



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

**DISEÑO DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGO DE
FRAUDE EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR
CASO DE ESTUDIO: PROCESADORA AGROINDUSTRIAL DE
VENEZUELA C.A. (PRAVENCA)
SUCURSAL SAN CRISTOBAL - ESTADO TÁCHIRA**

**Trabajo de Grado para optar al título de
Especialista en Auditoría Integral
Línea de Investigación: Auditoría Integral**

Autor: Lcda. Nubia N. Castro G.

Tutor: Es. Aud. Lcda. Mireya Castillo de Méndez

San Cristóbal, Agosto 2017

AGRADECIMIENTOS

Antes que nada dar las gracias a la gente que apoyó durante la Especialización en Auditoría Integral, principalmente a Dios Todopoderoso por haber dado vida, salud, constancia y perseverancia para continuar y terminar la labor académica e iniciar nuevos proyectos; también a mi familia quienes siempre han sido pie de apoyo a lo largo de todos estos años, a todos los profesores que ayudaron a crecer a nivel académico y personal para poder cumplir esta meta, de igual forma muchísimas gracias a la profesora y tutora Especialista en Auditorías, a Licenciada Mireya Castillo de Méndez, por la orientación de este trabajo de investigación y aceptar con mucho entusiasmo la tutoría del mismo, y un agradecimiento especial a la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA), por toda la colaboración prestada para el desarrollo de la investigación y el éxito del mismo.

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico en primer lugar a Dios y la Santísima Virgen, ya que a pesar de caer en dudas, ellos ponen personas y pruebas para demostrar que están conmigo en las buenas y malas, también a mi familia por ser parte fundamental para cumplir esta meta; a mi padre que hoy no puede estar presente, pero siempre estás en mi corazón como hombre de valores y sacrificios para darnos lo mejor, a mi madre que es pilar fundamental en mi desarrollo, a mi hermano por ser amigo compañero y estar ahí en todo momento, a mi hermoso hijo Sebastián Alejandro por haberme llenado de tanto amor y asistir a clases junto a mí, quiero darte la mayor motivación para que seas un hombre exitoso lleno de triunfos y un excelente profesional.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del Trabajo de Grado presentado por la Licenciada **Nubia N, Castro G**, para optar al Título de **Especialista en Auditoría Integral**, cuyo título es “**Diseño de Medidas de Prevención de Riesgo de Fraude en la Gestión de Cuentas por Cobrar. Caso de Estudio: Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA). Sucursal San Cristóbal - Estado Táchira**”, aprobado por Consejo General de Postgrado, en su reunión de fecha de de , según acta N° .

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

Firma

**Es. Aud. Lcda. Mireya
C.I. V –3.076.179**

INDICE GENERAL

	PP
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
ACTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iv
LISTA DE CUADROS.....	vii
LISTA DE FIGURAS.....	ix
LISTA DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	13
Gestión de Cuentas por Cobrar caso de estudio Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA).....	13
Misión (anterior).....	14
Misión (propuesta).....	15
Visión.....	15
Organización.....	15
Gestión Administrativa.....	19
Técnicas de Gestión Administrativa.....	20
Cuentas por cobrar.....	21
Clasificación de las Cuentas por Cobrar.....	23
Control Interno.....	28
Objetivos del Control Interno.....	29
Técnicas del Control Interno.....	30
Componentes del Control Interno.....	31
Clasificación del Control Interno.....	32
Organización y Control Interno.....	33
Estructura Organizativa.....	33
Funciones de Autorización y Supervisión.....	34
Segregación de Funciones.....	36
Control Interno Cuentas por Cobrar.....	37
Políticas, Procedimientos y Controles.....	38
Controles de una cuenta por cobrar.....	38
Autenticidad de Operaciones.....	40
Clasificación y Registro.....	40
Comprobación documental.....	40
Verificación.....	41
Custodia y Archivo.....	41

INDICE GENERAL

	PP
Fases para la contabilización de una cuenta por cobrar.....	41
CAPITULO II.....	62
Riesgo de fraude en la gestión de cuentas por cobrar caso de estudio Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA).....	62
Fraude.....	64
Fraude Interno.....	70
Fraude Externo.....	70
Fraude Corporativo.....	71
Manipulación.....	73
Falsificación o alteración.....	74
Causas para recurrir al fraude.....	75
Las Motivaciones.....	75
Características del fraude.....	77
Riesgo.....	78
Riesgos Operativos.....	80
Tipos de Riesgos Operativos.....	81
Factores que inciden en el riesgo operativo de fraudes.....	81
Riesgo Financiero.....	85
Clasificación de Riesgos Financieros.....	85
Medición de Riesgos Financieros.....	86
Riesgos Medioambientales.....	87
Fuentes de riesgo presentes en una empresa.....	88
Riesgos Personales.....	90
Factores de riesgos personales.....	90
Riesgos Jurídicos.....	91
CAPITULO III.....	117
Medidas de prevención de riesgos de fraude en la gestión de cuentas por cobrar caso de estudio Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA).....	117
Introducción.....	117
Medidas de Prevención.....	118
Conclusiones.....	125
Recomendaciones.....	126
Referencias.....	127
Anexos.....	134

Lista de Cuadros

		PP
1	Relación de controles de una cuenta por cobrar con objetivos	39
2	¿Posterior al pago de cada factura, se mantiene un control en las cuentas por cobrar a fin de que la misma no sea objeto de cobro nuevamente?	43
3	¿Se lleva control sobre la numeración que amparan las notas de Crédito?.....	44
4	¿ Se mantiene un control adecuado sobre los documentos vencidos no pagados?.....	45
5	¿Existe un control posterior al trabajo realizado por la persona encarga de generar las cuentas por cobrar?.....	47
6	¿Existe una persona autorizada para otorgar descuentos en ventas?.....	48
7	¿Los ajustes que impliquen créditos las cuentas por cobrar, son debidamente autorizados por la Gerencia de la Empresa?	50
8	¿ Entre las funciones atribuidas al personal de cuentas por cobrar se encuentra el manejo de efectivo?.....	51
9	¿ Existe un manual donde se contemplen las funciones de cada Cargo?.....	53
10	¿ Se llevan registros detallados de documentos de cuentas por cobrar?.....	54
11	¿ Se registra un control en las cuentas incobrables o perdidas de la cuenta por cobrar?	55
12	¿ Se presentan informes a la gerencia, sobre la rotación de las cuentas por cobrar periódicamente?.....	57
13	¿ Se verifica, firma y se archiva la relación cuentas por cobrar?.....	58
14	¿ Considera que la identificación de riesgos operativos en la empresa está bien definida?.....	94
15	¿ Recibe la gerencia informes sobre riesgos operativos?	96
16	¿ La empresa tiene un Comité de Riesgo Operativo?	97
17	¿ La empresa tiene un Comité de Riesgo Financiero?.....	98

Lista de Cuadros

		PP
18	¿ El espacio de trabajo es adecuado, tanto a nivel ambiental (humedad, temperatura) como de infraestructura?.....	99
19	¿ Se siente satisfecho con su área de trabajo?.....	101
20	¿ Se siente satisfecho con el salario que devenga?.....	102
21	¿ La empresa está cumpliendo con las normativas internas para su funcionamiento?.....	104
22	¿ La empresa está cumpliendo con las bases legales que regulan la operatividad y su funcionamiento?.....	105
23	¿ La empresa ha sido sancionada por incumplimiento de alguna ley o normativavigente en el país?.....	107
24	¿ La empresa ha sufrido de fraude cometido por el personal que trabaja en ella?.....	108
25	¿ La gerencia ha tomado medidas para detectar el fraude interno?.....	109
26	En caso de que la pregunta anterior sea positiva ¿La directiva ha hecho seguimiento a esas medidas?.....	110
27	¿ La empresa ha sufrido de fraude cometido por personal de ventas?.....	112
28	¿ La gerencia ha tomado medidas para prevenir y/o detectar el fraude externo?.....	113
29	En caso de que la pregunta anterior sea positiva ¿La gerencia ha hecho seguimiento a esas medidas?.....	114
30	Propuesta de Medidas de Prevención de riesgos de fraude según indicadores y variables.....	118

Lista de Figuras

		PP
1	Estructura Organizacional de la Empresa.....	16
2	Componentes del Control Interno.....	32
3	Fases para la contabilización de una cuenta por cobrar	42

Lista de Gráficos

		PP
1	¿Posterior al pago de cada factura, se mantiene un control en las cuentas por cobrar a fin de que la misma no sea objeto de cobro nuevamente?	44
2	¿Se lleva control sobre la numeración que amparan las notas de Crédito?.....	45
3	¿Se mantiene un control adecuado sobre los documentos vencidos no pagados?.....	46
4	¿ Existe un control posterior al trabajo realizado por la persona encarga de generar las cuentas por cobrar?.....	47
5	¿ Existe una persona autorizada para otorgar descuentos en ventas?.....	49
6	¿ Los ajustes que impliquen créditos las cuentas por cobrar, son debidamente autorizados por la Gerencia de la Empresa?	50
7	¿ Entre las funciones atribuidas al personal de cuentas por cobrar se encuentra el manejo de efectivo?.....	52
8	¿ Existe un manual donde se contemplen las funciones de cada Cargo?.....	53
9	¿ Se llevan registros detallados de documentos de cuentas por cobrar?.....	55
10	¿ Se registra un control en las cuentas incobrables o perdidas de la cuenta por cobrar?	56
11	¿ Se presentan informes a la gerencia, sobre la rotación de las cuentas por cobrar periódicamente?.....	57
12	¿ Se verifica, firma y se archiva la relación cuentas por cobrar?.....	59
13	¿C Considera que la identificación de riesgos operativos en la empresa está bien definida?.....	95
14	¿ Recibe la gerencia informes sobre riesgos operativos?	96
15	¿ La empresa tiene un Comité de Riesgo Operativo?	97
16	¿ La empresa tiene un Comité de Riesgo Financiero?.....	98
17	¿ El espacio de trabajo es adecuado, tanto a nivel ambiental (humedad, temperatura) como de infraestructura?.....	100

Lista de Gráficos

		PP
18	¿ Se siente satisfecho con su área de trabajo?.....	101
19	¿ Se siente satisfecho con el salario que devenga?.....	102
20	¿ La empresa está cumpliendo con las normativas internas para su funcionamiento?.....	104
21	¿ La empresa está cumpliendo con las bases legales que regulan la operatividad y su funcionamiento?.....	106
22	¿ La empresa ha sido sancionada por incumplimiento de alguna ley o normativavigente en el país?.....	107
23	¿ La empresa ha sufrido de fraude cometido por el personal que trabaja en ella?.....	109
24	¿ La gerencia ha tomado medidas para detectar el fraude interno?.....	110
25	En caso de que la pregunta anterior sea positiva ¿La directiva ha hecho seguimiento a esas medidas?.....	111
26	¿ La empresa ha sufrido de fraude cometido por personal de ventas?.....	113
27	¿ La gerencia ha tomado medidas para prevenir y/o detectar el fraude externo?.....	114
28	En caso de que la pregunta anterior sea positiva ¿La gerencia ha hecho seguimiento a esas medidas?.....	115

UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

**Diseño de Medidas de Prevención de Riesgo de Fraude en la
Gestión de Cuentas por Cobrar**
**Caso de estudio: Procesadora Agroindustrial de Venezuela
C.A. (PRAVENCA). Sucursal san Cristóbal- estado Táchira**

Autor: Lcda. Nubia N. Castro G.

Tutor: Mireya Castillo de Méndez

Año: 2017

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general diseñar medidas de prevención de riesgo de fraude en la gestión de cuentas por cobrar de la caso de estudio Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA). El nivel de investigación fue de tipo descriptivo, de campo. La población estuvo conformada por doce (12) personas que trabajan en la procesadora del área de Cuentas por Cobrar. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, aplicando como instrumento un cuestionario conformada por veintiocho (28) preguntas cerradas con escala dicotómica. Los resultados se presentaron a través de tablas y gráficos de sectores relacionando la información obtenida con el objeto de estudio. Las conclusiones de la investigación arrojaron que la procesadora presenta debilidades en los procesos de cuenta por cobrar, como registros y algunos controles, la cual requieren ser subsanados, así mismo, aunque no ha sufrido de fraudes externos y a pesar de que la procesadora ha tomado medidas para detectarlos, si ha padecido de fraudes internos, por lo que se resalta la importancia de diseñar medidas que permitan reforzar a las existentes, y presentar nuevas. También se realizó recomendaciones para su ejecución, control y evaluación de dichas medidas.

Descriptor: Cuentas por cobrar, fraude, riesgos, medidas de prevención.

INTRODUCCIÓN

El individuo se ha venido desempeñando en la sociedad de manera ascendente, evolucionando y trabajando con la mano de la tecnología, lo que a su vez conlleva a estructurar las empresas, para que cada día sean más exitosas, prepararse para subsistir de los factores internos como externos que pueden influir en su desenvolvimiento, de allí nace la creación de las organizaciones; es una creación social que implica la reunión de diversos individuos, se establece con un fin y un objetivo definido, por lo cual debe concentrar sus esfuerzos y recursos, tanto sea un objetivo lucrativo o solidario. También supone que sus integrantes comparten elementos en común y estén reunidos de tal manera por sus intereses similares o porque todos ellos trabajan para obtener el mismo resultado.

Stanford (2002)¹ señala que en el mundo globalizado tanto las empresas como las instituciones se ven afectadas por los cambios que ésta genera a diario, por este motivo es necesario organizar y planificar todas las actividades que se deben realizar, con el fin de obtener los mejores resultados y trabajar de la mano con la globalización, en este sentido, se centra en la globalización de las organizaciones y de los negocios como tendencia heredada del siglo XX, la cual es producto de los cambios acelerados que manifiesta la nueva sociedad postmoderna, implicando cambios de paradigmas de comportamiento de la estructura organizaciones desde una perspectiva general de la economía de escala, las tecnologías de información y comunicación en un marco de entorno económico global, y de los cambios intrínsecos de la organización como entes individuales y globales.

En este orden de ideas, cabe mencionar la importancia por medio de la tecnología, ya que ofrece información valiosa para poder ejecutar un buen

¹STANFORD, A. (2002). Globalización, una Tendencia de las Organizaciones y de los Negocios. Universidad Rafael Beloso. Venezuela. Disponible en: publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/531/1285

desenvolvimiento dentro de la organización, y así minimizar los posibles errores a futuro que se puede presentar, dando lugar a los departamentos en la organización que son fundamentales para un equilibrio de la empresa.

Debido al gran avance en la tecnología y globalización, las empresas obtienen aportes importantes para su desempeño y a su vez corren grandes riesgos, ya que la tecnología no presenta un porcentaje de seguridad de un cien por ciento, las personas tienen más accesos e investigan más, presentando riesgos dentro y fuera de la organización. El tema del fraude es ampliamente discutido en el mundo empresarial, aunque de manera contradictoria se tiene poco entendimiento, motivado a mitos y falta de conocimiento que existe sobre sus realidades, características y mecanismos, trayendo como consecuencias que las empresas no apliquen prácticas efectivas de prevención y detección, teniendo como resultados fugas de capital y problemas legales hasta cierre de empresas.

Ante esto, es conveniente tener claridad acerca del término fraude, para ello, Alvarado² (2010) señala que:

Las normas internacionales de auditoría: “El fraude se refiere a un acto intencional por parte de uno o varios individuos de la administración, empleados o terceras personas que da como resultado una representación errónea de los estados financieros” señala, además que “El fraude puede implicar:

- Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos.
- Malversación de activos.
- Supresión y omisión de los efectos de transacciones en los registros o documentos
- Registros de transacciones sin sustancia
 - Mala aplicación de las políticas contables”.

En épocas de crisis las empresas intentan reducir gastos para evitar ir a la quiebra, con la aplicación de distintos planes de acción anticrisis, y

²ALVARADO, V. (2010). Auditoría Forense: Una Auditoría Financiera de Mayor Perspectiva (pp 74 – 75).

aunque parezca correcto en un principio, puede acarrear graves consecuencias. Si la reducción de gastos no se realiza correctamente, se corre el riesgo que parte de esa reducción se realice en detrimento de los mecanismos de control interno. En consecuencia, se reduce la capacidad de las empresas en prevenir y detectar irregularidades que eventualmente se conviertan en fraudes.

Uno de los ejemplos de la aplicación de planes anticrisis es en México, la cual la compañía PersonnelCertificationCompany (cuyas siglas en inglés es PEARSON)³ indica lo siguiente:

Los últimos años han sido particularmente difíciles para el sector empresarial en México y en el mundo. La actual crisis económica ha tenido graves consecuencias, tanto para el manejo macroeconómico de las finanzas públicas, como para la gestión de las compañías. Con la contracción de la economía global, las empresas que operan en México se han tenido que enfrentar a una situación muy complicada con limitado acceso a créditos, pérdida de competitividad e incremento en los costos de producción. Todo esto ha orillado a que las empresas implanten planes de acción anticrisis, cuyos resultados aún son inciertos.

Otro ejemplo, se tiene en Argentina, donde VELOURS International⁴ señala, lo siguiente:

El escenario argentino en particular es preocupante, el crimen económico es un riesgo para las actividades económicas y presenta costos encubiertos a prevenir, se ha observado un aumento en las actividades fraudulentas a lo largo de los últimos años, debido a conflictos de interés, sobornos, malversación de fondos y al deterioro económico financiero previsto para el 2015, se prevé un incremento de estas actividades delictivas

³PEARSON. PersonnelCertificationCompany (2015). 7 Datos Interesantes del Fraude Empresarial en México. Recuperado de: <http://www.pearsoncp.com/resources/7-datos-interesantes-del-fraude-empresarial-en-mexico/>

⁴VELOURS International (s,f). Nota Temática. Crimen Económico. Recuperado de: www.argcanham.com.ar/SinergiaSC/Newsletters/2015/Enero/Velours.PDF

También indica que “el correcto funcionamiento económico empresarial está regulado por la jurisprudencia internacional”, por lo que cualquier fraude o riesgo afecta tanto al país, como a sus alrededores.

Venezuela no escapa de esta triste realidad, las empresas venezolanas se han visto afectadas por los desequilibrios económicos que se han generado en las dos últimas décadas, motivados a los altos índices de inflación y cambios de políticas, tanto internas como externas, afectando los costos operativos, trayendo como consecuencia elevación de los precios de los productos que se comercializan, mermando la capacidad de compra de los clientes, presentando inestabilidad para los comerciantes y empresarios.

En la actualidad, las empresas emprenden grandes búsquedas de herramientas que permiten mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas para mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad.

Sin duda alguna, las ventas o la prestación de servicios a crédito se han convertido en los últimos años en un medio de ingreso fuerte para muchas organizaciones; esta forma de pago, indiscutiblemente, beneficia a las dos partes, empresa – cliente; para la primera por que incrementa el volumen de los servicios prestados y atrae mayor número de clientes, para la segunda porque los clientes acceden a facilidades, para cancelar el bien o servicio.

Ahora bien, esta modalidad será efectiva en la medida que esté adecuadamente programada y establecida, la fecha de vencimiento de la factura o documento de cobro, la cual representa el compromiso que los clientes poseen con la empresa que prestó el servicio. Es decir, es necesario que las organizaciones tengan correctamente estipuladas las pautas y

condiciones bajo las cuales se está ofreciendo esta modalidad de pago, de lo contrario será difícil conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo efectivas en períodos de tiempo razonables. En una empresa deben estar establecidas las políticas y normas para recuperar las cuentas por cobrar.

A nivel local, una de las empresas que está presentando problemas en su funcionamiento es la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA), empresa familiar constituida en el año 1993, cuya casa matriz se encuentra ubicada en Acarigua, Estado Portuguesa, Sector Turen y que cuenta con diferentes sucursales en todo el país, siendo una de ellas la ubicada en San Cristóbal, Estado Táchira, ha llegado a posicionarse de manera positiva por cultivar, procesar y comercializar un importante producto como es el Arroz de Mesa, convirtiéndose en una empresa líder que en la actualidad cuenta con un personal de 147 trabajadores en las distintas áreas.

Esta empresa presenta al día de hoy, problemas con el control de las cuentas por cobrar, razón por la cual conforma el objeto de investigación, del presente trabajo de grado.

En una entrevista preliminar y observación directa a la empresa caso de estudio, se observó lo siguiente: (a) el programa administrativo de cuentas por cobrar no cuadra con el saldo contable; (b) el programa (auxiliar de cuentas por cobrar), no realiza los llamados de alerta a la morosidad de documentos de cobro ni ejecuta seguimiento continuo al vencimiento de facturas; (c) todo lo expuesto permite sobrefacturar a los clientes con saldos pendientes por pagar.

En tal sentido, el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA), constituye el objetivo de investigación, del presente trabajo de grado. La autora considera que de mantenerse las debilidades antes señaladas,

traerán como consecuencia el incumplimiento en las actividades normales de la empresa, así como una posible situación de riesgo de fraude en el área de gestión de cuentas por cobrar, originando descontrol en el capital de trabajo.

De continuar ocurriendo esto traerán como consecuencia el incumplimiento en las actividades normales de la empresa, posible situación de riesgo de fraude en el área de gestión de cuentas por cobrar por parte del personal de ventas, originando descontrol en el capital de trabajo.

Para poder mitigar la problemática presente en la empresa, es necesario el diseño de medidas de prevención de riesgos de fraude en el área de gestión de cuentas por cobrar; entre las medidas está la de reestructuración del departamento, contratación de más personal especializado, actualización de los sistemas para poder notificar a los clientes de documentos vencidos o por vencerse, evitándose la sobrefacturación de las cuentas por pagar, beneficiando a la empresa, permitiendo funcionar correcta y de manera eficiente, cónsonos con las normativas nacionales e internacionales.

De acuerdo a la situación planteada se formulan las siguientes interrogantes como problemática de estudio de investigación ¿Es necesario diseñar las medidas de prevención de riesgo de fraude en la gestión de cuentas por cobrar de las empresas del sector comercial de San Cristóbal Municipio San Cristóbal, del Estado Táchira?, a su vez se deben resolver las siguientes: ¿Cómo es la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA)? ¿Cuáles son los Posibles Riesgos de Fraude en la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA)? ¿Cuáles son las propuestas de las medidas de prevención de riesgo de fraude en la gestión de las cuentas por cobrar en la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA)? En este

orden de ideas, se plantearon para esta investigación los siguientes objetivos:

Como objetivo general está el diseñar medidas de prevención de riesgo de fraude en la gestión de cuentas por cobrar de la caso de estudio Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA); los objetivos específicos son: diagnosticar la gestión de las cuentas por cobrar caso de estudio Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA), identificar los posibles riesgos de fraude en la gestión de cuentas por cobrar de la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA) y proponer las medidas de prevención de los riesgos de fraude en la gestión de cuentas por cobrar de la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA).

Para dar cumplimiento con los objetivos propuestos, se han tomado en consideración fundamentos teóricos de diversos autores e investigadores sobre el tema de riesgo de fraude, gestión y organización, cuentas por cobrar, haciendo especial énfasis en riesgo de fraude presente en cualquier empresa, sea de manera interna o externa. Al hacer un análisis de esta fundamentación, se evidencia la manera de cómo combatir con este flagelo para que la empresa funcione correctamente.

Además de la fundamentación teórica, también se tomó en cuenta la fundamentación legal y conceptual sobre los fraudes en Venezuela, entre ellas están la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Especial contra Delitos Informáticos, Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Código Penal; todo ello con la finalidad de conocer las penas en que pueden incurrir las personas que cometen este delito.

Para apoyar a la fundamentación teórica y legal, se cuenta con algunos estudios relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, evaluación de riesgos y fraudes empresariales y medidas para combatirlos,

tanto a nivel internacional como nacional, representando un aporte significativo para el objeto de estudio. A nivel internacional, se consideró como antecedentes los siguientes:

Trabajo elaborado por Lizarraga, Katya⁵. titulado “Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de ate, Lima Perú”, en el año 2010 presentada, para optar por el título de Contador Público, tiene como objetivo principal establecer como una buena gestión de cuentas por cobrar impacta favorablemente en la administración de capital de trabajo para este tipo de empresa.

La metodología, empleada en esta investigación considera los siguientes puntos: diseño metodológico, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información y los aspectos éticos. Como conclusión de esta investigación se determinó que sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación.

El aporte de la consulta de este antecedente a la investigación, está referido a la metodología a utilizar para la obtención de la información, en cuanto al proceso de cuentas por cobrar, utilizando para ello un instrumento de recolección de datos que detalla información precisa sobre la gestión de las cuentas por cobrar.

