



**PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL CONTROL
ADMINISTRATIVO DE LAS CUENTAS POR COBRAR
EN LA EMPRESA ATLAS COPCO
VENEZUELA, S.A.**

Autora: Yusbelis Hurtado

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

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL CONTROL
ADMINISTRATIVO DE LAS CUENTAS POR COBRAR
EN LA EMPRESA ATLAS COPCO
VENEZUELA, S.A.**

Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autora: Yusbelis Hurtado

Tutor(a): Claribel Mieres

San Diego, Junio de 2017

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Claribel Mieres, portador de la cédula de identidad N° 10.268.485, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Yusbelis Hurtado Portadora de la cédula de identidad N° 19.322.804 titulado, PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL CONTROL ADMINISTRATIVO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA ATLAS COPCO VENEZUELA, S.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 y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los _____ días del mes de _____ del año 2017

Claribel Mieres
C.I:

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Ana Margarita y Jose Ramón, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, pero más que nada por su amor.

A mi Hija Yusdeilis quien me impulsa cada día a ser mejor como persona y profesional, a mi esposo Carlos por formar parte de este proyecto de vida y que gracias a su apoyo, paciencia y amor.

A mi familia haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante.

Finalmente a los profesores, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

Yusbelis Hurtado.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Gracias a mis amigas Yuleixy y Yraima por todos los momentos que pasamos juntos, por la confianza que en mí depositaron.

A mi familia Atlas Copco Venezuela por el apoyo brindado en el camino de mi carrera y por formar parte de este logro.

Gracias a mis padres, Hija, esposo por el apoyo incondicional y quienes me impulsaron a ser profesional.

A los profesores y casa de estudio Universidad Jose Antonio Paez por brindarme la oportunidad de ser profesional.

Y a cada persona que de una u otra forma contribuyeron y me ayudaron en este proceso;

Gracias.

Yusbelis Hurtado.

CONTENIDO

ÍNDICE DE CUADROS.....	viii
RESUMEN INFORMATIVO	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	7
1.2. Objetivos	7
1.3. Justificación.....	7
II MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Bases Teóricas.....	15
2.3. Definición de Términos.....	34
III MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	36
3.2. Fases Metodológicas.....	38
Fase I Caracterización del Proceso de Auditoría.....	38
Fase II Descripción de Controles Administrativos.....	39
Fase III. Diseño de un Plan de Auditoría.....	40
IV RESULTADOS.....	41
4.1. Análisis y Presentación de los Resultados.....	41
4.2. Análisis del Cuestionario.....	42
4.3. Análisis de la Lista de Cotejo.....	46
V LA PROPUESTA.....	50
5.1. Presentación de la Propuesta.....	51
5.2. Justificación de la Propuesta.....	52
5.3. Objetivos de la Propuesta.....	52

5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	52
5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	53
CONSIDERACIONES FINALES.....	68
REFERENCIAS.....	70

LISTA DE CUADROS

CUADRO	CONTENIDO	p.p
1	Planificación de la Auditoría Interna.....	42
2	Métodos y Procedimientos de Cobranzas.....	44
3	Gestión y planificación de las cobranzas.....	45
4	Lista de Cotejo.....	47

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

**PLAN DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL CONTROL
ADMINISTRATIVO DE LAS CUENTAS POR COBRAR
EN LA EMPRESA ATLAS COPCO
VENEZUELA, S.A.**

Autora: Yusbelis Hurtado

Tutor: Claribel Mieres

Fecha: Junio de 2017

RESUMEN INFORMATIVO

El objetivo de la Auditoría Interna es ayudar a la dirección de las organizaciones al cumplimiento de las funciones y responsabilidades, proporcionando análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinente sobre las operaciones examinadas, para que se tomen las medidas y correcciones pertinentes. La presente investigación tiene como objetivo general proponer un plan Auditoría Interna para el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A., el cual permita determinar si los procedimientos, normas y políticas establecidas por la gerencia se están llevando de manera adecuada, para así poder controlar cada una de las gestiones de cobranzas. Metodológicamente, se considera un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental, ya que los datos se recogieron directamente de la realidad donde ocurren los hechos. Entre las técnicas de recolección de información se empleará la encuesta, mediante un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio con la finalidad de caracterizar el proceso de auditoría interna para las cuentas por cobrar que se lleva cabo en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A. También se utilizará la observación directa a través de la lista de cotejo, por medio de la cual se describirán los controles administrativos aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa. Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se procederá a la clasificación y agrupación de la misma para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos y su respectiva interpretación. Finalmente se presenta la propuesta de un plan de auditoría interna para el control administrativo de las cuentas por cobrar.

Descriptor: Auditoría, Auditoría Interna, Cuentas por Cobrar, Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar.

INTRODUCCIÓN

La forma como se conducen las tareas organizacionales en la actualidad, deben estar claramente establecidas en el marco de procedimientos normalizados, medidas, instructivos, y demás herramientas que permitan la concreción efectiva de las metas y objetivos propuestos en cualquier entidad económica, de modo que permitan la sincronización de las diversas tareas, en el marco de los objetivos organizacionales definidos bajo un criterio de armonización efectiva.

Ahora bien, el control administrativo y contable de las cuentas por cobrar es un proceso fundamental a nivel gerencial, por lo que debe ser ejecutado eficientemente, puesto que en dicho proceso intervienen diversos elementos tanto internos como externos a la organización. En este sentido, se requiere desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito, los cuales son importantes para la administración exitosa de las cuentas por cobrar.

En este contexto, la auditoría interna de las cuentas por cobrar constituye un examen objetivo que requiere de un alto grado de independencia mental y funcional del personal encargado de practicarla. Además, permite evaluar el establecimiento de las políticas de crédito y cobranzas de la empresa, así como las operaciones financieras, administrativas y contables, cuyo resultado va a constituir la base para la toma de decisión en los más altos niveles de la organización. De existir fallas o deficiencias en las condiciones existentes de las cuentas por cobrar, debe ser modificado apropiadamente efectuando los cambios necesarios a las nuevas situaciones, ya que periódicamente se van realizando revisiones globales, como parte del plan anual y de la actividad normal.

Desde esta perspectiva, se presenta la investigación en la empresa Atlas Copco Venezuela, la cual carece de mecanismos que permitan evaluar y vigilar el grado de eficiencia, eficacia y transparencia con que manejan las cuentas por cobrar. El objetivo general del estudio consiste proponer un plan Auditoría Interna para el

Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A. Para dar cumplimiento al mismo, el estudio se estructura en los siguientes capítulos:

Capítulo I. El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema

Capítulo II. Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

Capítulo III: Comprende 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: En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

Capítulo V: Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta. También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las transformaciones suscitadas por la economía mundial, ocasionan la exploración de nuevos paradigmas que permitan descifrar oportunidades en los negocios en los diferentes escenarios, tales como: la apertura en los mercados, la búsqueda de la excelencia y de la competitividad, lo cual implica realizar retos en el mundo empresarial y por ende la pertinencia de gerencias con criterios de efectividad.

En este contexto, para conducir una organización de manera acertada, se necesita en el dinámico y cambiante mundo de los negocios de información financiera oportuna y precisa. Es decir, cuantitativa, confiable y accesible para que le sirva a la administración de fortalecimiento en su juicio o decisión sobre un tema determinado. Es por ello, que en la actualidad las empresas ponen mayor énfasis en la revisión de métodos y técnicas utilizadas para ejercer el control de sus operaciones, con el propósito de determinar la coherencia, vigencia y efectividad de la aplicación de estos, a fin de modificarlos o de ser necesarios sustituirlos por otros más precisos y eficaces que constituya herramienta fundamental para la gerencia en el momento de la planificación y control de sus procesos.

En este sentido, las organizaciones deben utilizar efectivamente sus recursos financieros, basados en el adecuado manejo de su liquidez, endeudamiento, rentabilidad y administración de sus activos. Dentro de lo planteado, las cuentas por cobrar son una de las fuentes proveedoras de ingresos por excelencia de la empresa, la cual genera recursos financieros para el cumplimiento de sus compromisos con terceras personas y además, realizar inversiones si se requiere a corto plazo, según se adecue a los requerimientos de exigencias de la empresa.

Se puede señalar, de acuerdo a Brito (2014:333), que las cuentas por cobrar “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”. Es mediante la aplicación de procesos contables en las cuentas por cobrar, que se constituye un medio para lograr el fin de lucro de la entidad que dirija el norte de las decisiones que se pretendan llevar a cabo en este sentido, ya que mediante ellas se obtiene la gran mayoría de los ingresos de una empresa.

En razón de lo expuesto, deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito, cada uno de estos aspectos de la política de créditos es importante para la administración exitosa de la empresa, ya que constituyen un proceso que comprenden las actividades encaminadas a la decisión de conceder créditos a clientes y aquellas encaminadas a recuperarlas. Esto se logra por medio de la auditoría, la cual es una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de cultura de la disciplina de la organización, permite descubrir fallas en las estructuras existentes en la organización.

En tal sentido, la Auditoría Interna en su función fiscalizadora y evaluadora aporta sus conocimientos para el buen desenvolvimiento de las operaciones y mantiene a las autoridades de la empresa al tanto de las anomalías o debilidades, para que se puedan tomar oportunamente las medidas necesarias, buscando actuar en forma preventiva, asimismo para proporcionar a la organización soluciones adecuadas para el mejoramiento de sus operaciones y controles. Según Holmes (2012), la auditoría es:

Es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso. (p. 115).

Por otro lado, Madariaga (2004), considera que es una actividad independiente que tiene lugar dentro de la organización y está encaminada a la revisión de las operaciones contables y de otra naturaleza, con el objetivo de evaluar la eficacia de los controles. Es decir, la auditoría interna es aquella que se practica como instrumento de la propia administración, encargada de la valoración independiente de las actividades. Por consiguiente, debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor, mejorando las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas.

Desde esta perspectiva, para conseguir que los distintos niveles de la organización asuman plenamente la función de auditoría interna y participar en la mejora de los métodos de gestión, se hace necesario establecer un marco en el cual el auditor interno y el área funcional que demanden sus servicios, lleven a cabo un trabajo coordinado, con el objeto de evaluarse correctamente y detectar los riesgos que debe asumir el área funcional.

En relación a la auditoría de las cuentas por cobrar, Gómez (2002:61), establece que “comprende la revisión y verificación, bajo la base de pruebas selectivas, de las transacciones, documentos, comprobantes, registros, libros e informes”. Es decir, determinar si es adecuado el registro, el control y la exactitud de las cuentas por cobrar, así como verificar si es suficiente la provisión para cuenta de cobranza dudosa. De manera que, el establecimiento de políticas de crédito y cobranza constituye un examen objetivo que requiere ser llevado con precisión. En este contexto, la auditoría interna se compone del análisis de información que reportan los documentos, bancos, facturas, notas de crédito, devoluciones, cancelaciones, saldos activos y documentos incobrables declarados como pérdidas.

Pariendo de estas ideas, es importante tener controles de las cuentas por cobrar en las empresas, pues sino se manejan adecuadamente podría ocasionar a la organización problemas financieros, que de no corregirse oportunamente ocasionarán pérdidas económicas, pérdida de clientes, endeudamiento interno y externo, baja productividad y rentabilidad. Por lo que conviene, que cada negocio en particular

maneeje con especial interés estas cuentas, utilizando servicios de auditoría para que el control de esos valores sea planificado y ejecutado técnicamente por auditores experimentados.

Visto de esta forma, la investigación se centra en la empresa Atlas Copco Venezuela, Comercializadora Equipos de Aire comprimido para la industria. La organización presenta debilidades en el control interno de finanzas, ya que existen dos departamentos (Tesorería y Supervisor general de Cobranza), los mismos son manejados por una misma persona, esto tiene como consecuencias que el manejo de las cuentas por cobrar no se lleve de manera correcta, presentado retrasos en los cobros y por ende cuentas incobrables.

Se puede señalar, que en el área de cuentas por cobrar se tiene el listado de los clientes con deudas de años anteriores, al momento de hacerle seguimiento y realizar el cobro de la misma ya se ha devaluado el monto por el cual se ha facturado, lo que considerado paralelamente al aumento de gastos operativos (pasivos laborales, costos tangibles, cuentas por pagar e impuestos, viáticos a los empleados, etc), pondrían a la organización en una situación en la cual la empresa no cuenta con suficientes recursos disponibles para efectuar sus pagos de forma inmediata.

Es decir, dificultad para mantener el flujo de caja, que a su vez, disminuye la capacidad de previsión de recursos para cumplir con los compromisos normales y necesarios de la empresa. Por otro lado, el retardo en el cumplimiento de obligaciones con proveedores, trae como consecuencia la necesidad de aceptar nuevas políticas de pago que impliquen riesgos para la empresa, tales como el atraso en la cancelación de créditos bancarios, paralización de nuevos proyectos, entre otras no menos importantes que causan incertidumbre dentro de una planificación administrativa, de presupuesto, de crédito y cobranza.

