezco la ayuda de personas que nos brindaron su conocimiento para ser guiados en este trabajo y por último y no menos importante a nuestro tutor Lcdo. Josué Jaimes que ha sido una luz importante en todo este trayecto, que nos ha brindado los mejores conocimientos y por ser excelente profesor.

Jamás será suficiente tantos agradecimientos, para todo lo que este trabajo nos permitió conocer.

**Oriana Saldivia**

## **DEDICATORIA**

A la Universidad José Antonio Páez por su misión y visión de enseñanza de calidad  
A todos mis profesores y compañeros

**Ana Morillo**

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios por ser el eje de la vida**

**A mis familiares**

**Ana Morillo**

## **ÍNDICE GENERAL**

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
RESUMEN.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EI PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.2. Objetivos se la Investigación.....	6
1.2.1. Objetivo General.....	6
1.2.2. Objetivos Específicos.....	6
1.3. Justificación de la Investigación.....	6
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases Teóricas.....	11
2.3. Bases Legales.....	16
2.4. Definición de Términos.....	17
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Naturaleza de la Investigación.....	18
3.2. Tipo de la Investigación.....	19
3.3. Nivel de Investigación.....	19
3.4. Diseño de la Investigación.....	19
3.5. Fases Metodológicas .....	20
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>40</b>
<b>LA PROPUESTA</b>	

5.1 Presentación De La Propuesta	36
5.2 Justificación De La Propuesta	37
5.3 Objetivos De La Propuesta	38
5.4 Factibilidad De La Propuesta	39
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	51
ANEXOS	52
INSTRUMENTO A	53
INSTRUMENTO B	54

## LISTA DE CUADROS O TABLAS CONTENIDO

TABLAS	pp.
Distribución de la poblacional.....	20
Ficha de observación de la situación actual de Lista de Observación de la situación actual empresa Productos Danimex, C.A	24
Resultados ítem 1.....	25
Resultados ítem 2.....	26
Resultados ítem 3.....	27
Resultados ítem 4.....	28
Resultados ítem 5.....	29
Resultados ítem 6.....	30
Resultados ítem 7.....	31
Resultados ítem 8.....	32
Resultados ítem 9.....	33
Resultados ítem 10.....	34

## CONTENIDO

GRÁFICOS	pp.
Resultados ítem 1.....	25
Resultados ítem 2.....	26
Resultados ítem 3.....	27
Resultados ítem 4.....	28
Resultados ítem 5.....	29
Resultados ítem 6.....	30
Resultados ítem 7.....	31
Resultados ítem 8.....	32
Resultados ítem 9.....	33
Resultados ítem 10.....	34

**LISTA DE FIGURAS  
CONTENIDO**

1 Fases de la Propuesta.....	pp. 38
2 Misión y Visión .....	39
3 Organigrama .....	40
4 Normas del proceso de compras .....	40
5 Evaluación preliminar del auditor.....	45
6 Documentación.....	46
7 Pruebas de control .....	47

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIA SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

**ESTRATEGIAS DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR  
COBRAR DE LA EMPRESA PRODUCTOS DANIMEX, C.A**

**Autoras:** Oriana Saldivia

Ana Morillo

**Tutor:** Josué Jaimes

Fecha: Noviembre 2023

**RESUMEN**

La presente investigación se ubicó en la empresa Productos Danimex, C.A, El funcionamiento de los procesos administrativos se articuló en cuatro, planificación, coordinación dirección y control, constituyendo este el último uno de principales aspectos para la continuidad en la organización, liquidez y eficacia administrativa en cualquier empresa Por lo tanto, urgió proponer estrategias de auditoría interna que optimicen el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A Metodológicamente, la investigación se enmarcó en la modalidad del proyecto factible, sustentado en un diseño de campo no experimental. Entre las técnicas de recolección de información que se emplearon, en primer lugar, se tiene la observación directa y como instrumento la lista de cotejo, la misma permitió diagnosticar la situación real del proceso de control de auditoría de productos terminados en la empresa. En segundo lugar, se aplicó una encuesta, mediante un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio conformado por diez (10) empleados que laboran en la empresa, lo cual permitió identificar los riesgos asociados al área de cuentas por cobrar, como el riesgo de incobrabilidad, el riesgo de fraude, el riesgo de errores contables, la evaluación del control interno, el análisis de la documentación, la verificación de saldos, la evaluación de la recuperabilidad y la elaboración de informes de auditoria en la empresa. Finalmente, se presentó la propuesta con el diseño de las estrategias de auditoría interna que optimicen el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A, además de las conclusiones y recomendaciones fue necesario verificar periódicamente las auditorias para cumplir con el control interno del área de cuentas por cobrar.

**Descriptor:** auditoría interna, cuentas por cobrar, productos.

**Línea de Investigación:** Tributación y Gestión Financiera.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad a las empresas les toca afrontar un mercado sumamente competitivo y cambiante, lo que les obliga a desarrollar los mecanismos de adaptación y buscar de nuevos procesos que les permitan conseguir los objetivos de la forma más eficiente posible. Para ello, es fundamental forjar un conjunto de herramientas que promuevan cambios en los procesos, donde se evidencien debilidades, con el fin de implantar unos procedimientos adecuados a las necesidades concretas de cada organización.

Los efectos de las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos mediante letras, pagarés u otros documentos por cobrar por la empresa, provenientes de las operaciones comerciales de venta de bienes o servicios y también no provenientes de la venta de bienes o servicios. En consecuencia, la empresa debe registrar adecuadamente todos los movimientos relacionados con estos documentos, puesto que conforman parte de su patrimonio, y sobre todo, deberá controlar que no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

Desde la empresa Productos Danimex, C.A ubicada en Valencia Estado Carabobo, dedicada a la industria alimentaria, destinada a la producción, transformación y comercialización de productos del huevo y sus derivados, defendiendo sus propiedades funcionales y su conservación, la cual tiene su principal debilidad en el control interno, ya que no contaban con manuales que regularan y controlaran la gestión en las áreas de auditorías de cuentas por cobrar; por lo que los procesos en estos departamentos eran totalmente informales y desorganizados, además no se mantuvieron formatos para medir el desempeño y el manejo de auditorías, entre otras deficiencias. Al respecto, objetivo general del trabajo de grado fue proponer estrategias de auditoría interna que optimicen el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A. A continuación, el estudio se estructuró en cuatro capítulos:

**Capítulo I.** este capítulo se conformó por el problema, los objetivos (Generales y Específicos), la justificación del estudio, los alcances y la formulación del problema.

**Capítulo II.** Este capítulo se estructuró por el Marco Teórico, allí se describieron los antecedentes del estudio y se adaptaron las teorías relacionadas con la investigación, refiriéndose en sus bases teóricas y definiciones de términos básicos.

**Capítulo III:** Comprendió el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

**Capítulo IV:** Constó de la presentación y el análisis de los resultados; en donde se interpretó la información que arrojó el método de investigación utilizado, seguido de las conclusiones y recomendaciones.

**Capítulo V:** Incluyo la propuesta realizada, con todos los aspectos necesarios que se llevó a cabo de la misma.

**Capítulo VI:** Refirió a las conclusiones y recomendaciones del estudio, como aspecto final del mismo. Y las referencias.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

Desde hace algunos años, la importancia y la contribución a los controles internos financieros y el control de gestión continúa siendo prevalente en las finanzas de las organizaciones públicas o privadas, motivo por el cual a medida que se producen cambios financieros, tecnológicos, económicos, políticos y culturales a nivel mundial indudablemente habrá una mejor adaptación a los nuevos retos, de forma que se pueda lograr la confianza entre socios, accionistas, inversores, ya sea para protegerse de los posibles riesgos de fraude financiero como por garantizar la productividad, eficiencia y eficacia en las operaciones.

Es conveniente mencionar la diferencia entre control financiero y control de gestión, de acuerdo con Hongren y Cols (2006), el control financiero "busca proteger los activos de la entidad, evitar los riesgos de que se cometan fraudes, fomentar el cumplimiento de las políticas, promover la eficiencia operativa, mantener registros contables precisos y fiables"(p.57). Por su parte, Pérez, y Veiga (2008), definen que el control de gestión "pretende que la organización alcance eficientemente sus objetivos a través de la planificación ordenación, ejecución, persecución y evaluación de los efectos patrocinados de la gestión, que abarca todos los niveles de la organización (p.145)

En este sentido, estos son elementos importantes de comprensión y reconocimiento de que ambos tipos de controles se complementan para dar un resultado global de eficiencia y productividad dentro de la empresa en el futuro, quebrantando con la informalidad por ser un elemento lleno de improvisaciones y errores limitantes a la excelencia.

Dentro de las características más comunes en los países en vías de desarrollo en relación al tema de controles internos, según Aguirre y Armenta (2011), "es la falta de formalidad y capacidad de organización interna para lograr la adecuada operación libre de riesgos en lo financiero y en lo administrativo" (p.2013). De allí, las ventajas que ofrece el control interno, donde se favorecerá alcanzar un modelo de prevención y corrección de desviaciones, errores

y fallas humanas porque se tendrá un grado de confianza en la compañía y prevalecerá en el tiempo, generando utilidades y crecimiento. interno en la empresa.

Cabe señalar, que los problemas dentro de una organización pueden ser de origen, como señalan Bustamante y Cols (2011), en la falta de compromiso y responsabilidades en los líderes y miembros en la promoción de una cultura de valores, una filosofía que guíe las directrices de la entidad dentro de esquema de conducta aceptable y tolerables a través del tiempo” (p.97)

Por lo expuesto anteriormente, otro postulado a considerar sobre el éxito de las grandes corporaciones ha sido la formulación e instauración de manuales de control interno que aseguren la estabilidad, operatividad y congruencia en relación con los requerimientos de las empresas, donde asevera Palma(2010), que “Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en el desempeño de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas” (p.4).

En términos generales, considerando la cita anterior, los manuales son comunes al ofrecer los lineamientos a cumplir en las gestiones de administración en las empresas de productos al mercado, como un medio de ayuda al cliente que lo adquiere. En esta situación, los manuales deben contener información minuciosa sobre las funciones y actividades a cumplir en las organizaciones administrativas. Entendiéndose que la aportación de los manuales de control interno se basa en lograr una estandarización o uniformidad en los procesos y procedimientos contables y administrativos para responder a las necesidades de la organización reduciendo la incertidumbre operativa.

Por su parte, en Venezuela los procedimientos especifican y detallan procesos, los cuales conforman una serie ordenada de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación a los encargados de su ejecución, los cuales han de cumplir con las políticas y normas establecidas indicando la duración para su ejecución y el flujo de documentos. A manera de ejemplo: procedimiento de las empresas de pago nómina, cobro de cuentas, entre otros.

En cuanto al escenario de estudio del presente trabajo de grado, concentra su interés en la elaboración de una propuesta estrategias de auditoría interna que optimicen el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A. en el municipio Valencia, del estado Carabobo. Pues esta empresa esta proporcionada a la industria alimentaria, destinada a la producción, transformación y comercialización de productos del huevo y sus derivados,

defendiendo sus propiedades funcionales y su conservación, la cual tiene su principal debilidad en el control interno ya que no cuenta con manuales que regulen y controlen la gestión en las áreas de inventarios y las cuentas por cobrar.

Por lo tanto, los procesos en el departamento de cuentas por cobrar dentro de la organización son severamente informales, pausados, indeterminados y desordenados en cuanto a que una persona realiza funciones concurrentes, los documentos e informes no recogen el debido resguardo bajo normas de calidad de los archivos y no se conservan formatos para calcular el desempeño en las áreas mencionadas.

En el ámbito del inventario, es otro de los puntos críticos porque no se realizan registros adecuados para determinar la reposición exacta o el stock real de los productos disponibles, tampoco se conocen con precisión los volúmenes mínimos y máximos, pues en ocasiones se guardan materias primas que desordenan los espacios, tampoco se realizan recuentos físicos periódicos, se utilizan muchas hojas de cálculo para calcular los gastos de inventario ni se examina la eficiencia y eficacia del proceso de inventarios.