⁵LIZARRAGA, K. (2010) Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de ate Lima Perú. Tesis para optar e título profesional de Contador Público. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/360/1/lizarraga_ke.pdf

Arango Cristian⁶ realizó una investigación titulada “Diseño de políticas para el control para la prevención del fraude en la empresa DipacManta S.A para el año 2011”. Se trata sobre el fraude y la manera de combatirlo. Aunque no se tiene definida la metodología aplicada, el trabajo presenta una propuesta para combatir el fraude y tomó como caso de estudio la empresa DIPACMANTA S.A., en la cual se detectó la presencia de fraude, motivado a carencia de controles en los departamentos o áreas de la empresa.

Entre sus conclusiones están la capacitación en cuanto a políticas anti fraude, temas de ética y cumplimiento de leyes; el fraude lo cometieron personas de edad madura que trabajaron varios años en la empresa, a nivel ejecutivo y motivado a ello plantean una estricta selección del personal. Su relación con la investigación está en cuanto a los aportes de teoría, resaltando en el fraude interno que se presenta en la procesadora.

Carrasco Milagros y Farro Carla⁷ realizaron una tesis titulada “Evaluación del Control Interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios Vanina E.I.R.L, para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012”. Tiene como finalidad “evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa De Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Chiclayo, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012”. El tipo de investigación es de campo y documental de carácter descriptivo acerca de las cuentas por cobrar en la empresa, concluyendo ausencia de patrones y procedimientos eficientes y eficaces para una gestión satisfactoria.

⁶ARANGO, C. (2012). Diseño de políticas para el control para la prevención de fraude en la empresa DipacManta S.A. par el año 2011. Tesis. Maestría en Auditoría Integral. Disponible en: dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/.../3/UTPL_Arango_Cristian_658X5353.pdf

⁷CARRASCO, M; FARRO C. (2014). Evaluación del Control Interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios Vanina E.I.R.L, para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012. Tesis para optar el título de Contador Público. Disponible en: tesis.usat.edu.pe/handle/usat/205

En cuanto a los antecedentes nacionales, se menciona la investigación realizada por MoammerFauzie y Terreros Ana⁸ en el año 2013 titulada “Propuestas de lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobro de la empresa Valentino C.A.”. El objeto de esta investigación fue proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A., 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 tipo de investigación fue proyecto factible y como instrumento de recolección de información, fue una encuesta realizada a una muestra de trabajadores de la empresa.

Las conclusiones a que se llegaron de esta investigación, destacan 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. Las recomendaciones estuvieron orientadas a la aplicación de la propuesta, así como su seguimiento y monitoreo; además de la revisión de la organización y coordinación de todas las áreas que la integran para una mayor eficiencia en las operaciones de control interno. La relación de este antecedente con la investigación se encuentra en el aporte teórico a nivel de las cuentas por cobrar, y el análisis de la propuesta para mejorar la eficiencia de la empresa.

⁸Moammer F, Terreros A (2014). Propuestas de lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobro de la empresa Valentino C.A. Proyecto de Grado. Carabobo, Venezuela. Disponible en: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1359/mfauzie.pdf?sequence=1>

Este trabajo de grado reviste importancia no solamente por lo expuesto en párrafos anteriores, en cuanto a la empresa, sino también en los siguientes aspectos:

A nivel teórico, constituye una base referencial para la investigación futura, se enmarca en la evaluación de riesgo de fraude en la organización, como combatirlo, qué leyes protegen a las empresas contra este flagelo.

A nivel metodológico, se representará en un cuestionario que se realizará al personal de la empresa, con el fin de recabar datos que permitan concluir la investigación.

A nivel práctico, se implementará conclusiones y recomendaciones, las cuales le servirá a la empresa con el fin de beneficiarla, y mejorar el proceso de la evaluación de fraude en la gestión de cuentas por cobrar.

A nivel social, colocar en práctica el deber de cumplir con las normas y procedimientos que establece la empresa, con el fin de lograr un objetivo común y de esta manera mejorar la calidad de vida de las personas que laboran en la empresa como a las que se benefician de la misma.

El alcance de la investigación, se encuentra enmarcado en el Departamento de Auditoría de la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA), ubicada en el Municipio San Cristóbal, Estado Táchira.

A nivel metodológico, consiste en un estudio descriptivo con investigación de campo, donde señala la situación actual de la empresa del sector comercial de San Cristóbal, Municipio San Cristóbal, Estado Táchira, caso de estudio Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA), donde se estudia el riesgo de fraude en la gestión de cuentas por cobrar, donde se recolectó información directa por parte de los trabajadores de la empresa. Dicha recolección fue a través de la técnica de

entrevista, cuyo instrumento fue un cuestionario con diez (10) preguntas abiertas, enfocadas en las dimensiones de niveles de aprobación, rotación de las cuentas por cobrar, modalidad de cobranza y registros contables. Los resultados se presentarán a través de diez (10) tablas y gráficos y estarán distribuidos en cada capítulo de acuerdo al análisis de las variables que corresponden a cada uno de ellos, para poder cumplir con los objetivos propuestos.

El trabajo de investigación está estructurado de la forma siguiente: **Capítulo I:** Gestión de cuentas por cobrar caso de estudio Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA), **Capítulo II:** Riesgos de fraude en la gestión de cuentas por cobrar caso de estudio Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA) y **Capítulo III:** Medidas de prevención de riesgos de fraude en la gestión de cuentas por cobrar caso de estudio Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA). En cada capítulo se presentan los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado, para establecer la propuesta a la problemática, así como conclusiones y recomendaciones de acuerdo a las determinaciones realizada.

CAPÍTULO I

Gestión de Cuentas por Cobrar caso de estudio Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA).

La Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A (PRAVENCA), es una empresa de carácter familiar, fundada en 1990, que tiene como actividad económica la distribución y comercialización de productos de consumo masivo específicamente arroz de mesa, que llega a todo el país por medio de sus canales de distribución, contando con una amplia cartera de clientes con diferentes condiciones de pago. Desde su inicio, disfruta de arrozales propios que les aseguraron suficiente materia prima para obtener una producción estable. Hoy en día, esos mismos campos solo abastecen un 20 % de su producción total. Debido al crecimiento de la empresa, tanto comercial como físicamente, se vio en la necesidad de trabajar con otros proveedores agrícolas para cubrir la demanda de materia prima y así, satisfacer su producción. Esta empresa ha crecido paulatinamente y de manera conjunta con su expansión comercial.

En sus primeros pasos, no poseía una marca ni transporte propio. Toda su producción era vendida a empresas líderes en la industria. Al poco tiempo, la integración que tanto visionaron sus fundadores fue una realidad, cuando por primera vez lanzaron al mercado su propia marca ARROZ MASIA, en 1993. Esta marca entró rápidamente al mercado, con mucha aceptación en los paladares de los consumidores que buscan calidad, servicio, y economía. Arroz Masia, fue diseñado para complacer los más finos gustos ya que en su producción todavía se conserva la cultura familiar que es clave para elaborar un producto óptimo debido a un exigente control de calidad, no solo se preocupa por la calidad de su producto, sino también

por la calidad de su servicio, por medio de transporte propio y fuerza de ventas.

Hoy en día esta empresa, cuenta con una flota de vehículos de transporte que hacen posible la excelente distribución de su producto, en casi todo el país. También poseen una gran estructura de comercialización que está compuesta por gerentes de ventas, representantes de ventas, promotores, e impulsores que posibilitan la colocación y mercadeo de sus productos, en gran parte del país. También tienen sucursales en las ciudades más importantes de Venezuela para contribuir a una distribución completa y profunda.

Gracias a una combinación de esfuerzo y arduo trabajo, lo que comenzó hace casi 15 años como una modesta empresa familiar, hoy en día es una de las marcas de arroz más importantes y conocidas en el país.

Misión (anterior)

Elaborar y suministrar productos de calidad, mediante el uso de tecnología de punta, mejoramiento continuo e innovación tecnológica en armonía con el ambiente; proporcionando un excelente servicio que garantice la máxima satisfacción de los clientes.

Misión (propuesta)

Producir y suministrar productos de calidad, unificando innovación, esfuerzo y profesionalismo que contribuyan al compromiso gerencial que nos

consolida como una empresa en crecimiento, la cual garantice la máxima satisfacción de los clientes.

Visión

Ser líderes nacionales y conquistar mercados internacionales a través de procesamiento de productos, con un crecimiento constante, apoyados en un equipo de trabajo comprometido con la empresa y altamente motivado en sus actividades, satisfaciendo así las necesidades de nuestros consumidores.

Ahora bien, ya conocido algunos datos acerca de la empresa, se presenta a continuación algunos referentes conceptuales relacionados con la temática, para ser analizada y de esta manera cumplir con los objetivos propuestos.

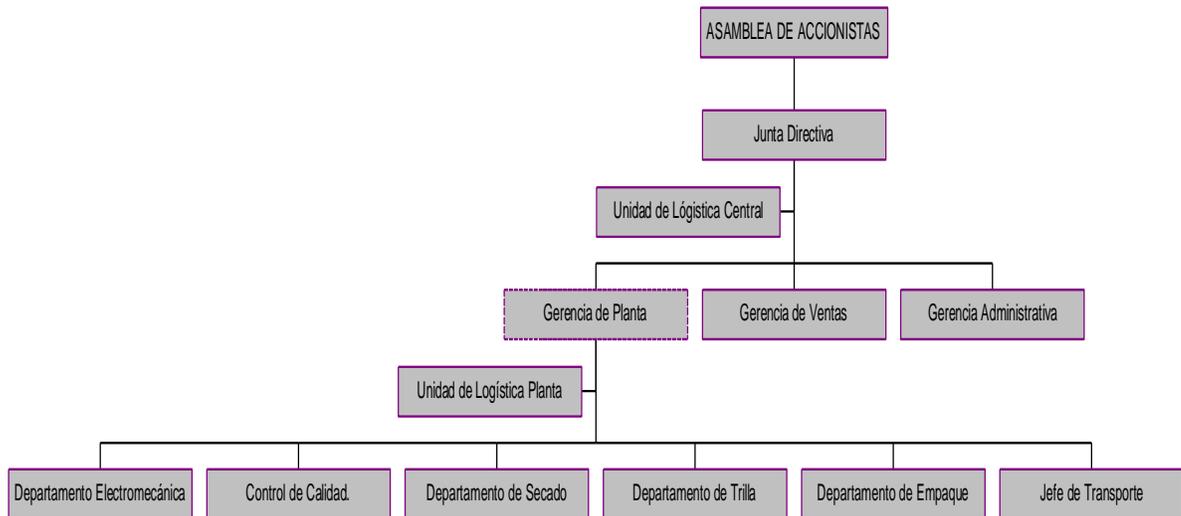
Organización

Según Stoner, Freeman y Gilbert⁹ indican que una organización es “un patrón de relaciones – muchas relaciones simultáneas, entrelazadas -, por medio de las cuales las personas, bajo el mando de los gerentes persigue metas comunes”. La razón de iniciar con este término es porque en reiteradas veces a la procesadora se le referirá como empresa u organización, y es necesario tener claridad del término.

Sin embargo, para poder cumplir con las metas de la organización, es necesario tener una adecuada y robusta estructura organizacional, la misma los autores señalan “es un marco que preparan los gerentes para dividir y coordinar las actividades de los miembros de una organización”, en el caso de la procesadora su estructura organizacional está conformada por:

⁹Stoner, J; Freeman R; Gilbert D (1996). *Administración*. Sexta Edición. México. p 344

Figura N° 1: Estructura Organizacional de la empresa



Fuente: PRAVENCA (s,f)

Dada la información de la empresa en cuanto a la reseña y a lo que se dedica, misión, visión y estructura organizacional, surge la investigación en la cual se estudia la implicación de la gestión de las cuentas por cobrar como parte del proceso administrativo de la empresa.

Inicialmente se señala como antecedente de investigación el Trabajo elaborado por Lizarraga, Katya¹⁰. titulado “Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de ate, Lima Perú”, en el año 2010 presentada, para optar por el título de Contador Público, tiene como objetivo principal establecer como una buena gestión de cuentas por cobrar impacta favorablemente en la administración de capital de trabajo para este tipo de empresa.

La metodología, empleada en esta investigación considera los siguientes puntos: diseño metodológico, población y muestra, operacionalización de variables, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información y los aspectos éticos.

¹⁰LIZARRAGA, K (2010). (op.cit)

Como conclusión de esta investigación se determinó que sin una buena política de créditos no será posible que una empresa alcance niveles de cuentas por cobrar razonables que favorezcan la rotación de las cuentas por cobrar y la asignación.

El aporte de la consulta de este antecedente a la investigación, está referido a la metodología a utilizar para la obtención de la información, en cuanto al proceso de cuentas por cobrar, utilizando para ello un instrumento de recolección de datos que detalla información precisa sobre la gestión de las cuentas por cobrar.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se menciona la investigación realizada por MoammerFauzie y Terreros Ana¹¹ en el año 2013 titulada “Propuestas de lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobro de la empresa Valentino C.A.”. El objeto de esta investigación fue proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A., 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 tipo de investigación fue proyecto factible y como instrumento de recolección de información, fue una encuesta realizada a una muestra de trabajadores de la empresa.

Las conclusiones a que se llegaron de esta investigación, destacan 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. Las

¹¹Moammer F, Terreros A (2014). (*op.cit*)

recomendaciones estuvieron orientadas a la aplicación de la propuesta, así como su seguimiento y monitoreo; además de la revisión de la organización y coordinación de todas las áreas que la integran para una mayor eficiencia en las operaciones de control interno.

Ahora bien, para comenzar a indagar sobre la gestión de las cuentas por cobrar y analizar los procesos, se señalan una serie de definiciones que sirven de base para realizar el diagnóstico de las cuentas por cobrar de la empresa PRAVENCA,

Gestión Administrativa

Andersen¹² considera que la gestión administrativa es

La necesidad de acelerar el flujo de la información que tiene valor, desde los individuos a la organización y de vuelta a los individuos, de modo que ellos puedan usarla en crear valor para los clientes" es por esto que la gestión dentro de un agente económico de primera relevancia, como es la empresa. En esta existe personal especializado para la toma de decisiones que conlleve comprometer recursos que suelen ser escasos. Así, el rol de la gerencia suele ser tomar decisiones en función de una planificación acertada para responder a las necesidades de la organización, decisiones que deben consumir el mínimo de recursos económicos y deben maximizar los beneficios obtenidos

De igual manera Contreras ¹³ expresa que la gestión administrativa es

La gestión empresarial precisa de la fijación de objetos en cuanto a la planificación gerencial, con el objeto de alinear los diferentes esfuerzos de la gestión gerencial con los elementos como fundamentales para la organización, de tal suerte que las diferentes unidades operativas den la empresa orienten sus esfuerzos hacia la consecución de dichos objetivos; esta consonancia se logra mediante una adecuada planificación gerencial, que constituye, a no dudarlo, una de las fundamentales funciones gerenciales.

¹²Andersen (s/f). *Gestión*. Fecha de consulta: 10 de mayo de 2016. Disponible en: A.<http://www.a3net.net/es/gescon/definiciones.htm> (p.1)

¹³Contreras (2009). *La Planificación Tributaria y su relación con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*.

Partiendo de los conceptos antes señalados se puede decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para terminar y alcanzar los objetivos señalados como el uso de seres humanos y otros recursos.

Técnicas de Gestión Administrativa

Según Chrisjocaycu¹⁴, el objetivo fundamental de la gestión del empresario es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo. Para ello se utilizan las siguientes técnicas.

- Análisis Estratégico: diagnosticar el escenario identificar los escenarios político, económico y social internacionales y nacionales más probables, analizar los agentes empresariales exógenos a la empresa.

- Gestión Organizacional o Proceso Administrativo: planificar la anticipación del quehacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa; organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo estableciendo la autoridad y asignado responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones.

- Gestión de la Tecnología de Información: aplicar los sistemas de información y comunicación intra y extra empresa a todas las áreas de la empresa, para tomar decisiones adecuadas en conjunto con el uso de internet.

¹⁴Chrisjocaycu (2013) *Clasificación de la Gestión Empresarial según sus diferentes técnicas*
Fecha de consulta: 10 de mayo de 2016. Disponible en:
<http://chrisjocaycu.blogspot.com/2011/02/clasificacion-de-la-gestion-empresarial.html>

- Gestión Financiera: obtener dinero y crédito al menos costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para lograr máximos rendimientos, llevando un adecuado registro contable.

- Gestión de Recursos Humanos: buscar utilizar la fuerza de trabajo en la forma más eficiente posible preocupándose del proceso de obtención, mantención y desarrollo del personal.

- Gestión de Operaciones y Logística de abastecimiento y distribución: suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información. etc. En productos finales debidamente distribuidos.

- Gestión Ambiental: contribuir a crear conciencia sobre la necesidad de aplicar, en la empresa, políticas de defensa del medio ambiente.

Cuentas por Cobrar

Para Brito¹⁵, las cuentas por cobrar “representan un derecho que adquirió la empresa, el cual se deberá ejecutar en el momento determinado, recibiendo a cambio efectivo o cualquier otro tipo de bien o servicio”. Es decir; las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios.

¹⁵BRITO, J (2011). *Contabilidad Básica e Intermedia*. Ediciones: Centro de Contadores. Caracas-Venezuela. p. 3

Las cuentas por cobrar según lo plantea Redondo¹⁶ “...abarcan los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares”.

En este sentido, lo plantean Meigs¹⁷ et al (2005) al considerar que las cuentas por cobrar representan el activo financiero de mayor relevancia de muchas organizaciones, en gran parte las comerciales; ya que éstas representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo de 30 a 60 días en su mayoría.

Ahora bien, Holmes¹⁸ define a las cuentas por cobrar como representación de “los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar, proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes y/o servicios”.

En conclusión, se puede decir que las cuentas por cobrar son todos los activos, bien sea bienes y/o servicios, que son o pueden ser adquiridos en diferentes formas, como letras, pagarés u otro documento que la empresa considere hacia los clientes, que pueden convertirse en efectivo. Es una modalidad de financiamiento cuyo período, comparado con un crédito, las cuentas por cobrar son por lo general a corto plazo. Dicha modalidad tiene beneficios tanto para la empresa como para los clientes, en la primera permite generar recursos financieros para el normal desenvolvimiento y cumplimiento de sus compromisos con terceras personas, así como de

¹⁶REDONDO, A. (2004). *Curso práctico de contabilidad general y superior*. (Apud. FERNANDEZ, N.(2009))

¹⁷MEIGS, R.; WILLIAMS, J., HAKA, S. y BETTNER, M. (2005). *Contabilidad: La base para decisiones gerenciales*. (Op.cit)

¹⁸Holmes, W (2001). *Auditoría principios y procedimientos tomo I teoría y problemas*. Editorial Limusa S.A. (Apud. MURILLO, A (2013). *Auditoría interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del Municipio Maracaibo*. Trabajo Especial de Grado para optar el título de Contador Público. Maracaibo)

realizar inversiones; y en la segunda permite a los clientes realizar sus pagos de manera cómoda y flexible, generando confianza y respeto.

En cuanto al tiempo de pago de la cuenta por cobrar, dependerá de las normativas, políticas y procedimientos que posea toda empresa, basándose en el estudio de capacidad de compra del cliente y de pago, entre otros aspectos.

Clasificación de las Cuentas Por Cobrar

Las cuentas por cobrar son una modalidad de financiamiento a corto plazo que una empresa les otorga a los clientes. Según la página UNAD¹⁹ las cuentas por pagar se clasifican de la manera siguiente:

- Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios: este grupo de cuentas está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente. Estas deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa.
- Cuentas por cobrar no provenientes de venta de bienes y servicios: estas se refieren a los derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a crédito. De acuerdo a la transacción que las origina pueden ser clasificadas en dos

¹⁹UNAD (s/f). *Administración de Cuentas por cobrar*. Fecha de consulta. 14 de mayo de 2016. Disponible en: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102022/VERSION_3_ACTIVIDADES_DEL_CURSO_102022_MLFD_Dic_2011/EXE_LEARNING_V3_MLFD_2011/leccin_9_administracion_de_cuentas_por_cobrar.html

grupos:

- Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo.
 - Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.
- Cuentas por Cobrar No Provenientes de Ventas que se Cobrarán en Efectivo: Estas cuentas por cobrar se refieren a derechos que serán cobrados en efectivo. El origen de estas cuentas por cobrar es muy variado. Entre ellas, podríamos citar las siguientes:
 1. Cuentas por cobrar a trabajadores: El origen de estas cuentas por cobrar podría ser el de préstamos otorgados por la empresa o por ventas hechas a los trabajadores para su propio consumo.
 2. Intereses por cobrar: Se refiere a derechos por cobrar surgidos como consecuencia de haber prestado dinero a terceros.
 3. Alquileres por cobrar: Estas cuentas por cobrar aparecen cuando la empresa arrienda un inmueble o parte de él y el canon de arrendamiento se recibe por lapsos vencidos. Cuando va a ser elaborado un balance general y se observa que, para esa fecha, la empresa tiene ya devengado algún monto por ese concepto, deberá ser registrado como alquileres por cobrar y presentada la cuenta en el balance dentro del activo circulante. Sin embargo, cuando el objetivo natural de la empresa sea el alquilar inmuebles, los montos que recibe por ese concepto constituyen sus ingresos normales provenientes de la venta de un servicio. En este caso, se registrarán en cuentas por cobrar comerciales los

alquileres ya devengados pero no cobrados.

4. Reclamaciones por cobrar a compañías de seguros: Serán registrados en esta cuenta aquellos derechos por cobrar provenientes de reclamos de cualquier tipo que se hagan a las compañías de seguros.
5. Reclamaciones por cobrar a proveedores: Con alguna frecuencia se presenta el caso en que la empresa compra una mercancía de contado y, posteriormente, tal mercancía es devuelta al proveedor por cualquier razón. Si se ha convencido en que el proveedor devolverá el valor correspondiente en efectivo y no mediante una nueva mercancías en forma inmediata, el derecho a cobrar debe ser registrado en la cuenta "reclamaciones por cobrar a proveedores".
6. Reclamaciones judiciales por cobrar: Cualquier reclamación se esté litigando y que se tenga un alto grado de seguridad de que la sentencia será favorable, debe ser registrada en esta cuenta y presentada como activo circulante si se espera que se cobrará en un lapso de doce meses.
7. Depósitos en garantía de cumplimiento de contratos: Cuando la empresa es contratada para realizar cualquier obra o prestar un determinado servicio, y el contratante exige que se haga un depósito garantizado que el objetivo de tal contrato será cumplido, el monto del activo circulante, siempre que esté contemplado que la obra será terminada o que el servicio será prestado dentro de los próximos doce meses.
8. Regalías por cobrar: Se entiende por regalía (Royalty en inglés) la compensación por la utilización o empleo de

bienes, por lo general calculado en base a toda o a una parte de los ingresos provenientes del usufructo o explotación de tales bienes. Por ejemplo, el cobro periódico por parte del propietario de terrenos por concepto de la explotación de minerales (petróleo, carbón, etc.) y el cobro que realiza el autor de un libro por su venta o el que hace un fabricante por el uso de sus equipos cuando produce bienes o servicios para terceras personas. Cualquier tipo de regalía que la empresa haya devengado pero que aún no ha cobrado, deberá ser registrada en esta cuenta.

9. Cuentas por cobrar a los accionistas: Se registra en esta cuenta cualquier deuda que los accionistas hayan contraído con la empresa por conceptos diferentes a lo que todavía deban del capital que suscribieron. Dividendos pasivos por cobrar: Aunque esta cuenta será comentada detenidamente cuando se estudie el tema de "Sociedades anónimas" en el módulo de contabilidad superior, es conveniente que desde ahora se conozca su origen y cómo debe ser presentada en el balance general. Cuando una sociedad anónima es constituida, los socios o accionistas "suscriben el capital". Es decir, se comprometen a aportar una cantidad determinada de recursos, la ley permite que tales recursos sean pagados o entregados a la empresa por partes, con tal de que la primera entrega no sea inferior al 20% del compromiso total. La parte del capital que los accionistas les quedan debiendo a la empresa, deberá ir siendo pagada a medida que ellos vayan decidiéndolo. Cuando los accionistas deciden pagar a la empresa una parte

adicional del capital que le deben, se dice que la empresa ha decretado el cobro de un dividendo pasivo y esta cuenta deberá ser clasificada dentro del activo circulante, si el plazo para cobrarlo no es superior a doce meses. De lo contrario, deberá ser presentada en activos a largo plazo.