De acuerdo a lo planteado, se debe hacer uso de la auditoría interna, la cual servirá de herramienta para establecer políticas adecuadas de crédito y cobranzas, mejor seleccionadas de acuerdo a las conveniencias financieras, tomando en cuenta: el mercado de clientes, la competencia, y de esta forma asegurar los cobros

oportunos.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera un plan de Auditoría Interna puede mejorar el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer un plan de Auditoría Interna para el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el proceso de auditoría interna para las cuentas por cobrar que se lleva cabo en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.
- Describir los controles administrativos aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.
- Diseñar un plan de Auditoría Interna para mejorar el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

1.3 Justificación de la Investigación

La organización tiene como principio fundamental la generación de beneficios; para ello debe adaptarse constantemente a los cambios que se producen en su entorno;

es por eso que se hace necesario desarrollar sistemas administrativos que controlen y tiendan a mantener un manejo eficiente en las operaciones tanto administrativas como financieras. Además, se debe determinar el grado de eficiencia de los procesos a través de una herramienta como la auditoría la cual, mediante la medición de resultados en relación con los planes, diagnostica si existen desviaciones o necesidad de mejorar dichos procesos; al ir orientándose hacia estos planes de evaluaciones operativas, análisis de procedimientos y causas que dificulten el desarrollo en las empresas.

La investigación se justifica, ya que a través de un plan de auditoría interna para el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A. se podrá conocer el nivel de desempeño para mejorarlo o anticiparse a la aparición de problemas o desviaciones, al logro de objetivos y metas, control de costos, todo ello enmarcado en la aplicación de los principios generales de la Administración.

Con esta investigación se pretende, mediante la aplicación de los conceptos básicos de la Auditoría, resolver las situaciones internas que afectan los departamentos de Tesorería y Supervisor general de Cobranza, ofreciéndole un instrumento que apoye su gestión y le permita adaptarse a los cambios del entorno. Además, el análisis gerencial permite comprobar la capacidad operativa de la administración en todos sus niveles; en este sentido, la organización se ven en la necesidad de utilizar herramientas para conocer las causas que originan los errores en los procesos, aprovechando así el amplio alcance de la Auditoría interna.

Desde el punto de vista práctico, por medio del análisis de la auditoría de las cuentas por cobrar se expone toda la problemática encontrada, la cual es de gran interés para la administración de las organizaciones, ya que pueden conocer con exactitud la situación actual de sus operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar – ventas, así como tener bases firmes y concretas para tomar decisiones en el momento preciso.

Por otra parte, desde el contexto metodológico, la investigación aporta diferentes

elementos de recolección de datos válidos y confiables que podrán ser utilizados en estudios posteriores en el cual se involucre la misma variable estudiada o como referencia para estudios similares.

En lo referente al aporte teórico, contribuye a incrementar el acervo de conocimientos sobre el desenvolvimiento económico, administrativo y contable de las empresas de servicio, lo cual puede servir de base para el desarrollo de futuras investigaciones en el área de cuentas por cobrar y auditoría interna, así como el desarrollo de teorías que enriquezcan la ciencia contable.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico conforma un conjunto de elementos conceptuales que dan soporte teórico a la indagación. Arias (2012:106), lo define como “el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación”. De acuerdo a ello, la fundamentación teórica determina la perspectiva de los análisis posteriores y es necesario buscar referencias que proporcionen elementos de concertación al tema tratado y a la orientación de la investigación, permitiendo su ubicación teórica para fijar los conceptos y referencias necesarias.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación son trabajos que versan sobre el mismo tema, o que de algún modo están relacionados a su línea temática o temas conexos, y que son sometidos a revisión para buscar información que sirva de referencia en el desarrollo del estudio. Según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2015:91), “las referencias a este tipo de fuentes se refiere a tres clases de documentos impresos: textos completos no publicados, resúmenes publicados y resúmenes no publicados”. A continuación se presentan los antecedentes que se relacionan con la investigación.

Camejo (2016), realizó un trabajo titulado: **“Plan de Acción para optimizar las Cuentas por Cobrar de la empresa Genpack, C.A. Valencia Edo. Carabobo”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. La empresa presentaba inconvenientes al momento de efectuar la cobranza en el tiempo establecido, por lo cual los mecanismos empleados para

resarcirse no han sido los más eficaces, dando como resultado la falta de liquidez que minimiza la operatividad de la empresa. En tal sentido, se planteó como objetivo general proponer un plan de acción para optimizar las cuentas por cobrar de la empresa Genpack, C.A., ubicada en Valencia Edo. Carabobo. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, a través de un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio conformada por cinco trabajadores. También se empleó la matriz dofa para conocer los factores internos (Fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que inciden en el proceso de las cobranzas.

Una vez analizado los resultados, se concluyó que no se planifican acciones para mejorar el proceso de cobranzas, ya no están definidos los procedimientos a seguir para mejorar las cuentas por cobrar, trayendo como consecuencia retrasos en las cobranzas, puesto que los clientes cancelan después de la fecha de vencimiento de la factura, causándole a la empresa problemas de liquidez, por lo cual se diseñó un plan de acción para mejorar el proceso de cobranzas en la empresa Genpack, C.A., puesto que contribuirá a optimizar la gestión de los cobros.

El antecedente planteado se tomó referencia, dado que establece como debe presentarse un plan de acción para optimizar las cuentas por cobrar. En este sentido, presenta información relevante acerca del proceso de auditoría, sus métodos y sus herramientas, la cual sirve de guía para la aplicación de la auditoría interna para la empresa en estudio.

Por otra parte, se tiene el trabajo de Pérez y Zambrano (2016), titulado: **Propuesta de una Auditoría Administrativa en el área de Cuentas por Cobrar para la mejora de la Gestión de Cobranzas de La Hermandad Gallega De Valencia, A.C.**”, presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de licenciado en Administración Comercial. En la empresa se requería determinar si los procedimientos, normas y políticas establecidas por la gerencia se estaban llevando de manera adecuada, para así poder controlar cada una de las gestiones de cobranzas. Por lo que se planteó como objetivo general proponer la Auditoría

Administrativa en el Área de Cuentas por Cobrar para la mejora de la gestión de cobranzas. Metodológicamente la investigación se basó en una investigación descriptiva, bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental, ya que los datos se recogieron directamente de la realidad donde ocurren los hechos.

Entre las técnicas de recolección de información se empleó la observación directa, para lo cual se utilizó como instrumento la lista de cotejo para diagnosticar el proceso de cobranzas que se lleva a cabo en la Hermandad Gallega de Valencia, A.C. Otra técnica fue la encuesta, mediante un cuestionario, el cual fue aplicado a la muestra seleccionada conformada por 5 trabajadores que laboran en el Departamento de Administración para describir las fases de la auditoría administrativa para el proceso de cobranzas.

Una vez analizados los resultados, se concluyó que en la empresa no se realiza una adecuada gestión de las cobranzas porque no existen políticas y procedimientos para ejecutar las actividades, por lo tanto se recomienda la aplicación de Auditoría Administrativa en el área de cobranzas para minimizar las fallas existentes, a través del monitoreo y seguimiento de las actividades que se desarrollan en el departamento en pro del logro de los objetivos organizacionales.

Este antecedente se tomó como referencia, porque señala los procedimientos administrativos que deben seguirse para la mejorar la gestión de cobranzas en una organización, ya que contribuye a conocer la importancia de aplicar auditorías en las áreas administrativas, detectando irregularidades que se pueden mejorar a tiempo.

También se consultó el trabajo de Martínez y Molina (2014), titulado: **“Lineamientos Contables y administrativos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Mohanca, C.A.”**, realizado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo general proponer lineamientos contables y administrativos para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar. Metodológicamente, el estudio se orientó hacia la modalidad de proyecto factible,

apoyado en un diseño de campo no experimental.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 5 trabajadores que laboran en el área administrativa de la empresa, ya que son los que están directamente relacionados con la problemática planteada. Como técnicas de recolección de datos se empleó la observación directa, a través de una lista de cotejo para diagnosticar la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa. También se empleó la encuesta mediante un cuestionario, el cual permitió describir los procesos contables y administrativos relacionados con la gestión de las cobranzas.

Los resultados obtenidos, luego de la aplicación de los instrumentos, permitieron concluir que no existe un proceso adecuado de las cobranzas, puesto que se carece de un departamento de crédito y cobranzas que permita llevar un control de todas las actividades relacionadas con la gestión de los cobros. Es por ello, que se diseñaron lineamientos contables y administrativos para la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar, a través de la creación de una sección de crédito y cobranzas, así como políticas, normas administrativas y contables para mejorar la gestión de cobranzas.

Este trabajo tiene relación con la presente investigación, ya que ambos refieren con la problemática en cuanto a la gestión de cobranzas, por lo cual aporta información teórica acerca de los controles administrativos y contables de las cuentas por cobrar y como deben ser llevados para optimizar el proceso de cobranzas, sirviendo de bases teórica para el estudio.

Por otro lado, Murillo (2013), realizó un trabajo titulado: “**Auditoría interna para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en las empresas concesionarias del Municipio Maracaibo**”, presentado en la Universidad Rafael Urdaneta para optar por el título de Contador Público. El presente estudio se dirigió a analizar la auditoría interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar de las empresas concesionarias de acuerdo a las normas de auditoría interna y principios contables vigentes. El tipo de investigación fue analítica, descriptiva con un diseño de campo no experimental. Como técnica de

recolección de información se empleó la encuesta, a través de un cuestionario aplicado a los departamentos de auditoría y cuentas por cobrar.

Los resultados obtenidos indicaron que se planificaba obteniendo los objetivos estratégicos de la unidad de auditoría, contando con la determinación de riesgos y procedimientos específicos a ejecutar. En cuanto a los controles internos presentaban deficiencias en las políticas contables, específicamente en las referidas a la determinación de ocurrencia de la posible pérdida para establecer el monto de la provisión de cuentas incobrables.

Este antecedente tiene relación con el desarrollo de la presente investigación, en que las dos se basan en optimización y controlar los movimientos contables realizados a diario y un mejor manejo de los registros que se llevan a cabo para cumplir con la auditoría. En este sentido, servirá de guía a la empresa en estudio, porque aportará herramientas administrativas y contables para el proceso, procedimientos, técnicas y prácticas de la Auditoría Interna, describiendo y analizando cada uno de los departamentos mediante un control administrativo, midiendo y evaluando su eficiencia, eficacia y economía.

Finalmente, se tiene el trabajo de Moammer y Terreros (2013), titulado: **“Propuesta de Lineamientos de Control Interno para el proceso de Ventas, Cuentas por Cobrar y Cobros de la Empresa Valentino C.A.”**, presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. El objeto de esta investigación fue proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa para lo cual se diagnosticó la situación actual de esos procesos en cuanto a medidas de control interno y se determinó cuáles eran las debilidades de control interno referidas a este proceso para proceder a diseñar lineamientos de control interno.

El desarrollo metodológico de la investigación estuvo circunscrito a un proyecto factible en el ámbito de los estudios cuantitativos no experimentales mediante un diseño que contempló en su desarrollo las fases de diagnóstico, documental, procedimental y conclusiva, donde a través de la realización de una encuesta se

indagó a una muestra de trabajadores de la empresa y se pudo obtener información de gran valor investigativo, haciendo uso para ello de un cuestionario que permitió establecer las conclusiones y preparar los lineamientos para la propuesta.

En sus conclusiones destaca que en efecto existe pérdida de material de inventario y desmotivación en el personal que atiende las áreas de público, y ello se traduce en pérdidas monetarias para la empresa y así lo refleja el estado de resultados. Por eso, en la propuesta se recomiendan lineamientos que permitan lograr una mayor competitividad para esa empresa a través de los controles internos.

De esa investigación fueron aprovechados para el estudio actual aspectos importantes de control interno que pueden ser aplicados en el presente caso para la optimización de las operaciones administrativas de las cuentas por cobrar, de acuerdo a las debilidades en la ejecución de tareas y registro contable de operaciones inherentes a tales procesos.

2.2 Bases Teóricas

Tamayo y Tamayo (2014:121), define las bases teóricas como: “la descripción del problema que integra la teoría del mismo y tiene como fin ayudarnos a su descripción, de tal manera que pueda ser manejada y convertida en acciones concretas”. En esta parte de la investigación se establecen ejes temáticos que encierran en sí las bases del tema en estudio. Es decir, las teorías y enfoques relacionados con los puntos que conforman los objetivos de esta investigación. Entre ellos se encuentran:

2.2.1 Auditoría

Según Arens (2010:4), la auditoría “es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe

realizarla una persona independiente y competente. La Auditoría presenta un examen comprensivo de la estructura de una organización, en cuanto a los planes y objetivos, métodos y controles, su forma de operación y sus equipos humanos y físicos. Teniendo así visión formal y sistemática, que permita determinar hasta qué punto una organización está cumpliendo los objetivos establecidos por la gerencia, así como para identificar los que requieren mejorarse. Por otro lado Gómez (2010): La define

Como la actividad consistente en analizar la información económico-financiera, esta se obtiene de los documentos contables examinados, y su objeto es la emisión de un informe que exprese una opinión técnica sobre la fiabilidad de dicha información, para que se pueda conocer y valorar esta información por terceros.(p. 14)

La Auditoría, en su concepción más amplia, representa la verificación de la información financiera, operacional y administrativa que se presenta sea confiable, veraz y oportuna; revisando que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumplen con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general; evaluando la forma como se administra y opera la organización, teniendo al máximo el aprovechamiento de los recursos.

