

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
Facultad de Ciencias Económicas  
Escuela de Contaduría Pública



"AUDITORÍA INTEGRAL APLICADA A LAS CUENTAS POR COBRAR.  
UNA HERRAMIENTA PARA LA AUDITORÍA INTERNA DE LAS EMPRESAS  
PROVEEDORAS DE SUPERMERCADOS"

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PRESENTADO POR:

ENMA MARITZA ELIZABETH AGUILAR ORTIZ

NELSON ADALBERTO BARAHONA ESCOTO

ISABEL MARINA ROMERO

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

JUNIO 2006.

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA : Dra. Maria Isabel Rodríguez  
SECRETARIA : Lic. Alicia Margarita Rivas de Recinos.

### FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

DECANO : Lic. Emilio Recinos Fuentes  
SECRETARIA : Lic. Vilma Yolanda Vásquez de Del Cid  
DOCENTE DIRECTOR : Lic. Jorge Alberto Ramírez Monterrosa  
COORDINADOR DE  
SEMINARIO : Lic. Álvaro Edgardo Calero Rodas

TRIBUNAL EXAMINADOR : Lic. Jorge Alberto Ramírez Monterrosa.  
Msc. Tereso Sergio Rodríguez Murcia

Junio de 2006.

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

## AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por haberme guiado e iluminado para lograr tan anhelado objetivo; a mi Madre Zonia Elizabeth Ortiz por su amor y apoyo incondicional en todo momento, a mi Padre Francisco Benjamín Aguilar (Q.E.P.D.) a su memoria que siempre estará en mi corazón ya que fue un motivo para terminar la carrera que el no pudo concluir, a mis hermano Francisco, Mayerly y José por toda la ayuda que me brindaron el transcurso de toda la carrera, a mis demás Familiares y Amigos por darme ánimos y comprensión en todo momento, finalmente a mis Maestros que con su enseñanza contribuyeron a mi formación académica profesional.

Enma Maritza Elizabeth Aguilar Ortíz

A nuestro Señor Jesucristo por haberme dado la fuerza necesaria para lograr tan anhelado objetivo; a mi Madre Rosa Orbelia Escoto por ser el motor que me guió para seguir estudiando, a mi Padre Juan Francisco Barahona por ser un pilar fuerte dentro de la familia y apoyarme en todas mis decisiones, a mi Esposa por el amor y paciencia que me brinda a cada paso de mi vida, a mis Hijos por comprenderme y apoyarme siempre, a mis Hermanos que en todo momento me ayudaron a salir adelante venciendo todos los obstáculos, a mis Maestros por enseñarme los lineamientos necesarios para mi formación profesional, y agradecer de manera muy especial a mis compañeras de tesis por haberme permitido ser parte de este proyecto por el cual hemos luchado hasta alcanzarlo..

Nelson Adalberto Barahona Escoto

A DIOS, el cual dispuso los medios por los cuales el objetivo tan anhelado ha dado su fruto, al esfuerzo de mi Madre Maria Santos Romero, Familiares y Amistades que me brindaron apoyo, a mi hijo Denis Alejandro Ramírez por su comprensión al no dedicarle todo el tiempo que se merece y que me llevó este trabajo, y a todos mis Maestros que en el transcurso de mi carrera contribuyeron a formar mi vida profesional.

Isabel Marina Romero

## INDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	i
INTRODUCCION.....	iv

### CAPITULO I

#### 1. MARCO TEORICO

1.1.	ANTECEDENTES	
1.1.1.	Auditoria Integral .....	1
1.1.2.	Auditoria Interna .....	2
1.1.3.	Cuentas por Cobrar .....	4
1.1.4.	Sector Comercial .....	6
1.2.	DEFINICIONES	
1.2.1.	Auditoria Integral .....	10
1.2.2.	Auditoria Interna .....	11
1.2.3.	Cuentas por Cobrar .....	12
1.3.	GENERALIDADES	
1.3.1.	Auditoria Integral .....	13
1.3.2.	Auditoria Interna .....	26
1.3.3.	Cuentas por Cobrar .....	33
1.4.	APLICACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORIA INTEGRAL A LAS CUENTAS POR COBRAR	
1.4.1.	Plan Global de la Unidad de Auditoria Interna para el área de Cuentas por Cobrar.....	53