En relación a los productos terminados, no se sabe el orden cronológico de ubicación en los almacenes, respecto al área de cuentas por cobrar, este se origina por la acumulación de inventarios a causa de la compra anticipada de materiales para evitar su escasez, no se realizan los pagos bajo un calendario para los proveedores. Por lo anterior, es conveniente estandarizar y planear los procesos a través de la propuesta de estrategias de auditoría interna que racionalice, jerarquice y estandarice las funciones en las áreas antes mencionadas. De lo expuesto se desprenden las siguientes interrogantes:

### **1.1.1 Formulación Del Problema**

¿Cuáles serían las estrategias de auditoría interna que optimicen el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A. ubicada en Valencia, del estado Carabobo?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer estrategias de auditoría interna que optimicen el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el proceso de auditoría interna aplicado en el área de cuentas por cobrar de La empresa Productos Danimex, C.A.
- Determinar las fortalezas y debilidades de la auditoría interna aplicables en el área de cuentas por cobrar de La empresa Productos Danimex, C.A
- Diseñar estrategias de auditoria interna para el área de cuentas por cobrar de La empresa Productos Danimex, C.A.

## **1.3 Justificación**

Esta investigación tuvo como propósito proponer estrategias de auditoría interna que optimicen el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A. Valencia, del estado Carabobo. De la misma forma, la orientación hacia la empresa de controles internos es cada vez más importante debido a la necesidad de desarrollar procedimientos eficaces, eficientes con resultados financieros confiables y permitan la protección del patrimonio de la empresa.

Es por ello que, uno de los mayores aportes de este estudio otorgado a la empresa fue el de reducir los riesgos potenciales de ineficiencia e ineficacia operativa en las áreas de auditorías en cuentas por cobrar, otorgándole mayores beneficios mercantiles, así como mejoras en su productividad.

Entre otros beneficios de este estudio fue el fortalecimiento y elevación de la producción intelectual en las líneas de productividad investigativa y calidad total dentro de la Carrera: Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez dando soporte a futuras investigaciones. en el tema de control interno. Se espera que, con los resultados de esta

producción intelectual, surjan nuevos enfoques prácticos ajustados a la solución de problemas relacionados con los controles internos.

Convino mencionar que los aportes teórico-prácticos se basaron en referentes teóricos y antecedentes del control interno para la realización de esta investigación, en cambio, para los investigadores representó una oportunidad de crecimiento profesional, ya que pudieron contar con habilidades y destrezas para evaluar el control interno de la organización objeto de estudio.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

Como marco teórico se plantea a partir de las distintas condiciones de estudio que se desprenden de los objetivos (generales y específicos); para el presente caso, la propuesta de estrategias de auditoría interna que optimicen el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A. Porque se considera un proceso llevado a cabo por la administración de una empresa, con el objetivo de contar con la seguridad suficiente para que ésta logre eficacia y eficiencia, y tenga un grado de confianza en la información financiera. Para este análisis, se tienen en cuenta diferentes teorías y los antecedentes, de trabajos previamente realizados que se comentan a continuación:

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

Escobar, Surichaqui y Calvanapón (2023), **Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales – Perú**, para trabajo de ascenso de la Universidad César Vallejo, Perú. Su objetivo fue describir el efecto del control interno sobre la rentabilidad en una empresa de empresa de servicios generales Chosica, 2021.

La metodología se realizó con un estudio cuantitativo de tipo aplicado, un diseño no experimental, transversal y descriptivo diseño, de corte transversal y alcance descriptivo, aplicando el cuestionario y el análisis documental para analizar cada variable. La población la conformó 50 trabajadores de la empresa de servicios generales, Chosica, 2021. Se tomó como muestra a 16 trabajadores del área de administración, contabilidad, tesorería, finanzas, logísticas y el área de operaciones quienes están directamente relacionados con la problemática de la empresa. Se consideró como unidad de análisis, a los estados financieros de los ejercicios 2020 y 2021. Los resultados, se encontró que el nivel de control interno se encuentra en un nivel bajo con un 62%, el análisis de rentabilidad mostró un mínimo incremento en las ratios del período 2021, en comparación con 2020, mostrando niveles de ROA 10%, ROE 19%, ROCE 21% y ROS 10%.

Los autores concluyen que el control interno tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa, por lo que la organización debe realizar un control interno más eficiente creando valores compartidos con los colaboradores para mejorar los resultados en la rentabilidad y así alcanzar los objetivos institucionales.

Partiendo de lo antes expuesto, el trabajo mencionado muestra relación con la presente investigación, en cuanto a la búsqueda de sugerencias de que el control interno tiene como base fundamental proteger a la empresa de cualquier anomalía que pueda existir, en el activo, en el pasivo y en general en la exactitud de los datos de los registros de auditoría en este caso de la empresa Productos Danimex, C.A, lo que optimizará los procesos ya que cada elemento estará coordinado en cada una de sus funciones y además se llevara un orden secuencial en cada tarea.

De esta forma, Brizuela, Rodríguez, y Zambrano (2021), en su investigación **Estrategias de control interno desde la perspectiva de COSO III para la gestión administrativa eficiente de la Empresa La Recta C. A, en Valencia –Estado Carabobo**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo-El objetivo general fue proponer estrategias de control interno desde la perspectiva de COSO III para la gestión administrativa eficiente de la Empresa La Recta C. A, en Valencia –Estado Carabobo, para lo cual fue necesario diagnosticar la situación actual sobre el manejo del control interno, identificar las Debilidades y Fortalezas en el manejo del control interno actual en la gestión administrativa de la empresa, determinar las estrategias de control interno III, y diseñar estrategias de control interno desde la perspectiva de COSO III para gestión administrativa eficiente.

Teóricamente se fundamentó en el Modelo COSO III y teorías administrativas. Y metodológicamente bajo un enfoque cuantitativo con un diseño de campo, descriptivo no experimental ajustado a la modalidad de proyecto factible que se desarrolló en las fases del diagnóstico, factibilidad y diseño de la propuesta. Además, la población estuvo conformada por el personal administrativo de la empresa de cinco (5) trabajadores, lo cual represento la muestra en su totalidad y se pudo obtener información de gran valor investigativo, aplicándosele un instrumento de doce (12) preguntas cerradas tipo dicotómica que permitió establecer las conclusiones y preparar los lineamientos para la propuesta. Las autoras concluyeron que para que el control interno sea efectivo, el COSO III exige que cada uno

de los cinco componentes y diecisiete principios estén presente y en funcionamiento para que operen en forma integrada.

En base al antecedente presentado como apoyo para el desarrollo del actual trabajo de investigación, se hace notar la estrecha relación que guardan los propósitos de ambos trabajos de grado porque diseñaron estrategias de control interno, donde se deben cumplir con los principios de delegar, responsabilidad, autoridad y rendición de cuentas que significa obligación de completar el trabajo asignado a tiempo gestión administrativa. En otras palabras, refiere el establecimiento de estructuras, asignación de autoridades y responsabilidades.

Asimismo, Perdomo (2019) desarrolló la investigación titulada El Control Interno de las Cuentas por Cobrar en las Empresas Comercializadoras de Electrodomésticos del Municipio Valera, Estado Trujillo, de la Universidad de Los Andes, Núcleo Universitario “Rafael Rangel”, Estado Trujillo Venezuela, para optar al título de Licenciado en Contabilidad, con el objetivo de analizar el control interno de las cuentas por cobrar existente en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Municipio Valera, Estado Trujillo.

A tal efecto, la investigación se formuló como un estudio descriptivo con un diseño de campo, no experimental. Con una muestra de diez (10) empleados de la empresa estudio específicamente del departamento de cuentas por cobrar. Donde una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos diseñados, se concluye que la empresa presente deficiencias por la alta morosidad de la cobranza, facturas vencidas, ausencia de seguimiento de cobro lo cual impacta en la rentabilidad de la organización.

Por lo tanto, el antecedente presenta información de interés, específicamente en lo relacionado con los aspectos del control interno de las cuentas por cobrar, lo cual sirve de guía para la elaboración de las estrategias basadas en el control interno para la mejora en los Procesos administrativos para la gestión de cobranza de la empresa Productos Danimex, C.A.

Otro trabajo consultado, fue el de Durán (2018), titulado: **El Nuevo Enfoque De Riesgo En El Control Interno De La Administración Pública Venezolana**, para trabajo de ascenso en la Universidad de los Andes, Venezuela. El objetivo de este artículo fue analizar

la incorporación del elemento "riesgo" en el ejercicio del Control y Auditoría Interna en la Administración Pública Venezolana.

Para lograr este análisis se utilizó una metodología cualitativa, descriptiva, donde el instrumento principal es la recopilación documental. Luego de realizar el análisis documental, se propone la realización del "Mapa de Riesgos" como metodología que favorece su valoración. De este trabajo se concluyó que dentro de los principales aportes del enfoque basado en el "Informe COSO", se encuentra la valoración de riesgos, los cuales están presentes en los artículos 26 a 29 de la Norma General de Control Interno (2016). Este aporte puede mejorar el valor de las operaciones dentro del sector público, ya que al identificar el riesgo y establecer estrategias para disminuir la ocurrencia, conlleva a una disminución del fraude, ayuda a las organizaciones a cumplir sus objetivos, logrando la calidad total en sus actividades.

Este antecedente se relaciona con el presente estudio porque en estos momentos, la administración pública venezolana atraviesa la peor crisis en términos de desempeño; aunado a ello, enfrenta una corrupción desmedida. Esta situación abre la posibilidad para que el auditor interno que actúa en las instituciones públicas, participe activamente en la realización de una auditoría especializada, que incluya el factor "riesgo", como método para ayudar a prevenir el fraude.

Por otro lado, Crestani y Cicero (2018) realizaron un trabajo **titulado Estrategias de control interno bajo el enfoque COSO para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar, Cobros de la empresa Ruggeveca Import, C.A. Ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo**, de la Universidad de Carabobo .Venezuela, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública con el objetivo de proponer estrategias de control interno bajo el enfoque COSO para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar, cobros de la empresa Ruggeveca Import, C.A. Ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo.

Estuvo enmarcado según el nivel de conocimiento como descriptiva, de campo proyectiva. Con el uso de la encuesta y de instrumento un cuestionario politómico. Cuyos resultados arrojaron la inexistencia de un diseño de planes de control interno, la poca capacitación al personal, además del insuficiente control de los recursos administrativos, así como contables, por parte de la gerencia no garantizan el alcance de las funciones en las actividades de una manera eficiente y eficaz del ciclo en estudio, con respecto a las

normas aplicables en las áreas más vulnerables de la organización. De allí que, las autoras concluyeron la necesidad de tomar decisiones acertadas para desarrollar de una manera segura la puesta en marcha de las etapas del proceso de Ventas- Cuentas por Cobrar.

La vinculación este trabajo sirvió como aporte fundamental a la presente investigación desde el punto de vista metodológico y bases teóricas, por cuanto este método permite ejercer el control interno en esta entidad y en función de sus decisivas necesidades; además plantea un enfoque basado en principios que aportan flexibilidad y pueden ser aplicados a nivel de la empresa, operacional y funcional a fin de dar consecución a los objetivos inicialmente planteados.

## **2.2. Bases Teóricas**

La fundamentación teórica de una investigación permite organizar y agrupar, de manera intencional, las teorías que dan base a una investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2012:41). Apuntan que "La función más importante de una teoría es explicar: decimos por qué y cuándo ocurre el fenómeno. Por consiguiente, su racionalidad, estructura lógica y consistencia interna permitirán analizar los hechos conocidos y orientar la búsqueda de otros datos relevantes para la investigación propuesta sobre estrategias de auditoría interna que optimicen el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A.

### **2.2.1 Control Interno**

Un control interno es establecido por la dirección para poder llevar a cabo los procesos administrativos y contables de forma secuencial y ordenada, con el fin de proteger los activos, proteger y afirmar en la medida de lo posible. A partir de ahí radica la importancia de aplicarlo a cada uno de los departamentos existentes en la organización. Así, como indican Koontz y O'Donnell (1979; 714) el control es la "evaluación y corrección de la actuación de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo."

De acuerdo con Abascal (2004), el control interno es el proceso que permite garantizar que las actividades de la empresa se ajustan a las actividades proyectadas. De esta forma, el

control interno es mucho más penetrante que la planificación. A través del control interno, los directivos supervisan la eficacia de sus actividades de preparación, organización y dirección de la empresa. Una parte fundamental de este proceso consiste en aplicar las estrategias de corrección que se requieran.