Una Auditoría debe hacerla una persona o firma independiente de capacidad profesional reconocida, esta persona o firma debe ser capaz de ofrecer opinión imparcial y profesionalmente experta acerca de los resultados de auditoría, basándose en el hecho que su opinión ha de acompañar el informe presentado al término del examen y concediendo que pueda expresarse una opinión basada en evidencias y en que no se imponga restricciones al auditor en su trabajo de investigación.

La Auditoría proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas. Es el examen objetivo de la finalidad de expresar una opinión profesional sobre la confiabilidad de los estudios financieros si estos presentan razonablemente la situación financiera de una empresa, así como los resultados de sus operaciones del periodo examinado. Al considerar la

auditoria como la base de la variable de estudio de la problemática planteada, la fundamentación, clasificación, norma, estos componentes servirán para la elaboración del diseño de la investigación.

2.2.2 Auditoria Interna

Arens (2010:6), señala que la auditoría interna “es una actividad independiente de aseguramientos y consultoría, cuyos objetivos están diseñados para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización ayudándola a cumplir con sus objetivos ya que proporciona un enfoque sistemático y disciplinado”. La auditoría interna es la denominación de una serie de procesos y técnicas, a través de las cuales se da una seguridad de primera mano a la dirección respecto a los empleados de su propia organización, a partir de la observación en el trabajo respecto a: si los controles establecidos por la organización son mantenidos adecuada y efectivamente; si los registros e informes reflejan las operaciones actuales y los resultados adecuados y rápidamente en cada departamento u otra unidad, y Si estos se están llevando fuera de los planes, políticas o procedimientos de los cuales la Auditoría es responsable

Por otro lado, Santillana (2005):

la auditoría interna es una actividad que tiene por objetivo fundamental examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de las cooperativas de servicios múltiples y la eficiencia de su gestión económica, proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes”. (p 20).

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, cuya finalidad es aumentar el valor y mejorar las operaciones de la organización. Ayuda a que la organización cumpla con sus objetivos mediante la aplicación de un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de manejo de riesgos, control y dirección. Dentro de los principales cambios en la nueva definición de Auditoría Interna, se resaltan

1. Reconocimiento de que la auditoría interna es una función de consultoría y asesoramiento.
2. Énfasis en la necesidad de que la auditoría interna agregue valor a la organización.
3. Énfasis en la evaluación de los procesos de riesgos, controles y dirección para mejorar su efectividad.

Del mismo modo, para la Editorial Océano (2011:46); la auditoría interna especialmente se aplica en el examen del sistema de control interno de las instituciones. En este sentido la auditoría del control interno es la evaluación de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos.

La auditoría interna, ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

2.2.3 Objetivos de la Auditoría Interna

En la actualidad se exige la ampliación de las funciones de la Auditoría Interna en un claro sentido de complemento y apoyo a la labor gerencial, contribuyendo cada vez más al cumplimiento de los objetivos y metas previstos en la organización. Gómez (2010:28); señala que el objetivo de la auditoría interna “es el asistir a los miembros de la organización en el efectivo descargo de sus responsabilidades. Hasta este punto, la auditoría interna les proporciona análisis, valoraciones, recomendaciones, consejo e información de las actividades revisadas”.

El objetivo fundamental de la auditoría interna es: Examinar y evaluar sistemáticamente la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, de las operaciones contables y financieras y de las disposiciones administrativas y legales que correspondan y velar por la preservación de los bienes de las entidades. Los objetivos de la auditoría interna deberían ser:

- Mantener un eficaz control interno
- Conseguir un buen funcionamiento de la organización, de sus sistemas operativos y de la adecuada utilización de sus recursos
- Asegurar el cumplimiento de las políticas, normas e instrucciones de la dirección
- Mejorar constantemente la gestión de la empresa; mantener a la dirección informada de cuantas excepciones se detecten, proponiendo las acciones correspondientes para subsanarlas; asegurar el cumplimiento por los distintos órganos y centros de la empresa de sus recomendaciones y sugerencias
- Promover los cambios que sean necesarios, mentalizando a sus empleados para la adaptación de los nuevos sistemas
- Supresión de fraudes e irregularidades y salvaguardar los activos de la compañía.

Lo importante es que la auditoría interna debería actuar como una linterna para proteger y guiar a los directivos a través de la evaluación de controles y actividades y la recomendación de mejoras. El nuevo objetivo de la auditoría interna debe ser construir relaciones sólidas, con un enfoque de atención a las causas, efectos y soluciones, un enfoque de auditorías constructivas, de ayuda al gerente a corregir problemas costosos que atentan contra el cumplimiento de los objetivos.

Es menester conformar una nueva visión de la empresa desde un enfoque sistémico, de tal manera de ubicar a la auditoría como un componente de dicho sistema, encargado de proteger el buen funcionamiento del sistema de control interno, sino además, de salvaguardar el buen funcionamiento de la empresa a los efectos de su supervivencia y logro de las metas propuestas.

2.2.4 Funciones de la Auditoría Interna

La función de auditoría interna ha cambiado notablemente en los últimos años,

pasando de una auditoría tradicional orientada a la protección de la empresa (activos) hacia una auditoría enfocada al control de los riesgos, a fin de aumentar el valor de la organización para los accionistas.

Del mismo modo, Vizcarra (2007), señala que las funciones de la auditoría interna incluyen:

1. Revisión de operaciones para verificar la autenticidad, exactitud y concordancia con las políticas y procedimientos establecidos
- 2 Controles de los activos a través de los registros de contabilidad y toma física
- 3 Revisión de las políticas establecidas y procedimientos para evaluar su efectividad;
- 4 Revisión de si los procedimientos contables fueron aplicados en forma consistente con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- 5 Auditoría de otras organizaciones con las que existan relaciones contractuales para el cumplimiento de lo previsto en los contratos
- 6 evaluaciones del cumplimiento de las estrategias de la organización.

La auditoría interna, independientemente de ser ella misma parte integrante del sistema total de control superior, es la principal herramienta para la revisión y evaluación de los resultados logrados. Cumple con una doble misión: primero, como parte integrante del control superior; es decir, un medio para obtener y mantener la prolijidad; el segundo es; el medio principal para la medición y evaluación de resultados. Por tanto la dirección superior, propietarios, accionistas, auditores financieros y otros interesados deben confiar en ésta para la prevención de inconvenientes, y para garantizar la adecuada marcha del sistema.

2.2.5 Planificación del Proceso de Auditoría Interna

Según lo dispuesto en el Manual de Auditoría de Estado (2011), la planificación de auditoría es una parte esencial de todo proceso de auditoría y según describe este manual, lo primero es seleccionar el objeto a evaluar bien por estar dentro del plan operativo anual o por provenir de una denuncia particular, luego se selecciona el

equipo de trabajo considerando la capacidad técnica y experiencia de acuerdo con el tipo y complejidad de la auditoría a realizar. Se determinan los objetivos de la auditoría, alcance, evaluación preliminar del sistema de control interno y selección de áreas críticas, evaluación del riesgo, se define la muestra a revisar, se elabora programa de trabajo y de allí comienza la otra etapa que sería la ejecución.

Arens (2010), Señalan que para cualquier auditoría existen muchas formas en las que un auditor acumula datos para cumplir con los objetivos globales de la misma. Las consideraciones más importantes que afectan el método que adopte el auditor son las siguientes: se deben reunir suficientes datos competentes para cumplir con la responsabilidad profesional del mismo y a su vez reducir al mínimo el costo de la recopilación de datos.

Por otra parte, se especifica que para todo proceso de auditoría interna se debe contar con una recopilación de datos el cual es empleado por el auditor para el cumplimiento de los objetivos específicos de este trabajo. Así mismo asevera la importancia de emplear cualquier método, pero en su selección, el auditor debe tomar en consideración la calidad de datos fiables para la efectividad de la auditoría interna, esto con la finalidad de llegar a resultados confiables en el logro de los objetivos a cumplirse en este proceso. Es necesario planear el trabajo a fin de reunir evidencia competente y suficiente y controlar los costos. El plan debe producir una auditoría eficaz a un costo razonable.

2.2.6 Cuentas Por Cobrar

Las cuentas por cobrar es la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial, en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado por la mercadotecnia para promover las ventas y por ende las utilidades. Las cuentas por cobrar son la base del comercio de la empresa, y un preciso control es la clave para la recuperación de la cartera en el menor tiempo; tener al día y en línea los cobros a realizar mantienen un activo sano que conlleva invariablemente al éxito; según Brito

(2014:333), “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”. Meigs (2012), establece:

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones de corto plazo en títulos valores negociables (p. 439).

Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas y documentos por cobrar deben registrarse al valor del derecho exigible pactado originalmente o a la estimación razonablemente que de ellos se haga.

Las empresas trabajan en pro de un beneficio económico; las cuentas por cobrar, en consecuencia, representan un aspecto importante dentro de ésta; cumplir con un control interno y aplicar procesos adecuados para su registro significa una tarea vital. Existen diversos tipos de cuentas por cobrar como las que se le tienen a los trabajadores, accionistas, alquileres por cobrar, intereses, etc., que aun no siendo la actividad principal de la empresa representan ingresos que en un futuro se convertirán en realidad, es por ello que no hay que desestimarlas ni restarles la importancia que merecen.

2.2.7 Procedimientos de Cobranza

De acuerdo a lo señalado por Celis (2006:47), “la recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas a crédito, el cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez”. Es decir, de aspecto financiero, puesto que por una parte, aunque las ventas hayan sido planificadas, existen situaciones complejas que no pueden ser valoradas ni previstas con resultados

precisos; pero por otra parte resulta más complejo aun pronosticar las probabilidades de los cobros originados de las ventas a crédito efectuadas más que todo en el caso de los negocios que se inician, los cuales necesitan fondos para la adquisición de nuevas existencias, para así poder responder al incremento de sus ventas este hecho hace necesario que se tenga conocimiento en forma teórica del valor del capital de trabajo capaz de cubrir esa situación financiera.

Por lo tanto, los procedimientos de cobranza deben ser diseñados de tal manera que propendan a la recuperación de las cuentas tomando en consideración el tiempo futuro, que por siguiente incluye el elemento riesgo, así como también las necesidades de fondos de la empresa.

Villaseñor (2007:222), señala que: “el verdadero trabajo de cobranza empieza al vencer una cuenta, pues diversos sistemas pueden utilizarse para determinar esta situación aunado a un personal administrativo capaz que pueda hacer un seguimiento de las cuentas por cobrar de manera efectiva, eficaz y eficiente”.

En tal sentido, este autor indica en su teoría que existen etapas, en donde se aplica una técnica que debe corresponder a las actividades que se realizan en cada una de ellas; sin embargo, antes de que una empresa inicie el procedimiento de cobranzas, debe tener dentro de sus prácticas de control actividades como envío de estados de cuentas mensuales a los deudores y un sistema de recordatorio del departamento de cobranzas.

El uso del estado de cuenta, representa el esfuerzo de cobro más generalizado ya que en él aparecen las facturas pendientes y próximas a vencerse; pues muchas empresas se apoyan en este medio para solicitar a los clientes la liquidación de sus saldos vencidos. Este documento debe contener toda la información básica suficiente que permita al cliente verificarla y proceder con las emisiones futuras de pago.

Desde el punto de vista financiero, las cuentas por cobrar constituyen fondos comprometidos. Esto significa una ampliación de los mismos en forma directa del efectivo que debería percibirse de las ventas al crédito concedido para facilitar las ventas y mejorar los beneficios. Esto a su vez afecta el flujo de caja de una empresa,

en vista de los efectos que tienen las políticas relativas de la concesión de créditos y a las políticas de cobranzas en la rapidez con que entren los fondos a la empresa. Por lo tanto, para la empresa en estudio los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar.

2.2.8 Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar

Santillana (2005), menciona entre los procedimientos administrativos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, los siguientes:

- Deben efectuarse arquezos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.
- Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.

Por su parte Redondo (2004), menciona dentro de estos procedimientos: Establecer el principio de separación de funciones, en especial las labores de ventas, registro de la cuenta por cobrar y recepción del efectivo. De manera que el personal que maneja por ejemplo el área de ingresos no intervengan en las labores de

elaboración de auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, manejo de documentos base para factura, manejo y autorización de notas de crédito y documentación soporte, aprobación de rebajas y devoluciones en ventas, preparación, comprobación de los registros en el diario general, Intervención en el registro final, es decir, el libro mayor.

