



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**EL CONTROL INTERNO COMO COMPONENTE DE LA AUDITORIA
INTEGRAL EN EL PROCESO DE CREDITO Y COBRANZA DE LAS
EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO EN EL ESTADO TACHIRA
ORIENTADO A DETAPACA**

Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Auditoria Integral

Autora: Julennys Carolina Rosales Duque .
Tutora: Dra. Nilsia López (nilsialopez@yahoo.com)

San Cristóbal, noviembre de 2012

APROBACION DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado presentado por la ciudadana Julennys Carolina Rosales Duque, para optar al Grado de Especialista en Auditoria Integral, cuyo título es:

EL CONTROL INTERNO COMO COMPONENTE DE LA AUDITORIA INTEGRAL EN EL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LAS EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO EN EL ESTADO TÁCHIRA ORIENTADO A DETAPACA

considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación correspondiente.

En San Cristóbal, a los seis días del mes de noviembre de 2012

Dra. Nilsia López
nilsialopez@yahoo.com
C.I. No. V 4.210.545

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por iluminarme cada día y darme la fortaleza necesaria para continuar.

A los seres que más amo, mis padres por ser siempre mi gran apoyo, a ellos dedico este logro.

A mi esposo adorado, por estar a mi lado y darme siempre su apoyo y comprensión haciendo el camino más transitable.

A mi tutora por haberme brindado su tiempo, paciencia, dedicación y conocimiento para la realización de este trabajo.

A todos mi más sincero agradecimiento.

INDICE GENERAL

	pp.
Dedicatoria	iii
Índice General	iv
Lista de Cuadro	vi
Lista de Gráficos	vii
Resumen	viii
Introducción	1

CAPÍTULOS

I **COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO INTEGRADOS AL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA EN DETAPACA**

Instrumento N° 01

Reseña Despensera Táchira Pan CA (DETAPACA)	15
Perfil del Gerente	18
Perfil de los Encuestados	19
Ambiente de Control Interno	24
Cultura e Identificación de Riesgos	26
Procedimientos de Control Interno	27
Manejo de la Información y Comunicación	29
Actividades de Supervisión y Monitoreo	30

II **PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE DETAPACA.**

Instrumento N° 02

Perfil de los Encuestados	32
Prestación de Servicio en Detapaca	47
Políticas de Crédito y Cobranza en Detapaca	48

III **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LAS
EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO ORIENTADO A
DETAPACA**

Procedimientos Administrativos	49
Procedimientos Contables en la empresa Detapaca	51

IV **PROPUESTA**

**LINEAMIENTOS DE AUDITORIA INTEGRAL PARA EL
CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CRÉDITO
Y COBRANZA DE LAS EMPRESAS DE CONSUMO
MASIVO EN EL ESTADO TÁCHIRA ORIENTADO A
DETAPACA.**

Introducción	58
Líneamiento de Auditoría Interna 1	60
Creación de un Departamento de Auditoría Interna	62
Líneamiento de Auditoría Interna 2	
Canal de Comunicación Cliente Empresa	71
Conclusiones	79
Recomendaciones	82
Referencias bibliográficas	83
Anexos	
Anexo 01 Validez de los Instrumentos 1 y 2. Juicio de Experto	89

LISTA DE CUADROS

CUADRO		PP.
1	Perfil de los encuestados instrumento 1	18
2	Perfil de los encuestados instrumento 2	32

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICO		PP.
1	Detapaca y su portafolio de productos	15
2	El Ambiente de control en la empresa Detapaca	23
3	La cultura e identificación de riesgos en las cobranzas de la empresa	25
4	Los procedimientos de control para el cumplimiento de los objetivos en la empresa	26
5	El manejo de la información y comunicación en el control interno de la empresa.	28
6	Las actividades de supervisión y monitoreo en el control interno de la empresa.	29
7	La prestación del servicio en el proceso de crédito y cobranza de Detapaca	46
8	Las políticas de crédito y cobranza de la empresa Detapaca	47
9	Situación actual de crédito y cobranza de la empresa Detapaca	59
10	Lineamiento 1, creación de un Departamento de Auditoría Interna para Detapaca	61
11	Lineamiento 2, canal de comunicación cliente empresa	71

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

**El control interno como componente de la auditoria integral en el
proceso de Crédito y Cobranza de las Empresas de consumo masivo en
el Estado Táchira orientado a Detapaca**

Autor: Rosales D., Julennys C.
Tutor: López, Nilsia
Año: 2012

RESUMEN

La siguiente investigación planteo como Objetivo General Determinar el Control Interno como componente de la Auditoria Integral en el proceso de Crédito y Cobranza de las empresas de consumo masivo en el Estado Táchira orientado a Detapaca. Se sustento en la indagación de sus componentes del control interno, al igual que su caracterización del proceso de crédito y cobranza. Se analizaron los procedimientos de control interno como componente de la auditoria integral aplicados al área de crédito y cobranza de las empresas de consumo masivo. El Marco Metodológico indico que fue una investigación de tipo descriptiva, con un diseño documental. Hubo dos poblaciones. La población uno la constituyo el personal administrativo conformado por siete empleados de la empresa (DETAPACA), con lo cual se convirtió en Censo. La segunda población fueron los clientes, en los cuales el criterio que pruvo, fue escoger aquellos que tuvieran la mayor facturación a crédito. Mediante un muestreo no probabilístico intencional, se seleccionaron diez clientes asiduos de la empresa. Como Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicándose dos instrumentos. El primer cuestionario fue dirigido al personal administrativo (26 ítems) y otro para los clientes (13 ítems) ambos con preguntas de tipo dicotómicas. Fueron validados mediante el Juicio de dos Expertos. El hallazgo mas importante es que las organizaciones necesitan protegerse de la vulnerabilidad posible de robos o malas practicas por parte de los empleados ante controles internos deficientes. Se concluye que el control interno protege favorablemente a los activos en toda su composicion de las empresas de consumo masivo. Se recomienda blindar la operatividad de sus funciones organizacionales con la creación de un Departamento de Auditoría Interna, por lo cual se propone su creación. Adicionalmente, estrechar la relación empresa cliente para lograr un acercamiento comunicacional.

Descriptores: control interno, administración, auditoria, cuentas por cobrar, procedimiento.