10. Dividendos por cobrar sobre inversiones: Cuando la empresa tiene inversiones en acciones en otras compañías, con frecuencia éstas deciden distribuir parte de las utilidades obtenidas entre sus accionistas. Cuando ello ha sucedido, a la empresa inversora le surge el derecho a cobrar la parte de esas utilidades que le corresponda, lo cual deberá ser registrado en la cuenta "dividendos por cobrar".
11. Cuentas por cobrar a compañías subsidiarias: Se dice que una compañía es subsidiaria de otra, cuando esta es propietaria de más de 50% del capital de aquella. A la compañía "dominante" se le denomina "compañía matriz". La compañía matriz debe registrar en esta cuenta cualquier préstamo, anticipo, etc., que conceda a la subsidiaria. Por supuesto, los derechos por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios a la subsidiaria, deben ser registrados dentro de "cuentas por cobrar comerciales", pero separadas de las cuentas por cobrar a otros clientes. Estas cuentas serán presentadas en el activo circulante, si se espera que sean cobradas en un lapso no mayor de un año.

Control Interno

Para Mantilla (2003)²⁰, los controles internos son “un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño, para asegurar la consecución de objetivos y técnicas”, ahora bien, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2013)²¹, define el control interno como:

El plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia

Entre los conceptos expuestos se puede establecer que dichos controles no solo abarcan las normas y procedimientos de manera teórica, sino también a nivel de la práctica, es decir, su forma de operar y trabajar; por lo que el mismo autor expresa las etapas para su estudio:

- a) Revisión preliminar del sistema, que permite adquirir un grado de conocimiento y comprensión sobre los procedimientos y métodos prescritos en la entidad;
- b) Adquirir un grado razonable de seguridad de que los procedimientos y métodos establecidos, se encuentren en uso y que están operando tal como se planearon, lo cual se logra a través de las pruebas de cumplimiento

Objetivos Control Interno

²⁰MANTILLA S (2003). *Control Interno: Estructura Conceptual Integrada*. Tercera Edición. Ecoe Ediciones. Bucaramanga. (ApudFAUZIE M, TERREROS A (2014). (op.cit))

²¹Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2013). *Normas Técnicas. Comité Permanente de Principios de Contabilidad de la FCCPV*. Disponible: <http://www.fccpv.org>.(ApudFAUZIE M, TERREROS A (2014). (op.cit))

El control interno de toda organización o empresa intenta según la Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires (2013)²², que se cumplan los siguientes objetivos:

1. Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada. Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores o fraudes.
2. Respetar las leyes, reglamentaciones y directivas, estimulando la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
3. Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables, pero además que sean presentados en informes oportunos y bien detallados con todas las incidencias en cada proceso.
4. Obtener datos financieros y de gestión completos, y confiables y presentados a través de informes oportunos.

Sotomayor (s,f)²³ señala que los objetivos del control interno se puede agrupar en cuatro categorías:

- Estratégicos
- De información financiera
- De operaciones.
- De cumplimiento de disposiciones legales y reglamentos.

Técnicas del Control Interno

Para poder cumplir con los objetivos del control interno, y de esta manera garantizar un excelente funcionamiento en la organización, tanto a

²²Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires (2013). *Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos*. Buenos Aires. Disponible: <http://www.utn.edu.ec/web/portal/images/doc-utn/normas-control-interno.pdf>. (Apud FAUZIE M, TERREROS A (2014). (op.cit))

²³SOTOMAYOR R (S.F). *Objetivos relevantes para el control interno y la auditoría*. Artículo. *Revista Contaduría Pública*. Instituto Nacional de Contadores Públicos. Colombia. Consulta: Fecha de 16 de mayo 2016. Disponible en: <http://www.incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/>.

través de las normas y procedimientos, así como en las operaciones, es necesario identificar y conocer las técnicas que se han de emplear y el riesgo que se presenta al no tenerlas. Las mismas, según Nieto (2004)²⁴, se clasifica en dos grupos:

a) Técnicas de Prevención, destinadas a proporcionar seguridad razonable de que sólo se reconocen y procesan transacciones válidas. Esto agrupa autorización de todas las transacciones, procedimientos de validación de datos antes de ser procesados, doble verificación de los datos introducidos al computador, segregación y rotación de funciones así como normas y procedimientos; b) Técnicas de Descubrimiento, tendientes a proporcionar certeza razonable de que se descubren errores e irregularidades. Entre ellas están el control de lotes en el proceso de las transacciones, inventarios físicos, utilización de documentación pre-numerada, la comparación de datos reales y propuestos, las conciliaciones bancarias, entre otras muchas

De esta manera, conociendo tanto los objetivos del control interno, como sus técnicas, se estaría garantizando la prevención de errores y riesgos de fraude, permitiendo a la organización o empresa el normal funcionamiento de sus operaciones, respuestas a los clientes y proveedores y cumplimientos con las distintas normativas, tanto internas como nacionales e internacionales.

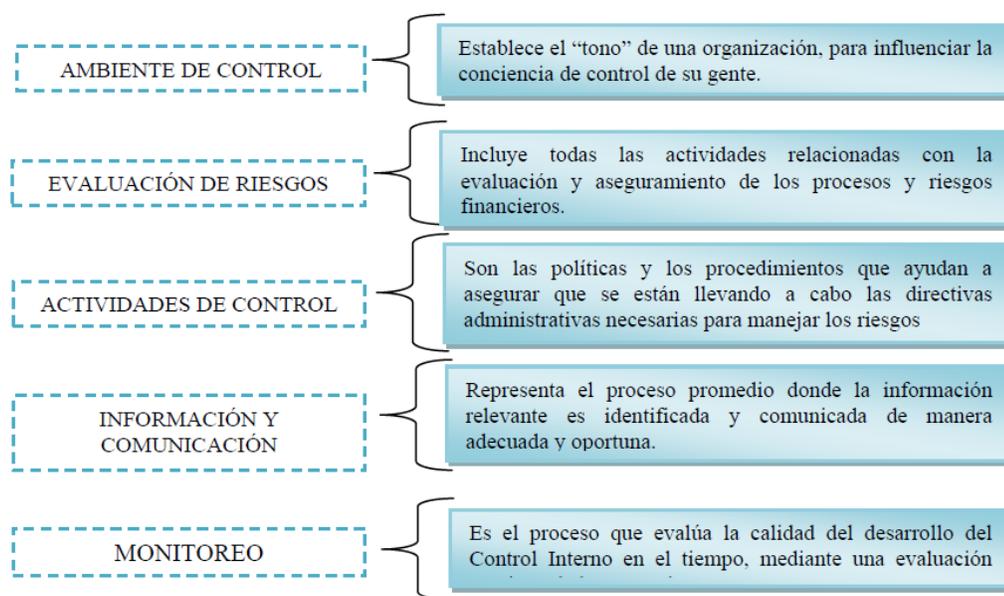
Componentes del Control Interno

La Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Supremas (INTOSAI) emitió en el año 1992 un informe donde se define un nuevo marco conceptual de control interno, llamado “Informe COSO I: Control Interno – Marco

²⁴NIETO, A(2004). *Administración de Empresas. Volumen I. Editorial MAD-Eduforma. Madrid. Administración de Empresas. Volumen I. Editorial MAD-Eduforma. Madrid.(Apud FAUZIE M, TERREROS A (2014). (op.cit) p.46)*

Conceptual Integrado”, donde indica todos los parámetros requeridos para un correcto control interno, como diseños de políticas y actividades. Sin embargo, en el año 2004, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)²⁵, emitió un Informe Ejecutivo Marco, en relación a Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado, COSO II - ERM: Marco de Gestión Integral de Riesgo (Enterprise Risk Management), donde se resaltan la evolución de los controles internos a través de unos componentes, para de esta manera poder mitigar los riesgos que se puedan presentar en toda organización o empresa. Dichos componentes son:

Figura N° 2: Componentes de Control Interno



Fuente: Espiñeira, Pacheco y Asociados (2013)

²⁵Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2004). *Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado Resumen Ejecutivo Marco*. (Apud ILANJAN, M (2015). *Lineamientos de control interno para la prevención del riesgo de fraude en la empresa Pastas Sindoni, C.A. Basados en la sección 302 contemplada en la Ley SarbanesOxley*. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Magister en Ciencias Contables. Carabobo).

Clasificación del Control Interno

En la mayoría de las organizaciones, los controles internos se clasifican en dos tipos:

- **Control interno administrativo:** Aguirre y Armenta²⁶ señalan que, en este tipo de control, “se involucran el plan de organización, los procedimientos y los registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones”. Es decir, involucran todas las medidas para la eficiencia y eficacia de todas las operaciones de la empresa u organización.
- **Control interno contable:** aquí, según los autores²⁷ “comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos que están relacionados con la confiabilidad de los estados financieros”, con la finalidad de proteger todos los activos de la empresa u organización.

Organización y Control Interno

Estructura Organizativa

²⁶Aguirre R, Armenta C (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. Revista El Buzón de Pacioli. Año XII. Número 76. Enero – Marzo. (p. 1-17)

²⁷*Ibidem*. p.13

Ormaechea²⁸ señala que la estructura organizativa es “la constitución de un esquema formal en el que se tienen en cuenta todos los procesos de ejecución, procedimientos y relaciones que puedan existir dentro del equipo humano, considerando todos los factores materiales para el alcance de los objetivos”; quiere decir que para el funcionamiento de toda empresa u organización requiere de una robusta estructura organizacional u organizativa. La misma presenta los siguientes componentes, expuesto por el autor:

- **Alta Dirección:** son los que decidirán y ejecutarán.
- **Departamentos:** divisiones operativas en que se estructura el negocio, generalmente son lideradas por un directivo.
- **Funciones:** procesos que se realizan en la actividad empresarial para que la organización alcance sus objetivos.
- **Interrelaciones:** conexiones existentes en la organización.

En el caso de la procesadora, la estructura organizativa se encuentra expuesta (Ver Figura 1), donde están presentes los componentes a través del organigrama.

El autor indica también la importancia de sistema organizativo en cuanto a la claridad de los siguientes aspectos como componentes del control interno:

- Existencia de responsabilidades en el desarrollo de las políticas empresariales y en la toma de decisiones; tiene relación con niveles de autorización y responsabilidades.
- Independencia y separación de funciones en el registro, custodia y autorización de las operaciones.

²⁸Ormaechea D (1997). *Auditoría III. Control Interno. Áreas Específicas de implantación. Procedimiento y Control*. Edición 1997. Didáctica Multimedia S.A. Madrid, España. (p. 106 – 107)

- Coordinación, homogeneidad y sincronización de tareas y actividades.
- Esclarecimiento de claras tareas y puestos en la organización.

Funciones de autorización y supervisión

El autor refleja la necesidad de la existencia de autorización y supervisión en todo sistema organizativo, a su vez, explica cada uno de los términos. En el caso de la autorización, esta “permite la realización, ante situaciones concretas, de las transacciones o tareas incluidas en el ciclo operativo de la empresa”, en cambio la supervisión constituye “una garantía del correcto funcionamiento de los procedimientos en el sistema del control interno”. Tanto la autorización como la supervisión están interrelacionada entre sí, para de esta manera poder cumplir con los objetivos que toda organización se haya trazado.

Sigue el autor en cuanto a los sistemas de autorización y supervisión. En cuanto al primero, están basados en obligaciones, restricciones y prohibiciones según las tareas en el sistema organizativo; todo esto permite crear conciencia de control. En cuanto al segundo, la supervisión es la etapa final del ciclo de control interno que asegura la eficiencia en el funcionamiento de la organización, ya que permite detectar situaciones de deficiencias y como resolverlas.

También hace referencia los aspectos a tomar en cuenta para una eficiente supervisión en un sistema de control interno:

- El trabajo realizado por una persona debe ser revisado por otra.
- Los jefes del departamento se asegurarán del control de la operatividad de su área, implantando controles de supervisión adicionales cuando sea necesario.

- Verificación o chequeo de los controles de los departamentos de la organización por parte de personas pertenecientes a otros departamentos diferentes con la finalidad de reforzar o detectar puntos débiles o irregularidades.
- Los directivos realizarán procedimientos de revisiones generales que confirmen el cumplimiento de las normas de control establecidas.

Segregación de funciones

Antes de explicar sobre la segregación de funciones del sistema organizativo, es necesario tener claridad sobre el término segregación en el control interno; éste se refiere a la necesidad de evitar que el control de operaciones y transacciones esté a manos de una sola persona, para reducir la posibilidad de cometer desfalcos, falsificaciones de documentos, entre otros. Una segregación adecuada de funciones dentro del sistema organizativo implicará un sistema de control eficaz en toda organización.

Klus²⁹ en un artículo publicado en la página web de la Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno explica acerca de otro término que tiene relación con la segregación de funciones como lo es el acceso crítico, éste se refiere a “se consideran determinadas actividades, que, por su importancia o impacto (operativo y/o financiero), justifican que se encuentren restringidas y asignadas a un número reducido de usuarios con conocimientos del proceso en el cual estas actividades impactan”. Cabe destacar como lo señala el autor, que, en el caso de accesos críticos, su impacto está relacionados con errores intencionados o no, cuya consecuencia recae en la contabilidad u operatividad de la organización.

²⁹KLUS, F (2014). *¿Cómo mejorar el control interno por medio de la Segregación de Funciones?* Artículo. Fecha de Consulta: 7 de junio de 2017. Disponible en: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/237-como-mejorar-el-control-interno-por-medio-de-la-segregacion-de-funciones>.

Control Interno Cuentas Por Cobrar

Meigs³⁰ menciona que "uno de los principios más importantes del control interno es que los empleados que tienen la custodia del efectivo o de otros activos negociables no deben llevar los registros contables". Ahora bien, Fauzie M y Terreros A³¹, analizando el concepto de Meigs consideran que

Es conveniente que los empleados que llevan el mayor auxiliar de cuentas por cobrar no tengan acceso a entradas de efectivo y quienes manejan efectivo no deben tener la autoridad de expedir notas de crédito o autorizar la cancelación de efectos por cobrar como incobrables. Los procedimientos detallados para el control de las cuentas y documentos por cobrar, suelen hacerse de acuerdo al tipo de organización estudiada

Las autoras recomiendan ante esta situación, en caso de ser posible, "deben ser empleados diferentes aquellos que se encarguen de la aprobación del crédito, el embarque de la mercancía, la recepción de los cobros, facturación y registro contable" La razón de este análisis, es para detectar y prevenir tanto errores como problemas que impiden la normalidad del funcionamiento de la organización o empresa, y tiene mucha relación con el sistema organizativo y la segregación de funciones representados a través de la estructura organizacional.

Políticas, Procedimientos y controles:

³⁰MEIGS, W (2000). *Contabilidad*. Editorial McGraw-Hill. Bogotá. (ApudFAUZIE M, TERREROS A (2014). (op.cit))

³¹FAUZIE M, TERREROS A (2014) (op.cit)

Sotomayor y González³² establece que en las políticas y procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar es indispensable estos criterios que “normen el criterio de los administradores, así como de los procedimientos autorizados en el negocio y el cumplimiento del mismo en sus distintas etapas”. Dichos criterios en muchas ocasiones se encuentran escritos y detallados en manuales, ya sea de normas y procedimientos, así como de organización en toda entidad o empresa.

Ahora bien, Ormaechea³³ señala una serie de aspectos a tomar en cuenta para el procedimiento y control de las cuentas por cobrar, así como las fases para la contabilización de la misma. Los procedimientos y controles dependerán de una serie de variables como:

- Número de clientes vivos existentes en la entidad y tipo/características del cliente.
- Estructura organizativa y operativa.
- Políticas y criterios establecidos por la entidad (concesión de créditos, límites, condiciones, etc).
- Medios y equipos para la gestión y control de clientes y otras cuentas a cobrar
- Centralización o no del departamento de clientes o control de cuentas a cobrar.

El autor señala los controles para el normal desenvolvimiento de la organización o empresa en cuanto al área de cuentas a cobrar, relacionando los objetivos con los controles respectivos, según se exponen en el siguiente cuadro:

³²SOTOMAYOR A, GONZALEZ E. *Control Interno*. Editorial McGraw Hill. México. (p. 85)

³³Ormaechea D (1997). (*op.cit*)

Cuadro N° 1: Relación de controles de una cuenta por cobrar con objetivos

OBJETIVOS	CONTROLES
1. Las cuentas a cobrar de los clientes o cantidades a percibir de otros deudores a cobrar estarán correctamente registradas, valoradas y clasificadas en los estados contables y procederán de transacciones previamente autorizadas.	1. Correcto registro, valoración y clasificación de las cuentas contables de las deudas a cobrar, previa autorización de las transacciones que las generan.
2. Todos los saldos de las cuentas a cobrar estarán sujetos a un control de crédito en cuanto a su identificación, vencimiento y seguimiento de los saldos vencidos y no liquidados.	2. Control del crédito (identificación, vencimiento y seguimiento).
3. La cobrabilidad de los saldos contables será efectiva, dotándose una provisión contable, previa autorización del responsable correspondiente en los saldos de dudosa cobrabilidad.	3. Provisión contable de los saldos de dudosa cobrabilidad.
4. Los cobros de clientes serán controlados desde su recepción, anotándose inmediatamente en los registros contables, hasta su depósito en las cuentas bancarias.	4. Control apropiado de los cobros de clientes desde su recepción hasta su ingreso en las cuentas bancarias.
5. Salvaguardia y custodia de las cuentas a cobrar y efectivo recibido de los mismos.	5. Salvaguardia y custodia
6. Segregación apropiada de funciones para optimizar y evitar riesgos en los procedimientos de control.	6. Segregación de funciones.
7. Operando de acuerdo con las políticas y criterios definidos y evitar riesgos en los procedimientos de control.	7. Operando de acuerdo con políticas definidas

Fuente: Elaboración propia a partir de Ormaechea D.

Autenticidad de Operaciones

En este aspecto de control interno a una cuenta por cobrar, Sotomayor y González³⁴ señala que “pretende que la creación de cuentas por cobrar provenga de operaciones reales, normales y propias del negocio”. Tal razón de esta aseveración es con la finalidad de evitar y hasta de detectar situaciones que alteren el normal funcionamiento de dicho negocio o de toda empresa, sea intencionadas o no.

Clasificación y registro

Aquí, el autor realiza una definición acerca de clasificación en el control interno de las cuentas a cobrar, el mismo indica que “es el proceso inicial para distinguir las operaciones y registrarlas de manera oportuna y sistemática”³⁵, esto con la finalidad de que el control sea eficaz, influenciando de manera positiva en el funcionamiento de la organización.

Comprobación documental

En este caso, “es la disposición en todos los casos de a documentación comprobatoria original que ampara el derecho a favor del negocio, que además debe cumplir con las formalidades establecidas”.³⁶

Verificación

Elemento básico y primordial de todo control, con la finalidad de constatar la existencia y procedencia.³⁷

³⁴Sotomayor A y González E. (*op.cit*)

³⁵*Ibidem*, p.86

³⁶*Ibidem*, p.86

Custodia y Archivo

Control físico de los expedientes administrativos que amparan la documentación comprobatoria original³⁸

Fases para la contabilización de una cuenta a cobrar

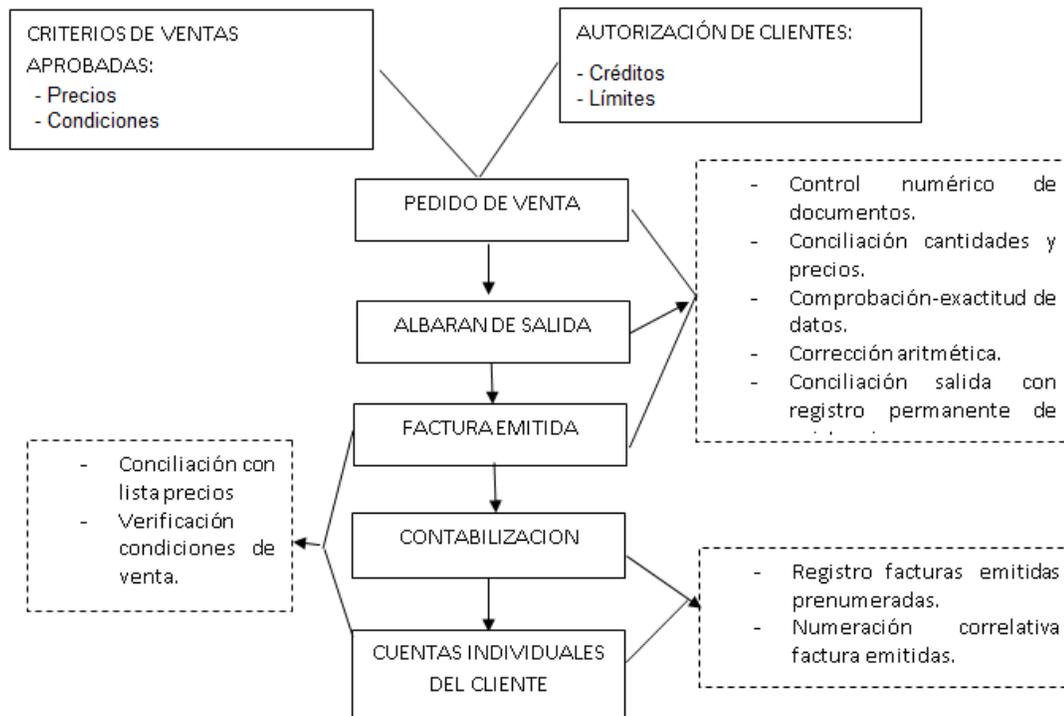
Ormaechea³⁹ expone a continuación las fases de contabilización de una cuenta a cobrar, con la finalidad de mostrarlos de manera esquemática los controles previos en cuanto al control relacionado con el objetivo 1, presentados en el cuadro precedente:

Figura 3: Fases para la contabilización de una cuenta a cobrar

³⁷ *Ibidem*, p.86

³⁸ *Ibidem*, p.86

³⁹ Ormaechea D. (*op.cit*)



Fuente: Ormaechea (1997)

Haciendo mención, a la gestión de cuentas por cobrar, cabe señalar que la misma establece los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder. La empresa no sólo debe ocuparse de establecer las normas de crédito, sino en aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones. Además, la empresa debe de impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y los métodos de análisis de dicha información. Cada uno de estos aspectos es importante para el desarrollo de esta investigación en la procesadora PRAVENCA, ya que es el área afectada en cuanto a posible riesgo de fraude.

Una vez conocido el carácter teórico de las cuentas por cobrar, sus características, clasificación, así como los procedimientos y pasos a seguir

para la contabilización y control de las mismas y el rol o la segregación de funciones para un correcto control, la cual todo ello forma parte de la operacionalización de variables, que se encuentra en el apartado de los anexos; a continuación se presenta los resultados del cuestionario aplicado al área de Cuentas por Cobrar de la Procesadora.

Indicadores: Procedimientos y Controles

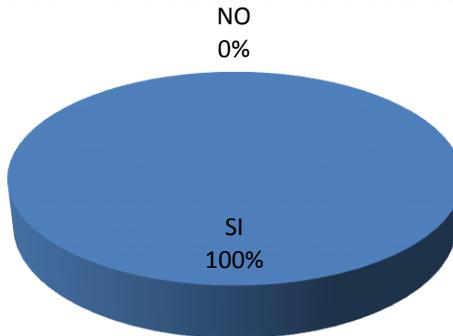
Cuadro N° 2: Item1. ¿Posterior al pago de cada factura, se mantiene un control en las cuentas por cobrar a fin de que la misma no sea objeto de cobro nuevamente?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	12	0
Total de respuestas en %	100	0

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 1: Item1. ¿Posterior al pago de cada factura, se mantiene un control en las cuentas por cobrar a fin de que la misma no sea objeto de cobro nuevamente?

¿Posterior al pago de cada factura, se mantiene un control en las cuentas por cobrar a fin de que la misma no sea objeto de cobro nuevamente?



Fuente: La Autora (2017)

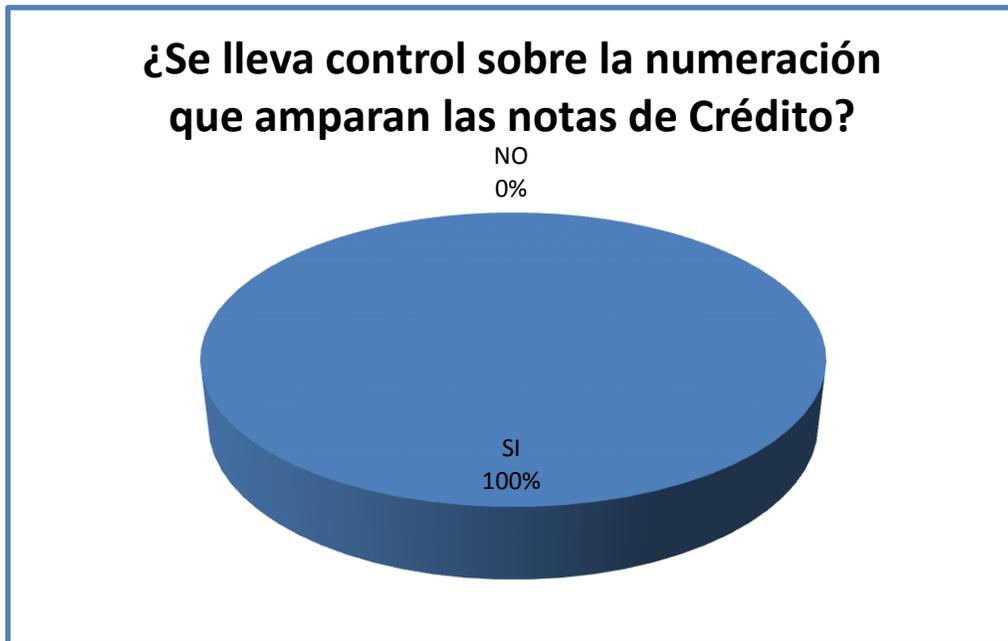
Del total de los encuestados, todos respondieron de manera positiva, que efectivamente mantienen un control adecuado de una cuenta por cobrar, con fines de darle uso posteriormente en un cobro futuro.