En cuanto a los procedimientos de control dirigidos al área de cobranza, pueden mencionarse:

- El departamento de ventas es el encargado de la aprobación de las condiciones de la venta y de créditos para lo referente al riesgo de la misma.
- El departamento de facturación debe ser independiente del de despachos y del registro en las cuentas de los clientes.
- Se procurará que las facturas estén prenumeradas.
- Una persona diferente a la que preparó las facturas las chequeará con las condiciones aprobadas por el departamento de ventas, especialmente en cuanto a precios, rebajas, descuentos, entre otros.

Se puede señalar, que la administración de cuentas por cobrar se refiere a las decisiones que toma una entidad, respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y a la evaluación de cada solicitante de crédito en partícula. En este sentido, puede mencionarse que los procedimientos administrativos dirigidos a las cuentas por cobrar están regidos a regular y controlar el adecuado desenvolvimiento del proceso de ventas desde el momento en que se establecen las políticas de crédito, se genera la venta del bien o prestación del servicio, se factura, y se llevan a cabo las labores de cobranza; todo ello con la finalidad de garantizar su adecuado cumplimiento y apego a los lineamientos prescritos.

Es importante para la empresa, contar con políticas, normas y procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar para así tener el control de la fuente principal del ingreso, siendo parte fundamental de éstas las cuentas por cobrar, que se originan a través de las ventas a créditos y si éstas no son registradas y procesadas

correctamente generan la desestabilización financiera de las organizaciones en el competitivo mercado empresarial de hoy en día.

2.2.9 Auditoria de las Cuentas por Cobrar

Se incluyen en este apartado, de acuerdo a Santillana (2005:236), “las cuentas originadas por ventas de bienes y servicios objeto de la actividad de la empresa y las deudas que surgen de ingresos por la realización de otras actividades no habitualmente en el negocio Como la mayoría de “. Los documentos que soportan los saldos de ventas y cuentas a cobrar son elaborados en el interior de la empresa la auditoria se encuentra en esta área con el problema de obtener pruebas objetivas de que las cuentas son válidas y cobrables

Para llevar a cabo una auditoría en el rubro de cuentas por cobrar se debe: planear o programar el trabajo del auditor, revisar el control interno que la entidad económica mantiene sobre la cuenta, llevar a cabo diversas pruebas y sobre todo cumplir con los procedimientos de auditoría ya establecidos.

2.2.10 Objetivos de Auditoría de las Cuentas por Cobrar

Los objetivos de la auditoria en el campo de las cuentas a cobrar, de acuerdo a Estupiñan (2006), consisten en verificar:

- Si los saldos que aparecen en estas cuentas representan realmente deudas de terceros para con la empresa
- Si estos saldos están libres de cargas o gravámenes, ostentando la empresa la plena titularidad de los mismos
- Si reflejan su valor estimado de recuperación
- Si las cuentas a cobrar aparecen debidamente descritas y clasificadas en los estados financieros

- Si en estas transacciones se están observando todos los requisitos legales y fiscales establecidos por las normas en vigor y si las medidas de control interno y los procedimientos administrativos establecidos por la empresa están funcionando eficazmente y son los más adecuados.

La empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a los documentos relacionados con las cuentas por cobrar, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. De ahí, la importancia de controlar y de auditar las “Cuentas por Cobrar” El auditor establece los objetivos y procedimientos para realizar el examen previsto en la planeación de la auditoría a estas cuenta.

2.2.11 Procedimientos de la Auditoría de Cuentas por cobrar

Los procedimientos de auditoría utilizados dependerán entre otros de los siguientes puntos, De acuerdo a Estupiñan (2006):

1. Respecto al Control Interno.

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

- Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar.
- Determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar.
- Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.
- Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente.
- Revisar que exista un completo sistema de control de las cuentas por cobrar,

actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa.

- Comprobar que las modificaciones de las cuentas por cobrar sean correctamente autorizadas por quien corresponda.
- Verificar que las cuentas por cobrar estén adecuadamente respaldadas.
- Comprobar que las cuentas por cobrar estén vigentes y que las medidas de seguridad se apliquen correctamente (ejemplo: aseguradora de cheques)
- Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar. Al igual que el conocimiento y cumplimiento de éste por parte de los clientes y deudores.
- Controlar el efectivo recibido de proveedores.
- Efectuar compensaciones de cuentas a pagar contra cuentas a cobrar.
- Controlar Notas de débito y de crédito (Rebajas por volúmenes de compras, etc).
- Mantener cheques anulados con orden de no pago, devueltos y emitidos de nuevo.

2. Respetto a los Deudores Incobrables

1. Verificar la ubicación física de documentos incobrables.
2. Revisar los documentos o antecedentes de los documentos incobrables para verificar que se usaron todas las instancias para el cobro de éstos.
3. Verificar que se ha usado el método adecuado en el cálculo de la estimación de deudores incobrables.
4. Comprobar si la base para la estimación se ajusta a las disposiciones legales.
5. Revisar en el Mayor la cuenta Estimación de Deudores Incobrables.
6. Verificar que los ajustes a la cuenta deudores incobrables por concepto de inflación y/o corrección monetaria sean calculados y registrados.
7. Verificar si ha habido deudores incobrables que se hayan presentado a cancelar una deuda.

8. Comprobar que esta situación aparezca en los registros contables.

Los procedimientos de auditoría utilizados dependerán del conocimiento del negocio y del sector donde esté incluido, de las conclusiones obtenidas sobre el control interno, de la revisión de los procedimientos de contabilidad. Y de la Importancia relativa de los saldos respecto del total.

2.2.12 Principales pruebas de Auditoría de Cuentas por Cobrar

Pruebas de cumplimiento

Según la Federación Latinoamericana de Auditores internos (2010), las pruebas de auditorías para el rubro de cuentas por cobrar, específicamente las del cumplimiento se enfocan en lo siguiente:

- Documentación apropiada en la determinación de límites de crédito y autorización a niveles adecuados.
- Verificación de documentación soporte referente a pedidos, salidas de almacén.
- Verificación de evidencia documental de la recepción del producto por parte del cliente.
- Comprobación aritmética de cantidades, precios y descuentos en las facturas.
- Evidencia documental y autorizaciones correspondientes en devoluciones de productos.
-

Son más recomendables en las auditorías preliminares; con estas pruebas el auditor obtendrá una seguridad razonable de que se está aplicando correctamente el control interno establecido por la administración de la empresa. Se sugiere se realicen en auditorías finales; con estas pruebas el auditor podrá obtener evidencia con respecto a la valuación, integridad, exactitud y existencia de las cuentas por cobrar.

Pruebas de sustantivas

Meigs (2012), Enfatiza que: Existen procedimientos que son típicos del trabajo de auditoría que se hace en la verificación de cuentas por cobrar y las transacciones de venta al realizar las pruebas sustantivas:

- Obtener o preparar un balance de comprobación de las cuentas por cobrar comerciales por antigüedad.
- Obtener o preparar un análisis de los documentos por cobrar y de los intereses relativos.
- Inspeccionar los documentos en existencia, y conforme los que no estén en poder del cliente mediante comunicación directa con los que los guarden.
- Confirmar los documentos y cuentas por cobrar mediante comunicación con los deudores.
- Determinar lo adecuado de la reserva para cuentas y documentos incobrables.
- Revisar el corte de fin de año de las transacciones de ventas.
- Verificar el interés ganado sobre documentos y el interés acumulado por cobrar.
- Obtener o preparar un análisis comparativo de las ventas y el costo de las mercancías vendidas.
- Determinar si se han entregado en garantía algunas cuentas y documentos por cobrar.
- Determinar si hay documentos o cuentas de personal de la empresa pagados antes de la fecha del balance general y que se hayan anotado después de esa fecha.
- Determinar la presentación correcta de los documentos y cuentas por cobrar en el balance general, y la presentación correcta de las ventas en el estado de rendimientos.

El propósito de estas pruebas es obtener evidencia de auditoría para detectar errores importantes en los estados financieros. Es recomendable, que el auditor se cerciore de contar con las declaraciones de la administración por escrito, donde se

indiquen los aspectos más relevantes de las cuentas por cobrar, y de que la presentación y revelación en los estados financieros sea adecuada.

Bases Normativas

Normativa Internacional Auditoría – NIA

En diciembre de 2013, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV) aprobó la aplicación en Venezuela de las Normas Internacionales de Auditoría, de Revisión de Estados Financieros, así como también las Declaraciones Internacionales de Prácticas de Auditoría y las Normas sobre Control de Calidad emitidas por la FICP.

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) se deberán aplicar en la auditoría de los estados financieros. Las NIA también deberán aplicarse, adaptadas según sea necesario, a la auditoría de otra información y a servicios relacionados. Las NIAs contienen los principios básicos y los procedimientos esenciales (identificados en letra negrilla) junto con los lineamientos relativos en forma de material explicativo y de otro tipo. Los principios básicos y los procedimientos esenciales deben interpretarse en el contexto del material explicativo y de otro tipo que proporciona lineamientos para su aplicación.

Norma Internacional de Auditoría N° 210: Acuerdo de los términos de los trabajos de auditoría

Esta norma requiere que el auditor acuerde los términos del trabajo de auditoría con la administración o los encargados del gobierno corporativo. Para ello, los términos acordados del trabajo de auditoría deberán documentarse en una carta compromiso de auditoría u otra forma adecuada por escrito y deberá incluir: 1. Objetivo y alcance de la auditoría de los estados financieros; 2. Las responsabilidades

del auditor; 3. Las responsabilidades de la administración; 4. Identificación del marco de referencia de información financiera aplicable para la preparación de los estados financieros y, 5. Referencia a la forma y contenido esperados de cualesquier dictámenes que vaya a emitir el auditor y una declaración de que puede haber circunstancias en las que un dictamen pueda diferir de su forma y contenido esperados.

Norma Internacional de Auditoría N° 230: Documentación de auditoría

Esta norma requiere que el auditor obtenga evidencia suficiente y prepare la documentación de auditoría de manera oportuna. Se establece un tiempo límite para completar la compilación del archivo final de la auditoría de no más de 60 días después de la fecha del dictamen del auditor. La terminación de la compilación del archivo final de la auditoría, después de la fecha del dictamen del auditor, se considera un proceso administrativo que no implica la ejecución de nuevos procedimientos de auditoría o nuevas conclusiones. Sin embargo, pueden hacerse cambios a la documentación de auditoría durante el proceso final de compilación siempre que sean de naturaleza administrativa, por ejemplo: i) borrar o desechar documentación cancelada; ii) clasificar, cotejar y hacer referencias cruzadas de los papeles de trabajo; iii) firmar en final listas de verificación relativas al proceso de compilación del archivo; iv) documentar evidencia de auditoría que el auditor haya obtenido, discutido y acordado con los miembros relevantes del equipo del trabajo antes de la fecha del dictamen.

Norma Internacional de Auditoría N° 240: Responsabilidades del auditor en relación con el fraude en una auditoría de estados financieros

Un auditor que conduce una auditoría de acuerdo con las NIA, es responsable de obtener una seguridad razonable de que los estados financieros como un todo están libres de representaciones erróneas que puedan ser de importancia relativa, ya sea por causa de fraude o error. El auditor deberá planificar y ejecutar procedimientos

adicionales de auditoría cuya naturaleza, oportunidad y extensión respondan a los posibles riesgos de que exista una representación errónea de importancia relativa debido a fraude. La norma indica que, independientemente de los resultados de la evaluación que efectúe el auditor en relación al riesgo de que la administración sobrepase los controles, el auditor deberá: a) Probar que todos los asientos de diario (journal entries) han sido registrados en el libro mayor, incluyendo otros ajustes hechos en la preparación de los estados financieros. Para ello se efectuarían:

- Investigaciones con las personas involucradas en el proceso de información financiera sobre actividad inapropiada o inusual relativa al procesamiento de asientos y otros ajustes del diario.
- Selecciones de asientos y otros ajustes del diario hechos al final del ejercicio que se reporta.
- Consideraciones sobre la necesidad de someter a prueba los asientos y otros ajustes del diario en todo el ejercicio. b) Revisar las estimaciones contables en busca de posibles sesgos y evaluar si las circunstancias que producen el sesgo están razonablemente justificadas. Para ello, el auditor deberá:
- Evaluar si los juicios y decisiones hechos por la administración al hacer las estimaciones contables incluidas en los estados financieros, indican un posible sesgo por parte de la administración de la entidad que pueda representar un riesgo de representación errónea de importancia relativa debido a fraude.
- Efectuar una revisión retrospectiva de los juicios y supuestos de la administración relacionados con estimaciones contables importantes reflejadas en los estados financieros del año anterior.
- Revisar si transacciones importantes que estén fuera del curso normal de negocios, o que puedan parecer inusuales, sugieren que pueda existir en ellas información financiera fraudulenta u ocultamiento o malversación de activos.