### **2.2.2. Control Interno de las Cuentas por Cobrar**

Según Meigs (2000:287) “uno de los principios más importantes del control interno es que los empleados que tienen la custodia del efectivo o de otros activos negociables no deben llevar los registros contables”. Comúnmente, en un negocio pequeño, un empleado es responsable de manejar la entrada de efectivo, llevar los registros de las cuentas por cobrar, expedir notas de crédito y cancelar las cuentas incobrables.

Sin embargo, esa combinación de funciones es una invitación a fraude, ya que un empleado en esa situación puede retirar el efectivo cobrado a un cliente sin efectuar registro alguno del cobro y luego deshacerse del saldo en la cuenta del cliente, emitiendo una nota de crédito simulando que el cliente ha devuelto mercancía o anulando la cuenta del cliente y presentarla como incobrable. En tal sentido, se recomienda al implantar el control interno, se haga no sólo para vigilar lo relacionado con cuentas por cobrar sino, deben quedar también resguardadas el resto de las operaciones mencionadas, según Azocar (2008:61) algunas medidas de control interno que deben ponerse en práctica en torno al ciclo de ingreso:

**-Con respecto a las ventas:** todo pedido de clientes debe ser sometido a revisión y aprobación antes del despacho de la mercancía

**-Con respecto a despachos:** En la separación de funciones, las personas encargadas del despacho, deben ser diferentes a las que controlan la mercancía en el almacén, donde las cantidades físicas a despachar deben ser verificadas con las que se mencionan en la nota de despacho al cliente y las notas de despacho deben estar pre numeradas.

**-Respecto a facturación:** Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar, con controles.

Conforme a lo expuesto anteriormente, las cuentas por cobrar forman parte de todos los procedimientos financieros y contables llevados a cabo por la empresa, por lo tanto, el control interno se debe circunscribir a ellas, además del registro adecuado, así como cronológico de las facturas, para conocer la fecha de entrega de productos a cada cliente a fin de garantizar el cobro de las facturas pendientes.

### **2.2.3. El inventario**

El concepto de inventario se utiliza comúnmente en la vida cotidiana. En sentido general, la existencia de inventarios surge de la necesidad de aumentar el nivel de servicio al cliente. Cabe señalar que los inventarios son uno de los muchos elementos que componen un sistema de suministro. Lo que se denomina sistemas de suministro es un campo de estudio muy amplio campo de estudio, ya que reúne varias disciplinas. Son muchos los conceptos que están asociados a estos sistemas, como logística, transporte previsión, cadena de suministro, cadena de valor, inventario, almacenamiento, localización, redes y otros. Algunos autores hablan de abastecimiento en lugar de suministro. Existen otros autores que denominan redes de distribución a lo que en la literatura inglesa se suele llamar supply chains, y son un caso particular de sistemas.

Asevera, Alonso (2005:27) que “los inventarios son acumulaciones de materia prima, componentes, trabajo en proceso, productos 38 terminados, etc., que pueden eventualmente aparecer en diferentes puntos del sistema de suministro”. Para generar rentabilidad, la base de cualquier empresa es la compraventa de bienes y servicios, por lo que debe contar con una serie de productos o servicios, rentabilidad, de ahí que deba disponer de una serie de productos o servicios clasificados y almacenados (según el caso) de la mejor manera posible, proyectando su competitividad en el mercado con la satisfacción de las necesidades de sus clientes a través del suministro oportuno y eficiente de productos, mercancías y servicios requeridos.

Al respecto, surge la idea de inventario, según la Norma NIIF para PYMES. (2015) indicando que son:

Activos, mantenidos para ser vendidos en el curso normal de la operación en proceso de producción con vistas a esa venta; o en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios

#### **2.2.4. El Informe COSO**

La sociedad Coopers & Lybrand publicó en septiembre de 1992 el Informe COSO. El sitio traducción del Informe COSO, fue realizada por la firma Coopers&Lybrand y el Instituto de Auditores Internos, capítulo España, y se publicó en 1997. Este texto denominado nuevos conceptos de control interno, constituye un importante aporte para los profesionales latinoamericanos, ya que representa un apoyo para que la gerencia para establecer, supervisar y mejorar el control interno en las organizaciones.

Según el Reporte COSO (1992:1) el control interno "es entendido como el proceso que la administración ejecuta para evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres categorías principales: eficacia y eficiencia operativa, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las políticas leyes y reglamentos". Para ello, se definen los elementos del control interno a considerar, como la eficacia y eficiencia en las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos establecidos en las organizaciones.

#### **2.2.5. Objetivos del Control Interno según el Informe COSO**

Estos objetivos de control interno se basan en las metas que desea alcanzar la organización, estos objetivos están relacionados con los cinco componentes del informe coso, ya que son la base para cumplir los tres objetivos principales y fundamentales aspectos que señala el Informe COSO (1992:1) son: 1) eficacia y eficiencia de las operaciones, 2) fiabilidad en la información financiera 3) cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

Adicionalmente a estos objetivos, que al mismo tiempo son metas perseguidas por todas las organizaciones, existen diversos objetivos que pretenden centrarse en la parte financiera o administrativa de una empresa, como el rendimiento de los recursos la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, que garantizarían un funcionamiento ideal desde el punto de vista de productor para cualquier empresa. Por esta razón, los objetivos del Informe COSO que contribuyen con lo último mencionado, tienen gran relevancia para las organizaciones incluyendo la estudiada por esta investigación.

### **2.2.7. Componentes del Control Interno según el Informe COSO**

Este control interno desarrollado a través del informe COSO está formado por cinco componentes interrelacionados, que representan un proceso multidireccional, repetitivo y permanente en el que varios componentes influyen en otros y forma un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las circunstancias cambiantes, es decir, cada uno de los componentes no puede considerarse de manera aislada ya que representan un todo; un cambio en cualquiera de ellos afecta directamente al resto del sistema, los componentes según el Informe COSO (1992:3) son los siguientes: "1. Entorno de control; 2. Evaluación de riesgos; 3. Actividades de control; 4. Información y comunicación. Actividades de Control; 4. Información y Comunicación; y 5. Supervisión. Supervisión - seguimiento". Estos componentes deben tenerse en cuenta a la hora de verificar el sistema de control interno de cualquier organización, o al crear una propuesta de solución para las deficiencias del control interno, como en el caso de la presente investigación.

## **2.3 Bases Legales**

Contempla la normativa jurídica que sustenta el estudio; es importante que se especifique el número del articulado correspondiente, con una breve paráfrasis del contenido a fin de relacionarlo con la investigación. El procedimiento administrativo comprende una serie de principios rectores, de bases fundacionales que los caracterizan, y como los que, sin ellos, el procedimiento administrativo no sería procedimiento administrativo.

### **2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV,1999)**

Capítulo I - De las Disposiciones Fundamentales Sección Primera Disposiciones Generales

Principios que, hay que notar, se deben derivar de la letra del artículo 141 constitucional:

**Artículo 141.** La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

La regla general es que las leyes de procedimiento administrativo establezcan que la actividad procedimental administrativa es pública, salvo que una norma expresa disponga lo contrario. Tal situación se establece en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos:

**Artículo 59.** Los interesados y sus representantes tienen el derecho de examinar en cualquier estado o grado del procedimiento, leer y copiar cualquier documento contenido en el expediente, así como de pedir certificación del mismo. Se exceptúan los documentos calificados como confidenciales por el superior jerárquico, los cuales serán archivados en cuerpos separados del expediente. La calificación de confidencial deberá hacerse mediante acto motivado.

De esta norma se deriva lo siguiente: el procedimiento administrativo es público, y solo excepcionalmente, mediante acto motivado se podrá negar el acceso a un expediente administrativo. Siempre, se insiste, que las condiciones fácticas de verdad exijan la necesidad de limitar el acceso al expediente del público. Por ello, en función a las leyes que regulan las ventas a plazo en Venezuela, se refleja las contempladas en el Código de Comercio.

### **2.3.2 Código de Comercio (1955)**

El código de Comercio, según Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955 rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por los comerciantes. con respecto a las ventas a plazo, se destacan en los artículos 117 y 121 los siguiente:

**Artículo 117.** El deudor que paga tiene derecho a exigir un recibo y no está obligado a contentarse con la simple devolución del título de la deuda sin la nota de pago.

Conforme a lo planteado en el presente artículo hacer referencia a que todo cliente al cancelar sus deudas posee el derecho de exigir una nota o bien sea un recibo de pago con intención de respaldar y aclarar que dicha deuda está saldada, donde la empresa estudio deberá responder a esta normativa a los fines de llevar una gestión efectiva de los procesos de cobranza.

**Artículo 121.** Cuando el acreedor recibe documentos negociables en ejecución del contrato o en cumplimiento de un pacto accesorio al contrato de que proceda la deuda, no se produce novación.

Asimismo, el artículo 121, tampoco la producen, salvo convención expresa, el otorgamiento o endoso de documentos al orden verificado por virtud de nuevo contrato, si pueden coexistir la obligación primitiva y la que el deudor contrajo últimamente o por los documentos entregados; pero si los documentos recibidos fueren al portador, se producirá la novación, si el acreedor al recibirlos no hiciere formal reserva de sus derechos para el caso de no ser pagados.

### **2.3.3 NIIF para Pymes**

Las NIIF para Pymes, establecen los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y otros sucesos y condiciones que son importantes en los estados financieros con propósito de información general. También pueden establecer estos requerimientos para transacciones, sucesos y condiciones que surgen principalmente en sectores industriales específicos.

Por ello, las NIIF se basan en un Marco Conceptual, el cual se refiere a los conceptos presentados dentro de los estados financieros con propósito de información general. Para las Pymes es de gran importancia conocer sobre la aplicabilidad de las NIIF, en primera instancia debe tenerse claridad sobre la diferencia entre ventas a plazos (se dan cuando se entrega la mercancía y se establece una cuota de pago periódico para que el cliente cancele su deuda) y ventas con plazo de pago (ventas corrientes en las que se le concede al cliente un plazo determinado para cancelar la deuda).

Ahora bien, la venta no cambia de categoría o condición por la forma en que se realice; ya que ésta puede ser de contado, con plazo de pago, para recaudar en 24 cuotas mensuales como, por ejemplo. Sin embargo, en todo caso se evaluará conforme lo establecido en la Sección 23 de NIIF para pymes, la cual habla de ingresos y establece que:

La venta se reconoce cuando se hayan entregado al comprador los riesgos y ventajas asociados con el activo, lo que es diferente a decir,

cuando se le entregue el activo; es posible que se cedan los riesgos y ventajas sin haber entregado el activo o que se haya entregado el activo sin ceder aún los riesgos y ventajas. Por lo tanto, se reconoce la venta y se tiene un ingreso, se afectará el estado de resultados y se reconocerá una cuenta por cobrar; ese es el momento de reconocimiento inicial.

A su vez, el valor por el que se debe reconocer el ingreso y la cuenta por cobrar al cliente, debe determinarse también según las indicaciones de la Sección 23 que hace alusión a que el ingreso se reconoce por el valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir. Al mismo tiempo, el párrafo 11 de la NIC 8 en su literal B, y el párrafo 5 de la sección 23 de NIIF para pymes hablan específicamente de las ventas con plazo de pago y ventas a plazos.

En cuanto a lo mencionado anteriormente, se llega al punto de que si un bien tiene un mercado de contado pues el precio de contado de ese bien será el valor de la venta, pero si el artículo negociado no suele venderse de contado, sino que siempre su venta es a crédito entonces se medirá el ingreso como el valor razonable de todos los pagos que los clientes harán a futuro.

#### **2.3.4 Ley de Impuesto al Valor Agregado (L.I.V.A) Publicado en Gaceta Oficial N° 38.617, el 01 de febrero de 2007**

**Artículo 1:** Se crea un Impuesto al Valor Agregado, que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, según se especifica en esta Ley, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales o jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares o de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos o económicos, públicos o privados, que en su condición de importadores de bienes, habituales o no, de fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realicen las actividades definidas como hechos imposables en esta Ley.

#### **2.3.5 Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado**

El Reglamento de Ley publicado en Gaceta Oficial Extraordinaria número 5.363 de fecha del 12 de julio de 1999, sufre una reforma efectuada por Ley el 28 de Julio del 2000 según Gaceta Oficial número 37.002 Tal y como lo afirma el Art. 70 del Reglamento de la Ley del IVA, y el Artículo 5 del Reglamento.