Cuadro N° 3: Ítem 2. . ¿Se lleva control sobre la numeración que amparan las notas de Crédito?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	12	0
Total de respuestas en %	100	0

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 2: Ítem 2. ¿Se lleva control sobre la numeración que amparan las notas de Crédito?



Fuente: La Autora (2017)

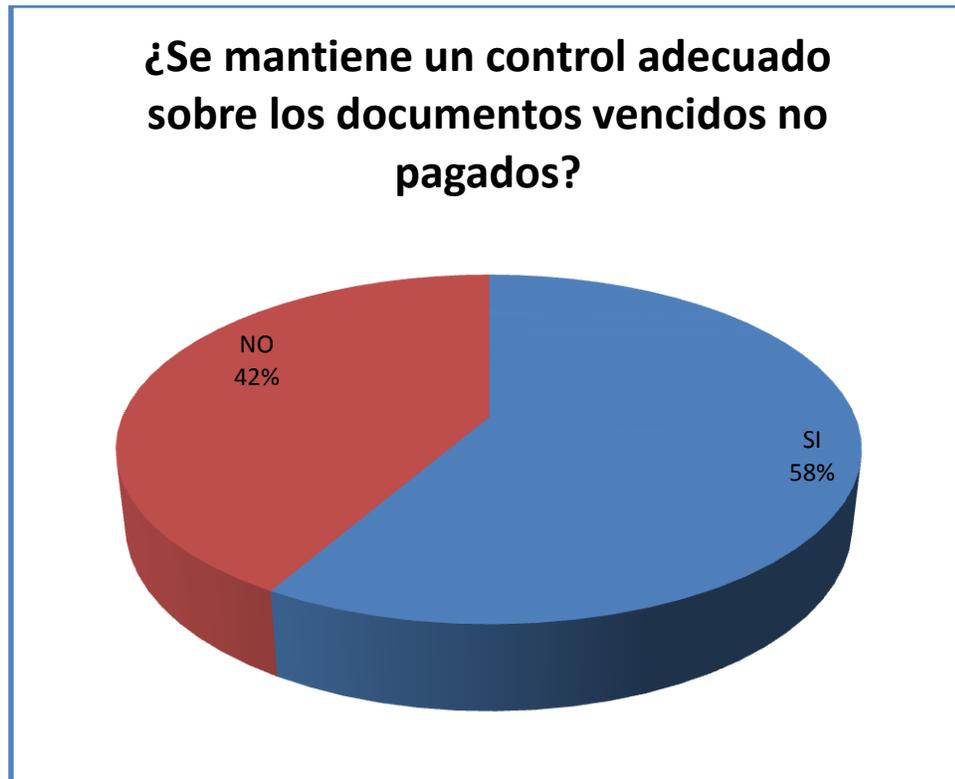
Los encuestados expresaron llevar un control sobre la numeración que ampara las notas de crédito, para poder tener un registro y control sobre ellas.

Cuadro N° 4: Ítem 3. ¿Se mantiene un control adecuado sobre los documentos vencidos no pagados?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	7	5
Total de respuestas en %	58	42

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 3: Ítem 3. ¿Se mantiene un control adecuado sobre los documentos vencidos no pagados?



Fuente: La Autora (2017)g

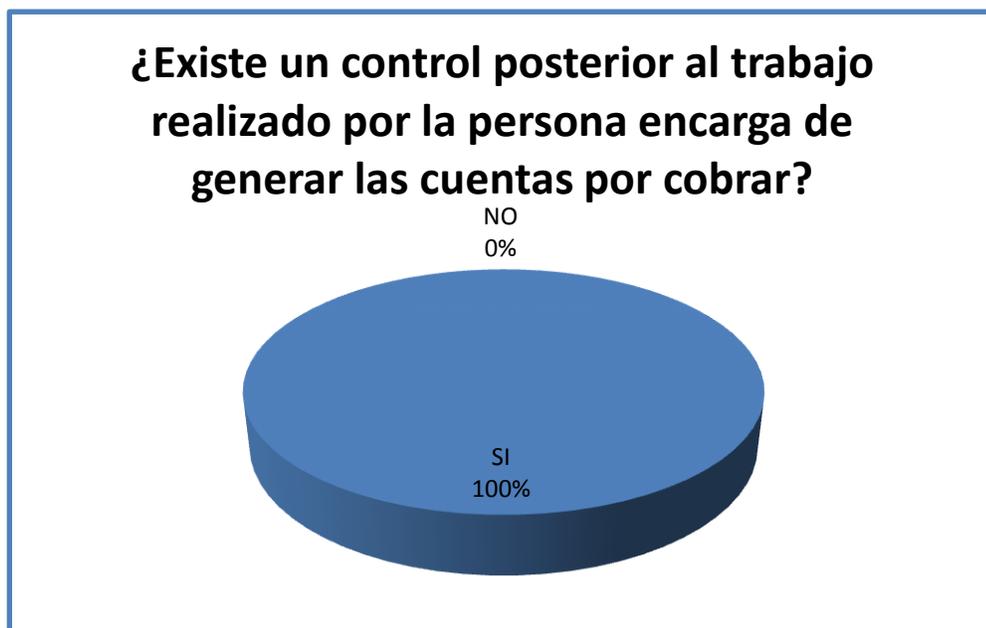
En este caso, sólo el 58% de los encuestados respondieron mantener un control adecuado sobre los documentos vencidos no pagados, sin embargo; es bueno hacer referencia del resto de los encuestados, representados en un 42% respondieron no tener dicho control sobre los documentos vencidos. No se precisaron las razones por las cuáles estas personas no tienen dicho control, pero, al no hacerlo, tienen incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar, presentando posiblemente problemas como sobrepago.

Cuadro N° 5: Ítem 4. ¿Existe un control posterior al trabajo realizado por la persona encargada de generar las cuentas por cobrar?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	12	0
Total de respuestas en %	100	0

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 4: Ítem 4. ¿Existe un control posterior al trabajo realizado por la persona encargada de generar las cuentas por cobrar?



Fuente: La Autora (2017)

Aquí respondieron de manera afirmativa que la división de cobranza opera como un control del trabajo realizado por el Departamento de Cuentas por Cobrar, para garantizar un buen trabajo sobre el control de las cuentas por cobrar.

En general, en cuanto al indicador procedimientos y controles, las respuestas proporcionadas por las personas que trabajan en la procesadora fueron satisfactorias, solo se ha de tomar en cuenta la situación del control de los documentos vencidos, para evitar tener inconvenientes al momento de una auditoría o no caer en el sobrepago de una cuenta por cobrar.

Indicador: Autorización

Cuadro N° 6: Ítem 5. ¿Existe una persona autorizada para otorgar descuentos en ventas?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	11	1
Total de respuestas en %	92	8

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 5: Ítem 5. ¿Existe una persona autorizada para otorgar descuentos en ventas?



Fuente: La Autora (2017)

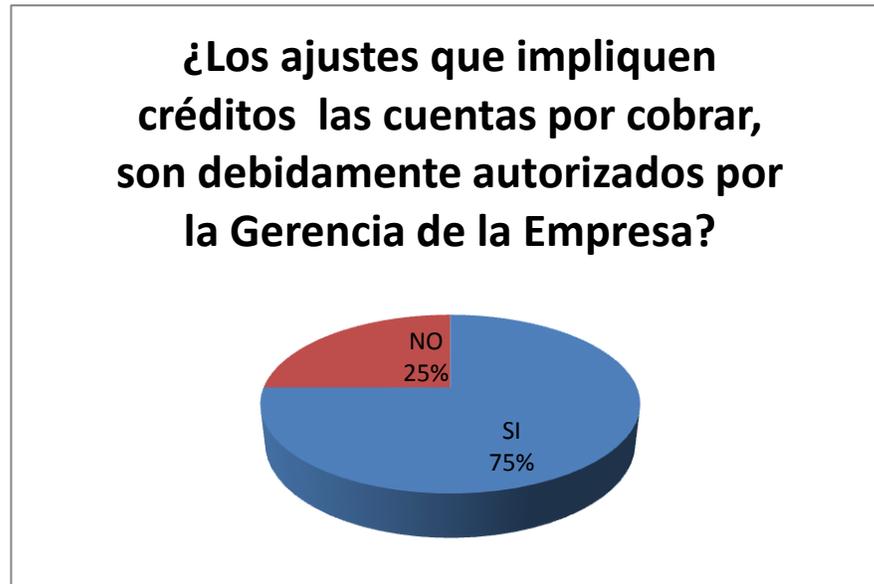
El 92% de los encuestados respondieron que todos los documentos y rebajas extraordinarias que se les conceden a los clientes recaen en una sola persona. Es interesante analizar esta situación motivado a que si depende de una sola persona dicha responsabilidad, es necesario preguntarse lo que pasaría si dicha persona no se encuentra, independientemente del motivo que sea, aunque pudiese parecer correcto en cuanto a este indicador (autorización), parece ponerse en evidencia la ausencia de la segregación de funciones, en la cual indica la presencia de más de una persona para los distintos roles o responsabilidades que indique el departamento afectado.

Cuadro N° 7: Item6. ¿Los ajustes que impliquen créditos las cuentas por cobrar, son debidamente autorizados por la Gerencia de la Empresa?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	9	3
Total de respuestas en %	75	25

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 6: Item6. ¿Los ajustes que impliquen créditos las cuentas por cobrar, son debidamente autorizados por la Gerencia de la Empresa?



e
nte: La Autora (2017)

En este caso, un 75% respondieron que los ajustes que impliquen créditos en las cuentas por cobrar son debidamente autorizados por un funcionario, pero, un 25% manifestaron que no, sin embargo de este porcentaje, cuando de manera verbal se preguntó si eran autorizados por más de un funcionario o por ninguno (pudiendo ser una opción) no quisieron responder, ignorando y respetando a su vez las razones. Ahora bien, de manera similar al ítem anterior, es necesario preguntarse lo que pasaría si dicha persona no se encuentra, independientemente del motivo que sea, por lo que de ahí surgirán recomendaciones en torno no solo a la autorización de funciones sino también a la segregación de funciones de la procesadora.

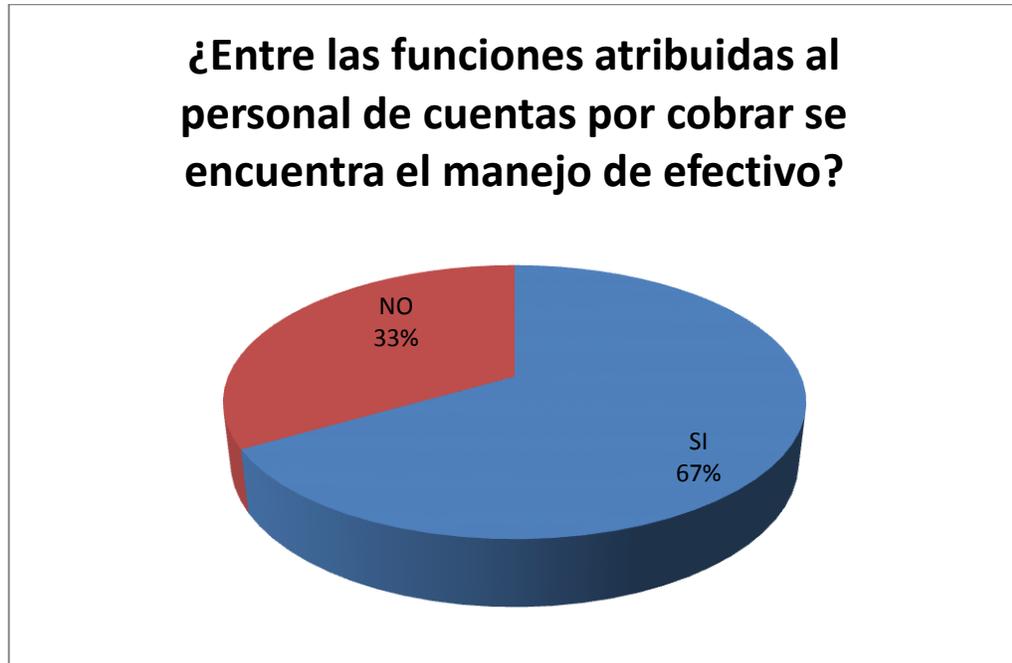
Indicador: Segregación de Funciones

Cuadro N° 8: Ítem7. ¿Entre las funciones atribuidas al personal de cuentas por cobrar se encuentra el manejo de efectivo?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	8	4
Total de respuestas en %	67	33

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 7: Ítem7. ¿Entre las funciones atribuidas al personal de cuentas por cobrar se encuentra el manejo de efectivo?



Fuente: La Autora (2017)

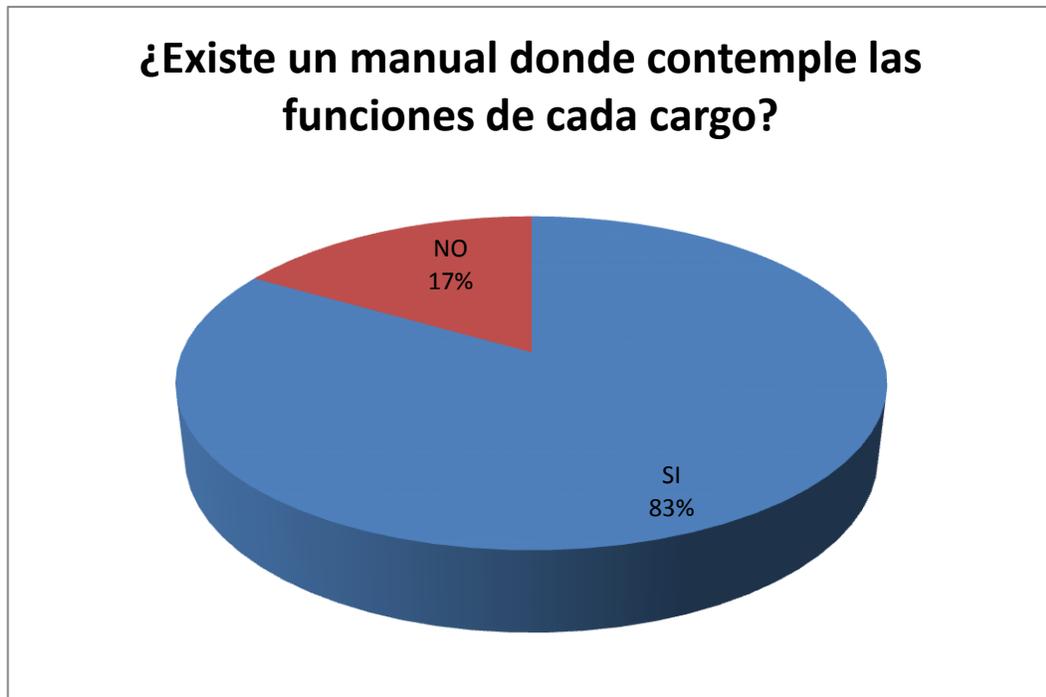
Un 67% respondieron tener conocimiento de las distintas funciones atribuidas al personal de cuentas por cobrar de las relacionadas con las entradas de efectivo, mientras un 33% lo desconocen, sobre este en particular, hay que tomar elementos sobre si el personal es nuevo, o estaba apenas siendo instruido o estaba por instruirse en el funcionamiento de la empresa.

Cuadro N° 9: Ítem8. ¿Existe un manual donde contemple las funciones de cada cargo?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	10	2
Total de respuestas en %	83	17

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 8: Item8. ¿Existe un manual donde contemple las funciones de cada cargo?



Fuente: La Autora (2017)

Un 83% indicaron que existe un manual donde contemple las funciones de cada cargo, generalmente son las personas que tienen más tiempo trabajando en la procesadora. Un 17 % respondieron que no existe dicho manual, cuando de manera verbal se preguntó por qué respondieron la no existencia, éstos manifestaron desconocerlo.

En cuanto a indicador segregación de funciones, se puede establecer que tienen conocimiento acerca de un manual donde establece las funciones de cada cargo en la procesadora, también de las funciones atribuidas al personal de Cuentas por Cobrar en cuanto a la entrada de efectivo, sin embargo; en los ítems 5 y 6 aunque el indicador es autorización, tienen relación con la segregación de funciones ya que, al estar en un solo funcionario la autorización de ajustes y documentos debe evaluar las

ventajas y desventajas de que haya un solo funcionario, y las medidas en caso de ausencia temporal o absoluta del mismo.

Indicador: Contabilización de registros

Cuadro N° 10: Ítem9. ¿Se llevan registros detallados de documentos de cuentas por cobrar?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	12	0
Total de respuestas en %	100	0

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 9: Ítem9. ¿Se llevan registros detallados de documentos de cuentas por cobrar?



Fuente: La Autora (2017)

Los(as) empleados(as) respondieron que si llevan registros detallados de los documentos de las Cuentas por Cobrar, garantizando de esta forma un control sobre los mismos.

Cuadro N° 11: Ítem 10. ¿Se registra un control en las cuentas incobrables o perdidas de la cuenta por cobrar?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	9	3
Total de respuestas en %	75	25

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 10: Ítem 10. ¿Se registra un control en las cuentas incobrables o perdidas de la cuenta por cobrar?



F

Fuente: La Autora (2017)

Un 75% respondieron que si registra el deterioro o pérdida de la cuenta por cobrar, sin embargo, hay que tomar en cuenta el 25% restante que respondieron lo contrario, evaluar las razones por las cuales no hacen dicho registros y las consecuencias que estos puedan implicar en la gestión de Cuentas por Cobrar, y si una de estas consecuencias es la posibilidad de fraude.

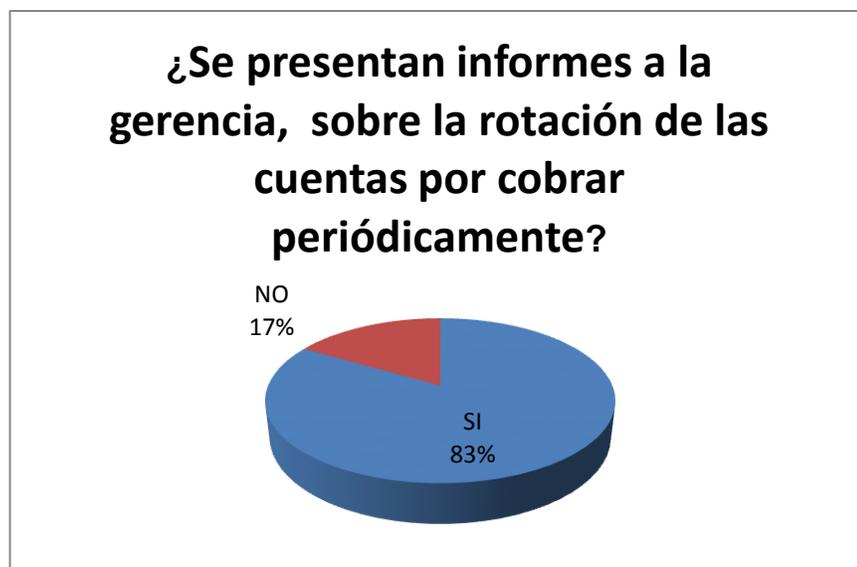
Indicador: Informes

Cuadro N° 12 Ítem 11. ¿Se presentan informes a la gerencia, sobre la rotación de las cuentas por cobrar periódicamente?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	10	2
Total de respuestas en %	83	17

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 11: Ítem11. ¿Se presentan informes a la gerencia, sobre la rotación de las cuentas por cobrar periódicamente?



Fuente: La Autora (2017)

El 83% de los empleados reseñaron que en la empresa presenta informes de cuentas por cobrar; mientras un 17% señaló no hacerlo. Ahora bien, a pesar de ese 17% lo cual debe ser tomado en cuenta para determinar las razones, en términos generales la Procesadora Agroindustrial PRAVENCA está realizando distintas medidas de control interno en el área de Cuentas por Cobrar, siendo una de ellas los informes, con la finalidad de establecer si está funcionando correctamente la procesadora.

Indicador: Verificación

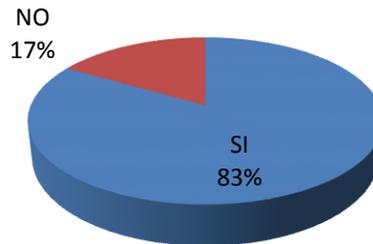
Cuadro N° 13 Ítem 12 ¿Se verifica, firma y se archiva la relación cuentas por cobrar?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	10	2
Total de respuestas en %	83	17

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 12 Ítem 12 Se verifica, firma y se archiva la relación cuentas por cobrar?

¿Se verifica, firma y se archiva la relación cuentas por cobrar?



Fuente: La Autora (2017).

Las respuestas a este ítem fueron similares al ítem anterior, un 83% se verifican se firma y archiva las cuentas por cobrar. Esto es importante para poder estar al día, no solamente de manera interna en cuanto al funcionamiento de la empresa, por alguna información que se requiera a futuro se tiene donde consultar.

Análisis General de los Resultados

A continuación se realizan algunas consideraciones con respecto a la generalidad de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado, para de esta manera cumplir con el objetivo planteado en el capítulo I de la presente investigación

- La empresa mantiene un control adecuado de una cuenta que haya sido cancelada, para poder darle uso en el futuro.
- Llevan una numeración que amparan las notas de crédito, permitiendo un control sobre éstas.

- En cuanto al control de los documentos vencidos no pagados, no solo lo hace un 58%, aunque es mayoritario, hay que tener en cuenta el 42%, y determinar las razones por las cuáles no lo hacen, ya que pueden influir en la gestión de cuentas por cobrar y en el control interno de las mismas
- La división de cobranza opera como un control de trabajo realizado por el Departamento de Cuentas por Cobrar.
- Puede presentarse problemas por la autorización de todos los documentos y rebajas extraordinarias que se les conceda a los clientes, así como ajustes que impliquen los créditos en las cuentas por cobrar, al tener responsabilidad una sola persona, ya que la gerencia debe tener medidas en caso de ausencia temporal o total de dicho funcionario, si lo tienen contemplado en un manual de cargos o similar.
- En la segregación de funciones, la procesadora posee un manual de cargos, y tienen claridad las funciones atribuidas al personal de Cuentas por Cobrar de las relacionadas con la entrada de efectivo
- Existe discrepancias en el registro de cuentas incobrables o pérdidas de cuentas por cobrar, solo el 75% lo hace cuando debería hacerlo el 100%, esto podría presentarse inconvenientes al momento de auditorías o cumplimiento de obligaciones de la empresa.
- Se presentan informes a la gerencia, sobre la rotación de las cuentas por cobrar periódicamente lleva un control, con la finalidad de establecer si está funcionando correctamente la procesadora.
- De manera general se puede establecer que la procesadora ha aplicado determinadas medidas para el control interno en las cuentas por cobrar, sin embargo, hay elementos a considerar

para fortalecer dicho control, como la segregación de funciones a nivel de autorizaciones, el registro por deterioro o pérdida de una cuenta por cobrar, los informes entre presupuestos y gastos, y la aplicación del IVA.

CAPÍTULO II

Riesgos de fraude en la gestión de cuentas por cobrar caso de estudio Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA).

En este capítulo, se profundiza la problemática que presenta en la procesadora en cuanto a posible fraude o riesgo del mismo; por tanto, se presenta a continuación tanto antecedentes como referencias conceptuales relacionados con la temática, habiendo comprendido el proceso de gestión de cuentas expuestos en el capítulo anterior. En cuanto a los antecedentes de investigación, Arango⁴⁰, realizó una investigación titulada “Diseño de políticas para el control para la prevención del fraude en la empresa DipacManta S.A para el año 2011”. Se trata sobre el fraude y la manera de combatirlo. Aunque no se tiene definida la metodología aplicada, el trabajo presenta una propuesta para combatir el fraude y tomó como caso de estudio la empresa DIPACMANTA S.A., en la cual se detectó la presencia de fraude, motivado a carencia de controles en los departamentos o áreas de la empresa.