Norma Internacional de Auditoría N° 320: Importancia relativa en la planificación y desempeño de una auditoría.

Se requiere que el auditor durante la planificación de la auditoría determine la importancia relativa (materialidad) para los estados financieros como un todo, así como para transacciones y saldos individuales que a juicio del auditor puedan generar representaciones erróneas de importancia relativa, inclusive cuando individualmente puedan estar por debajo de la importancia relativa de los estados financieros como un todo. Para ello la norma provee de ejemplos, a aplicar de acuerdo a las circunstancias particulares, sobre puntos de referencia para determinar la importancia relativa (por ejemplo la utilidad neta antes de impuestos, los ingresos brutos, el patrimonio, etc.). Se requiere que el auditor en la medida que ejecuta la auditoría actualice la importancia relativa determinada en su planificación.

2.3 Definición de Términos Básicos

Auditoría Operacional: se ha definido como un examen integral o constructivo de la estructura orgánica de la empresa de sus componentes, planes y políticas, controles financieros y operativos del modo de operación y aprovechamiento de sus recursos físicos y humanos.

Auditoría Tributaria: examen objetivo e independiente de la situación de pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales que tiene una entidad.

Control Interno: el control interno comprende una serie de acciones que se encargan de revisar cómo se efectúan las actividades dentro de una organización, a través de una cadena de operaciones que abarca a toda la entidad y que busca proporcionar seguridad razonable contribuyendo a obtener certeza en el cumplimiento de los objetivos.

Control: el Control forma parte del proceso administrativo muy ligado con la planeación, el control es la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar

continuamente.

Eficacia: consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados. De tal forma, que una actividad, una operación, un proyecto, un programa o una gestión, según sea el grado de alcance que se le dé, será efectivo en la medida en que los propósitos, metas o resultados sean obtenidos, alcanzados o logrados.

Eficiencia: es el criterio integral que maneja la auditoría operacional, pues relaciona la productividad de las operaciones o actividades, con un estándar de desempeño o con una medida o criterio de comparación.

Gestión: administración y dirección de una empresa atendiendo a una serie de procedimientos y organización de los recursos disponibles, persigue cumplir con los objetivos prefijados de manera más eficaz.

Normas Contables: son especificaciones contables en constante renovación identificadas por las instituciones que las ponen en circulación, pudiendo ser generales (con rango de ley) o sectoriales.

Plan: consiste en el establecimiento de objetivos y en la determinación de lo que deberá ser hecho y de qué forma esos objetivos serán logrados

Políticas de Cobranza: es la encargada de medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento.

Políticas de crédito: las políticas de crédito de una empresa establecen lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conocer. La empresa no sólo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, sino de aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones.

Riesgo de Crédito: el riesgo de crédito es definido como la pérdida potencial que se registra con motivo del incumplimiento de una contraparte en una transacción financiera (o en alguno de los términos y condiciones de la transacción).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Balestrini (2012:114), señala que el Marco Metodológico “es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos”, lo cual permite afianzar criterios para determinar el tipos de investigación, su diseño y los recursos a emplear. En tal sentido, esta parte del trabajo describe detalladamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología, sustentada por criterios de autores de libros metodológicos; acá se presenta el cómo de la investigación.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La presente investigación, por las características y condiciones metodológicas que muestra, se ubica bajo la modalidad de un proyecto factible. Este tipo de investigación se orienta hacia la búsqueda de soluciones mediante la planificación inteligente del futuro a partir del presente, con el fin de resolver una determinada necesidad. Según lo señala el Manual de Trabajos de grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2015), define proyecto factible como:

La elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. Debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades apoyado en una investigación descriptiva (P 16).

De acuerdo a lo planteado, se diseñó un plan de Auditoría Interna para el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

Por otro lado, se categoriza como un estudio de campo, no experimental, pues se refiere al método que se emplea cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad donde se desarrolla la problemática, en un solo momento y sin intervenir en el comportamiento de las variables. La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2015), señala que los estudios de campo son:

El análisis sistemático del problema en la realidad, con el propósito bien de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos en el desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p. 7)

En este sentido, el estudio de campo permite al investigador obtener información de primera mano, es decir, directamente de la realidad donde se produce la situación problemática, al respecto, permitirá conocer situación actual en cuanto proceso de auditoría interna para las cuentas por cobrar que se lleva cabo en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

En relación a los estudios no experimentales, Hernández, Fernández y Baptista (2013:184), los definen como aquellos que se “realizan sin manipular deliberadamente las variables. En estos estudios no se construye ninguna situación, se observan situaciones ya existentes”. Se infiere de la definición anterior, que los estudios no experimentales permiten al investigador obtener información de la población seleccionada sin manipular las variables, es decir, sin producir cambios en la misma, por cuanto los datos se recaban directamente de la realidad posibilitando conocer cómo se manifiesta el fenómeno en la realidad. En este estudio, se describirán los controles administrativos aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A., pudiendo el investigador mantener relación estrecha con el fenómeno o problema objeto de estudio, directamente en el sitio

donde se produce, recolectando la información sin que sea necesario manipular los datos.

3.2 Fases Metodológicas

Fase I: Diagnóstico del proceso de auditoría interna para las cuentas por cobrar que se lleva cabo en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

Para la elaboración de la presente investigación se hace necesario recabar información a través de técnicas e instrumentos de recolección de información, en este sentido, Fernández, Hernández y Baptista (2013:235), señalan que la técnica de recolección de información es: “Aquella que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente”. En este sentido, se empleará la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas con respecto a una o más variables a medir. Según Sabino (2012:35), “La encuesta trata de requerir información a un grado socialmente significativo, sacar las conclusiones que se corresponderán a los datos recogidos”. Esta técnica utiliza los cuestionarios como medio principal para reunir información, Al respecto, Arias (2012), establece que:

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita, mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p 74).

En esta investigación, el cuestionario será aplicado a los sujetos de estudio, a través de una serie de preguntas, las cuales permitirán conocer proceso de auditoría interna para las cuentas por cobrar que se lleva cabo en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

En este sentido, la población se define como el universo conformado por el conjunto de elementos que poseen características y atributos parecidos. Según

Tamayo y Tamayo (2014):

Población es la totalidad del fenómeno en estudio, inclusive la totalidad de unidades de análisis o entidad de población que integra dichos fenómenos y debe cuantificarse para un determinado estudio integrado en conjunto “N” de entidades que participan de unas determinadas características. Se denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio de investigación. (p 176).

En esta investigación la población está representada por 4 trabajadores que laboran en el Departamento de Tesorería y Supervisor General de Cobranza porque son las personas que están inmersas en la problemática planteada. Por otra parte, la muestra se considera como la parte de la población que se sometió a investigación o al estudio. Al respecto, Sabino (2012:83), señala: “una muestra en un sentido amplio no es más que eso, una parte del todo llamado universo y que sirve para representarlo”.

Para los efectos de esta investigación se tomará la población total, a la que se denomina censo poblacional, la misma es definida por ser esta muy reducida y estadísticamente manejable, además, tiene la ventaja de extraer conclusiones sin riesgo de hacer generalizaciones que puedan no ser ciertas. De acuerdo a Tamayo y Tamayo (2014:12), define la muestra censal “como aquella porción que representa a toda la población, es decir la muestra es toda la población a investigar”.

Fase II: Descripción de los controles administrativos aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

En esta fase se empleará como técnica de recolección de información la observación directa. Tamayo y Tamayo (2014:238), señala que es “es aquella con la que el investigador puede observar y recoger datos, mediante su propia observación”. Por lo tanto, es un registro sistemático válido, confiable de comportamiento o conducta que se manifiesta. El instrumento a utilizar para recopilar la información será una lista de cotejo, que de acuerdo con Arias (2012:70), “La lista de cotejo o de

chequeo, también llamada lista de control o lista de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, la lista de cotejo se basará en una serie de pautas destinadas a describir los controles administrativos aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

Una vez recolectado los datos, después de aplicar los instrumentos se procederá a analizar la información obtenida a través de la estadística descriptiva, la cual es según por Bisquerra (2008:82), “presenta información en forma conveniente, útil y comprensible y se utiliza en conjuntos finitos para presentar, organizar analizar los datos, comparar y luego comunicar”. Se procederá al tratamiento de la información, la cual comprende su organización, codificación, clasificación y tabulación, facilitando la presentación de los resultados conjuntamente con sus frecuencias para determinar dichos porcentajes.

Fase III: Diseño de un plan de Auditoría Interna para el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

En esta fase se procederá a la elaboración de la propuesta, mediante el diseño de un plan de Auditoría Interna para el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A., la cual permitirá evaluar y controlar todas las actividades y procesos dentro de los departamentos de Tesorería y Supervisor General de Cobranza para la obtención de mejoras, dado que le va a contribuir a tener un eficiente control interno de las actividades y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar, mejorando el flujo de efectivo y por consiguiente cumplir con sus compromisos de manera oportuna.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y presentación de los Resultados

En este capítulo se presenta en forma organizada y tabulada el contenido de los datos recogidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información. Al respecto, Balestrini (2012), señala lo siguiente:

...el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal, que proporcionen respuestas a las interrogantes. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible para poder interpretarlos y poner algunas relaciones de los problemas estudiados... (p 169).

En primer lugar, se diagnosticó el proceso de auditoría interna para las cuentas por cobrar que se lleva cabo en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A. En este sentido, se aplicó un cuestionario estructurado con 10 preguntas de tipo cerradas (SI/NO) aplicado a la población objeto de estudio. Los análisis y tabulaciones del se resumieron en tres cuadros a saber: Planificación de la Auditoría Interna. Métodos y Procedimientos de las cobranzas y Gestión y Planificación de las cobranzas procedimientos de cobranzas, donde se obtuvo la frecuencia (F) de las respuestas señaladas y se realizó el cálculo de los porcentajes (%) de cada una. Para luego exponer la interpretación concisa de los datos.

En segundo lugar, se empleó como instrumento de recolección de datos la lista de cotejo, donde se observaron cinco aspectos relacionados con los controles administrativos aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

4.2. Fase I. Diagnóstico del proceso de auditoría interna para las cuentas por cobrar que se lleva cabo en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

Cuadro 1. Planificación de la Auditoría Interna

Ítem	Contenido	Alternativas			
		SI		NO	
		F	%	F	%
1	¿Considera usted, que la planificación de la auditoría interna es importante para la evaluación de la operatividad de las cuentas por cobrar?	4	100%	-	-
2	¿Las técnicas de la auditoría interna permitirán evaluar el desarrollo de la gestión de las cuentas por cobrar?	4	100%	-	-
3	¿En la empresa se tiene establecido un programa de trabajo para una auditoría de las cuentas por cobrar?	1	25%	3	75%
4	¿En la empresa se registran todos los movimientos de las cuentas por cobrar de manera oportuna?	1	25%	3	75%

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Análisis.

Ítem Uno. Los resultados obtenidos muestran que el 100% de los encuestados considera que la planificación de la auditoría interna es importante para la evaluación de la operatividad de las cuentas por cobrar, pues permite conocer e identificar los errores o las áreas críticas en estas empresas y tomar las medidas correctivas pertinentes. Se puede señalar, que es importante, planificar las tareas a desarrollar y las comprobaciones necesarias para alcanzar los objetivos de la auditoría interna.

Ítem Dos. Como se observa, el 100% de los encuestados señala que las técnicas de la auditoría interna permitirán evaluar el desarrollo de la gestión de las cuentas por cobrar, puesto que al implementar técnicas apropiadas para la organización se puede conocer cómo se desarrollan las operaciones, por lo que se debe revisar el control interno que la entidad económica mantiene sobre la cuenta, llevar a cabo diversas pruebas y sobre todo cumplir con los procedimientos de auditoría ya establecidos

Ítem Tres. Un 75% de las personas encuestadas señalan que en la empresa no se establece un programa de trabajo para una auditoría de las cuentas por cobrar, por lo que se dificulta conocer las normas y los controles internos relacionados con el proceso de cobranzas. . Se puede decir, que la formulación de un programa de auditoría parte de los aspectos como objetivos, período que abarca el examen, políticas de carácter contable y administrativo, además de procedimientos de control interno, lo que permite establecer una visión clara del trabajo a realizar y los procedimientos a seguir. Por otro lado, un 25% considera que el plan de auditoría de las cuentas por cobrar se basa en políticas contables,

Ítem Cuatro. Los resultados obtenidos en este ítem muestran, que el 75% del personal encuestado, considera que en la empresa los movimientos relacionados con el manejo de la cuentas por cobrar no se realizan de manera oportuna, ya que no se lleva a cabo el análisis de los documentos para las cuentas por cobrar. La empresa debe conocer cuáles son los papeles de trabajo que se requieren para realizar una auditoría de las cuentas por cobrar, ya que los mismos, deben contener la evidencia necesaria para fundamentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones que se presentan en el informe final de auditoría. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. De ahí la importancia de controlar y de auditar las “Cuentas por Cobrar” El auditor financiero establece los objetivos y procedimientos para realizar el examen previsto en la planeación de la auditoría a estas cuentas.