### **2.3.6 Ley de Precios Justos (Gaceta Oficial 40.787- 2015)**

**Artículo 27.** La política de Precios Justos, está dirigida a los bienes y servicios que se comercialicen en el mercado nacional. La Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos (SUNDDE), atendiendo a los lineamientos emanados del Ejecutivo Nacional, establecerá los precios de los bienes y servicios que considere necesarios, en aras de garantizar su disponibilidad y accesibilidad a la población.

## **2.3 Definición de Términos Básicos**

**Auditoría externa:** se refiere a un examen de los estados financieros de una compañía, por parte de un auditor independiente, es la expresión de una opinión sobre si los mismos reflejan razonablemente su situación patrimonial, los resultados de sus operaciones y los cambios en la situación financiera, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y con la legislación vigente

**Auditoría interna:** se puede concebir como una parte del control interno. La realizan personas dependientes de la organización con un grado de independencia suficiente para poder realizar el trabajo objetivamente; una vez acabado su cometido han de informar a la Dirección de todos los resultados obtenidos se refieren a los auditores profesionales que realizan auditorías anuales independientes generalmente de los estados financieros de una entidad.

**Confidencialidad:** garantía de que la información sólo es accesible por las personas autorizadas a tener acceso.

**Certificación:** Implica que el auditor ha evaluado la información presentada y ha llegado a una conclusión sobre su razonabilidad y cumplimiento con los criterios establecidos. Además, la certificación puede ser requerida por los usuarios de la información para respaldar la confiabilidad y credibilidad de la información presentada

**Control:** Acción adoptada por la dirección, el Consejo y otras instancias para mejorar la gestión de riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos metas y objetivos establecidos.

**Cuentas por cobrar:** es el dinero que los clientes deben a una empresa, por los bienes o servicios entregados. estas cuentas se refieren al dinero que sus clientes deben por los bienes o servicios que le compraron en el pasado. Este dinero se registra normalmente como un activo en el saldo; viven en la parte de “activos corrientes” en su balance o plan de cuentas.

**Dictamen de Auditoria:** Documento que expide el contador público con su firma, al terminar una auditoría de balance, y que contiene dos secciones: a) una breve explicación del alcance del trabajo realizado, b) su opinión profesional acerca de los estados financieros examinados en cuanto a si

**Verificación:** Es aquella práctica llevada a cabo por un auditor para inspeccionar (especialmente en un inventario) y confirmar la existencia del valor de activos, en lugar de confiar en las declaraciones presentadas.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

En esta sección, se presentaron los métodos utilizados en el proceso de investigación, que incluyeron el tipo de investigación, los métodos y procedimientos utilizados para llevar a cabo la investigación. Al respecto, parafraseando a Arias (2016), se expuso una metodología de proyecto que abarcó los tipos de investigación, métodos y procesos que se utilizarán para llevar a cabo una investigación, es decir, en este capítulo se presentan las expectativas y soluciones de los medios de apoyo a la investigación.

#### 3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

El tipo de investigación de este trabajo especial de grado se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, debido a que se propusieron estrategias de auditoría interna

que optimicen el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A., con lo cual se disminuyeron las debilidades de conocimientos actuales sobre el control interno calculo, evaluación y desarrollo las estrategias de control interno. Ante esto, el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2016), define el proyecto factible de la siguiente manera:

Consiste en la elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer las necesidades de una institución grupo social. La propuesta debe tener apoyo bien sea en una investigación de campo o de tipo documental y puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p.21)

En consecuencia, las acciones introducidas en la aplicación aportaron solución al problema planteado en este estudio. De otra parte, la investigación se consideró un proyecto de campo y no un experimento. Hernández (2010) afirmó que en: "Los proyectos de campo los datos interesantes se recogen directamente de la realidad, a través del trabajo específico del investigador y su equipo" (p. 81). Por ello, los datos e información necesarios para alcanzar los objetivos planteados se otuvieron directamente del contexto real, en este caso la empresa Productos Danimex, C.A. Para ello se conoció la situación de la empresa en cuanto al proceso de auditoría interna en el área de cuentas por cobrar.

Con respecto a la investigación no experimental Palella y Martins (2012) señalan que es aquella donde "se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no varía intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en tiempo determinado o no, para luego analizarlos". (p.81).

En este sentido, las variables a estudiar no se modificaron, presentándose los hechos tal y como son en su contexto real. Es decir, la realidad que presenta la empresa en relación a la auditoría de cuentas de cuentas por cobrar se mostró exactamente con las condiciones actuales sin experimentos o cambios de ningún tipo.

### **3.2 Fases Metodológicas**

Este trabajo de investigación se estructuró en tres (3) fases metodológicas compuestas por actividades y tareas ordenadas que condujeron al cumplimiento de cada objetivo específico, con el fin de alcanzar el objetivo general de la investigación. Las mismas fueron:

**Fase I: Diagnostico del proceso de auditoría interna aplicado en el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A.**

En esta fase se llevó a cabo, en primer lugar, se definió la población objeto de estudio. Hernández, Fernández, Baptista, (2014) expresan que la población es “el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 305). Por lo tanto, se compuso de todos los individuos que están inmersos en el problema y aportaron datos relevantes para el desarrollo de los objetivos propuestos. En este orden de ideas, la población del presente estudio fue por diez (10) trabajadores del Departamento de Administración de la empresa Productos Danimex, C.A.

Con respecto a la muestra, Balestrini (2006), señala que “Es una parte de la población, es decir, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento de universo” (p. 136). En el caso de esta investigación, se consideró finita, ya que estuvo conformada por la misma población, dado que se constituyó por los empleados que laboren directamente con el proceso y tengan la responsabilidad de dar resultados sobre el mismo. (Ver Cuadro 1)

**Cuadro 1. Distribución de la poblacional**

<b>Personal</b>	<b>N.º de Sujetos</b>
Departamento de RRHH	3
Departamento de Crédito y Cobranzas	3
Departamento de Archivo	4
<b>Total</b>	<b>10</b>

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)

Con el objetivo de recopilar la información necesaria para llevar a cabo la investigación, se organizó identificando las técnicas de recolección de datos, las cuales

fueron definidas por Arias (2016) como “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información.” (p. 67). Dentro de este marco, en esta fase se empleará la observación directa. Tamayo y Tamayo (2011) la definió “como la técnica que permite al analista ganar información que no se puede obtener por otras técnicas” (p.121). El instrumento que se empleó la lista de cotejo.

De acuerdo a Palella y Martins (2012), señalaron que “Las listas de cotejo o de control son un instrumento muy útil para registrar la información cualitativa en situaciones de aprendizaje, permite orientar la observación y obtener un registro claro y ordenado de todo cuanto acontece”. (p.114). Este instrumento se basó en una serie de preguntas destinadas a conocer la situación actual en cuanto al proceso de auditoría interna aplicado en el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A

Por otro lado, Hernández (2014), reveló “El cuestionario se entiende como un instrumento de medición ordenado, que registra datos observables, que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tuvo en mente, reuniendo en él las condiciones esenciales de confiabilidad y validez” (p.73). (Ver Anexo A)

En este trabajo de grado se utilizó un cuestionario, conformado de diez (10) Ítems, con repuestas dicotómicas cerradas(si-no), aplicado a los diez (10) empleados de Departamento de Administración de la empresa Productos Danimex, C.A.

## **Fase II: Determinación de las fortalezas y debilidades de la auditoría interna aplicables en el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A**

En esta fase, se empleó el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la observación directa y la entrevista, y luego desglosó una matriz de debilidades y fortalezas de la cual, se obtuvieron las estrategias de auditoría interna aplicables en el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A(Ver Anexo B).

Según Tamayo y Tamayo (2011), la encuesta “es una técnica de investigación de los hechos en las ciencias sociales, la encuesta es la consulta tipificada de personas elegidas de forma estadística y realizada con ayuda de un cuestionario” (p.210). El instrumento que se empleó fue el cuestionario, según Sabino, (2011) lo define como:

Un instrumento escrito que debe resolverse sin interacción del investigador, el cuestionario establece provisionalmente las consecuencias lógicas de un problema que, aunada a la experiencia del investigador y con la ayuda de la literatura especializada servirán para elaborar las preguntas congruentes con dichas consecuencias lógicas (p 72).

En este caso, se estructuró con preguntas cerradas a fin de establecer los criterios que componen el estudio y se aplicó a la muestra seleccionada para identificar las causas originarias de las diferencias presentadas en la auditoría interna aplicado en el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A.

Luego de la recolección de la información, se efectuó la tabulación de los datos se con base a la estadística descriptiva. De esta manera, Balestrini (2011). la define como “aquella que incluye los métodos de recopilación, organización, presentación e interpretación de un grupo de datos, bien sean estos, derivados de una muestra o cualquier otra información completa, sin que ello implique sacar conclusiones o sacar predicciones fundamentadas en éstos.” (p. 184).

### **Fase III: Diseño estrategias de auditoría interna para el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A**

En esta fase, se tomaron en consideración los aspectos positivos y negativos identificados en la fase anterior y partiendo de esto, se diseñaron estrategias de auditoría interna para el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A.

## **CAPITULO IV**

### **LOS RESULTADOS**

#### **Presentación y Análisis de los Resultados**

Conforme a Arias (2016), los tipos de exploración se desplazan de la siguiente manera: “En cuanto a los tipos de investigación, existen muchos modelos y diversas clasificaciones, sin embargo, lo importante es precisar los criterios de clasificación” (p22).

En un sentido así, la exploración se reconoce como la investigación se distingue como inconfundible, considerando lo que dice Silva (2006) “se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señala sus características y propiedades, interpreta lo que es y describe la situación de las cosas en el presente” (p21), con el objetivo de proponer estrategias de auditoría interna que optimicen el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A.

#### **4.1. Diagnóstico del proceso de auditoría interna aplicado en el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A.**

##### **4.1.1.- Análisis e interpretación de los Resultados de la Observación Directa**

Para lograr y alcanzar el objetivo específico de investigar los elementos internos del proceso de gestión de auditorías en el departamento de cuentas por cobrar, se utilizó la lista de chequeo en la empresa Productos Danimex, C.A., completando así la estrategia de observación directa.

Basándose en los resultados de la investigación, se concluye que existen debilidades en la eficacia del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa productora de huevos y sus derivados. Estos puntos débiles están relacionados con la estructura del sistema de control interno de las cuentas por cobrar, incumplimiento con la eficacia del sistema de control interno de cuentas por cobrar la gestión financiera de la empresa, excluyen en las cuentas por cobrar la gestión financiera de la empresa, y las políticas y

procedimientos establecidos para la correcta gestión de las cuentas por cobrar, no se observa la realización de la auditoría de ventas y cuentas por cobrar. Los resultados ponen de relieve la necesidad de que la empresa revise y mejore su sistema de control interno de las cuentas por cobrar para garantizar que sea eficaz en la gestión de los riesgos asociados a las cuentas por cobrar. (Ver cuadro 2)

**Cuadro 2**  
**Diagnóstico del proceso de auditoría interna aplicado en el área de cuentas por cobrar de La empresa Productos Danimex, C.A.**

<b>Lista de Cotejo</b>		
<b>Criterio</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
1.- Se evalúa la estructura del sistema de control interno de cuentas por cobrar.	X	
2.- Se verifica el nivel de control interno de la empresa.		X
3.- Puede medirse la eficacia del sistema de control interno de cuentas por cobrar		X
4.- Se evalúan las políticas y procedimientos establecidos para la adecuada gestión de las cuentas por cobrar	X	
5.- Incluyen en las cuentas por cobrar la gestión financiera de la empresa.		X
6.-Se realizan la auditoría de ventas y cuentas por cobrar.		X

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)

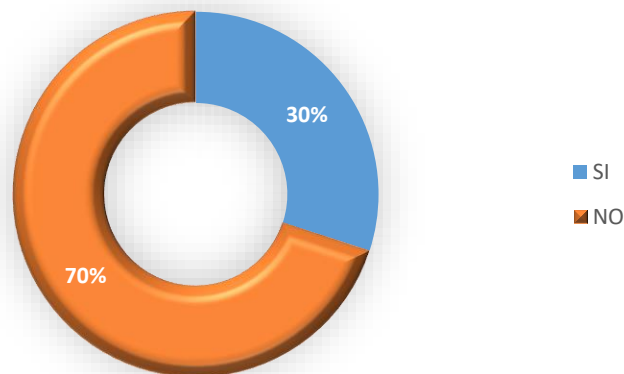
#### 4.1.2.- Análisis e interpretación de los Resultados de la Encuesta

1.- ¿La empresa establece procedimientos precisos de auditoría interna en el área de cuentas por cobrar de manera recurrente?