Entre sus conclusiones están la capacitación en cuanto a políticas anti fraude, temas de ética y cumplimiento de leyes; el fraude lo cometieron personas de edad madura que trabajaron varios años en la empresa, a nivel ejecutivo y motivado a ello plantean una estricta selección del personal.

⁴⁰ARANGO, C. (2012). (*op.cit*)

Otra investigación, Canelón⁴¹ Titulada “La Auditoria Forense como herramienta de control Interno en la detección fraudes en las empresas Comerciales del Sector Automotriz del estado Aragua”. La investigación tuvo como propósito evaluar la auditoria forense como herramienta de control interno en la detección de fraudes en las empresas Comerciales del Sector Automotriz del Estado Aragua: utilizando una investigación de campo, y un diseño no experimental, con sustento en un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo.

La población y muestra estuvo conformada por 20 casas de repuestos ubicadas en la avenida Los Cedros en Maracay, para la obtención de la información se emplearon las técnicas de la observación directa y la encuesta. Como instrumento se utilizó el cuestionario de veinticuatro (24) preguntas cerradas, de características dicotómicas, con alternativas de respuesta sí o no, dirigido a la muestra seleccionada. El aporte a la presente investigación, es que ambas estudian la auditoria forense como herramienta de lucha contra el fraude, aportando información relevante en el desarrollo del marco teórico y en la recolección de datos.

Entre las conclusiones más destacadas se tiene que la auditoria forense es una Investigación efectuada acerca de un hecho ilícito o sospecha de él, que presenta una disputa o discrepancia judicial o no, todo con el objeto de aportar las videncias o pruebas necesarias que ayuden a aclarar las mismas o en todo caso a fundamentarlas para la denuncia, así mismo se denuncia el hecho más o a la persona que lo comete, yéste se demuestra con informes contables, extracontables y con las distintas experticias necesarias de estudios circunstanciales documentados, evaluación.

⁴¹Canelón H año (2015) *La auditoria forense como herramienta de control Interno en la detección fraudes en las empresas Comerciales del sector automotriz del estado Aragua*

Para complementar con los antecedentes, a continuación, se presentan una serie de definiciones, las cuales servirán de base para el trabajo de investigación.

Fraude:

A continuación, se detallan algunos conceptos de fraude por algunos autores; por ejemplo, Cerna, indica:

Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos. Malversación de activos. Supresión u omisión de los efectos de ciertas transacciones en los registros o documentos. Registro de transacciones sin sustancia o respaldo. Mala aplicación de políticas contables⁴²

Espiñeira, Pacheco y Asociados⁴³ lo describe como “tergiversación intencional o deliberada para lograr una ventaja injusta sobre otra persona u organización. La intencionalidad es la diferencia entre un error y un fraude”. Cuando hace mención en la última parte, referente a la intencionalidad, es motivado a que muchas veces el personal o la persona que comete fraude, para evitar ser severamente castigada según contemple las leyes, expresa que cometió un error.

El mismo autor indica los elementos relacionados con el fraude:

- Documentación falsa que parece original.
- Deficiente o inexistente formación específica de auditores sobre el tema de fraude.
- Ausencia o fallas en los controles directivos o preventivos.

⁴²CERNA, L (2006). *Fraude y Error en Auditoría*. Casa Editora Universitaria: Universidad Nacional de Tumbes. (Apud. ARANGO, C. op.cit)

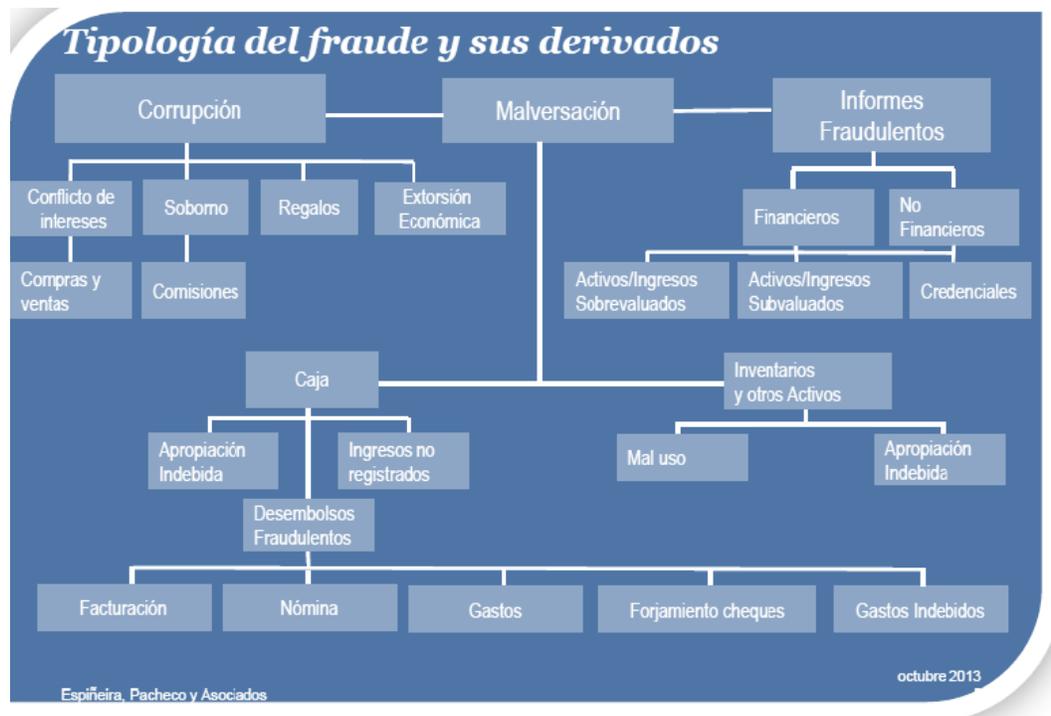
⁴³ESPIÑEIRA, PACHECO Y ASOCIADOS (2014). *Notas sobre Fraudes de Interés para el Auditor Interno*. Disponible en: <http://www.pwc.com>. (Apud.ILANJIAN,M (2015). *Lineamientos de control interno para la prevención del riesgo de fraude en la empresa Pastas Sindoni, C.A.* basados en la sección 032 contemplada en la Ley SarbanesOxley. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Magíster en Ciencias Contables. La Morita. Carabobo

- Mentees brillantes detectan oportunidades para la comisión de fraudes, y burlan controles, sea por fallas en diseño, operación o monitoreo.

Se observa que, entre los autores, el término fraude hace referencia a la manipulación intencionada de algún documento o proceso con la finalidad de obtener ventaja o ganancia, muchas veces sin importar las consecuencias que podría generarse dependiendo del tipo de fraude. Para el caso de fraude en las empresas, las consecuencias podrían ser desde su mal funcionamiento hasta la multa, sanción o clausura de la empresa y/o cárcel a los responsables.

Como se indicó en el párrafo anterior, las consecuencias de fraude dependerán de su tipología, como se describe en la siguiente figura:

Figura N° 4: Tipología de Fraudes y sus derivados



Fuente: Espiñeira, Pacheco y Asociados (2013).

La Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno⁴⁴, en su blog, detalla catorce (14) tipos de fraudes cometido por personas naturales y jurídicas, de las cuales hay varias expuestas por los autores anteriores en cuanto a tipología y sus derivados:

1. **Malversación de activos** que involucra el robo de efectivo o activos (suministros, inventarios, equipos e información) de la organización. En muchos casos, el perpetrador intenta ocultar el robo, usualmente incorporando ajustes en los registros.
2. **El —descremadoll** (skimming, en inglés) se produce cuando el efectivo de una organización es robado antes de ser registrado en los libros y registros de la organización. Por ejemplo, un empleado acepta el pago de un cliente, pero no registra la venta.
3. **El fraude por reembolso de gastos** se produce cuando a un empleado se le paga por gastos ficticios o inflados. Por ejemplo, un empleado presenta un informe de gastos fraudulento y reclama reembolso por viajes personales, alimentos inexistentes, kilometraje extra, etc.
4. **El fraude por rol de pagos** ocurre cuando quien comete el fraude hace que la organización emita un pago luego de presentar reclamos falsos por compensación. Por ejemplo, un empleado reclama trabajo durante horas extras en las que no ha trabajado o un empleado añade empleados fantasmas al rol de pago y recibe el respectivo cheque de pago.
5. **El fraude de estados financieros** involucra la inclusión de información falsa como parte de los estados financieros, por lo general sobreestimando los activos o ingresos o subestimando pasivos y gastos. El fraude de estados financieros es

⁴⁴RED GLOBAL DE CONOCIMIENTOS DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO (2017). AUDITool S.A.S. 14 tipos de fraude. Disponible en: <https://auditool.org/blog/fraude/2981-14-tipos-de-fraudes>

generalmente perpetrado por los gerentes de una organización quienes buscan afianzar la imagen económica de la misma. Miembros de la gerencia podrían beneficiarse directamente del fraude al vender acciones, recibir bonos de desempeño, o al utilizar el reporte falso para ocultar otro fraude.

6. **El fraude de desembolso** se produce cuando una persona hace que la organización emita un pago por bienes o servicios ficticios, facturas infladas o facturas por compras personales. Por ejemplo, un empleado puede crear una compañía cascarón / de fachada (Shell company, en inglés) y luego facturar al empleador por servicios inexistentes. Otros ejemplos incluyen reclamos de salud fraudulentos (facturación por servicios no prestados, facturación fraccionada en lugar de facturación completa), reclamos por seguro de desempleo por parte de gente que está trabajando o pensión o reclamos al seguro social correspondientes a personas que han muerto.
7. **La presentación de información falsa** involucra la inclusión de información adulterada, usualmente para quienes están fuera de la organización. Más frecuentemente estos fraudes involucran estados financieros fraudulentos, aunque también puede ocurrir que se falsifique la información utilizada como medición de desempeño.
8. **Corrupción** es el mal uso del poder confiado, para lucro personal. La corrupción incluye soborno y demás usos impropios del poder. La corrupción constituye con frecuencia un fraude fuera de libros, significando esto que existe escasa evidencia disponible en los estados financieros para probar que el delito ha sido cometido. Los empleados corruptos no tienen que cambiar fraudulentamente los estados financieros para encubrir sus delitos, simplemente reciben pagos en efectivo bajo la mesa. En

la mayoría de los casos, estos delitos son descubiertos a través de indicios o quejas provenientes de terceros, con frecuencia a través de una línea de denuncias de fraude (fraudhotline, en inglés). Cualquier empleado autorizado a gastar el dinero de la organización es un posible candidato a estar involucrado en actos de corrupción.

- 9. El soborno** es el ofrecimiento, suministro, aceptación o solicitud de cualquier cosa de valor para influir en el resultado. Los sobornos pueden ser ofrecidos a empleados clave o gerentes tales como agentes de compras quienes cuentan con discreción para adjudicar compras a vendedores. En el caso típico, un agente de compras acepta beneficios para favorecer a un vendedor externo en la compra de bienes o servicios. La otra cara de ofrecer o recibir cualquier cosa de valor que se exige como condición para la adjudicación de negocios es denominada extorsión económica. Otro ejemplo constituye un funcionario de préstamos corrupto quien demanda prebendas a cambio de que se apruebe un préstamo. Quienes pagan los sobornos tienden a ser vendedores que trabajan bajo comisión o intermediarios para vendedores externos.
- 10. Un conflicto de interés** se da cuando un empleado, gerente o ejecutivo de una organización tiene un interés personal y económico no divulgado dentro de una transacción que perjudica a la organización o a los intereses de sus accionistas.
- 11. Una desviación** es el acto de desviar una transacción potencialmente rentable, que normalmente generaría utilidades para la organización, hacia un empleado o hacia una tercera parte externa.
- 12. El uso no autorizado o ilegal** o el robo de información confidencial y de propiedad de la organización para beneficiar

equivocadamente a alguien.

13. **Actividad entre partes relacionadas** constituye una situación en donde una de las partes recibe de la otra relacionada algún beneficio que no se obtendría en una transacción de negocios normal y justa.
14. **La evasión de impuestos** constituye un reporte intencional de información falsa en una declaración de impuestos con el fin de disminuir los impuestos que se adeudan.

Además, existen otros tipos de fraudes, como el fraude interno y externo:

Fraude Interno

La Association of Certified Fraud Examiners (ACFE)⁴⁵, en su página web indica que el fraude interno es “El uso de la ocupación o empleo de uno para el enriquecimiento personal a través del mal uso deliberado o mala aplicación de los recursos o activos de la organización”. Dicho de otra manera, el fraude lo comete cualquier persona que trabaja dentro de una organización o empresa, independientemente si es empleado, ejecutivo o gerente de la misma.

Con la incorporación de las tecnologías, aunque tienen sus ventajas, como innovación y optimización de las funciones, también tiene sus desventajas como el aprovechamiento de éstas para cometer fraude.

Fraude Externo

⁴⁵Association of Certified Fraud Examiners (2014).SpainChapter. *¿Qué es el Fraude?* Fecha de Consulta: 20 de mayo de 2017 Disponible en: <http://www.acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude>

En la misma página también hace referencia al fraude externo como:

El fraude externo contra una compañía cubre una amplia gama de esquemas. Vendedores deshonestos que podrían participar en esquemas de manipulación de licitaciones, facturación a la empresa por bienes o servicios no prestados, solicitudes de sobornos a los empleados. Del mismo modo, los clientes deshonestos podrían presentar cheques sin fondos o información de una cuenta falsificada para el pago, o podrían tratar de devolver los productos robados o rebajados para un reembolso. Además, las organizaciones también se enfrentan a amenazas de violaciones a la seguridad y robos de propiedad intelectual cometidos por terceros desconocidos. Otros ejemplos de fraudes cometidos por terceros externos incluyen la piratería, el robo de información confidencial, el fraude fiscal, quiebra fraudulenta, fraude a seguros, fraude de atención médica, y el fraude de préstamo.

Similar al de fraude interno, éste tipo de fraude es uno de los más comunes que se cometen en organizaciones y/o empresas, aunque a veces se da una mixtura entre fraude externo e interno, ya que para cometer el primero, muchas veces requiere de alguien interno para ayudarlo, es decir, complicidad de un empleado o directivo.

Fraude Corporativo

Este término tiene su origen a partir de Imperio Romano, que lo definían como “toda falacia empleada para engañar, burlar y alucinar a otros”⁴⁶. Actualmente el término, según Durrouiti (2006) está relacionado con “fraudes o engaños realizados por directivos o miembros de entidades corporativas, causando perjuicios económicos o daños a sus propias

⁴⁶ARBOLEDA ANDRÉS (2015). *El Fraude Corporativo en la Empresa Privada en Colombia*. Especialización en Administración de la Seguridad. Colombia. Fecha de Consulta: 20 de junio 2017. p.5. Disponible en: repository.unimilitar.edu.co/.../EL%20FRAUDE%20CORPORATIVO%20EN%20LA...

empresas para obtener un bien personal⁴⁷. Otra definición sobre el término lo aporta Linares (2003) de la siguiente manera:

La actividad deshonesta capaz de causar una pérdida financiera real o potencial a cualquier entidad incluyendo robo de dinero u otros bienes por parte de empleados o personas ajenas a la entidad y en la que el engaño es usado al mismo tiempo, inmediatamente antes o después de la actividad. Esto también incluye falsificaciones deliberadas, ocultamiento, destrucción o uso de documentación falsificada con la intención de utilizarla dentro del giro normal de los negocios para beneficio personal.⁴⁸

Ahora bien, Cadavid (2016)⁴⁹ en su artículo sobre fraude corporativo, señala que el mismo es un “delito basado en la manipulación de los estados financieros para esconder, tergiversar o falsificar la situación económica de la organización con el único objetivo de engañar a un grupo de personas o usuarios de los estados financieros”. También indica que este delito “es tramado entre personas con niveles educativos altos, capaces de crear el ambiente económico perfecto para mostrar estados financieros limpios que les permita acceder a negociaciones específicas como emisiones de acciones, contrataciones especiales, entre otras”. Este tipo puede ser tanto interno como externo, por el hecho del tipo de función del grupo de personas que lo cometen; además requiere de mucho tiempo tanto de planificación como de realización para poder lograr el cometido, y siempre tiene relación con la afectación de estados financieros, la cual involucra, como muestra la autora:

- Manipulación, falsificación o alteración de los registros contables o documentos.
- Errónea aplicación de las normas contables con la intención de engañar

⁴⁷ *Ibidem*. p.5

⁴⁸ *Ibidem*. p.5

⁴⁹ CADAVID, M(2016). *¿Qué es el fraude corporativo?*. Artículo. Fecha de Consulta: 20 de junio de 2017. Disponible en: <https://www.auditool.org/blog/fraude/4038-que-es-el-fraude-corporativo>

- Tergiversaciones elaboradas para esconder la apropiación indebida de activos, pérdidas o gastos
- Malversación de activos o el ocultamiento de la real situación de los activos
- Distorsiones que resultan de la elaboración de información fraudulenta
- Inadecuada revelación u origen de los eventos significativos o transacciones

En uno de los puntos que se expone, relacionado con la manipulación, falsificación y/o alteración de registros contables o documentos, lo cual es muy común en este tipo de fraude en las organizaciones, a continuación se describirá cada uno de ellos, tanto a nivel conceptual como su forma de operar.

Manipulación

Este término tiene muchas concepciones, dependiendo del área en la cual se trate. A nivel organizacional o gerencial, la manipulación tiene relación con los fraudes, independientemente si es externo, interno y corporativo; por lo que, para evitar realizar generalizaciones se hará énfasis en esta área.

En este caso, el término manipulación se refiere al uso indebido de documentos y registros, sean contables o no, a través de alteración o falsificación, todos con fines ilícitos, ocasionando a las empresas, organizaciones e instituciones pérdidas, tanto en lo económico, como en lo social, moral y legal, por lo cual más adelante se explica con detalle el significado de falsificación y/o alteración de documentos y registros, así como las implicaciones que presentan cuando ocurre estos fraudes.

Falsificación o alteración de documentos y registros

Una concepción sobre el término es “Copia o imitación de una cosa que se quiere hacer pasar por verdadera o auténtica”⁵⁰, es necesario destacar que este concepto está para cualquier tipo de situación, ejemplo, documentos personales, firmas de cheques o depósitos, documentos educativos, entre otros; referentes a organizaciones u empresas, la falsificación o alteración se refiere tanto a documentos contables como no contables. Ahora bien, la falsificación puede ser “material como también ideológica, en esta última podemos encontrar un documento cuyo soporte corresponde a la fórmula virgen y por ende auténtica. Pero, en cambio, sus datos y/o contenidos son fraudulentos”⁵¹

Tanto la manipulación indebida como la falsificación y/o alteración de documentos y registros es un delito muy grave que tiene implicaciones legales, que van desde sanciones administrativas hasta penales, según el nivel de dicho delito, y como se explicó en el término anterior, estas implicaciones tienen consecuencias tanto en las empresas, organizaciones e instituciones como en las personas, ya sea empleados, gerentes y directivos.

Causas para recurrir al fraude

Sánchez, Valencia y Saldarriaga⁵² señalan las posibles causas por la cual pueda ocurrir un fraude:

⁵⁰The free Dictionary, by farflex. 'Falsificación'. Fecha de Consulta: 25 de junio de 2017. Disponible en la web: <http://es.thefreedictionary.com/falsificaci%C3%B3n>

⁵¹COLECTIVO ARCION (2013). *La falsificación y la alteración de documentos oficiales y su importancia en la suplantación de identidad de tipo físico*. Visión Criminológica -. Criminalista. Revista CLEU. Enero – Marzo. México

⁵²SANCHEZ, A; VALENCIA, D; SALDARRIAGA, V (s.f). *Acercamiento a fraudes contables y sus posibles efectos*. Artículo. Colombia. Fecha de Consulta: 18 de mayo de 2017. Disponible en:

1. Condición o situación económica del país y personal o institucional. Cabe destacar que las autoras hacen mención a la situación de Colombia, sin embargo, esta causa está presente en todos o la mayoría de los países; en el caso venezolano no se escapa, más aún con los acontecimientos actuales en el orden económico, social, político, entre otros.
2. Desmotivaciones, descontentos o venganzas hacia la compañía u organización a través de sabotajes de cifras, daños o manipulaciones del sistema, entre otros.

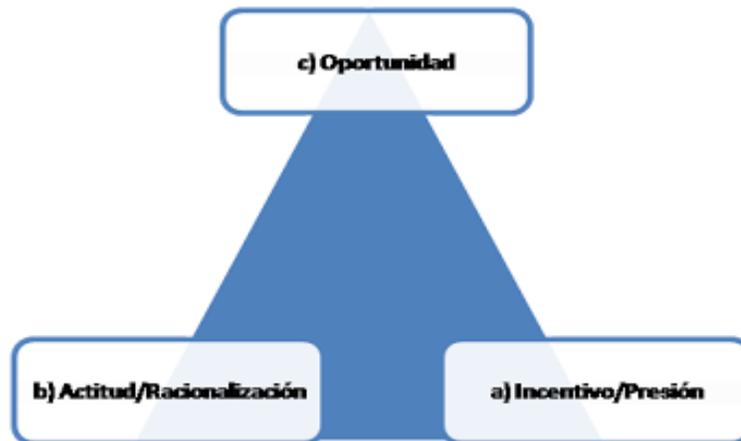
Las motivaciones

Otras causas o motivaciones por las cuales las empresas sufren de fraudes, sobre todo de fraude interno, lo señala en un artículo por Zambrano (2015)⁵³, responsable de Servicio de Prevención del Fraude de la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF), en su página web. En ella presenta tres motivaciones, conocida también como triángulo del fraude:

Figura N° 5: Triángulo del Fraude

<https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/tgcontaduria/article/viewFile/323523/20780688>

⁵³ZAMBRANO, F(2011). *Las motivaciones y los efectos del fraude interno*. Artículo. Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF). Fecha de Consulta: 20 de mayo de 2017. Disponible en: <http://servicioprevencionfraudeasnef.blogspot.com/2011/09/las-motivaciones-y-los-efectos-del.html>



Fuente: Zambrano (s,f)

- a) **Incentivo/Presión:** esta motivación está muy relacionada con la primera causa mencionada por Sánchez, Valencia y Saldarriaga⁵⁴ en cuanto a la condición o situación económica de la empresa o del país, al verse presionada la empresa en cumplir las metas, ha ocasionado la disminución de controles internos, incrementándose los incentivos, por ende, las oportunidades para cometer fraudes, de predominancia interno.
- b) **Actitud/Racionalización:** depende mucho de la ética de la persona, sea dentro o fuera de la empresa, la cual se pone muchas veces a prueba por la motivación anterior.
- c) **Oportunidad:** relacionado con la primera motivación, la crisis económica ha ocasionado no solamente que las empresas disminuyan los controles internos, sino también de recursos humanos, para utilizarlos en otras actividades directamente relacionadas con la pervivencia de las empresas, como son las recuperaciones, la financiación, o el equilibrio producción/ventas., presentando la oportunidad de cometer

⁵⁴Sánchez, A; Valencia, D y Saldarriaga, V (s,f) (*op.cit*)

fraudes. Esta política restrictiva está afectando a las inversiones que han de hacerse para incrementar la seguridad en sus diferentes vertientes: control interno, seguridad informática, análisis de riesgos, o seguridad general contra el fraude interno y externo.

Características del fraude

La Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno⁵⁵ señala algunas características que se presentan en los fraudes, independientemente sea externo y/o interno:

- Información financiera fraudulenta que involucra errores importantes, incluyendo omisiones de cantidades o revelaciones en los estados financieros para engañar a los usuarios de los estados financieros.
- Poco cuidado u omisión de los controles por parte de la administración.
- Administración de ganancias para engañar a los usuarios de los estados financieros influenciando su percepción en cuanto al desempeño y rendimiento de la entidad. Esas situaciones podrían ocurrir cuando la gerencia desee maximizar el desempeño basado en compensaciones, inflando ganancias para garantizar un préstamo bancario o minimizar las obligaciones fiscales.
- Apropiarse, indebidamente, de activos que involucren el robo de activos de la entidad.
- Incentivos o presiones de fuentes internas o externas para cometer un fraude. Podría existir una oportunidad percibida de emitir información financiera fraudulenta o apropiarse,

⁵⁵La Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno (2017) (*op.cit*)

indebidamente, de activos cuando una persona considere que se pueden omitir o hacer caso omiso de los controles internos.