Cuadro 2. Métodos y Procedimientos de Cobranzas

Ítem	Contenido	Alternativas			
		SI		NO	
		F	%	F	%
5	¿En la empresa se emplean métodos y procedimientos para la gestión de cobranzas?	1	2 5%	3	7 5%
6	¿En la empresa se emplean acciones para la reducción de los riesgos en las cuentas por cobrar?	1	2 5%	3	7 5%
7	¿Cree Ud., que la evaluación, comprobación y análisis de los hechos por parte de Auditoría Interna, permiten obtener información de cómo se administran las cuentas por cobrar?	4	1 00%		
8	¿Se realiza una correcta gestión de cobranza para la recuperación de la cartera?	2	5 0%	2	5 0%

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Ítem Cinco. De acuerdo a los resultados obtenidos, el 75% del personal encuestado considera que en la empresa no se emplean métodos y procedimientos de manera idónea en la gestión de cobranzas, lo que no permite el seguimiento y control de las actividades de crédito y cobranzas y el 25% opina que permiten el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Se puede establecer, que es importante implantar métodos de cobranzas, requiriendo la revisión y evaluación del mismo, para así optimizar la eficacia y efectividad de la gestión crédito y cobranza y por ende la financiera y contable.

Ítem Seis. De acuerdo a lo planteado en el cuadro anterior, el 75% de las personas encuestadas, respondieron que en la empresa no se analiza la reducción de los riesgos en las cuentas por cobrar, por lo que existe la posibilidad de sufrir pérdidas por el hecho de que un cliente no cumpla con sus obligaciones crediticias a las cuales se

comprometió Por otro lado, el 25% señala que se lleva a cabo por medio del conocimiento previo de la capacidad crediticia futura del cliente.

Ítem Siete. Como se observa, el 100% de las personas encuestadas respondió que la evaluación, comprobación y análisis de los hechos por parte de Auditoría Interna si permiten obtener información de cómo se administran las cuentas por cobrar, es decir, que con estas herramientas se pueden conocer las diversas actividades relacionadas con la gestión de cobranzas en la empresa.

Ítem Ocho. El 50% de los encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo en que se realiza una gestión de cobranza, sin embargo el 50% manifiestan que existe un seguimiento deficiente en la recuperación de las cuentas por cobrar, por lo cual se debe hacer énfasis en el seguimiento a los clientes, mediante la implementación de procedimientos y políticas de cobro eficientes para reducir la cartera crediticia de la organización.

Cuadro 3. Gestión y planificación de las cobranzas

Ítem	Contenido	Alternativas			
		SI		NO	
		F	%	F	%
9	¿La Información que se genera en cuanto a la gestión de las cobranzas permite que: La toma de decisiones financiera y contable sea oportuna?	-	-	4	100%
10	¿Las normas y políticas establecidas, con respecto a las cobranzas permite que ofrecer a los clientes límites de créditos de acuerdo a su capacidad de pago?	1	25%	3	75%
11	¿Considera necesario diseñar un plan de Auditoría Interna para el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar?	4	100%		

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Análisis

Ítem Nueve. Se observa en los resultados presentados, que el 100% de los encuestados opinan que la información que se genera en cuanto a la gestión de cobranzas, no permite la toma de decisiones oportuna, ya que el análisis y los registros de las cobranzas no se puedan verificar, por lo que consideran que es importante conocer la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en la operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados.

Ítem Diez. De acuerdo a los resultados obtenidos, el 75% de las personas encuestadas señalan que no están establecidas las normas y políticas relativas a las cobranzas, ya que no se revisa periódicamente la cartera de cliente, lo que genera que no se cumplan las metas establecidas en el departamento. Por otra parte, un 25% señala que si están establecidas las normas, lo que permite ofrecer a los clientes límites de créditos de acuerdo a su capacidad de pago.

Ítem Once. Como se observa, el 100% de las personas encuestadas, considera que es necesario diseñar un plan de Auditoría Interna para el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar. Se puede decir, que a través de la auditoría interna se realizará la revisión y verificación de las cuentas por cobrar, bajo la base de pruebas selectivas, de las transacciones, documentos, comprobantes, registros, libros e informes. Es decir, determinar si es adecuado el registro, el control y la exactitud de las mismas.

4.3 Fase II: Descripción de los controles administrativos aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

Para llevar a cabo esta fase, se hizo uso de la lista de cotejo, la cual se estructuró en tres columnas. En la primera se coloca el aspecto observado. En la segunda y tercera columna se coloca la presencia (Si) o ausencia (No) de los elementos o aspectos observados.

Cuadro 4. Lista de Cotejo

Ítem	Aspecto Observado	Si	No
1	El proceso de cobranzas llevado a cabo en la empresa permite una gestión eficiente para el pronto retorno de la cartera		X
2	Normas y procedimientos escritos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de cobranzas		X
3	El personal que maneja el área de las cobranzas tiene conocimientos administrativos y contables		X
4	Revisión periódica de la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas		X
5	Se lleva a cabo un registro y control de las cobranzas realizadas		X

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Análisis

Se observa, de acuerdo al ítem uno, que en la empresa no se lleva un adecuado proceso de cobranzas, esto es debido a que el comportamiento de las cuentas por cobrar ha ido descendiendo, existiendo demoras en el cobro de las facturas, las cuales no se cobran en el plazo establecido. De acuerdo al ítem dos, se evidencia la inexistencia de normas y procedimientos escritos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de cobranzas. Se puede señalar, que los procedimientos donde se contemplan las normativas, políticas y procedimientos para las cobranzas, orientan a los trabajadores para obtener un proceso eficiente en la gestión de las cuentas por cobrar.

Por otro lado, el personal que maneja el área de las cobranzas tiene conocimientos administrativos y contables (ítem tres), ya que en su mayoría son profesionales del área. Sin embargo, no está establecida de manera formal las

funciones y responsabilidades inherentes al cargo que desempeñan, las mismas son ejecutadas por experiencia, rutina y por costumbre, lo que conlleva en muchos casos no realizar una labor de cobranzas óptima.

Asimismo se tiene, que de acuerdo al ítem cuatro no revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas. Es necesario corregir la actual situación, ya que se presenta una debilidad importante, que afecta tanto al control interno como a la planificación operativa, y para poder solventar la presente problemática, se deben establecer lineamientos para la auditoría de las cuentas por cobrar en la empresa, que permita mejoras en la gestión de cobranzas.

Con respecto al ítem cinco, se observa que no se lleva a cabo un registro y control de las cobranzas realizadas. Al respecto, la empresa maneja solo registros por cada cliente para conocer la situación real de cada uno. En los mismos se establece el número de las facturas, el monto, la fecha de pago, los abonos y los saldos pendiente, entre otros. Sin embargo, no se tienen establecidos controles y seguimientos al proceso de cobranzas como tal, dado que no se realiza una planificación mensual de las cobranzas, trayendo como consecuencia la falta de liquidez lo que conduce a buscar apoyo de las instituciones financieras para poder en algunos casos cumplir con las obligaciones a proveedores.

Análisis General de los Resultados

Luego de aplicar las diferentes técnicas de recolección de información, se presenta el análisis general de los resultados.

Los procedimientos administrativos para el control de las cobranzas no son efectivos, por la inexistencia de políticas definidas para la gestión de cobranzas y falta de evaluación del perfil económico de cada cliente antes de otorgarles el beneficio del crédito, por lo cual, se deben establecer procedimientos que

comuniquen la información y enlacen los trabajos realizados por las personas encargadas, indicando la responsabilidad.

Por otro lado, no se lleva un monitoreo de las actividades de cobranzas, como también la emisión periódica de los estados de cuentas de los clientes para su evaluación. Se puede señalar, que a través del control interno la cobrabilidad de los saldos contables será efectiva, lo que incide en la reducción de los riesgos de las cuentas por cobrar, puesto que permite el conocimiento previo de la capacidad crediticia futura del cliente.

El atraso en los cobros es por la falta de seguimiento y control de las cobranzas, lo que hace que preexistan atrasos en los cobros, afectando la liquidez de la empresa, debido a que no se conocen con exactitud las facturas por cobrar así como las vencidas. Todo esto debido, a que la información no se encuentra documentada y la mayoría de las veces dicha información se realiza de manera verbal, lo que conlleva a desviaciones en cuanto al logro de los objetivos que persigue la organización.

A través de la aplicación de Auditoría Interna en el área de cobranzas de la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A. se regularizarían los canales de comunicación, se mantendría un constante control sobre aquellos factores de índole administrativa y operativa que afectan el buen desempeño del departamento de cobranzas.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

La auditoría como un proceso sistemático consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico con la finalidad de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, a efecto de comunicar los resultados a las partes o personas interesadas. Para llevar a cabo una auditoría en el rubro de cuentas por cobrar se debe: planear o programar el trabajo del auditor, revisar el control interno que la entidad económica mantiene sobre la cuenta, llevar a cabo diversas pruebas y sobre todo cumplir con los procedimientos de auditoría ya establecidos.

En este capítulo se plantea la propuesta de la investigación, la cual está conformada por un plan de Auditoría Interna para mejorar el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A. que contenga todos los procedimientos y técnicas de auditoría necesarias; así como la extensión y oportunidad en la que serán aplicados, todo ello enmarcado bajo las premisas enmarcadas en el Manual de Normas y Procedimientos en materia de Auditoría.

El propósito fundamental de la propuesta es el de establecer un plan que contenga los pasos para que el proceso de auditoría al departamento de cuentas por cobrar se realice lo más objetivamente posible, al tiempo que permita tomar los correctivos para disminuir los riesgos en la empresa, documentar el proceso de revisión y aumentar sus beneficios. Es por ello, que se muestra la composición básica de la auditoría administrativa con relación a las cuentas por cobrar, así como controles que permitan llevar un adecuado proceso en el otorgamiento y recuperación

de los mismos.

5.2 Justificación de la Propuesta

El diseño de un plan de Auditoría Interna para mejorar el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A., permitirá verificar el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos de control interno presentados en el manejo de las cuentas por cobrar, proporcionando una guía al auditor de los pasos específicos que deben seguirse en la revisión de las operaciones. Es de hacer notar, que el plan de auditoría propuesto es un recurso muy valioso, ya que a través de él se podrá tener evidencia del trabajo realizado a medida que se va avanzando en cada etapa de la auditoría.

La relevancia de la propuesta viene dada porque aporta un medio de control que refleja los procesos en forma coordinada, adoptadas a los procedimientos específicos de la empresa, con lo cual se verifica la razonabilidad de las transacciones administrativas contables aplicadas en el proceso de las cuentas por cobrar. Por otro lado, el establecer el proceso formal del control de las cuentas por cobrar en la empresa, constituye un instrumento idóneo para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de dichas cuentas.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General

Diseñar un plan de Auditoría Interna para mejorar el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Proponer actividades para la aplicación de la auditoría interna en el área de

cuentas por cobrar de la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

- Elaborar procedimientos para la evaluación ágil y oportuna de las actividades que se desarrollan en el área de cuentas por cobrar de la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.
- Formular controles para lograr la eficiencia, en el área de cobranzas de la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional: desde el punto de vista institucional la propuesta es factible, dado que existe la disponibilidad y la receptividad por parte de la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A. para la puesta en práctica de las estrategias planteadas.

Factibilidad Operativa: la propuesta es operativamente factible, ya que al aplicar un plan Auditoría Interna para mejorar el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A., el personal estará informado de todas las tareas propias, de las funciones asignadas, igualmente existirá una comunicación abierta, espontánea y eficaz que repercutirán en la mejorar de las relaciones de trabajo. Por otro lado, la empresa cuenta con la infraestructura adecuada para llevar a cabo la propuesta.

Factibilidad Técnica: desde el punto de vista técnico, la propuesta es factible, dado que la empresa cuenta con los recursos técnicos, financieros y económicos para llevar a cabo la misma.

Factibilidad Económica: desde el punto de vista económico se considera factible, ya que los recursos que utilizará la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A., para desarrollar la propuesta están disponibles sin inconveniente, tales como papelería, carpetas, y trípticos. Cabe destacar, que la organización tiene partidas presupuestarias asignadas para tal fin.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1. Proponer actividades para la aplicación de la auditoría interna en el área de cuentas por cobrar de la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

Conocimiento de los aspectos administrativos y organizativos de la empresa

Para llevar a cabo esta actividad se deben tener conocimientos de los aspectos administrativos y organizativos de la Atlas Copco Venezuela, S.A. tratando de identificar responsabilidades, así como los controles establecidos en el desarrollo de las actividades. Por lo que se requiere solicitar documentación sobre estos aspectos, para lo cual se presenta el siguiente cuestionario.