**Tabla 1**  
**Procedimientos**

ALTERNATIVA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	3	30
NO	7	70
TOTAL	10	100

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)



**Gráfico 1. Procedimientos**

#### Análisis

De acuerdo a los resultados del ítem 1 los encuestados de La empresa Productos Danimex, C.A., el 70% de los encuestados niega que la empresa establezca procedimientos precisos de auditoría interna en el área de cuentas por cobrar de manera recurrente precisos para la auditoría interna en el ámbito de las cuentas por cobrar, y el 30% restante afirma que la empresa establece procedimientos precisos de auditoría interna en el área de cuentas por cobrar de manera recurrente. Por consiguiente, en la empresa hay procedimientos

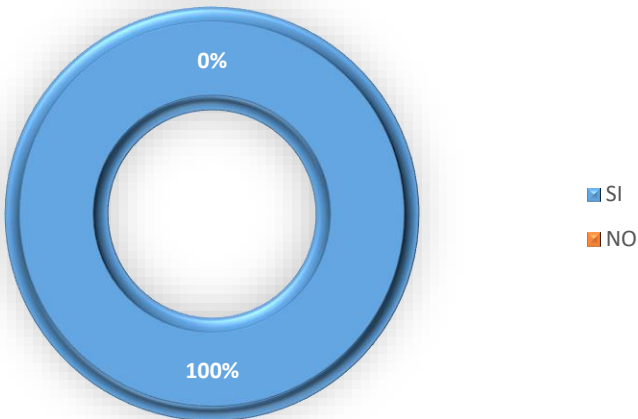
precisos que no aplican en la auditoría interna de las cuentas por cobrar, lo cual es una debilidad porque hay probabilidad de que los cobros caduquen y haya pérdidas económicas. Cabe agregar que la contabilidad de las cuentas por cobrar son ventas realizadas, pero aún no pagadas. Representan en realidad una forma de crédito a corto plazo sin garantía, concedido sobre la base de la promesa de pago del cliente. Los plazos se basan generalmente en la cantidad neta a pagar en 30 días. Conforme las cuentas por cobrar envejecen, la probabilidad de cobro empieza a disminuir y en el caso de no poder cobrarse, las cuentas por cobrar acaban contabilizándose en una cuenta de deudas incobrables.

**2.- ¿En la empresa se han presentado riesgos significativos con la auditoría interna del área de cuentas por cobrar?**

**Tabla 2**  
**Riesgos significativos en las cuentas por cobrar**

ALTERNATIVA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	10	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	10	100

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)



**Gráfico 2. Riesgos significativos en cuentas por cobrar**

Análisis

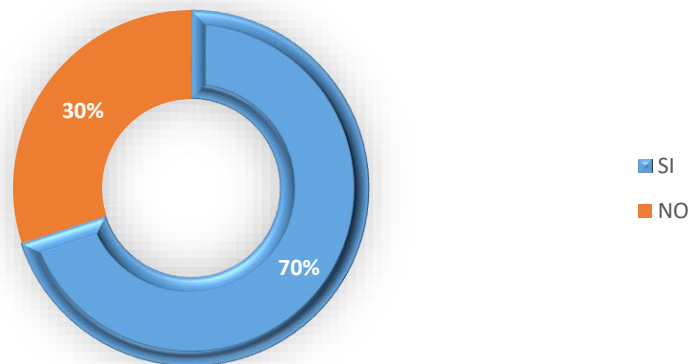
Según los resultados obtenidos, en el gráfico 2 se muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que la empresa ha presentado riesgos significativos con la auditoría interna del área de cuentas por cobrar. Esto indica que los encuestados consideran que la empresa debe establecer procedimientos efectivos para identificar y gestionar los riesgos asociados con las cuentas por cobrar. Por ello, la empresa debe revisar y mejorar periódicamente sus procedimientos de identificación y gestión de riesgos para garantizar que sean eficaces en la gestión de los riesgos asociados con las cuentas por cobrar.

### 3.- ¿En la empresa se verifica la legalidad de los documentos por cobrar?

**Tabla 3**  
**Legalidad de los documentos**

ALTERNATIVA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	7	70
NO	3	30
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)



**Gráfico 3. Legalidad de los documentos**

#### Análisis

En la gráfica 3 se observa que el 70% de las personas encuestadas afirman que en la empresa verifica la legalidad de los documentos por cobrar y el otro 30 % niega que en la empresa verifica la legalidad de los documentos por cobrar. En el marco de La empresa

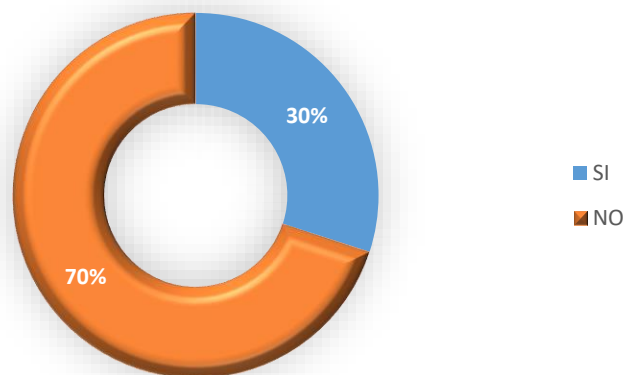
Productos Danimex, C.A, los documentos de naturaleza jurídica regulan las relaciones entre la organización y sus trabajadores, clientes, proveedores, accionistas, entre otros; porque dichos documentos se pueden incluir contratos de trabajo, acuerdos comerciales, políticas de privacidad, estatutos de la empresa, entre otros.

**4.- ¿Considera que la empresa realiza pruebas reales cuando verifica los saldos de cuentas por cobrar?**

**Tabla 4**  
**Verificación de saldos**

ALTERNATIVA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	3	30
NO	7	70
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)



**Gráfico 4. Verificación de saldos**

**Análisis**

En el ítem 4, el 70% de las personas encuestadas no Consideran que la empresa realiza pruebas reales cuando verifica los saldos de cuentas por cobrar, mientras que el otro 30% si consideran que la empresa realiza pruebas reales cuando verifica los saldos de cuentas por cobrar. cabe agregar, que estas pruebas implican la revisión de documentos y registros de transacciones reales, como facturas, recibos de pago y estados de cuenta, para

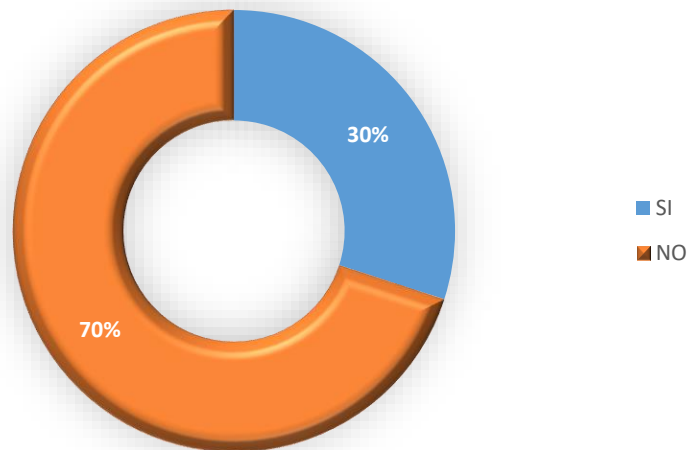
verificar la existencia y la legalidad de las cuentas por cobrar. Las pruebas reales también pueden incluir la confirmación directa con los clientes para verificar la exactitud de los saldos de las cuentas por cobrar.

**5.- ¿Cree que se evalúan las fallas de las cuentas por cobrar al verificar los pagos rezagados?**

**Tabla 5**  
**Verificación de pagos**

ALTERNATIVA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	3	30
NO	7	70
<b>TOTAL</b>	10	100

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)



**Gráfico 6. Verificación de pagos**

**Análisis**

El 70% de los encuestados niega que la empresa evalúe las fallas de las cuentas por cobrar al verificar los pagos rezagados. El 30% restante afirma que la empresa evalúa las fallas de las cuentas por cobrar al verificar los pagos rezagados. Este proceso implica medir la pérdida de valor considerando los flujos de caja futuros y el valor contable del activo. A

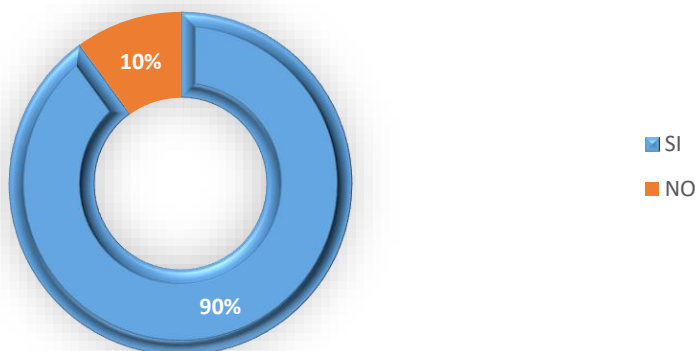
efectos de comprobar si un activo ha perdido valor, se compara la ganancia total, el flujo de caja u otro beneficio que se espera que genere el activo con su valor contable actual.

**6.- ¿Cumple la empresa con la aplicación estricta de las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar?**

**Tabla 6**  
**Políticas y procedimientos de cuentas por cobrar**

ALTERNATIVA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	9	90
NO	1	10
<b>TOTAL</b>	10	100

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)



**Gráfico 6. Políticas y procedimientos de cuentas por cobrar**

**Análisis**

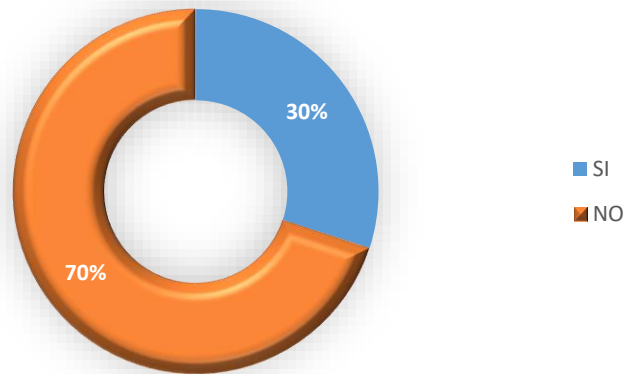
Basándose en los resultados de la encuesta, se pueden extraer las siguientes conclusiones con respecto al punto 6: el 90% de los encuestados cree que la empresa cumple aplicando estrictamente las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar, el otro 10% niega cumple aplicando estrictamente las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar. Por ello, la empresa debe disponer de las herramientas adecuadas y de datos claros, se puede establecer un control interno sólido de los procesos de gestión de las cuentas por cobrar. Mediante una evaluación de las facturas pendientes y del riesgo de impago se pueden descubrir deficiencias y emprender acciones decisivas para reducir el riesgo y proteger la empresa.

## 7. ¿La empresa verifica periódicamente los registros de las cuentas por cobrar?

**Tabla 7**  
**Registros de las cuentas por cobrar**

ALTERNATIVA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	3	30
NO	7	70
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)



**Gráfico 7. Registros de las cuentas por cobrar**

### **Análisis**

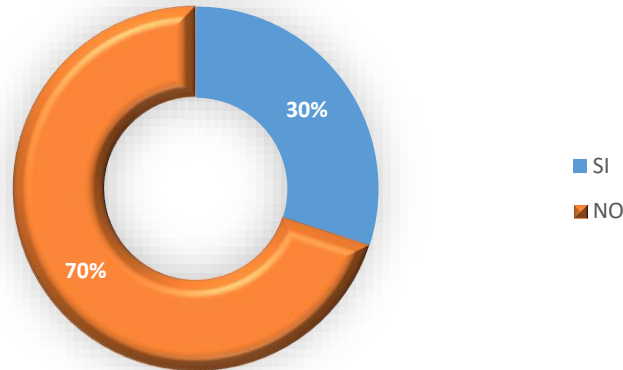
De acuerdo con los resultados de la búsqueda, se pueden extraer las siguientes conclusiones con respecto al ítem 7: el 70% de los encuestados considera que la empresa verifica periódicamente los registros de las cuentas por cobrar. El restante 30% niega que la empresa verifica periódicamente los registros de las cuentas por cobrar que la empresa. En vista en esta discrepancia de los resultados la empresa debe aplicar los procedimientos sólidos de control interno de la gestión de las cuentas por cobrar que son fundamentales para mejorar el flujo de caja, garantizar la fiabilidad de la información financiera y combatir el riesgo de fraude, error y pérdida de activos. A fin de ser eficaz, el control interno requiere una división adecuada de responsabilidades entre quienes realizan los procedimientos contables o las actividades de control y quienes manejan los activos.