Riesgo

Toda persona o grupos de personas que cometan o intentan cometer fraude, está realmente en riesgo en las consecuencias que ello pueda implicar; ante esto, es necesario conocer tanto la definición de riesgo como los tipos del mismo en el área de fraude en las organizaciones, específicamente en las cuentas por cobrar. Álvaro⁵⁶, expone tres definiciones sobre riesgos, pero todas en común en cuanto a probabilidades, la primera es “probabilidad de que ocurra algún hecho indeseable” y está relacionado a factores culturales, históricos, políticos, socioeconómicos y ambientales.

Una segunda definición es “probabilidad de que una amenaza se convierta en desastre”⁵⁷, comparado con la primera definición, esta definición está más detallada, a pesar de que coinciden en cuanto a la probabilidad, la primera es más generalizada y hasta más literaria, y la segunda más técnica. Cabe destacar que en la segunda definición los factores relacionados son los mismos que en la anterior. Para efectos de las organizaciones y su relación con el fraude, éste es una potencial amenaza cuyos desastres podrían ser desde mal funcionamiento de las empresas y organizaciones, hasta sanciones civiles, administrativas y penales.

Una tercera definición, aparte de que se deriva de las dos primeras, se presenta una fórmula de medición, es decir, el riesgo es “el producto de la probabilidad de la ocurrencia del evento considerado (potencial de la amenaza referido a una región y período determinado de tiempo) por las

⁵⁶ALVARO, S (2009). *Conceptos sobre Riesgo*. Síntesis temática realizada para el Foro Virtual de la RIMD creado para la “Capacitación de Teledetección Aplicada a la Reducción del Riesgo por Inundaciones”. Del 16 al 20 de marzo de 2009. Falda del Carmen, Provincia de Córdoba, Argentina. Fecha de Consulta: 20 de junio de 2017. Disponible en: www.rimd.org/advf/documentos/4921a2bfbe57f2.37678682.pdf

⁵⁷*Ibidem*, p.3

consecuencias esperadas (condiciones de la vulnerabilidad de la comunidad asentada en dicha región)”⁵⁸. Dicha fórmula es:

Riesgo = Amenaza x Vulnerabilidad

Para efectos de la investigación, esta definición no se tomará en cuenta dada el carácter subjetivo de la problemática. Ahora bien, dentro de los factores relacionados, se tomará en cuenta todas, motivado a las causas en que puede producirse un fraude en las organizaciones, específicamente en la procesadora en el área de cuentas por cobrar. Ahora bien, una vez conocida las definiciones sobre riesgos y los factores que están relacionados, es necesario saber los tipos de riesgos que se presentan en las organizaciones, y las consecuencias que trae consigo, para de esta manera poder cumplir con el objetivo de la investigación en cuanto a medidas de prevención de riesgo de fraude en las cuentas por cobrar de la procesadora.

Riesgos Operativos

Para Sans y Rahnema (2004)⁵⁹ definen al riesgo operacional como el riesgo de pérdida resultante de inadecuados o fallidos procedimientos internos de la gente, y de sistemas o de acontecimientos externos.

⁵⁸ *Ibidem*. p.4

⁵⁹ Sans, J. y Rahnema, A. (2004). Basilea II. Una nueva forma de relación banca – Empresa. España. Editorial McGraw Hill Interamericana (*Apud* GONZÁLEZ L, PETIT, A y MEJIA, N (2012). *Factores que inciden en el Riesgo Operacional de Fraude de la Banca Universal del Municipio Maracaibo*. COEPTUM. Revista. Volumen 4. Fecha de consulta: 15 de junio de 2017. Disponible en: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/2053/3404>)

Según Ortiz (2005, p. 301)⁶⁰ “los riesgos operativos incorporan situaciones externas no controladas por empresas y condiciones internas susceptibles de administrarse por parte del equipo directivo que pueden causar serios traumatismos comerciales y financieros”, si no reciben acciones correctivas oportunas que conducen a alcanzar el empleo en la capacidad instalada. Al respecto, Bello (2009, p. 333) encontró lo siguiente:

El riesgo operacional que conlleva a pérdidas, se refiere a la posibilidad de que la institución bancaria sufra pérdidas directas o indirectas, como resultados de procesos internos inadecuados, sistemas computarizados desactualizados, o fallas en los mismos, fallas humanas voluntarias o involuntarias, controles internos deficientes, lo que se traduce en que la gerencia no puede ejercer ninguna rigurosa supervisión de los empleados a cargo de las operaciones, y finalmente fenómenos externos que inciden sobre los sistemas operativos internos de las instituciones bancarias⁶¹.

Tipos de Riesgos Operativos

Para Bello (2009)⁶² los tipos más comunes de riesgo operativos son los siguientes:

1. **Fraude de empleados:** puede ser directo, mediante sustracción de fondos, títulos valores u otros activos propiedad de la institución, o indirectos mediante la aprobación de fondos o títulos valores pertenecientes al cliente, quienes pudieran ejercer acciones legales contra el banco.
2. **Fraude externo:** asaltos a oficinas bancarias y otros tipos de delitos, que se traduzca en pérdidas para la institución.
3. **Sistemas computarizados desactualizados:** lo señalado puede traducirse en fallas sistemáticas en los servicios prestados a los clientes, lo que pudiera causar cierre de cuentas importante y pérdidas de fuentes de negocios.
4. **Procedimientos internos inadecuados:** estos pudieran causar retrasos injustificables en los servicios prestados a la clientela,

⁶⁰Ortiz, A. (2005). Gerencia financiera y diagnóstico estratégico. Colombia. Editorial McGraw Hill Interamericana, S.A. (*Ibidem*)

⁶¹Bello, G. (2009). Operaciones bancarias en Venezuela. Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello. (*Ibidem*)

⁶²*Ibidem*.

lo que también pudiera traducirse en cierre de cuentas y pérdidas de negocios.

5. **Sistemas contables desactualizados:** ello podría traducirse en registros indebidos de las operaciones e incapacidad del banco para suministrar puntualmente la información requerida por los organismos públicos supervisores.
6. Fallas en la programación de las necesidades de efectivo de las agencias del banco, lo que genera problemas con la clientela.

Factores que inciden en el riesgo operativo de fraudes

Según Espiñeira, Sheldon y Asociados (2008) ⁶³los factores que aumentan el riesgo de fraudes son los siguientes:

1. **Acceso a transacciones o privilegios sensitivos:** en la cual un usuario puede tener acceso a transacciones que no le corresponden, según sus funciones. Por ejemplo, un usuario del departamento de ventas con acceso a visualizar, incluir o modificar información administrada por el departamento de nómina, tales como: sueldos, horas extras, beneficios laborales, entre otros.
2. **Segregación de funciones:** en la cual un usuario pudiera tener acceso a transacciones, que en combinación con las que le corresponden, pudiera desencadenar acciones no autorizadas o fraudulentas. Por ejemplo: pedidos, despachos, facturación, registro y conciliación de las cuentas por cobrar por montos que no corresponden con los despachos realizados a los clientes.
3. **Administración de usuarios y claves de acceso:** en la cual un usuario pudiera tener acceso a sistemas o recursos del ambiente que no le corresponden, incrementando el riesgo de pérdida de confidencialidad e integridad de la información que allí reside. Por ejemplo la utilización de claves de usuario de fácil deducción, claves de usuario sin fecha de vencimiento, usuarios genéricos o en desuso, facilitan el acceso de intrusos a las aplicaciones, sistemas de información.
4. **Transacciones de incorrecto procesamiento:** las transacciones que no han sido ingresadas u originadas

⁶³*Ibidem.*

por el sistema y son registradas en forma incompleta, inexactas o registradas en el periodo contable incorrecto.

5. Si el formato de los datos es incorrecto o no se ha verificado su consistencia con la estructura de los datos existentes, es posible que los registros contables sean actualizados en forma incorrecta o incompleta.

Otros factores, expuestos por Rodríguez (2014)⁶⁴ por la cual incurren en riesgo operativo son:

1. **Recursos humanos:** Posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros factores. Se puede también incluir pérdidas asociadas con insuficiencia de personal o personal con destrezas inadecuadas, entrenamiento y capacitación inadecuada y/o prácticas débiles de contratación.

2. **Procesos Internos:** Posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.

En tal sentido, podrán considerarse entre otros, los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, la inadecuada compensación, liquidación o pago, la insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, la inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.

3. **Tecnología de Información:** Posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que

⁶⁴RODRÍGUEZ, I (2014). *¿Qué es el Riesgo Operativo?*. Artículo. Fecha de Consulta: 22 de junio de 2017. Disponible en: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3101-que-es-el-riesgo-operativo>

realiza la compañía, al atender contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información.

Se pueden incluir, los riesgos derivados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas TI, a errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y su compatibilidad e integración, problemas de calidad de información, inadecuada inversión en tecnología y fallas para alinear la TI con los objetivos de negocio, entre otros aspectos. Otros riesgos incluyen la falla o interrupción de los sistemas, la recuperación inadecuada de desastres y/o la continuidad de los planes de negocio.

4. **Eventos Externos:** Posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información. Entre otros factores, se podrán tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen: el rápido paso de cambio en las leyes, regulaciones o guías, así como el riesgo político o del país.

Lamentablemente este tipo de riesgo, más el financiero son los más comunes que se presenta en organizaciones, empresas e instituciones; como se mencionó en las definiciones, las consecuencias son pérdidas financieras, independiente del origen o causa que lo haya generado, así como el factor que haya incidido. Es por esto que toda institución, empresa y organización debe tener contemplado dentro de su gestión y planificación la metodología y evaluación de este y otros tipos de riesgos, para prevenirlos y en caso de ocurrir, detectarlos y tomar inmediatamente medidas de tal manera de salvaguardar la organización, así como el trabajo de los empleados(as). Dentro de esas medidas pueden estar los análisis financieros, los sistemas de vigilancia y las auditorías tanto internas como externas.

Riesgo Financiero

Martínez (2012)⁶⁵ expresa que los riesgos financieros “están relacionados con las pérdidas en el valor de un activo financiero, tales como un préstamo o una inversión”

Clasificación de Riesgos Financieros

Avila (2005)⁶⁶ expone la siguiente clasificación de riesgos financieros:

1. **Riesgos de Mercado:** Se refiere a la incertidumbre generada por el comportamiento de factores externos a la organización, ya puede ser cambios en las variables macroeconómicas o factores de riesgos tales como tasas de interés, tipo de cambio, inflación, tasa de crecimiento, cotizaciones de las acciones, cotizaciones de las mercancías, que se pueden traducir en pérdidas para el inversionista o para quien accede al crédito en determinadas condiciones.
2. **Riesgos de Crédito:** Se refiere a la pérdida potencial en que incurre la empresa, debido a la probabilidad que la contraparte no efectúe oportunamente u pago o que incumpla sus funciones contractuales y extracontractuales, igualmente de la posibilidad de degradamiento de la calidad crediticia del deudor, así como los problemas que se pueden presentar con los colaterales o garantías.
3. **Riesgos de liquidez:** Se refiere a la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente con sus compromisos como consecuencia de la falta de recursos líquidos.

⁶⁵MARTINEZ, I (2012). *Definición y cuantificación de los riesgos financieros*. Tema de Portada. Revista. N° 30. Fecha de Consulta: 20 de junio de 2017. Disponible en: <https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/catalogo.../grupo.cmd?...p.1>

⁶⁶AVILA J (2005). *Medición y Control de Riesgos Financieros en Empresas del Sector Real*. Trabajo de Grado para optar al título de Contador Público. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. Disponible en: www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis01.pdf

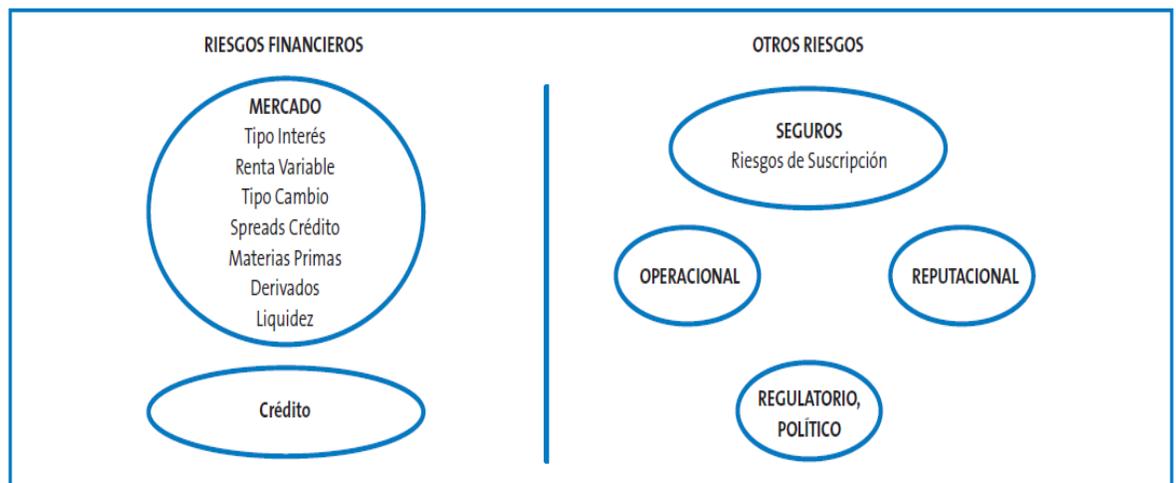
Medición de Riesgos Financieros

Martínez (2012)⁶⁷ indica que la medición de riesgos financieros es indispensable para una correcta gestión, tanto en esa materia como en el funcionamiento de la organización, además que “si las entidades son capaces de cuantificar sus riesgos, podrán gestionarlos (penalizarlos, restringirlos y limitarlos)”. Una vez cuantificado el riesgo, permitirá identificar y clasificar los tipos de riesgos descritos anteriormente, así como los que se muestran en la figura 6.

Cabe destacar que para la medición de riesgos financieros, son tomados en cuenta elementos propios de la organización, como la VaR (Valor en Riesgo) o “la máxima pérdida probable a un intervalo de confianza dado sobre cierto periodo de tiempo”⁶⁸. Esta variable es de gran utilidad para poder enfrentarse a pérdidas futuras. Otra variable es la RaR o Rentabilidad ajustada al Riesgo, la cual permite “establecer una medida de rentabilidad exenta de riesgo y así valorar si, en una determinada inversión”.

Figura N° 6: Tipología de riesgos

CUADRO 1. Tipología de riesgos.



⁶⁷MARTINEZ, I (2012). *Op.cit.* p.2

⁶⁸*Ibidem.* p.3

Fuente: BBVA (2012)

Riesgos Medioambientales

El riesgo medioambiental o ambiental se define como “la probabilidad de ocurrencia de un fenómeno que afecta directa o indirectamente al medio ambiente”⁶⁹. Sánchez (2015)⁷⁰, señala que “según la Norma Internacional para la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental, la Norma ISO 14001, el riesgo ambiental es directamente proporcional a la posibilidad de su ocurrencia y a sus posibles consecuencias”.

Riesgo = Posibilidad x Consecuencia

Por ello es necesario conocer cuáles son los factores que inciden en los riesgos medioambientales que pueden influir en el normal desenvolvimiento de toda organización, institución o empresa, con la finalidad de continuar su gestión, o de ser posible prevenirla a través de distintas medidas, una de ellas los sistemas de gestión medioambiental.

Fuentes de riesgo presentes en una empresa

⁶⁹Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante (2007). *El Riesgo Ambiental*. Guía de Gerencia de Riesgos Ambientales. Guía Empresarial de Gestión Ambiental. Disponible en: www.coepa.es/GuiasMA/Riesgo%20Ambiental%20def.pdf

⁷⁰SÁNCHEZ, J(2015). *Riesgos ambientales asociados a las actividades productivas de las organizaciones*. Artículo. España. Disponible: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3252-identificacion-de-los-riesgos-ambientales-asociados-a-las-actividades-productivas-de-las-organizaciones>

Daphnia (1999)⁷¹ señala las siguientes fuentes de riesgos medio ambientales presentes en una empresa:

1. **Peligros relacionados con materias primas, subproductos del proceso y productos finales.**
Hay que conocer la naturaleza y características de toxicidad de las sustancias (inflamable, explosivo, corrosivo, daña la capa de ozono, afecta a las especies acuáticas, etc.), las cantidades utilizadas, su almacenamiento y envasado.
2. **Peligros relacionados con el almacenamiento.**
Hay que conocer las áreas dedicadas a almacenamiento, que sustancias son almacenadas y como, las formas de transporte y los efectos que pueden producirse en caso de accidente, fuga o desperfectos.
3. **Peligros relacionados con los procesos de producción o con la prestación de servicios.**
Hay que conocer el uso y trasiego de las sustancias peligrosas, los efectos del mal funcionamiento de componentes y equipos, fallo de los sistemas de seguridad, control y mantenimiento, etc
4. **Peligros relacionados con la gestión de la empresa.**
Hay que conocer las deficiencias de formación, de información, de documentación, de organización del trabajo así como los incumplimientos de la legislación vigente. También los riesgos asociados a las condiciones laborales (fatiga, horas extras, ETT, eventualidad,..).
5. **Peligros relacionados con los residuos, vertidos y emisiones.**
Hay que conocer el impacto en el medio, las autorizaciones, el tratamiento, la caracterización, inventario, colectores, chimeneas, control y mecanismos de vigilancia, etc.
6. **Peligros de otras instalaciones o infraestructuras.**
Hay que conocer los procesos de refrigeración, la alimentación eléctrica, las plantas de depuración, y cualquier función auxiliar que se necesite para la actividad principal de la planta.
7. **Peligros relacionados con los productos o servicios objeto de la actividad de la empresa. Ciclo de vida.**
Los elementos que componen el entorno natural y humano son:

⁷¹DAPHNIA(1999). *Riesgos medioambientales en la empresa*. Artículo. Daphnia. Revistas. Número 16. Mayo. Disponible en: <http://www.daphnia.es/revista/16/articulo/382/Riesgos-medioambientales-en-la-empresa>

1. **Medio Inerte.** Hay que conocer los efectos sobre las condiciones climáticas locales y regionales, sobre la calidad del aire, sobre la calidad y cantidad de los recursos hídricos, tanto superficiales como subterráneos y sobre la calidad y el uso de los suelos.
2. **Medio biótico.** Hay que conocer los efectos sobre la fauna, flora y sobre la estructura y diversidad de los distintos ecosistemas presentes en el entorno.
3. Otros aspectos importantes son las afecciones al paisaje y a los espacios naturales protegidos.
4. **Entorno humano.** Hay que conocer la influencia sobre la población, las actividades económicas con incidencia ambiental (agricultura, ganadería, minería), infraestructuras (canalización de agua, tratamiento local de residuos, redes eléctricas y de transporte), salud pública y sobre el patrimonio histórico, artístico y cultural.

La razón por la cual hay que tomar en cuenta este tipo de riesgo y sus fuentes, es en cuanto a la influencia sobre la gestión de la empresa y las posibles causas de cometer fraude corporativo, sea interno y/o externo, para poder tomar las medidas respectivas correctivas y preventivas.

Riesgos Personales

Una definición más precisa acerca de este término lo da la Gran Enciclopedia de Economía en su página web, que señala son “riesgos que afectan directamente a las personas, como son la enfermedad, la invalidez o la muerte”⁷². Martínez (s,f) menciona acerca de la repercusión o consecuencias sobre las personas, la cual es “diverso, si se atiende o lo concerniente osu simultánea posición personal, familiar, laboral y social”⁷³

⁷²LA GRAN ENCICLOPEDIA DE ECONOMÍA (2009). *Riesgos Personales*. Fecha de consulta: 20 de junio de 2017. Disponible en: <http://www.economia48.com/spa/d/riesgos-personales/riesgos-personales.htm>

⁷³MARTINEZ, F (s,f). *Economía de los riesgos personales en la empresa*. Artículo. Disponible en: <https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/en/catalogo.../grupo.cmd?...>

La relación con la definición se encuentra en una serie de factores mencionados a continuación:

Factores de riesgos personales

Algunos factores en la cual la empresa pueda verse afectada e incurrir en el fraude, a nivel de riesgos personales pueden ser:

1. **Edad:** La mayoría de las empresas, organizaciones e instituciones están requiriendo mucha mano de obra joven, por sus capacidades de aprendizaje rápido, destrezas y habilidades, generando cierta incomodidad y desmotivación a los demás empleados con mayor edad o hasta con mayor tiempo en la misma.
2. **Sexo:** En este caso se refiere al género, a pesar de que actualmente distintos organismos internacionales exhortan y exigen la equidad o paridad de género en los distintos roles, lamentablemente predominan la presencia del género masculino en empresas y organizaciones, presentando problemas de dominación y egocentrismo.
3. **Tipo de actividad laboral:** este factor es el más común dentro de los riesgos personales, ya que en muchas organizaciones y empresas, la persona, según su actividad o rol manipulará sustancias peligrosas, a pesar de contar con la protección adecuada.

Riesgo Jurídico

Todo fraude, una vez detectado, independientemente de su tipología y motivación, acarrea una serie de consecuencias desde el incumplimiento de las obligaciones empresariales, mala reputación hacia la empresa, e incumplimiento de las normativas y procedimientos de la empresa, así como

leyes nacionales e internacionales, es decir, conllevaría a riesgo jurídico; éste es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales⁷⁴. Dicho de otra manera, cualquier empresa puede ser sancionada, multada, obligada a pagar indemnizaciones y hasta ser clausurada por incumplimiento.

Avila (2005)⁷⁵ menciona tres tipos de riesgos legales:

1. **Riesgo de documentación:** Es el riesgo que incurre la empresa por el extravío, inexactitudes, omisiones o inexistencia de la documentación que incida negativamente en las actividades del negocio.
2. **Riesgo legal o de legislación:** Riesgo que origina cuando una operación no se puede ejecutar por prohibición, limitación o incertidumbre acerca de la legislación del país de residencia de alguna de las partes, o por errores en la interpretación en la misma.
3. **Riesgo de capacidad:** Se refiere a dos conceptos, riesgo que la contraparte no tenga la capacidad legal para operar en un sector, producto o moneda determinada y el riesgo que las personas que actúan en nombre de la contraparte no cuenten con el poder legal suficiente para comprometerla.

Ante esto, el trabajo de grado se centra en la detección y prevención de fraude en la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA), debido a lo mencionado anteriormente, no existe una supervisión oportuna ni periódica de las cuentas por cobrar por parte del Departamento de Auditoría, presentando sobrefactura a los clientes con saldos pendientes por pagar, presentando problemas en el cumplimiento de obligaciones y normal funcionamiento, por ende corriendo el riesgo de incumplir con leyes, por lo que dicho trabajo se fundamenta jurídicamente en lo siguiente:

⁷⁴SERFINANSA (s.f). Compañía de financiamiento. Buen Gobierno. Sistemas de gobierno. Clasificación de riesgos. Colombia. Fecha de Consulta: 20 de mayo de 2017. Disponible en:

<http://www.serfinansa.com.co/relacioninversionistas/gobiernocorporativo/buengobierno/clasificacionriesgos>

⁷⁵AVILA J (2005). *Op.cit.*

La Ley Especial contra Delitos Informáticos⁷⁶ en el artículo 14, capítulo II acerca de los delitos contra la propiedad, señala una definición de fraude orientada a las tecnologías de información y comunicación, como manipulación a distintos sistemas de información o de datos que se encuentran en los mismos, y es “penado con prisión de tres a siete años y multas de trescientas a setecientas unidades tributarias”. En el artículo 15 hace referencia a la obtención indebida de bienes y servicios, tiene una pena de “dos a seis años de prisión y multas de doscientas a seiscientas unidades tributarias”. El artículo 16 señala manejo de manera fraudulenta de tarjetas inteligentes o instrumentos análogos, con penas de “cinco a diez años de prisión y multas de quinientas a mil unidades tributarias”. Del artículo 17 al 19 también establecen penas con prisión y multas en los casos de apropiación de tarjetas inteligentes o instrumentos análogos, provisión indebida de bienes y servicios y posesión de equipo para falsificaciones.

En el Código Penal⁷⁷ las penas por fraude está contemplado en el capítulo III, denominado “de la estafa y otros fraudes”, las cuales, los artículos 464 hace referencia a la forma de fraude y la pena de dos a seis años dependiendo del delito, y el artículo 465 detalla las penas previstas en el artículo anterior dependiendo de tipo de fraude definido en los literales 1 (mandato falso), 2 (suscribir con engaños un documento), 3 (enajenando o arrendando inmuebles de otros dueños) y 4 (enajenando un inmueble o derecho ya vendido a otras personas)

A su vez, el artículo 466 se refiere a las penas en que pueden incurrir en los casos previstos en los literales 1 (gravare un documento privado a otra persona sin consentimiento del original), 2 (promoción de una sociedad cuya

⁷⁶Ley Especial contra Delitos Informáticos. Gaceta Oficial 37.313 30 de octubre de 2001. Fecha de Consulta: 5 de junio de 2017. Disponible en http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_ven_anexo18.pdf

⁷⁷Código Penal. Gaceta Oficial 5.954 Extraordinario. 20 de octubre de 2000. Fecha de Consulta: 5 de junio de 2017. Disponible en: http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_ven_anexo6.pdf

capital sea de dudosa procedencia o falsa, o se den falsas afirmaciones sobre dicho capital), 3 (sustracción de documentos para perjudicar, 4 (en caso de rifas o sorteos), 5 (fraude de supuesta remuneración a funcionario público).