Formulario del Conocimiento de la Empresa

Auditoría Administrativa Formulario del Conocimiento de la Empresa		
Empresa: Atlas Copco Venezuela, S.A.		
Período que cubre la auditoría : _____	Si	No
Organigrama de la estructura organizativa de la empresa		
Objetivos y metas por áreas funcionales e informes de cumplimiento		
Políticas y metas por áreas funcionales		
Manuales de procedimientos y reglamento interno de la empresa		
Detalles del mercado y naturaleza de la competencia		
Informe de gestión del periodo actual y anterior		

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Evaluación del sistema de Control Interno

Con el desarrollo de esta evaluación se verifica que todas las políticas y procedimientos establecidos por la administración para la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa se están aplicando en forma adecuada y oportuna, así como facilitar a la administración la detección de necesidades de mejora

a dichas políticas y procedimientos. Para tener conocimiento de los diferentes aspectos del control interno del área a evaluar se presenta a continuación un cuestionario estructurado, el cual deberá ser completado a través de una entrevista con el responsable de cada área a evaluar.

Investigación de Control Interno				
Empresa: Atlas Copco Venezuela, S.A.				
Entrevistado:			Fecha:	
No	Pregunta	Si	No	Comentario
1	¿Posee la empresa un organigrama de la estructura organizativa?			
2	¿Están definidos los diferentes niveles de autoridad en la empresa?			
3	¿Conocen los empleados la importancia del control de las actividades que realizan?			
4	¿Existe en la empresa un manual de procedimientos contables?			
5	¿Poseen lineamientos de control establecidos?			
6	¿Se actualizan los lineamientos de control de acuerdo a las políticas de la empresa?			
7	¿Se comunica al personal las políticas y procedimientos establecidos?			
8	¿Utilizan los medios adecuados para comunicar las políticas y procedimientos?			
9	¿Utiliza la empresa para efectos de control, informes que comparen los presupuestos con los gastos realizados?			
10	¿Se verifica que las actividades se realicen bajo los lineamientos de control establecido?			
11	¿Se realiza esta verificación en forma periódica y oportuna?			
Firma del responsable _____				
Observaciones:				

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Investigación de Riesgo

Consiste en determinar el grado de susceptibilidad a errores en el desarrollo de las operaciones con el propósito de la aplicación de los procedimientos idóneos orientados a detectarlos. Se presenta un cuestionario estructurado que servirá para conocer aspectos relevantes de la operatividad de cada área funcional.

Investigación del Riesgo				
Empresa: Atlas Copco Venezuela, S.A.				
Entrevistado:			Fecha:	
No	Pregunta	Si	No	Comentario
1	¿Existen procedimientos de control de las actividades?			
2	¿Existen actividades que requieren mayor atención?			
3	¿Aplican procedimientos de control a las actividades de mayor riesgo?			
4	¿Aplican estos procedimientos frecuentemente?			
5	¿Existe una persona responsable de que se apliquen estos procedimientos?			
6	¿El personal encargado de estas actividades es el idóneo para realizarlas?			
7	¿Las funciones del contador general están separadas de las personas encargadas del manejo de los fondos?			
8	¿Todos los comprobantes, estados financieros e informes son aprobados por personas distintas a las que la elaboran?			
9	¿Existe un control de firmas autorizadas y montos límites autorizados para efectuar desembolsos?			
Firma del responsable _____				
Observaciones:				

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Establecer el personal responsable para la conducción de la auditoría interna

El personal encargado de la ejecución de la auditoría interna es el auditor interno, o en su defecto el contador general, o el administrador, quién tendrá bajo su responsabilidad el desarrollo de la auditoría, así como la distribución de las funciones de todos los involucrados.

Funciones y Responsabilidades

Cargo	Funciones Principales
Administrador	<ul style="list-style-type: none">· Coordinar cada una de las actividades a desarrollar en la ejecución de la auditoría administrativa· Manejo y control de la información recopilada· Asignación de responsabilidades a los miembros de las áreas funcionales· Responsable de la comunicación y discusión de hallazgos· Elaborar el informe final de auditoría
Contador	<ul style="list-style-type: none">· Desarrollo de las actividades de auditoría administrativa, tales como: aplicación de los procedimientos, elaboración de papeles de trabajo, documentación de hallazgos, todo esto en coordinación con el contador· Aportar ideas de mejoras en el desarrollo de las actividades
Responsables del área de cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none">· Responsables de brindar la información requerida para el desarrollo de la auditoría administrativa· Preparación de los planes de acción para la corrección de las deficiencias encontradas en su área· Coordinar la ejecución de los planes de acción con los miembros de su área

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Áreas a Evaluar

Una vez, realizado el informe preliminar, se procede a evaluar el área de cuentas por cobrar. Y las actividades a evaluar serán: la cartera de clientes, créditos, cobros y facturación. Para lo cual, se utilizará un cuestionario como herramienta para el diseño de los procedimientos a utilizar en el desarrollo de la auditoría administrativa, con el propósito de conocer las políticas y procedimientos de control que posee la empresa.

Objetivos:

- Verificar la razonabilidad de la información contenida en los registros contables y auxiliares de las cuentas por cobrar
- Evidenciar que los documentos que las originan sean auténticos, numerados y controlada su secuencia
- Asegurarse que las aprobaciones de los créditos sean efectuadas por las personas autorizadas
- Certificar el cumplimiento de las normas inherentes a aprobaciones y cargos
- Verificar la correcta valuación de las cuentas por cobrar
- Verificar el cumplimiento de la norma legal relacionada con la emisión de las facturas

A continuación se presenta un cuestionario para las funciones que están vinculadas con la gestión de las cuentas por cobrar y la facturación.

Cuestionario para las Cuentas por Cobrar

Cuestionario de Auditoría Interna				
Departamento: Administración.		Área: Cuentas por Cobrar		
Función a Evaluar: Créditos y Cobros				
Entrevistado:		Fecha:		
Objetivo: Obtener la mayor información necesaria para el diseño de los programas de auditoría administrativa en el área de cuentas por cobrar				
No	Pregunta	Si	No	Comentario
1	¿Se realiza un análisis previo de la situación financiera de los clientes para establecer y aprobar límites de crédito?			
2	¿Los créditos se otorgan de acuerdo a las políticas establecidas?			
3	¿se documentan las garantías de los créditos otorgados?			
4	¿Existen diferentes rangos para clasificar a los clientes de acuerdo a la capacidad de pronto pago?			
5	¿Se archivan los documentos de identificación de los clientes en su expediente respectivo?			
6	¿Existen políticas para la recuperación de créditos?			
7	¿Se verifican periódicamente las condiciones de pagos de los clientes, así como su cumplimiento en los plazos otorgados?			
8	¿Se revisan oportunamente si los pagos son aplicados a la cuenta de los clientes a que correspondan?			
<p>Firma del responsable _____</p> <p>Observaciones:</p>				

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Cuestionario para el Proceso de Facturación

Cuestionario de Auditoría Interna				
Departamento: Administración.		Área: Cuentas por Cobrar		
Función a Evaluar: Facturación				
Entrevistado:				
Fecha:				
Objetivo: Obtener la mayor información necesaria para el diseño de los programas de auditoría administrativa en el área de cuentas por cobrar				
No	Pregunta	Si	No	Comentario
1	¿Se facturan diariamente los ingresos en su totalidad?			
2	¿Se contabilizan los ingresos totales de acuerdo a lo facturado en el mes?			
3	¿Se archivan en forma correlativa los documentos de facturación?			
4	¿Se registran los documentos de facturación en los libros de ventas correspondiente?			
5	¿Las ventas a crédito se registran diariamente en el libro auxiliar de clientes?			
6	¿Los impuestos del IVA y pago de cuenta declarado son los correspondientes de acuerdo a las ventas del mes?			
7	¿Se registran y se archivan los documentos anulados de facturas y crédito fiscal con sus respectivas copias?			
<p>Firma del responsable _____</p> <p>Observaciones:</p>				

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Objetivo 2: Elaborar procedimientos para la evaluación ágil y oportuna de las actividades que se desarrollan en el área de cuentas por cobrar de la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

Una vez elaborados los cuestionarios se procede a evaluar el área de cuentas por cobrar, de acuerdo al siguiente procedimiento:

Procedimiento para el Área de Cuentas por Cobrar

Responsable	Actividad
Auditor	1. Solicita la documentación necesaria a los responsables del área de cuentas por cobrar para proceder a evaluar la misma. Esta información deberá presentarse en forma ordenada y será manejada por el contador o por el responsable de la ejecución de la auditoría.
Área de cuentas por cobrar	2. Entregan la documentación solicitada. Los documentos requeridos pueden ser: comprobantes contables, carteta de clientes, archivo de facturas de los clientes, entre otros
Auditor	3. Una vez obtenida la documentación necesaria, procede a verificar que la documentación cumpla con los procesos establecidos, para lo cual empleará una cédula de evaluación por actividad (Formato 1), detallando los procedimientos observados y los resultados de la evaluación. 4. Seguidamente registra los hallazgos y evidencias encontrados durante el proceso de auditoría en un formato denominado cédula de registros de hallazgos y evidencias (Formato 2) y procede elaborar las conclusiones de los procedimientos de auditoría

Fuente: Hurtado, Y (2017)

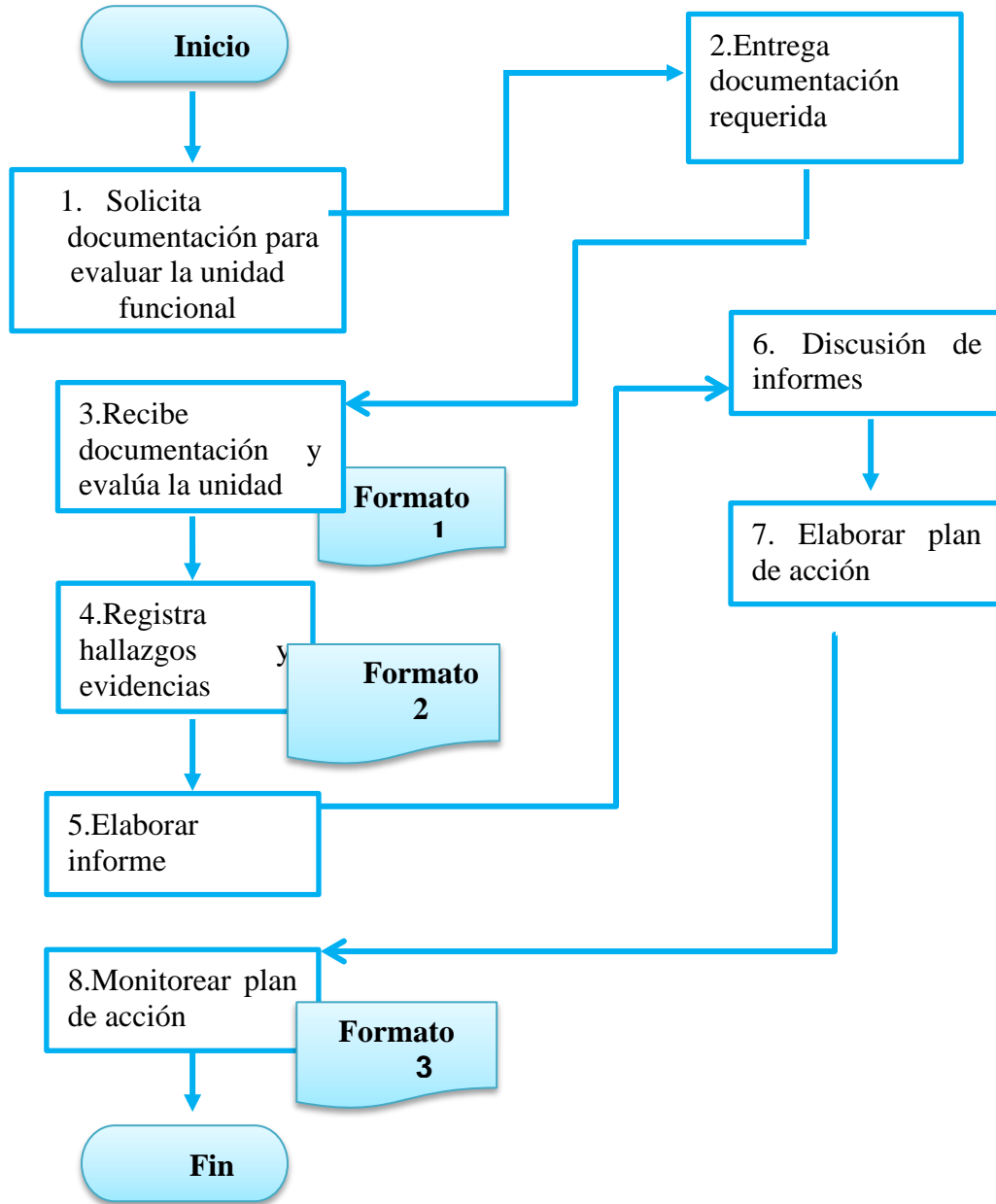
Procedimiento para el Área de Cuentas por Cobrar. Continuación

Responsable	Actividad
Auditor	<p>5. Luego de realizar la etapa anterior, el responsable de la auditoría elabora un informe borrador, especificando los diferentes hallazgos por área y función evaluada, así como las recomendaciones para la aplicación de medidas correctivas por cada una de las deficiencias encontradas</p> <p>6. Este informe deberá ser discutido por los responsables de las diferentes áreas funcionales para determinar las acciones a seguir para la corrección de las deficiencias.</p>
Área de cuentas por cobrar	<p>7. Los responsables del área de cuentas por cobrar deberán elaborar un plan de acción detallando cada uno de los hechos observados o hallazgos, las recomendaciones y las acciones a seguir para la corrección de las deficiencias encontradas, indicando la fecha en la que se espera estén totalmente corregidas.</p>
Auditor	<p>8. El responsable de la auditoría administrativa deberá monitorear que se esté ejecutando las actividades detalladas en los planes de acción, es decir dar seguimiento de los hallazgos y recomendaciones, para lo cual utiliza un formato llamado cédula de seguimiento de hallazgos. (Formato 3)</p>

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Flujograma del Proceso

Responsable de la Auditoría Administrativa	Área de Cuentas por Cobrar
---	-----------------------------------



Fuente: Hurtado, Y (2017)

Formato 1. Cédula de evaluación por actividad. Este formato se utiliza para desarrollar la evaluación de las funciones a examinar, aplicando el procedimiento para cada función. En el cual se dejará plasmado el resultado obtenido, asimismo las observaciones determinadas que servirán de base para las recomendaciones a proporcionar. También deberá adjuntarse la documentación que respalde el examen realizado.