**8.- ¿Considera que la empresa evalúa la cultura organizacional en el área de cuentas por cobrar en la empresa?**

**Tabla 8**  
**Cultura organizacional**

ALTERNATIVA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	3	30
NO	7	70
<b>TOTAL</b>	10	100

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)



**Gráfico 8. Cultura organizacional**

### Análisis

En el ítem 8, el 70% de los encuestados consideran que la empresa no ha evaluado la cultura organizacional en el área de cuentas por cobrar, el otro 30% afirma que la empresa ha evaluado la cultura organizacional en el área de cuentas por cobrar. Es importante evaluar la cultura organizacional en el área de cuentas por cobrar para identificar los valores, creencias y comportamientos que influyen en la gestión de las cuentas por cobrar. En este sentido, la cultura organizativa puede afectar a la eficacia de los procedimientos de control interno de la gestión de las cuentas por cobrar. Por ejemplo, una cultura organizativa

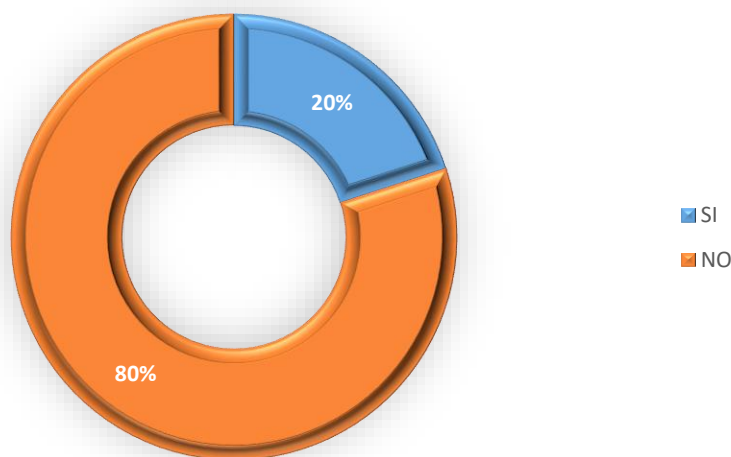
sólida puede promover el comportamiento ético, la transparencia y la responsabilidad en la gestión de las cuentas por cobrar.

**9.- ¿Se aplican las tecnologías en el análisis de datos para mejorar la eficiencia y efectividad de la auditoría interna en el área de cuentas por cobrar?**

**Tabla 9  
Tecnología**

ALTERNATIVA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	2	20
NO	8	80
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)



**Gráfico 9. Tecnología**

**Análisis**

Con respecto al Gráfica 9: el 80% de los encuestados niega que en la empresa se apliquen las tecnologías en el análisis de datos para mejorar la eficiencia y efectividad de la auditoría interna en el área de cuentas por cobrar y el 20% restante afirma que la empresa aplica las tecnologías en el análisis de datos para mejorar la eficiencia y efectividad de la

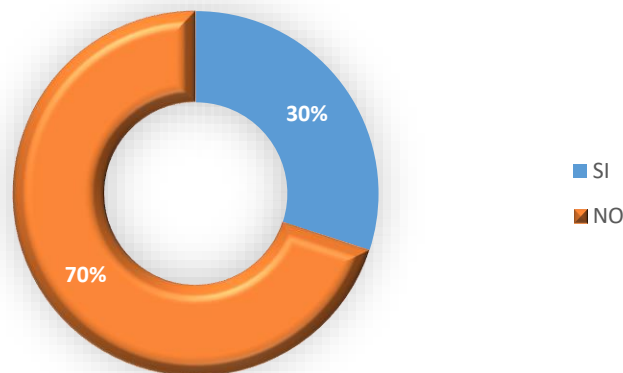
auditoría interna en el área de cuentas por cobrar. De hecho, la analista de cuentas por cobrar puede procesar de forma más eficiente los datos precisos de la auditoría a través del uso de aplicaciones y programas automatizados para el sistema de objetivos, alcance, calendario y actividades de auditoría que llevarán a cabo los auditores. . Con el surgimiento del software de análisis de auditoría, los auditores pueden analizar más fácilmente grandes conjuntos de datos y generar análisis de datos por sí mismos, en lugar de hacerlo únicamente científicos de datos o expertos afines.

**10.- ¿Cree que la empresa se utiliza los informes de antigüedad de cuentas por cobrar?**

**Tabla 10**  
**Informes de antigüedad**

ALTERNATIVA	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	3	30
NO	7	70
<b>TOTAL</b>	10	100

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)



**Gráfico 10. Informes de antigüedad**

**Análisis**

Atendiendo a los resultados de la investigación, se pueden extraer las condiciones que se indican a continuación en relación con el punto 10: el 70% de los encuestados considera que la empresa no utiliza los informes de antigüedad de cuentas por cobrar, mientras

el 30% restante afirma que la empresa utiliza los informes de antigüedad de cuentas por cobrar. Estos informes son importantes con el fin de estimar las deudas incobrables, establecer un sistema de cobro, identificar a los clientes que pagan con retraso y saber qué clientes deben más dinero a la organización. Este tipo de herramientas de análisis de datos pueden ayudar a los equipos de auditoría interna de varias maneras, como mejorar la gestión de riesgos y mejorar la eficacia de las auditorías. Por otra parte, el uso de herramientas de análisis de datos en las auditorías permite descubrir patrones y amenazas que puedan ser indicios de fraude o errores en los datos financieros.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación de la Propuesta**

Se ha analizado exhaustivamente la encuesta efectuada al personal de la empresa, que ha servido para conocer los aspectos más relevantes, dirigidos a incrementar la eficacia del funcionamiento que la dirección debe definir e implementar, ya que cada uno de los empleados debe tener una misión propia que se ajuste a las necesidades y naturaleza de la organización. Con esta propuesta se pretende presentar un enfoque de control interno que se adapte a las necesidades específicas en el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A., que le permita incrementar su productividad y agilizar los procesos, maximizando así los beneficios.

Es importante tocar el tema de las políticas de la empresa, tanto desde el punto de vista gerencial como contable, ya que estas engloban una serie de lineamientos que se deben llevar a cabo para que la gerencia pueda tomar decisiones adecuadas, encaminadas a cumplir con los objetivos que persigue la organización.

En los niveles de dirección y administración de la empresa se expresará el control interno a través de las políticas. Para ello existen una serie de mecanismos mediante los cuales se pueden establecer formalmente los procedimientos tanto de la empresa como de cada uno de los empleados. Sin embargo, una forma sencilla y que no implica desembolso de dinero es la presentación de los procedimientos que se deben llevar a cabo en el ciclo de auditorías en las cuentas por cobrar (que la empresa no ejecuta en el curso normal de sus operaciones), es a través de los Relatos porque es uno de los instrumentos utilizados con el fin de comunicar las tareas que se llevan a cabo dentro de la empresa.

#### **5.2 Justificación de la Propuesta**

Un proceso eficaz de control interno simplificará las auditorías y reducirá los períodos en los que se realizan. La propuesta se introduce como respuesta a los problemas

reconocidos en la empresa Productos Danimex, C.A. del estado Carabobo, identificando situaciones de inseguridad en los registros de control interno de cuentas por cobrar, lo que podría conducir a registros financieros inexactos y aumentar el riesgo de apropiación indebida de pagos u otros esquemas de fraude. De todas formas, constituye la estrategia ideal para que podrá ser utilizada en el futuro por otras organizaciones, ya que proporciona ciertas medidas administrativas y procedimientos de control interno dentro del ciclo de ingresos que facilitan y mejoran los procesos administrativos y contables, permitiendo así una mayor eficiencia en la gestión de funcionamiento diario realizado a través del departamento de cuentas por cobrar.

### **5.3 Objetivos de la Propuesta**

#### **5.3.1 Objetivo General de la Propuesta**

Diseñar estrategias de auditoría interna para el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A.

#### **5.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar la misión, visión de la empresa Productos Danimex, C.A.
- Conocer el funcionamiento interno en cuanto a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y los puestos responsables de su ejecución de las cuentas por cobrar
- Facilitar las labores de auditoría y evaluación del control interno garantizando la existencia de procedimientos apegados a las necesidades de los procesos mencionados.

### **5.4 Factibilidad de la Propuesta**

**Factibilidad Técnica:** Con respecto a la factibilidad técnica, esta propuesta se ha realizado basándose en la valoración de la capacidad del personal encargado de realizar la auditoría interna en el área de cuentas por cobrar de la empresa. Además de estudiar la disponibilidad de las herramientas tecnológicas necesarias para llevar a cabo la auditoría interna, tales como software especializado en contabilidad y finanzas.

**Factibilidad Operativa:** Se trata de estudiar la capacidad operativa de la empresa para implantar estrategias de auditoría interna en el área de cuentas por cobrar. Asimismo, comprobar si la aplicación de estrategias de auditoría interna afectará negativamente a las operaciones de la empresa y si pueden adoptarse medidas para minimizar cualquier impacto negativo

**Factibilidad Económica:** Se debe verificar el costo de implementación de las estrategias de auditoría interna en el área de cuentas por cobrar de la empresa y verificar si el coste de la implantación se justifica por los beneficios a largo plazo, como la reducción de las pérdidas por deudas incobrables y la mejora de la gestión de créditos comerciales y cobros. La propuesta no genera ningún desembolso o inversión por parte de la organización momento de ser aplicada, sólo la disponibilidad de conocimientos técnicos en el personal de la empresa, debe estar genéricamente preparados para adaptarse a las normas establecidas en la planificación, lo que no implica formación adicional ni tiempo de formación.

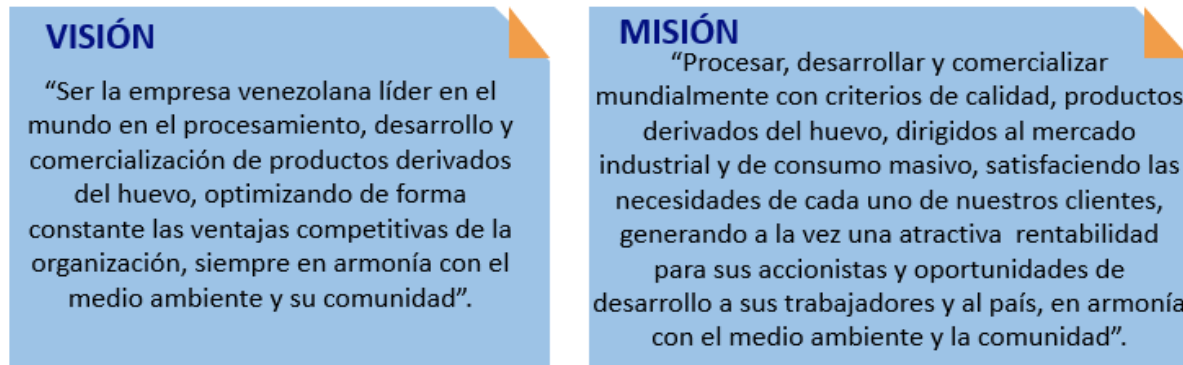
### Fases de la Propuesta



Figura 1. Fases de la Propuesta  
Fuente: Morillo y Saldivia (2023)

### Fase I. Identificación de la misión, visión de la empresa la empresa productos Danimex, C.A

## Misión y Visión



**Figura 2. Misión y Visión**

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)

## Objetivos

1. Satisfacer a plenitud los requerimientos de Calidad y expectativas de nuestros clientes.
2. Generar los recursos para la ejecución de la gestión planificada.
3. Mejorar continuamente la eficacia de los procesos operacionales y administrativos.
4. Mantener una infraestructura en optimas condiciones de operatividad que permita producir nuestros productos oportunamente y con calidad.
5. Desarrollar el Recurso Humano a través de Capacitación y un ambiente de trabajo seguro.
6. Preservar el medio ambiente.