También está el capítulo IV, en cuanto a la apropiación indebida, más concreto en el artículo 468 en cuanto a la pena en prisión de tres meses a dos años por apropiación de un bien ajeno; y el artículo 470 que hace mención a los artículos anteriores

Se hubiere cometido sobre objetos confiados o depositados en razón de la profesión, industria, comercio, negocio, funciones o servicios del depositario, o cuando sean por causa del depósito necesario, la pena de prisión será por tiempo de uno a cinco años; y en el enjuiciamiento se seguirá de oficio.

Ahora bien, a continuación se presenta los resultados del cuestionario aplicado a los empleados de la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA) relacionado con este capítulo.

Indicadores: Riesgos Operativos

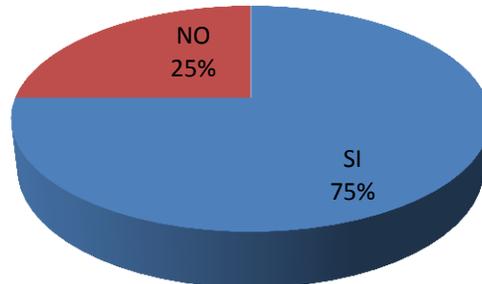
Cuadro N° 14 Ítem 13 ¿Considera que la identificación de riesgos operativos en la procesadora está bien definidos?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	9	3
Total de respuestas en %	75	25

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 13 Ítem 13 ¿Considera que la identificación de riesgos operativos en la procesadora está bien definidos?

¿Considera que la identificación de riesgos operativos en la procesadora está bien definidos?



Fuente: La Autora (2017)

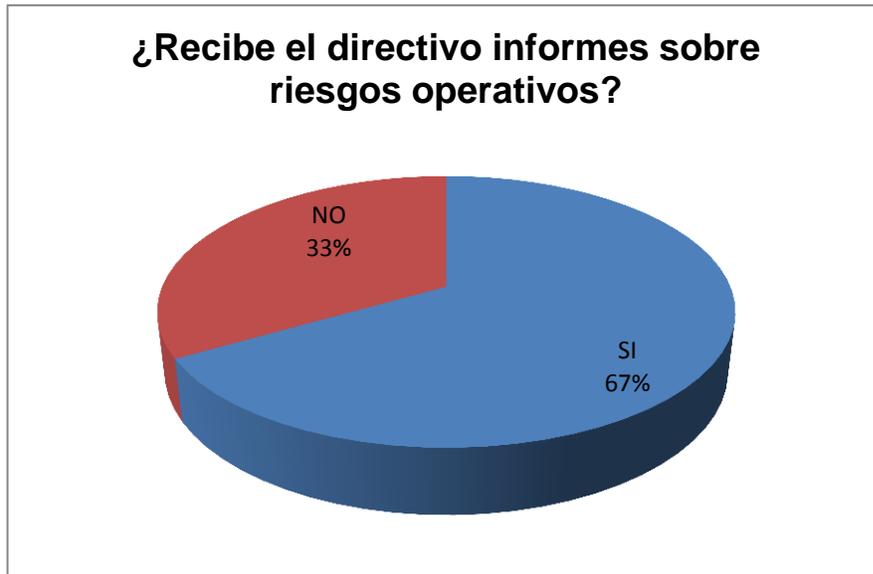
Solo un 75% de los encuestados respondieron que a empresa tiene bien definidos los riesgos operativos, sin embargo, sería bueno que la empresa tenga 100% definidos los mismos, para evitar caer en posibles fraudes y por tanto, mayores problemas para la empresa.

Cuadro N° 15 Ítem 14. ¿Recibe el directivo informes sobre riesgos operativos?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	8	4
Total de respuestas en %	67	33

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 14 Ítem 14. ¿Recibe el directivo informes sobre riesgos operativos?



Fuente: La Autora (2017)

El directivo de la empresa si recibe los informes sobre los riesgos operativos, según la respuesta del 67% de los encuestados.

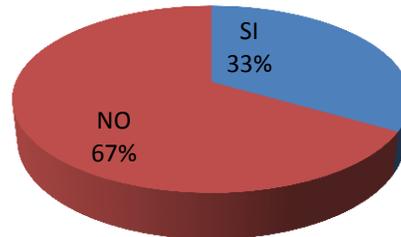
Cuadro N° 16 Item 15. ¿La empresa tiene un Comité de Riesgo Operativo?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	4	8
Total de respuestas en %	33	67

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 15 Item 15. ¿La empresa tiene un Comité de Riesgo Operativo?

¿La empresa tiene un Comité de Riesgo Operativo?



Fuente: La Autora (2017)

Desafortunadamente, según las respuestas del cuestionario, con el 67% de las mismas señala que la procesadora no tiene un Comité de Riesgo Operativo, lo cual, podría ser preocupante, en la coyuntura actual donde el país está pasando por una situación económica grave y está afectando a todos los sectores y áreas, incluyendo las empresas; ya que teniendo un comité, éste podría recibir directamente los informes de los mismos, poder hacer actualización de los riesgos y las medidas a ejecutar para evitar ser víctimas de posible fraudes.

Indicadores: Riesgos Financieros

Cuadro N° 17 Ítem 16. ¿La empresa tiene un Comité de Riesgo Financiero?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	4	8
Total de respuestas en %	33	67

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 16 Item 16. ¿La empresa tiene un Comité de Riesgo Financiero?



Fuente: La Autora (2017)

De igual manera con el Comité de Riesgo Operativo, la empresa tampoco tiene conformado un comité de Riesgo Financiero, según el 67% de las respuestas, y dada la coyuntura económica en el país, donde todos los sectores y áreas están siendo afectados, están surgiendo la necesidad de Comités de Riesgo Financiero, para poder aparte de darle continuidad a la funcionalidad de la procesadora, también evitar dar cabida a alguna motivación para cometer fraudes tanto internos como externos.

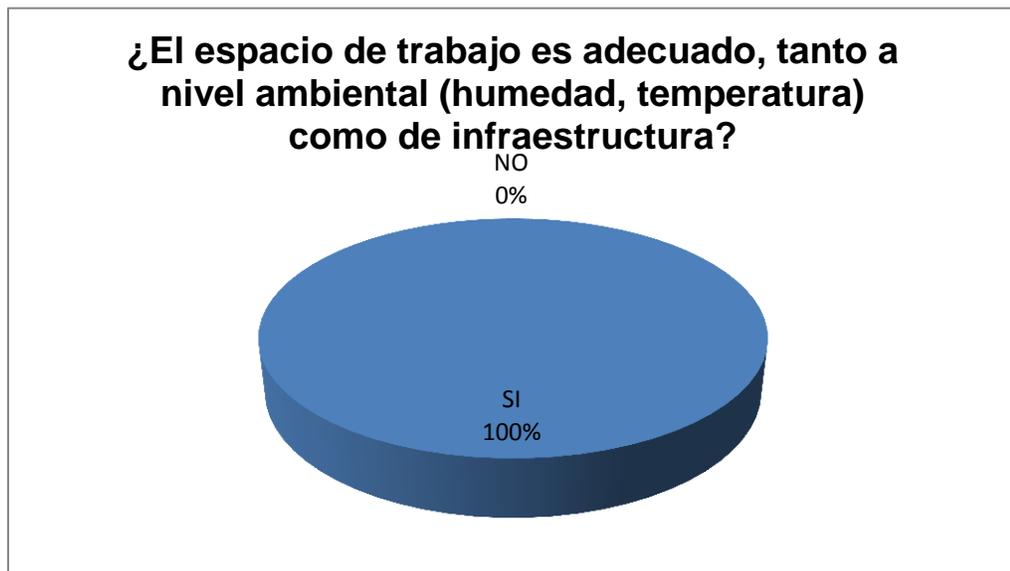
Indicadores: Riesgos Ambientales

Cuadro N° 18 Item17. ¿El espacio de trabajo es adecuado, tanto a nivel ambiental (humedad, temperatura) como de infraestructura?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	12	0
Total de respuestas en %	100	0

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 17 Item17. ¿El espacio de trabajo es adecuado, tanto a nivel ambiental (humedad, temperatura) como de infraestructura?



Fuente: La Fuente: Autora (2017)

Al parecer todos los empleados están satisfechos con su ambiente laboral, tal como lo indica la gráfica, por tanto este no va a ser la causa o motivo para un posible fraude, sea externo, corporativo o interno.

Indicadores: Riesgos Personales

Cuadro N° 19 Ítem 18. ¿Se siente satisfecho con su área de trabajo?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	12	0
Total de respuestas en %	100	0

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 18 Ítem 18. ¿Se siente satisfecho con su área de trabajo?



Fuente: La Autora (2017).

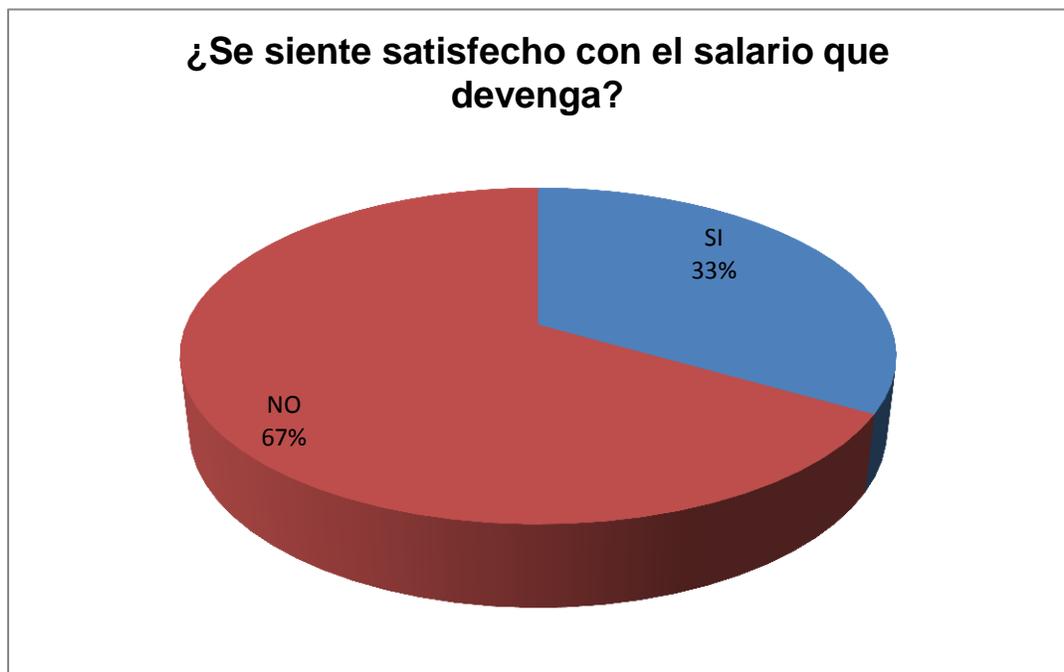
Los empleados manifestaron estar satisfechos con sus áreas de trabajo, tal como se muestra en la gráfica, por tanto, no es motivo para pensar en algún tipo de fraude, sea interno, corporativo o externo.

Cuadro N° 20 Ítem19. ¿Se siente satisfecho con el salario que devenga?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	4	8
Total de respuestas en %	33	67

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 19 Ítem19. ¿Se siente satisfecho con el salario que devenga?



Fuente: La Autora (2017)

En este caso, los resultados de esta pregunta son alarmantes: un 67% indicaron que no se encuentran satisfechos con su salario; muy a pesar de estar satisfechos con el ambiente laboral y el área de trabajo, y esto es

debido a la situación económica por la cual está ocurriendo en el país, donde desafortunadamente ha sido afectado todas las áreas y sectores, siendo uno de ellos el empresarial, que para poder mantenerse a flote han tenido que tomar ciertas medidas, además el incremento de la inflación ha hecho que su salario no sea gozado de manera satisfactoria, solo logra alcanzar para poder comprar ciertos alimentos, siempre y cuando se consiga y a precios que no sean exagerados.

Esta situación debe ser tomada muy en cuenta por la procesadora, ya que es un factor por la cual a procesadora pueda sufrir de fraude, mayoritariamente interno, según o explicado por los autores en cuanto a las motivaciones y causas de fraude, siendo el incentivo o presión la situación económica del país versus el salario de los empleados, teniendo la oportunidad de que dicho empleado pueda incurrir en este delito, para poder mitigar su situación salarial, pero, con el riesgo de asumir consecuencias legales.

Indicadores: Riesgos Jurídicos

Cuadro N° 21 Ítem20. ¿La empresa está cumpliendo con las normativas internas para su funcionamiento?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	11	1
Total de respuestas en %	92	8

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 20 Item20. ¿La empresa está cumpliendo con las normativas internas para su funcionamiento?



Fuente: La Autora (2017)

Según el 92%, la empresa está cumpliendo con las normativas internas estipuladas para su buen funcionamiento. Cabe destacar que dichas normativas forman parte del carácter jurídico de toda organización, establecidas a través de manuales, y éstas no deben entorpecer o pasar por encima de las normativas nacionales como la Constitución, Leyes y demás instrumentos jurídicos.

Cuadro N° 22 Item21. ¿La empresa está cumpliendo con las bases legales que regulan la operatividad y su funcionamiento?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	12	0
Total de respuestas en %	100	0

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 21 Item21. ¿La empresa está cumpliendo con las bases legales que regulan la operatividad y su funcionamiento?



Fuente: La Autora (2017)

Todos los empleados respondieron de manera afirmativa ante esta interrogante, es decir, la procesadora está cumpliendo cabalmente con las normativas del país para su buen funcionamiento.

Cuadro N° 23 Item22. ¿La empresa ha sido sancionada por incumplimiento de alguna ley o normativigente en el país?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	10	2
Total de respuestas en %	83	17

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 22 Item22. ¿La empresa ha sido sancionada por incumplimiento de alguna ley o normativavigente en el país?



Fuente: La Autora (2017)

Dicho cumplimiento a cabalidad de las normativas del país como expresaron en la pregunta anterior, podría haber sucedido debido a que en algún momento haya sido sancionada, como lo refleja en esta gráfica, la cual el 83% señalaron efectivamente que la procesadora incumplió alguna ley o normativa vigente en el país y como consecuencia recibió sanciones. No se indicaron que tipos de sanciones tuvo y el tiempo que duraron las mismas.

Relacionado con el riesgo jurídico, se puede establecer que actualmente la procesadora ha estado cumpliendo tanto con normativas internas como con leyes y otros instrumentos nacionales para garantizar su funcionamiento y cumplimiento de sus obligaciones; pero también ha sido objeto de sanciones por incumplimiento en algún momento de estos instrumentos.

Indicador: Fraude Interno

Cuadro N° 24 Ítem23. ¿La empresa ha sufrido de fraude cometido por el personal que trabaja en ella?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	2	10
Total de respuestas en %	17	83

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 23 Ítem23. ¿La empresa ha sufrido de fraude cometido por el personal que trabaja en ella?



Fuente: La Autora (2017)

En base a las respuestas de esta pregunta, con un 83% declararon que la Procesadora Agroindustrial de Venezuela (PRAVENCA) no ha sufrido

de fraude interno, más eso no quiere decir que no sea víctima de futuros fraudes si no se toman medida a nivel del salario de los trabajadores.

Cuadro N° 25 Item24. ¿La gerencia ha tomado medidas para detectar el fraude interno?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	11	1
Total de respuestas en %	92	8

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 24 Item24. ¿La gerencia ha tomado medidas para detectar el fraude interno?



Fuente: La Autora (2017)

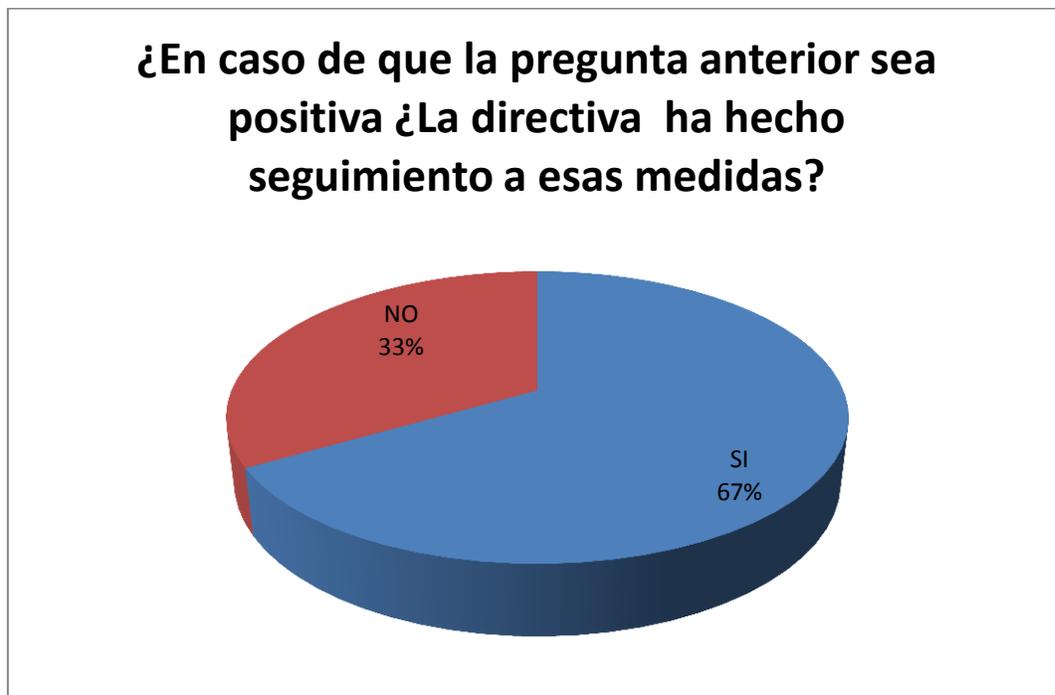
Según lo reflejado en esta pregunta, según el 92% de los encuestados indicaron que la procesadora ha tomado medidas para detectar el fraude interno e impedir que sea afectada en su funcionamiento.

Cuadro N° 26 Ítem25. ¿En caso de que la pregunta anterior sea positiva ¿La directiva ha hecho seguimiento a esas medidas?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	8	4
Total de respuestas en %	67	33

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 25 Ítem25. ¿En caso de que la pregunta anterior sea positiva ¿La directiva ha hecho seguimiento a esas medidas?



Fuente:La Autora (2017)

En base a la encuesta, el 67% señala que la directiva ha hecho seguimientos a las medidas creadas para detectar y combatir el fraude interno, sin embargo, es bueno que la misma tome en cuenta nuevas medidas para fortalecer su combate y de esta manera poder tener satisfechos a los empleados en todas las áreas, sobre todo en el económico, y fortalecer los procedimientos y controles en las cuentas por cobrar; así permitirá la continuidad de su funcionamiento y obligaciones. Sin embargo, sería bueno tomar en cuenta al 33% que respondieron que la empresa no hace un seguimiento, indagar las razones de su respuesta.

Indicador: Fraude Externo

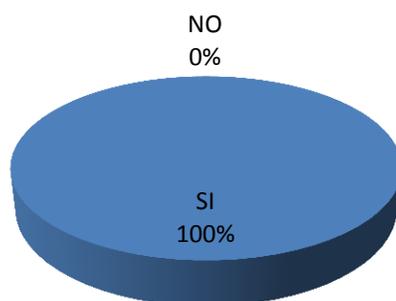
Cuadro N° 27 Item 26. ¿La empresa ha sufrido de fraude cometido por personal de ventas?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	12	0
Total de respuestas en %	100	0

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 26 Item26. ¿La empresa ha sufrido de fraude cometido por personal de ventas?

¿La empresa ha sufrido de fraude cometido por personal de ventas?



Fuente: La Autora

Hasta el momento, la procesadora no ha sufrido ningún intento de fraude en el personal de ventas

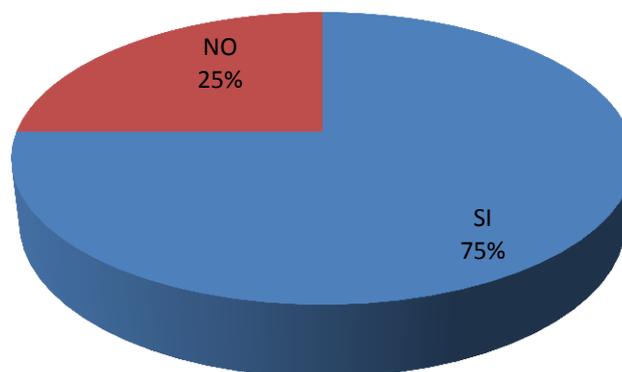
Cuadro N° 28 Ítem27. ¿La gerencia ha tomado medidas para prevenir y/o detectar el fraude externo?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	9	3
Total de respuestas en %	75	25

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 27 Ítem27. ¿La gerencia ha tomado medidas para prevenir y/o detectar el fraude externo?

¿La gerencia ha tomado medidas para prevenir y/o detectar el fraude externo?



Fuente: La Autora (2017)

Con un 75%, la gerencia ha tomado medidas para detectar el fraude externo, a pesar de que hasta el momento no hay sufrido de dicho delito.

Cuadro N° 29 Ítem28. ¿En caso de que la pregunta anterior sea positiva ¿La gerencia ha hecho seguimiento a esas medidas?

Ítem	SI	NO
Total de respuestas	4	8
Total de respuestas en %	33	67

Fuente: La Autora (2017)

Gráfico N° 28 Item28. ¿En caso de que la pregunta anterior sea positiva ¿La gerencia ha hecho seguimiento a esas medidas?



Fuente: La Autora (2017)

Se puede inferir que, aunque la gerencia afortunadamente no ha sufrido de fraude externo hasta el momento según el 67% de los encuestados opinaron así, a pesar de tener medidas para detectar y combatirlo, no han hecho seguimiento a la mismas, lo cual pudiera generar preocupación, ya que la procesadora no es inmune a fraudes externos, así como ha ocurrido fraudes internos, puede en algún momento ser víctima de uno externo, por lo que es necesario evaluar la posibilidad de hacer seguimiento a las medidas existentes y reforzar con otras nuevas.

Análisis General de los Resultados

- La empresa tiene bien definidos la identificación de riesgos operativos, aunque no en su totalidad. Pudiera ser un factor determinante para un posible riesgo
- La empresa no tiene conformado un comité de riesgos operativos ni financieros, y dada la coyuntura actual en el país, sería bueno que la empresa lo considerara, para evitar ser víctimas de fraudes internos o externos.
- La situación económica que padece el país ha afectado a todos los sectores, y la procesadora no es la excepción; ha mermado la satisfacción en los trabajadores, a pesar de estar a gusto con el ambiente laboral y área de trabajo. Esta puede ser una causa fuerte probable de que la empresa en algún momento pueda sufrir de fraudes internos.
- La empresa ha cumplido cabalmente con las normativas nacionales y demás instrumentos jurídicos, aunque, en algún momento fue sancionada. No se indicó la causa de la sanción y la forma de la misma.
- La empresa lamentablemente ha sufrido de fraudes internos, y una causa posible sea la situación económica y presión que reciben los trabajadores; sin embargo, la procesadora ha tomado medidas para detectarlo y combatirlo y ha estado haciendo seguimiento.
- Afortunadamente hasta el momento no ha sufrido de fraudes externos, no obstante, ha tomado medidas previendo la posibilidad de ocurrencia. Lamentablemente no ha estado haciendo seguimiento, siendo necesaria su evaluación para el seguimiento y hasta el reforzamiento con otras medidas.

CAPÍTULO III

Medidas de prevención de riesgos de fraude en la gestión de cuentas por cobrar caso de estudio Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA).

Introducción

De acuerdo a los resultados de la encuesta por medio del cuestionario aplicado a la Procesadora Agroindustrial de Venezuela (PRAVENCA C.A.), en la que se detectaron debilidades en varios indicadores a nivel de las cuentas por cobrar, así como de riesgo, sea en lo operativo, financiero, ambiental, personal y jurídico, los cuales pueden vulnerar la ética y principios tanto de la empresa como de los trabajadores y las trabajadoras, y por ende, presentarse casos de fraudes, trayendo consigo consecuencias en o económico y jurídico para la empresa.