CÉDULA DE EVALUACIÓN POR ACTIVIDAD			
Empresa: Atlas Copco Venezuela, S.A.		Fecha:	
Auditoría Interna			
Área: _____			
Función a Evaluar:		Responsable de la función:	
Documento según procedimiento	Procedimiento aplicado	Resultado de la evaluación	Observación
Observaciones del Auditor:			
Elaborado por: _____			
Revisado por: _____			

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Formato 2. Cédula para Registros de Hallazgos y Evidencia. En este formato se describirá cada uno de los hallazgos determinado durante la evaluación, así como la evidencia que soporten tales hallazgos, conteniendo una columna de observaciones en la que se detallan informaciones importantes de los hallazgos. Además, se ha establecido otro campo de observaciones, que servirá para los comentarios que considere necesarios el auditor. También llevará la fecha de elaboración, el área evaluada, la función, el responsable de la función.

CÉDULA PARA REGISTROS DE HALLAZGOS Y EVIDENCIA			
Empresa: Atlas Copco Venezuela, S.A.			
Auditoría Interna		Fecha:	
Área: _____			
Función a Evaluar:		Responsable de la función:	
No	Hallazgo	Evidencia	Políticas o lineamientos infringidos
Observaciones:			
Elaborado por: _____			
Revisado por: _____			

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Cédula para seguimiento de los hallazgos. Este formato se utiliza para realizar la verificación de las correcciones que se estén llevando a cabo de acuerdo a lo establecido en los planes de acción. Se debe colocar la fecha de la verificación, el área que se está verificando, la recomendación efectuada y el grado de cumplimiento de las recomendaciones.

CÉDULA PARA SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS			
Empresa: Atlas Copco Venezuela, S.A.			
Auditoría Interna		Fecha:	
Área: _____			
Función	Hallazgo	Recomendación	Observaciones Grado de cumplimiento
Elaborado por: _____			
Aprobado por: _____			

Fuente: Hurtado, Y (2017)

Objetivo 3. Formular controles para lograr la eficiencia, en el área de cobranzas de la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A.

La finalidad de diseñar controles internos para la gestión de los cobros en la empresa es lograr una mayor integración empresa – cliente, para agilizar los procesos administrativos, enfatizando el registro oportuno de las cobranzas. Los controles serían los siguientes:

Responsable: Área de Cobranzas y Facturación

I. Supervisar y verificar los registros y soportes de las actividades para otorgar crédito

- Evaluar la eficiencia con la que opera el área de cobranza y contabilidad.
- Supervisión periódica de las de las actividades para otorgar créditos.
- Verificar el manejo de los libros y registros relacionados con las cuentas por cobrar.
- Mantener una supervisión constante y verificar las actividades inherentes a las actividades para otorgar créditos.
- Realizar inspecciones físicas sorpresivas de los registros contables y los documentos.

II. Mantener un seguimiento y control de los registros y soporte de los créditos concedidos.

- Revisar el programa de sistema periódicamente a ver si es confiable la información.
- Evaluación del sistema administrativo y contable.

- Revisar las políticas de crédito utilizadas por el Departamento de Administración.
- Realizar una relación detallada de los clientes. Donde esté reflejado por escrito los criterios y procedimientos de aceptación del crédito.
- Elaborar un registro de control de cobrabilidad de los clientes, en el que se reflejará las deudas a cobrar y las fechas de vencimiento.

III. Controlar las cuentas por cobrar de acuerdo a las políticas de crédito.

- Conciliar el total de los saldos individuales de cada cliente con el total recibido por la empresa.
- Enviar periódicamente estados de cuentas a los clientes, como instrumento de verificación y comprobación de que las cuentas por cobrar son efectivamente reconocidas por los clientes y evitar sean usadas para ocultar sustracciones.

CONSIDERACIONES FINALES

Una vez analizado los resultados se presentan las conclusiones de acuerdo al alcance de los objetivos de la investigación. Con respecto al objetivo uno, el cual consistió en diagnosticar el proceso de auditoría interna para las cuentas por cobrar que se lleva cabo en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A., se concluyó que los procedimientos administrativos para el control de las cobranzas no son efectivos, por la falta de políticas definidas para la gestión de cobranzas, existiendo deficiencias en el seguimiento y control de las actividades de crédito y cobranzas.

Por otro lado, se tiene debilidad en el monitoreo de las actividades de cobranzas y en la emisión periódica de estados de cuentas de los clientes para su evaluación. Esta situación dificulta la toma de decisiones oportuna, ya que el análisis y los registros de las cobranzas no se puedan verificar, por lo que consideran que es importante verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en la operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados. Del mismo modo, por la inexistencia de un programa de trabajo para una auditoría de las cuentas por cobrar, dificulta conocer las normas y los controles internos relacionados con el proceso de cobranzas.

En cuanto al objetivo dos, se describieron los controles administrativos aplicados a las cuentas por cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A. concluyendo que realizan una inadecuada gestión de las cobranzas por la falta de procedimientos para ejecutar las actividades. Asimismo, carecen de la revisión periódica de la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas, lo que trae como consecuencia problemas de liquidez, generando retrasos en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Finalmente se concluyó, de acuerdo al objetivo tres, que es necesario diseñar un plan de Auditoría Interna para el Control Administrativo de las Cuentas por Cobrar en la empresa Atlas Copco Venezuela, S.A., ya que se mantendría un constante control sobre aquellos factores de índole administrativo y operativo que afectan el

buen desempeño del departamento de cobranzas.

De allí surgen las siguientes recomendaciones

- Poner en práctica la propuesta planteada, dado que le permitirá mejorar la gestión administrativa de las cobranzas, ya que adoptarán las medidas correctivas procedentes, estableciendo controles y acciones administrativas para reducir el riesgo operacional y servirá para otras empresas del mismo ramo para mejorar sus controles internos.
- Estimular a cada uno de los departamentos y áreas que conforman la estructura organizacional, para que adopten criterios de eficiencia, eficacia y economicidad planteados por la auditoría operacional.
- Elaborar una planificación mensual sobre necesidades e inquietudes del personal que les sean de utilidad para el desarrollo integral y profesional de los mismos.
- La administración debe diseñar manuales operativos; posteriormente darlos a conocer a la gerencia general para su análisis y aprobación, con la finalidad de elevar el nivel de eficiencia y eficacia; mejorando a su vez la rentabilidad y economía de todas las áreas funcionales de la empresa.
- Igualmente, se le sugiere a la administración diseñar un método de control interno adecuado a las necesidades de la empresa, con el objetivo de minimizar riesgos y que éstos, sean mejorados a través de recomendaciones de auditoría administrativa, para que garantice el resguardo y custodia de los bienes y valores del negocio.
- Ejecutar seguimiento a las facturas a crédito antes de su vencimiento, enviando los saldos a los clientes y estableciendo comunicación con los mismos con el objeto de evitar el vencimiento de facturas y disminuir la morosidad.
- Elaborar planes de información y divulgación de las políticas existentes y por crear para hacerlas de conocimiento de los empleados y orientarlos en su práctica
- Hacer un seguimiento continuo a las actividades que se desarrollan en el área de cobranzas, para realizar los ajustes correspondientes.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Arens, Alvin (2010). **Auditoría. Un enfoque Integral**. Editorial Prentice Hall. México.
- Arias, Fidias (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. Editorial Episteme.
- Balestrini, Mirian. (2012). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela
- Bisquerra, Rodrigo (2008). **Metodología I**. editorial Me Graw Hill: México, D.F.
- Brito, José (2014). **Contabilidad Básica**. Séptima Edición. Editorial centro de contadores
- Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV9 (2013). **Aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) en Venezuela**. Resolución del Directorio de la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV) con respecto a entrada en vigencia en Venezuela de las NIA.
- Camejo, Daniela (2016). **“Plan de Acción para optimizar las Cuentas por Cobrar de la empresa Genpack, C.A. Valencia Edo. Carabobo”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Celis, Ángel (2006). **Artes y Secretos del Crédito**. México: Ediciones Tillas
- Defliese, Jaenicke (2012). **Auditoría Montgomery**. Tercera edición. Editorial Limusa. México.
- Editorial Océano (2011). **Enciclopedia de la Auditoría Interna**. Madrid. Editorial Océano
- Estupiñan, Rodrigo (2006). **Control Interno y Fraude con base a los Ciclos de Transacciones. Análisis del Informe Cosos I y II**. Eco Ediciones Ltda
- Gómez, Roberto (2010). **Generalidades en la Auditoría Interna**. Santa Fe de Bogotá- Editorial Norma.

- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos. y Baptista, Pilar (2013) **Metodología de la Investigación**. México: Mc Graw Hill.
- Holmes, Walter. Arthur. (2012). Principios básicos de auditoría, (ed. 19). México, D.F. Editorial continental, S.A.
- López, Elena (1999). **Procesos de Investigación**. Caracas. Editorial Panapo.
- Madariaga, Juan María (2004). **Manual Práctico de Auditoría**, (ed. 3). España. Editorial Deusto S.A.
- Manual de Normas y Procedimientos en materia de Auditoría de Estado**, publicada según Resolución No. 01-00-000-263 en fecha 22 de diciembre de 2011
- Martínez, Yarbelys y Molina, Francisco (2014). **“Lineamientos Contables y administrativos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Mohanca, C.A.”**, realizado en la Universidad de Carabobo.
- Meigs Walter (2012). **Principios de Auditoría**. Editorial Diana S.A. 6ª. Edición. México
- Moammer, Fernando y Terreros, Antonio (2013). **“Propuesta de Lineamientos de Control Interno para el proceso de Ventas, Cuentas por Cobrar y Cobros de la Empresa Valentino C.A.”**, presentado en la Universidad de Carabobo.
- Murillo, Alba (2013). **“Auditoría interna para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en las empresas concesionarias del Municipio Maracaibo”**, presentado en la Universidad Rafael Urdaneta.
- Normas Generales de Auditoría de Estado, publicadas en Gaceta Oficial No. 40.172 de fecha 22/05/13.
- Pérez, Daniela y Zambrano Génesis (2016). **Propuesta de una Auditoría Administrativa en el área de Cuentas por Cobrar para la mejora de la Gestión de Cobranzas de La Hermandad Gallega De Valencia, A.C.”**, presentado en la Universidad de Carabobo
- Sabino, Carlos (2012). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela
- Santillana, Juan (2005). **Auditoría Fundamentos**, (ed.3). México, D.F. Thomson Learning.

Tamayo y Tamayo Maio. (2014). **El proceso de la investigación científica**.4ta Edición Ediciones Limusa.. México.

Universidad pedagógica Experimental Libertador (2015). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.

Villaseñor, Emilio. (2007). **Elementos de administración de crédito y cobranza**. (3ª ed.).México: Trillas.

Vizcarra, Jaime. (2007). **Auditoría Financiera**. Lima: Instituto Pacífico.

Electrónicas

Federación Latinoamericana de Auditores Internos (2010). **Principales pruebas de Auditoría de Cuentas por Cobrar**. (Documento en línea). Disponible en www.felaban.net/comite.php?id=5. Consultado en Marzo de 2016