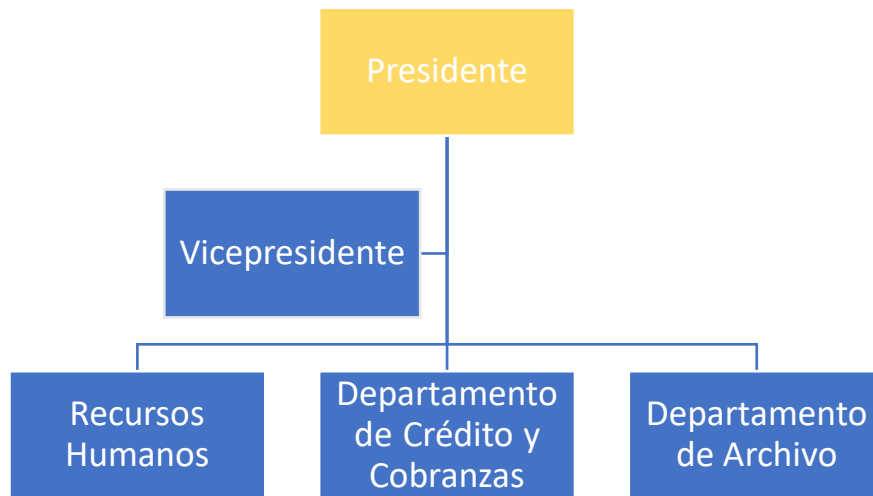
## Valores

**Compromiso:** Comprometidos en ofrecer productos de óptima calidad a través de la utilización de una materia prima de primera calidad, en el mejoramiento continuo de

**Honestidad:** en la plena satisfacción de nuestros clientes, en impulsar una cultura de

**Respeto:** Calidad basada en el desarrollo del recurso humano, en garantizar un ambiente laboral seguro y confiable y en la preservación de nuestro medio ambiente.

**Credibilidad:** Garantizar un ambiente laboral seguro y confiable y en la preservación de nuestro medio ambiente.



**Figura 3. Organigrama productos Danimex, C.A**

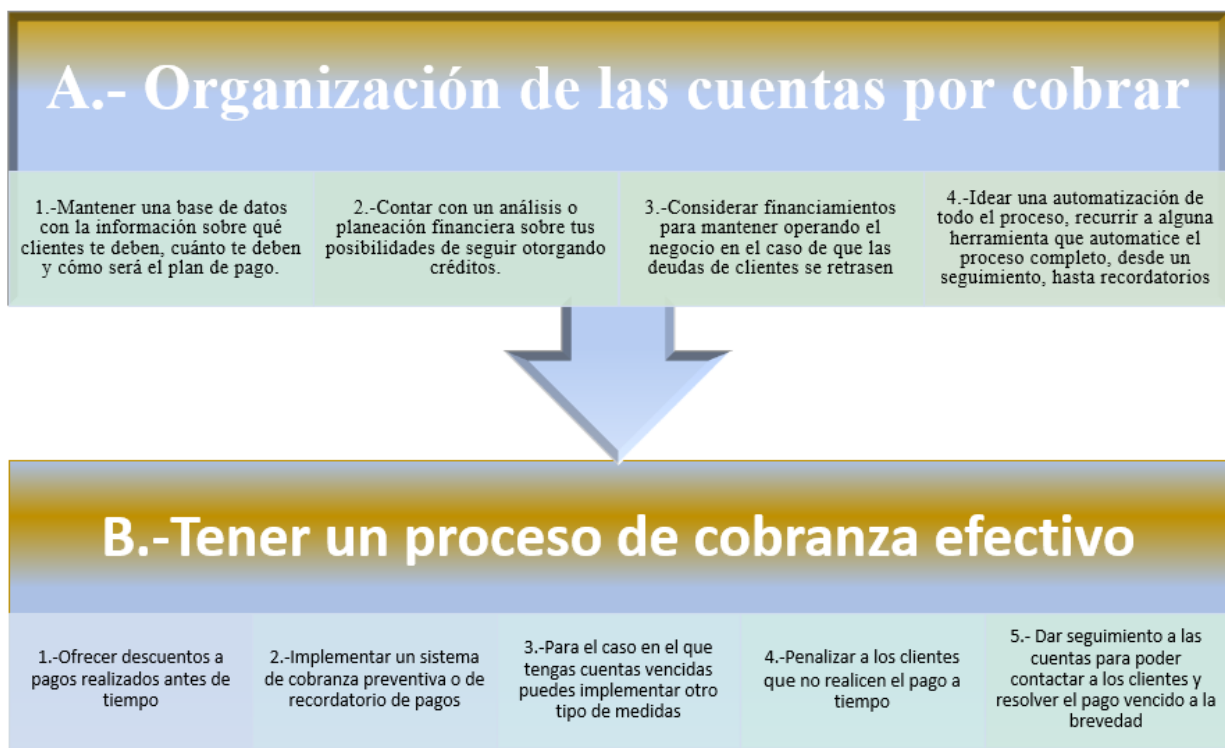
Fuente: Morillo y Saldivia (2023)

**Fase II. Conocimiento del funcionamiento interno en cuanto a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y los puestos responsables de su ejecución de las cuentas por cobrar**

### **Proceso efectivo de cuentas por cobrar**

La contabilidad de deudores corresponde al dinero propio que no se puede utilizar, es decir, los ingresos que aún no se han cobrado de los clientes, previo acuerdo. En el caso de las pequeñas y medianas empresas, se trata de una práctica muy habitual, por lo que, para que la empresa crezca de forma óptima, debe haber una gestión de cobros eficaz.

Algo importante sobre las cuentas por cobrar es que son una oportunidad para incrementar el negocio de una empresa, ya que ayuda a mantener las relaciones con los clientes y generar ingresos para la empresa. Así, la empresa tiene que mantener una operación constante, la cual tiene su sustento en los ingresos que genera, por lo tanto, la gestión de cobranza le ayudará a tener rentabilidad en su empresa. Considerando lo anterior, se pueden considerar los aspectos siguientes a fin de mejorar la gestión de sus cuentas por cobrar (Ver figura 4):



**Figura 4. Organización de cuentas por cobrar**

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)

### **A.- Organización de las cuentas por cobrar**

Aunque pueda sonar obvio, es el punto fundamental para lograr manejar cuentas por cobrar de manera sustentable. Para esto se requiere:

- 1.-Mantener una base de datos con la información sobre qué clientes te deben, cuánto te deben y cómo será el plan de pago.
- 2.-Contar con un análisis o planeación financiera sobre tus posibilidades de seguir otorgando créditos.
- 3.-Considerar financiamientos para mantener operando el negocio en el caso de que las deudas de clientes se retrasen.
- 4.-Idear una automatización de todo el proceso, recurrir a alguna herramienta que automatice el proceso completo, desde un seguimiento, hasta recordatorios.

### **B.-Tener un proceso de cobranza efectivo**

Esta tarea es la meta de cualquier negocio que ofrece algún tipo de crédito a sus clientes; sin embargo, no es fácil de lograr. Lo mejor que puedes hacer es aplicar medidas preventivas porque así incrementa el porcentaje de pagos a tiempo. Algunas acciones que puedes aplicar son:

- 1.-Ofrecer descuentos a pagos realizados antes de tiempo
- 2.-Implementar un sistema de cobranza preventiva o de recordatorio de pagos
- 3.-Para el caso en el que tengas cuentas vencidas puedes implementar otro tipo de medidas:
- 4.-Penalizar a los clientes que no realicen el pago a tiempo
- 5.- Dar seguimiento a las cuentas para poder contactar a los clientes y resolver el pago vencido a la brevedad

### **C.-Responsabilidades de un Gerente de cuentas por cobrar incluyen:**

- Establecer objetivos para el equipo de cuentas por cobrar en consonancia con los objetivos del departamento de contabilidad
- Controlar el procesamiento de facturas
- Garantizar el cobro oportuno de los pagos

### **Breve descripción del puesto**

Hace falta un gerente de cuentas por cobrar para supervisar todo el proceso de cobro para los clientes de nuestra empresa. Entre las responsabilidades principales de este puesto se incluyen la gestión de facturas, la tramitación de pagos vencidos y la supervisión de los empleados de cuentas por cobrar. El candidato ideal está familiarizado con todos los procedimientos contables y puede gestionar las transacciones financieras diarias de principio a fin. Si ya dispone de experiencia en la gestión de un equipo financiero, le se conocerá. Finalmente, deberá ser capaz de garantizar la exactitud y la eficacia en todo el proceso de cuentas por cobrar

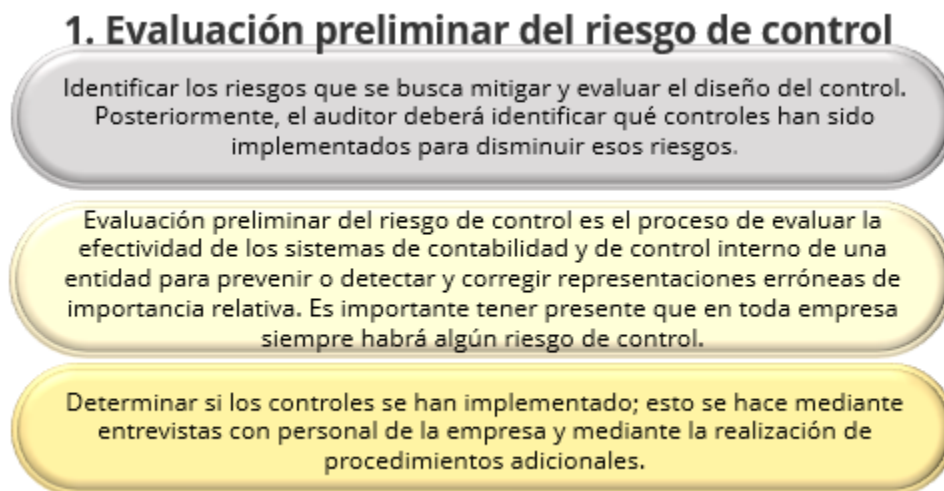
### **D.- Verificación y seguimiento de Cheques Devueltos**

1. El analista de contabilidad debe verificar en los estados de cuentas bancarias si existe la devolución de cheques correspondientes a pagos procesados.
2. El analista de contabilidad deberá notificar a los proveedores si tienen algún cheque devuelto para así consignarlo y emitir el cheque nuevamente.

### **E.- Revisión de Análisis de Vencimiento**

1. Emisión y revisión continua del análisis de vencimiento de las cuentas por pagar con sus respectivas observaciones.
2. Emitir estados de cuentas mensuales con la relación de estados de resultados y consignarlo ante el director del departamento.

**Fase III. Facilitación de las labores de auditoría y evaluación del control interno garantizando la existencia de procedimientos apegados a las necesidades de los procesos mencionados.**



**Figura5. Evaluación preliminar del auditor**

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)

## 2. Documentación de la comprensión y de la evaluación del riesgo de control: el auditor debe incluir en la documentación de auditoría

1. Los resultados de la discusión entre el equipo del encargo, así como las decisiones significativas que se tomaron.

2. Los elementos clave del conocimiento obtenido en relación con cada uno de los aspectos de la empresa y de su entorno; así como de cada uno de los componentes del control interno, las fuentes de información de las que proviene dicho conocimiento, y los procedimientos de valoración del riesgo aplicados

3. Los riesgos de incorrección material, identificados y valorados, en los estados financieros y en las afirmaciones.

4. Los riesgos identificados, así como los controles relacionados con ellos, sobre los que el auditor ha obtenido conocimiento.

### Figura 6. Documentación

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)

## 3. Pruebas de control

Evidencia de auditoría por medio de pruebas de control para soportar cualquier evaluación del riesgo de control que sea menos que alto. Mientras más baja la evaluación del riesgo de control, más soporte debería obtener el auditor de que los sistemas de contabilidad y de control interno están adecuadamente diseñados y operando en forma efectiva.