Cabe destacar, en dichos resultados también reflejó que la empresa ha adoptado medidas para su normal funcionamiento y también para la detección de fraudes internos y externos, sin embargo, este trabajo de investigación, aportará medidas que permitan reforzar a las existentes, aunque para hacerlo requiere de un elemento fundamental que la procesadora debe ejecutar: el seguimiento, sin ello, todas las medidas que se crean o se refuercen será en vano.

Medidas de prevención

Cuadro N° 30. Propuesta de Medidas de Prevención de riesgos de fraude según indicadores y variables.

Indicador	Medida de la empresa y Prevención
Procedimientos y Controles	
Control de una cuenta por cobrar para uso futuro	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: realiza seguimiento a las cuentas por cobrar para que no sean usadas a futuro • Prevención: debe reforzar la medida tomada por la empresa realizando revisiones periódicas
Numeración de las notas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: registrar el control de manera automatizada. • Prevención:Reforzar las medidas que haya tomado la empresa, Respaldo con documentos físicos dicho control
Documentos vencidos no pagados	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa:Registrar el control de manera automatizada. • Prevención:Realizar el seguimiento tanto al registro como al respaldo cada tres (3) meses o según lo determine la empresa

Fuente: La Autora (2017)

Cuadro N° 30. Cont.

Indicador	Medida de Prevención
Procedimientos y Controles	
Operatividad de la División de Cobranza como control de trabajo en el Departamento de Cuentas por Cobrar	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa; realizar control posterior a las cuentas por cobrar • Prevención: Realizar el seguimiento de la medida de la empresa de manera periódica
Autorización	
Responsabilidad de una persona de los documentos y rebajas extraordinarias que le conceden a los clientes	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: responsabiliza a una persona encargada de los descuentos extraordinarios. • Prevención: Rotación de funciones del personal relacionado aproximadamente tres (3) meses.
Segregación de funciones	
Discriminación de funciones atribuidas al personal de cuentas por cobrar de las relacionadas con las entradas de efectivo	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: tiene una persona encargada en este departamento para recibir efectivo y documentos de cuentas por cobrar. • Prevención: capacitación al nuevo personal sobre las funciones. • Rotación de funciones cada tres (3) meses

Fuente: La Autora (2017)

Cuadro N° 30. Cont.

Indicador	Medida de Prevención
Segregación de funciones	
Manual donde contemple las funciones de cada cargo	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: posee manual donde se contemplan las funciones de cada cargo • Prevención: Seguimiento al cumplimiento del manual, informar a todo el equipo de trabajo, sobre el contenido del manual y hacerlo cumplir.
Contabilización de Registros	
Se registra un control en las cuentas incobrables o perdidas de la cuenta por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: lleva un registro de cuentas incobrables
	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención: Automatizar los registros de cuentas por cobrar deteriorados o perdidos, para consultas o auditorías, realizar seguimientos periódicos.
Informes	
Se presentan informes a la gerencia, sobre la rotación de las cuentas por cobrar periódicamente	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: presenta informes a la gerencia • Prevención: los informes se deben presentar de forma periódica donde participe el personal del departamento de cuentas por cobrar y a gerencia

Fuente: La Autora (2017)

Cuadro N° 30. Cont.

Indicador	Medida de Prevención
Verificación	
Se verifica, firma y se archiva la relación cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa: verifica archiva y firma la relación de cuentas cobrar. • Prevención:revisar que se cumplan todos los pasos que sean archivados correctamente, para supervisiones futuras
Variable: Riesgos	
Dimensión: Tipos de Riesgos	
Riesgo Operativos	
Identificación de Riesgos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: tiene si recibe informe de riesgo operativo • Prevención: Definición precisa de identificación de Riesgos Operativos para que sean aplicados correctamente
Informes de riesgos operativos en manos de los directivos	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa:Registro por parte del directivo de los informes de riesgos operativos. • Prevención: conocimiento de riesgos operativos para su aplicación
Comité de Riesgo Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa: La procesadora debe crear de manera inmediata un Comité de Riesgo Operativo • Prevención: Una vez creado, establecer las funciones del mismo

Fuente: La Autora (2017)

Cuadro N° 30. Cont.

Indicador	Medida de Prevención
Riesgo Financiero	
Comité Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: La procesadora debe crear de manera inmediata un Comité de Riesgo financiero • Prevención: una vez creado, establecer las funciones del mismo • Actualización de manual de funciones
Riesgo Medio Ambiente	
Espacios	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: posee un espacio infraestructura adecuada para su funcionamiento • Prevención: Seguimiento a las medidas tomada por la procesadora
Riesgo Personales	
Área de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: posee un área de trabajo adecuada para su funcionamiento • Prevención: Seguimiento a las medidas tomada por la procesadora
Salario	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: cumple con los compromisos laborales de acuerdo a la ley • Prevención: Revisión de Nómina • Aplicación de otros incentivos o beneficios complementarios al salario

Fuente: La Autora (2017)

Cuadro N° 30. Cont.

Indicador	Medida de Prevención
Riesgo Jurídico	
Cumplimiento de normas internas	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: cumple con toda las normas nacionales para su funcionamiento • Prevención: Seguimiento al cumplimiento de normas internas y nacionales. Se realizan cambios contantemente • Control al cumplimiento de las normas internas y nacionales
Cumplimientos de normas nacionales	
Sanciones por incumplimiento	
Variable: Fraude Dimensión: Tipos de Fraude	
Fraude Interno	
Fraude Interno en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa: debe crear un código de ética
Medidas para prevenir y/o detectar Fraude Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención: Creación de un canal de denuncia interna • Realización de un plan de comunicación
Seguimiento a las medidas para detección y/o prevención	<ul style="list-style-type: none"> • La Empresa: realiza control sobres las medidas de prevención de riesgo. • Prevención: Control al seguimiento de las medidas • Evaluación del control.

Fuente: La Autora (2017)

Cuadro N° 30. Cont.

Indicador	Medida de Prevención
Fraude Externo	
Fraude Externo en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de código de ética
Medidas para prevenir y/o detectar Fraude Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa: Reforzamiento de las medidas para detectar fraude interno • Prevención: Creación de un canal de denuncia externa • Realización de un plan de comunicación
Seguimiento a las medidas para detección y/o prevención	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa: realiza seguimientos para prevenir fraudes • Prevención: Control al seguimiento de las medidas • Evaluación del control.

Fuente: La Autora (2017)

CONCLUSIONES

- A nivel de la gestión de cuentas por cobrar, el diagnóstico realizado se detectó debilidades en varios procedimientos y controles como registros de cuentas por cobrar deterioradas o perdidas, informes, registro y control de documentos vencidos no pagados, entre otros, lo cual, de no ser subsanado, podía presentarse casos de fraudes.
- En cuanto a los riesgos de fraudes y sus tipos, la procesadora ha tenido problemas de fraudes internos, más no externos, motivados por la ausencia de una Comité de Riesgo Operativo y Financiero, además de insatisfacción por parte de los trabajadores de su salario devengado, debido a la situación económica tanto interna, como nacional, a pesar de estar satisfechos en su área laboral y ambiente laboral; esto genera desmotivación y por tanto, sus procesos de trabajos mermados, afectando los procedimientos y controles en distintas áreas, entre ellas las de Cuentas por Cobrar. Cabe destacar que la empresa ha tomado medidas para la detección de los fraudes, pero el seguimiento no ha sido tan riguroso.
- Se diseñó las propuestas de medidas de prevención de riesgos de fraude en la gestión de Cuentas por Cobrar en la procesadora, con miras de reforzar a las tomadas por la procesadora, sin embargo, depende del seguimiento y evaluación que se le haga a las mismas para evitar nuevamente ser víctimas de este flagelo.

RECOMENDACIONES

- En cuanto a los procedimientos y controles en las cuentas por cobrar, las medidas que han tomado en esta materia han sido buenas, solo darles continuidad y seguimiento
- A nivel de la autorización y segregación de funciones, actualizar tanto los manuales de cargos como otros, así como la formación y capacitación de más de un funcionario por cargo, en caso de ausencia temporal o absoluta de uno de ellos.
- Para evitar inconvenientes en los procesos de auditoría tanto interna como externa, o de posibles fraudes, se exhorta la motivación para el registro y control de los documentos vencidos, así como de aquellos deteriorados o extraviados.
- Para evitar ser víctimas de futuros fraudes, es necesario que la procesadora cuente tanto con un Comité de Riesgo Operativo, como con un Comité de Riesgo Financiero.
- En cuanto a los fraudes internos, a pesar de que la procesadora ha tomado medidas para detectarlos y combatirlos, es necesario reforzarlos con las medidas diseñadas.
- Siguiendo con las medidas contra el fraude interno, se requiere de un seguimiento del cien por ciento a través de los Comités de Riesgos, aparte de la Unidad de Contraloría y Cuentas por Cobrar.
- Las medidas que la procesadora diseñó para detectar y combatir el fraude externo, deben darles seguimiento.

REFERENCIAS

- Aguirre Choix, Armenta Velasquez (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. Revista El Buzón de Pacioli. Año XII. Número 76. Enero – Marzo.
- ALVARADO, Víctor. (2010). Auditoría Forense: Una Auditoría Financiera de Mayor Perspectiva.
- ANDERSEN, Arthur. (s/f). *Gestión*. Fecha de consulta: 10 de mayo de 2016. Disponible en: A.<http://www.a3net.net/es/gescon/definiciones.htm>
- ARANGO, Cristian. (2012). Diseño de políticas para el control para la prevención de fraude en la empresa DipacManta S.A. par el año 2011. Tesis. Maestría en Auditoría Integral. Disponible
- Association of Certified Fraud Examiners (2014). SpainChapter. *¿Qué es el Fraude?* Fecha de Consulta: 20 de mayo de 2017 Disponible en: <http://www.acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude>
- AVILA, Juan (2005). *Medición y Control de Riesgos Financieros en Empresas del Sector Real*. Trabajo de Grado para optar al título de Contador Público. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia. Disponible en: www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis01.pdf

- BRITO, Javier (2011). *Contabilidad Básica e Intermedia*. Ediciones: Centro de Contadores. Caracas-Venezuela. p. 3
- CADAVID, Marta (2016). *¿Qué es el fraude corporativo?*. Artículo. Fecha de Consulta: 20 de junio de 2017. Disponible en: <https://www.auditool.org/blog/fraude/4038-que-es-el-fraude-corporativo>
- CANELÓN, Hayme (2015). *La auditoría forense como herramienta de control Interno en la detección fraudes en las empresas Comerciales del sector automotriz del estado Aragua*. Proyecto de Grado como requisito parcial para optar al grado de Magister en Ciencias Contables, según normativa para los trabajos de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Y Sociales de la Universidad de Carabobo.
- CARRASCO, Milagros; FARRO Carla. (2014). Evaluación del Control Interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios Vanina E.I.R.L, para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012. Tesis para optar el título de Contador Público. Disponible en: tesis.usat.edu.pe/handle/usat/205
- CÓDIGO PENAL. Gaceta Oficial 5.954 Extraordinario. 20 de octubre de 2000. Fecha de Consulta: 5 de junio de 2017. Disponible en: http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_ven_anexo6.pdf
- COLECTIVO ARCION (2013). *La falsificación y la alteración de documentos oficiales y su importancia en la suplantación de identidad de tipo físico*. Visión Criminológica -. Criminalista. Revista CLEU. Enero – Marzo. México

- Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante (2007). *El Riesgo Ambiental*. Guía de Gerencia de Riesgos Ambientales. Guía Empresarial de Gestión Ambiental. Disponible en: www.coepa.es/GuiasMA/Riesgo%20Ambiental%20def.pdf
- CONTRERAS, Mariela (2009). *La Planificación Tributaria y su relación con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Artículo. Revista Venezolana de Ciencias Tributarias, Universidad Católica del Tachira Edición Especial 2008-2009 página 171-208.
- Chrisjocaycu (2013) *Clasificación de la Gestión Empresarial según sus diferentes técnicas* Fecha de consulta: 10 de mayo de 2016. Disponible en: <http://chrisjocaycu.blogspot.com/2011/02/clasificacion-de-la-gestion-empresarial.html>
- DAPHNIA(1999). *Riesgos medioambientales en la empresa*. Artículo. Daphnia. Revistas. Número 16. Mayo. Disponible en: <http://www.daphnia.es/revista/16/articulo/382/Riesgos-medioambientales-en-la-empresa>
- ILANJAN, Minerva (2015). *Lineamientos de control interno para la prevención del riesgo de fraude en la empresa Pastas Sindoni, C.A. Basados en la sección 302 contemplada en la Ley SarbanesOxley*. Trabajo de Grado presentado para optar al título de Magister en Ciencias Contables. Carabobo
- KLUS, Fernando (2014). *¿Cómo mejorar el control interno por medio de la Segregación de Funciones?* Artículo. Fecha de Consulta: 7 de

junio de 2017. Disponible en: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/237-como-mejorar-el-control-interno-por-medio-de-la-segregacion-de-funciones>

- LA GRAN ENCICLOPEDIA DE ECONOMÍA (2009). *Riesgos Personales*. Fecha de consulta: 20 de junio de 2017. Disponible en: <http://www.economia48.com/spa/d/riesgos-personales/riesgos-personales.htm>
- Ley Especial contra Delitos Informáticos. Gaceta Oficial 37.313 30 de octubre de 2001. Fecha de Consulta: 5 de junio de 2017. Disponible en http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_ven_anexo18.pdf
- LIZARRAGA, Katya. (2010) Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de ate Lima Perú. Tesis para optar e título profesional de Contador Público. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/360/1/li_zarraga_ke.pdf
- MARTINEZ, Francisco (s,f). *Economía de los riesgos personales en la empresa*. Artículo. Disponible en: <https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/en/catalogo.../grupo.cmd?..>
- MARTINEZ, Irene (2012). *Definición y cuantificación de los riesgos financieros*. Tema de Portada. Revista. N° 30. Fecha de Consulta: 20 de junio de 2017. Disponible en:

<https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/catalogo.../grupo.cmd?...>

- MEIGS, Roberts.; WILLIAMS, Jan., HAKA, Susan. y BETTNER, Mark. (2005). *Contabilidad: La base para decisiones gerenciales*. Undécima Edición. Mc Graw Hill. Colombia.
- MOAMMER Fauzie, TERREROS Ana (2014). Propuestas de lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobro de la empresa Valentino C.A. Proyecto de Grado. Carabobo, Venezuela. Disponible en: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1359/mfauzie.pdf?sequence=1>
- ORMAECHEA Juan (1997). *Auditoría III. Control Interno. Áreas Específicas de implantación*. Procedimiento y Control. Edición 1997. Didáctica Multimedia S.A. Madrid, España.
- PEARSON. PersonnelCertificationCompany (2015). 7 Datos Interesantes del Fraude Empresarial en México. Recuperado de: <http://www.pearsoncp.com/resources/7-datos-interesantes-del-fraude-empresarial-en-mexico/>
- RED GLOBAL DE CONOCIMIENTOS DE AUDITORIA Y CONTROL INTERNO (2017). AUDITOOL S.A.S. 14 tipos de fraude. Disponible en: <https://auditool.org/blog/fraude/2981-14-tipos-de-fraudes>
- REDONDO, Angel. (2004). *Curso práctico de contabilidad general y superior*. Editorial Centro Contable Venezolano. Caracas. Venezuela.

- RODRÍGUEZ, Lorena (2014). *¿Qué es el Riesgo Operativo?* Artículo. Fecha de Consulta: 22 de junio de 2017. Disponible en: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3101-que-es-el-riesgo-operativo>
- SÁNCHEZ, Juan (2015). Riesgos ambientales asociados a las actividades productivas de las organizaciones. Artículo. España. Disponible: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3252-identificacion-de-los-riesgos-ambientales-asociados-a-las-actividades-productivas-de-las-organizaciones>
- SERFINANSA (s,f). Compañía de financiamiento. Buen Gobierno. Sistemas de gobierno. Clasificación de riesgos. Colombia. Fecha de Consulta: 20 de mayo de 2017. Disponible en: <http://www.serfinansa.com.co/relacioninversionistas/gobiernocorporativo/buengobierno/clasificacionriesgos>
- SOLDANO, ALVARO (2009). *Conceptos sobre Riesgo*". Síntesis temática realizada para el Foro Virtual de la RIMD creado para la "Capacitación de Teledetección Aplicada a la Reducción del Riesgo por Inundaciones". Del 16 al 20 de marzo de 2009. Falda del Carmen, Provincia de Córdoba, Argentina. Fecha de Consulta: 20 de junio de 2017. Disponible en: www.rimd.org/advf/documentos/4921a2bfbe57f2.37678682.pdf
- SOTOMAYOR Alfonso, GONZALEZ Enrique. *Control Interno*. Editorial McGraw Hill. México

- SOTOMAYOR Rodrigo (S.F). *Objetivos relevantes para el control interno y la auditoría. Artículo. Revista Contaduría Pública*. Instituto Nacional de Contadores Públicos. Colombia. Consulta: Fecha de 16 de mayo 2016. Disponible en: <http://www.incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/>
- STANFORD, Alberto. (2002). *Globalización, una Tendencia de las Organizaciones y de los Negocios*. Universidad Rafael Bellosó. Venezuela. Disponible en: publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/531/1285
- STONER, James; FREEMAN Edward; GILBERT Daniel (1996). *Administración*. Sexta Edición. México
- The free Dictionary, by farflex. 'Falsificación'. Fecha de Consulta: 25 de junio de 2017. Disponible en la web: <http://es.thefreedictionary.com/falsificaci%C3%B3n>
- UNAD (s/f). *Administración de Cuentas por cobrar*. Fecha de consulta. 14 de mayo de 2016. Disponible en: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102022/VERSION_3_ACTIVIDADES_DEL_CURSO_102022_MLFD_Dic_2011/EXE_LEARNING_V3_MLFD_2011/leccin_9_administracin_de_cuentas_por_cobrar.html
- VELOURS International (s,f). Nota Temática. Crimen Económico. Recuperado de: www.argcanham.com.ar/SinergiaSC/Newsletters/2015/Enero/Velours.PDF



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

Fecha:
Área:

Estimado(a) usuario(a), a continuación, se presentan una serie de aspectos relevantes en materia de control interno, cuentas por cobrar y riesgo de fraude. Por favor responder de manera objetiva.

Instrucciones

1. Antes de responder, leer con cuidado cada pregunta.
2. La redacción de las preguntas se ha realizado de una manera en la que usted solo seleccionará las opciones que se indiquen.
3. Debe responder todas las preguntas.
4. Puede marcar con una X o con un ✓ la alternativa a seleccionar.
5. Las alternativas de cada pregunta son si o no.

PREGUNTAS	SI	NO
Variable: Cuentas por Cobrar Dimensión: Control Interno		
Indicadores: Procedimientos y Controles		
1. ¿Posterior al pago de cada factura, se mantiene un control en las cuentas por cobrar a fin de que la misma no sea objeto de cobro nuevamente?		
2. ¿Se lleva control sobre la numeración que amparan las notas de Crédito?		
3. ¿Se mantiene un control adecuado sobre los documentos vencidos no pagados?		
4. ¿Existe un control posterior al trabajo realizado por la persona encarga de generar las cuentas por cobrar?		
Indicador: Autorización		
5. ¿Existe una persona autorizada para otorgar descuentos en ventas?		
6. ¿Los ajustes que impliquen créditos las cuentas por cobrar, son debidamente autorizados por la Gerencia de la Empresa?		
Indicador: Segregación de Funciones		
7. ¿Entre las funciones atribuidas al personal de cuentas por cobrar se encuentra el manejo de efectivo?		
8. ¿Existe un manual donde se contemplen las funciones de cada Cargo?		

PREGUNTAS	SI	NO
Variable: Cuentas por Cobrar Dimensión: Control Interno		
Indicador: Contabilización de Registros		
9. ¿Se llevan registros detallados de documentos de cuentas por cobrar?		
10. ¿Se registra un control en las cuentas incobrables o perdidas de la cuenta por cobrar?		
Indicador: Informes		
11. ¿Se presentan informes a la gerencia, sobre la rotación de las cuentas por cobrar periódicamente?		
Indicador: Verificación		
12. ¿Se verifica, firma y se archiva la relación cuentas por cobrar?		
Variable: Riesgo Dimensión: Tipos de Riesgo		
Indicadores: Riesgo Operativo		
13. ¿Considera que la identificación de riesgos operativos en la empresa está bien definida?		
14. ¿Recibe la gerencia informes sobre riesgos operativos?		
15. ¿La empresa tiene un Comité de Riesgo Operativo?		

PREGUNTAS	SI	NO
Variable: Riesgo Dimensión: Tipos de Riesgo		
Indicador: Riesgo Financiero		
16. ¿La empresa tiene un Comité de Riesgo Financiero?		
Indicador: Riesgo Medio Ambiente		
17. ¿El espacio de trabajo es adecuado, tanto a nivel ambiental (humedad, temperatura) como de infraestructura?		
Indicador: Riesgo Personales		
18. ¿Se siente satisfecho con su área de trabajo?		
19. ¿Se siente satisfecho con el salario que devenga?		
Variable: Riesgo Dimensión: Tipos de Riesgo		
Indicador: Riesgos Jurídicos		
20. ¿La empresa está cumpliendo con las normativas internas para su funcionamiento?		
21. ¿La empresa está cumpliendo con las bases legales que regulan la operatividad y su funcionamiento?		
22. ¿La empresa ha sido sancionada por incumplimiento de alguna ley o normativavigente en el país?		

PREGUNTAS	SI	NO
Variable: Fraude Dimensión: Tipos de Fraude		
Indicador: Fraude Interno		
23. ¿La empresa ha sufrido de fraude cometido por el personal que trabaja en ella?		
24. ¿La gerencia ha tomado medidas para detectar el fraude interno?		
25. En caso de que la pregunta anterior sea positiva ¿La directiva ha hecho seguimiento a esas medidas?		
Indicador: Fraude Externo		
26. ¿La empresa ha sufrido de fraude cometido por personal de ventas?		
27. ¿La gerencia ha tomado medidas para prevenir y/o detectar el fraude externo?		
28. En caso de que la pregunta anterior sea positiva ¿La gerencia ha hecho seguimiento a esas medidas?		

[Escriba aquí]

Anexo A: Operacionalización de Variables

Objetivo General: Diseñar medidas de prevención de riesgo de fraude en la gestión de cuentas por cobrar para la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA)

Objetivos Específicos	Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Instru- mento	Ítems
Diagnosticar la gestión de las cuentas por cobrar de la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA)	Cuentas por Cobrar	Para Brito ⁷⁸ , las cuentas por cobrar “representan un derecho que adquirió la empresa, el cual se deberá ejecutar en el momento determinado, recibiendo a cambio efectivo o cualquier otro tipo de bien o servicio”. Es decir; las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios.	Control Interno	- Procedimientos	Cuestionario	1, 2, 3, 4
				- Controles		5, 6
				- Autorización		7, 8
				- Segregación de Funciones		9, 10
				- Contabilización o Registro		11
				- Informes		12
				- Verificación		
				- Confirmación		
				- Archivo		4
- Función de cobranza						

⁷⁸BRITO, J (2011). *Contabilidad Básica e Intermedia*. Ediciones: Centro de Contadores. Caracas-Venezuela. p. 3

[Escriba aquí]

OBJETIVO GENERAL: Diseñar medidas de prevención de riesgo de fraude en la gestión de cuentas por cobrar para la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA)

Objetivos Específicos	Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Instru-mento	Ítems
Identificar los posibles riesgos de fraude en la gestión de cuentas por cobrar de la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA)	Riesgo	El riesgo empresarial o de un negocio es la posibilidad de que los flujos en efectivo de una empresa sean insuficientes para cubrir los gastos de operación. Son aquellos en los que una empresa incurre, al realizar sus operaciones normales.	Tipos de Riesgo	- Riesgos operativos	Cuestionario	13, 14, 15
				- Riesgos Financieros		16
				- Riesgo Medio Ambiente		17
				- Riesgos Personales		18, 19
				- Riesgo de Reclamación Judicial		20, 21, 22
	Fraude	Es el acto intencional realizado por una o más personas de la dirección, responsables del gobierno de una entidad (gobernanza), los empleados o terceros, que conlleve la utilización del engaño con el fin de conseguir una ventaja injusta o ilegal.	Tipos de Fraude	- Fraude Interno	Cuestionario	23, 24, 25, 26
				- Fraude Externo		27, 28, 29, 30
				- Fraude Corporativo		23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30
				- Manipulación		24, 25, 26, 27, 28
				- Falsificación		
				- Alteración de Registro		
Proponer medidas de prevención de los riesgos de fraude en la gestión de cuentas por cobrar de la Procesadora Agroindustrial de Venezuela C.A. (PRAVENCA).		Diseñar medidas de prevención de riesgo de fraude en la gestión de cuentas por cobrar				