Basado en los resultados de las pruebas de control, el auditor debe determinar si los controles internos están diseñados y operando según se contempló en la evaluación preliminar de riesgo de control.

La evaluación de desviaciones puede dar como resultado que el auditor concluya que el nivel evaluado de riesgo de control necesita ser revisado. En tales casos el auditor modificaría la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos planeados.

### Figura 7. Pruebas de control

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)

## 4. Evidencia

1. De acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría: "Debe obtenerse suficiente evidencia mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros auditados".

Para respaldar la evaluación del componente de riesgo de control del modelo de riesgo de auditoría, los auditores deben obtener un conocimiento del control interno y recopilar la evidencia relacionada para respaldar esa evaluación

### **Figura 8. Evidencia**

Fuente: Morillo y Saldivia (2023)

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Los resultados obtenidos del desarrollo de la investigación, Se evidenció que hay debilidades en la asignación de responsabilidades dentro del personal administrativo, sobre todo en el proceso de cobranza donde no hay efectividad debido al incumplimiento de los procedimientos establecidos para llevar a cabo los cobros.

Este trabajo de investigación está orientado al estudio de la situación del Departamento de cuentas por cobrar ~~Inventarios de cuentas por cobrar~~ de la empresa Productos Danimex, C.A., a fin de generar una propuesta de manual de control interno que satisfaga y cubra efectivamente las debilidades existentes en la mencionada área. Después de haberse aplicado el instrumento de recolección de datos (cuestionario), a través del análisis se pudo encontrar las debilidades en el área de auditoría y cuentas por cobrar de la empresa mencionada. Al respecto, se puede concluir que:

Un aspecto que se identifica como debilidad en el sistema es el soporte de la información, ya que las órdenes de cobranza ~~pago~~ no se generan en serie ni se expiden copias al departamento de contabilidad, lo que atenta contra el soporte de la información para la verificación y control contable. interno, y la preservación de la evidencia de auditoría.

Igualmente se conoció que la aplicación de formatos numerados es necesaria tanto en el almacén como en el resto del proceso de cuentas por cobrar, para poder mantener un orden correlativo que permita a los analistas y a la gerencia trabajar de manera ordenada, lógica y coherente. Así se reducen los tiempos de localización de los expedientes y se garantiza el control interno a través de la numeración.

La supervisión es un aspecto clave del control interno, que no se ejecuta eficazmente en la empresa. En este sentido, se considera que es un área neurálgica que debe trabajarse a nivel de control, designando los puestos o, en todo caso, las funciones de supervisión como tales. tal y como se recoge en el correspondiente a las estrategias, y verificando el cumplimiento de las mismas por parte de los encargados de llevarlas a cabo.

En la entidad no existen auditores internos, aspecto este necesario si la empresa desea seguir desarrollando y fortaleciendo su control interno, ya que la auditoría y la figura del auditor interno pretenden en primer lugar orientar a los trabajadores hacia las buenas prácticas. desde el punto de vista de la gestión contable, y también detectar errores en la gestión interna antes de que se conviertan en problemas que puedan ser interpretados como infracciones ante los organismos de inspección del Estado, y que conlleven multas o sanciones para los mismos.

Por consiguiente, esta empresa ha de revisar y mejorar sus procedimientos de auditoría interna a fin de garantizar su eficacia en la gestión de los riesgos asociados a las cuentas por cobrar. De este modo, al mejorar su gestión financiera, la empresa puede reducir el riesgo de pérdida o deterioro de las cuentas por cobrar y garantizar la disponibilidad y calidad de sus productos.

## **Recomendaciones**

Basándose en el planteamiento del problema detectado, la revisión teórica, la recopilación de información, el diagnóstico realizado del control interno en el área de auditorías en las cuentas por cobrar se sugieren las siguientes recomendaciones:

Aplicar en la práctica las estrategias indicadas, se ha propuesto desde una perspectiva científica y objetiva, con el propósito de contribuir al control interno de la organización objeto de estudio, diseñadas a partir del diagnóstico obtenido por la recopilación de datos y el análisis de la información, con una perspectiva teórica formal y adaptada a las necesidades en el departamento indicado de la empresa. Efectuar revisiones y actualizaciones frecuentes dentro de los tiempos establecidos en el manual, de manera que pueda ser actualizado permanentemente de acuerdo a los cambios internos y externos de la organización, garantizando así su vigencia en el tiempo y evitando su obsolescencia.

Fortalecer la segregación de funciones mediante el diseño formal de un manual de descripción de puestos donde se definan todas las características, funciones y actividades asociadas a cada uno de los puestos de la empresa. Aplicar el uso de formatos numerados para la recepción de mercancía, notas de recibo y solicitudes de reabastecimiento en el

almacén, así como órdenes de pago a proveedores, con el fin de garantizar el orden y control de la información al respecto.

Se recomienda crear una cuenta para la provisión de las cuentas incobrables y usarla cuando existan clientes que no cancelen sus facturas.

Es importante que el tener un auditor interno este dentro de la empresa para que supervise y revise de manera directa los procedimientos y procesos que sean necesarios y más con el control interno.

Otras recomendaciones podrían ser la realización de auditorías periódicas, la formación de los empleados sobre los procedimientos adecuados de gestión de las cuentas por cobrar y el uso de la tecnología para mejorar el seguimiento y control de las cuentas por cobrar. De esta forma, la empresa puede mejorar su gestión financiera, reducir el riesgo de pérdida o deterioro de las cuentas por cobrar y garantizar la disponibilidad y calidad de sus productos.

## REFERENCIAS

- Abascal, F. (2004). “Como se hace un plan Estratégico”. 4ta Edición. España, Madrid: Esic Editorial.
- Aguirre, R y Armenta, C (2011) La Importancia Del Control Interno En Las Pequeñas y Medianas Empresas En México. Revista El Buzón de Pacioli, Año XII Número 76 Enero – Marzo 2012: 1-17
- Alonso, Andrés (2005). Sistemas de Suministro. Reporte Técnico de Investigación. Universidad Simón Bolívar. Caracas. Venezuela
- Arias, F. (2016). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. (6ta Edición). Editorial EPSTEME C.A.
- Arriaga, E. (2001). Finanzas públicas en México, p. 99 Instituto Politécnico Nacional— México Segunda edición. R.. INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL Dirección de Publicaciones Tresguerras 27, 06040, México, D. F. ISBN: Impreso en México/Printed in Mexico
- Ballestrini, M. (2006). Como se elabora el Proyecto de Investigación. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial. Séptima Edición. Caracas
- Bárcena, A. (2020). Los desafíos de la política fiscal en la recuperación transformadora pos-COVID-19 “Compromiso de Santiago”, Informe de la XIV Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe (LC/CRM.14/7), Santiago. Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe
- Brizuela, M., Rodríguez, D. y Zambrano, M. (2021). Estrategias de control interno desde la perspectiva de COSO III para la gestión administrativa eficiente de la Empresa La Recta C. A, en Valencia –Estado Carabobo
- Bustamente, J y Cols (2011) Impacto En La Cultura Organizacional Con La Aplicación Del Modelo Estándar De Control Interno (Meci) En La Universidad De Antioquia.

Revista Virtual de Estudiantes de la Universidad de Antioquia. Colombia.  
Disponible:

<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/adversia/article/view/11712/10671>. Consultado, 29/11/2011

Cadena, M, Martínez ,A. y Sanjuan, D. (2020). El Impuesto al Valor Agregado: Propuesta de una nueva reforma. Publisher 7 December Political Science

Cámara de Diputados (2019). El pago de impuestos y la evasión fiscal en México. Centro de Estudios de las Finanzas Públicas, México.

Crestani, P. y Cicero, M. (2018). Trabajo de grado No publicado. Estrategias de control interno bajo el enfoque COSO para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar, Cobros de la empresa Ruggeveca Import, C.A. Ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo. Universidad de Carabobo Venezuela

Bernal, C. (2001). Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Prentice Hall

Código Orgánico Tributario de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta oficial N° 37305 de fecha 17 de octubre de 2001

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 36.860. 30 de diciembre de 1999. Caracas.

Díaz, P. (2019). Centro de Finanzas Públicas (CEFP,2019). El Pago de Impuestos y la Evasión Fiscal en México. [cefp0132019.pdf](#). Consulta el 14 de abril de 2022

Durán, A.(2018),titulado: El nuevo enfoque de riesgo en el control interno de la administración pública venezolana, para ascenso en la Universidad de los Andes, Venezuela

Escobar, H. Surichaqui, L. y Calvanapón, F. (2023).Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales – Perú.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Ediciones Mc Graw Hill. México.

Hongren, C y Cols (2006) Contabilidad. 5ta Edición. Prentice Hall. México

Koontz, H.(1979). Curso de Administración Moderna. Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas. // Harold Koontz, Cyril O'Donnell. Mcgraw-Hill, México.

Moreno, J. (2014). Partida Doble. Contabilidad Básica. Grupo Editorial Patria p. 15

- Norma NIIF para PYMES.(2015). sección 13 Inventarios. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/IFRS%20for%20SMEs%20BV\_spanish\_Part%20A\_Website\_107%20(2).pdf
- Palma, J. (2010). Manual de Procedimiento. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
- Pérez, y Veiga (2008). Control de la Gestión Empresarial: Textos y Casos. 7ª Edición Esic Editorial. España
- Ramírez, J. (2007). Fundamentos de Inventarios. Investigación no publicada. Instituto Universitario de Tecnología “Readic”. Maracaibo. Venezuela.
- Rivera, K.(2020). Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S Universidad de La Salle, Bogotá [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria\\_publica](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica).
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2016). Manual de Trabajos de Grado, Maestrías y Tesis Doctorales. Editorial FEDUPEL. Caracas.
- Yanayaco,C.(2021). El comercio informal y la evasión tributaria de los comerciantes del mercado rescate en Cercado de Lima, 2021. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1941>

## **ANEXOS**

## Anexo A

**Cuadro 2**  
**Diagnóstico del proceso de auditoría interna aplicado en el área de cuentas por cobrar de la empresa Productos Danimex, C.A.**

Lista de Cotejo		
Criterio	Cumple	No cumple
1.- Se evalúa la estructura del sistema de control interno de cuentas por cobrar.	X	
2.- Se verifica el nivel de control interno de la empresa.		X
3.- Puede medirse la eficacia del sistema de control interno de cuentas por cobrar		X
4.- Se evalúan las políticas y procedimientos establecidos para la adecuada gestión de las cuentas por cobrar	X	
5.- Incluyen en las cuentas por cobrar la gestión financiera de la empresa.		X
6.-Se realizan la auditoría de ventas y cuentas por cobrar		X

## **Anexo. B**



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIA SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

El siguiente cuestionario corresponde a la aplicación de un instrumento de recolección de datos tipo encuesta; con respuestas cerradas de tipo dicotómicas (sí/no), el cual es necesario para el desarrollo del trabajo de grado titulado:

### **ESTRATEGIAS DE AUDITORIA INTERNA QUE OPTIMICEN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PRODUCTOS DANIMEX, C.A.**

La resolución de este instrumento es de carácter anónimo y su tratamiento es meramente académico, por lo que se agradece *No Colocar*, su identificación personal.

¡Muchas gracias por su apoyo!

Oriana Saldivia  
Ana Morillo

N°	Ítem	Sí	No
1	¿La empresa establece procedimientos precisos de auditoría interna en el área de cuentas por cobrar de		
2	¿En la empresa se han presentado riesgos significativos con la auditoría interna del área de cuentas por cobrar?		
3	¿En la empresa se verifica la legalidad de los documentos por cobrar?		
4	¿Considera que la empresa realiza pruebas reales cuando verifica los saldos de cuentas por cobrar?		
5	¿Cree que se evalúan las fallas de las cuentas por cobrar al verificar los pagos rezagados?		
6	¿Cumple la empresa con la aplicación estricta de las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar?		
7	7. ¿La empresa verifica periódicamente los registros de las cuentas por cobrar?		
8	¿Considera que la empresa evalúa la cultura organizacional en el área de cuentas por cobrar en la empresa?		
9	¿Se aplican las tecnologías en el análisis de datos para mejorar la eficiencia y efectividad de la auditoría interna en el área de cuentas por cobrar?		
10	¿Cree que la empresa se utiliza los informes de antigüedad de cuentas por cobrar?		