### CAPITULO II

#### 2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.	DISEÑO METODOLOGICO	
2.1.1.	Tipo de Estudio .....	74
2.1.2.	Determinación de la Población .....	75
2.1.3.	Determinación de la Muestra .....	75
2.1.4.	Unidades de Análisis .....	76
2.1.5.	Instrumentos y Técnicas de Investigación .....	77
2.2.	TABULACIÓN Y ANALISIS DE DATOS	
2.2.1.	Tabulación, procesamiento y análisis de datos ....	78

2.3.	ANALISIS DE OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
2.3.1.	Idoneidad del Personal .....	79
2.3.2.	Calidad del Trabajo .....	79
2.3.3.	El Nivel de Riesgo .....	80
2.3.4.	Factibilidad .....	80
2.3.	DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	88

### CAPITULO III

<b>3.</b>	<b>MODELO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR A TRAVÉS DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA</b>	
3.1.	PLAN DE AUDITORIA INTERNA INTEGRAL ÁREA DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR	
3.1.1.	Objetivos de la Auditoria.....	93
3.1.2.	Finalidad.....	95
3.1.3.	Expectativa de la Gerencia.....	96
3.1.4.	Estructura.....	96
3.1.5.	Principales Clientes.....	98
3.1.6.	Principales Lineamientos Operativos.....	98
3.1.7.	Procedimientos Generales de Auditoria a Desarrollar.....	100
3.1.8.	Determinación de la Materialidad y Áreas de Riesgo.....	126
3.1.9.	Evaluación del Riesgo de Auditoria.....	127
3.1.10.	Formulación de Indicadores Cuantitativos y Cualitativos.....	128
3.1.11.	Determinación de Áreas Críticas.....	131
3.1.12.	Evaluación de Gestión de Desempeño.....	131
3.2.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.	
3.2.1.	Toma del Pedido.....	133
3.2.2.	Aprobación del Crédito.....	133
3.2.3.	Entrega de Mercancías de las Existencias.....	134
3.2.4.	Despachos.....	134
3.2.5.	Facturación.....	135
3.2.6.	Registro.....	137
3.2.7.	Cobros.....	137

3.3.	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA A SEGUIR POR LOS DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS EN EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO	
3.3.1.	Departamento de Crédito.....	138
3.3.2.	Departamento de Cobros.....	144

#### **CAPITULO IV**

<b>4.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
4.1.	Conclusiones.....	150
4.2.	Recomendaciones.....	153
	BIBLIOGRAFIA.....	156
	ANEXOS	

## RESUMEN EJECUTIVO

La auditoria integral fue considerada en un principio como la máxima expresión de la Auditoria Gubernamental, hoy en día es aplicada a todas las entes económicas. La Auditoria Interna es relativamente nueva, los primeros indicios se dieron debido a la expansión en los Estados Unidos en las décadas de los 60 y 80, apareciendo empresas multinacionales las cuales eran objeto de verificación de auditorias en cada matriz. Pero fue hasta el año de 1984 que se creo la Asociación de Auditores Internos de El Salvador (AUDISAL) con el propósito de fomentar el desarrollo de la profesión de auditoria. La transacción de adquisición de bienes y servicios al crédito es tan antigua como el comercio mismo. Las ventas al crédito fue la espinal dorsal del comercio entre Inglaterra y América durante la época colonial. En la actualidad las operaciones crediticias han venido ocupando un lugar cada vez más importante dentro del crecimiento de las entidades, debido a que las ventas al crédito se otorgan a plazos ya sea a corto ,mediano y largo plazo, el cual puede ir desde semanas, meses o años, con servicios o intereses, lo que generan las cuentas por cobrar. Por lo que se vuelve importante llevar un control adecuado de este tipo de cuentas, que abarque todos los aspectos que giran alrededor de las mismas, todo a

través de la realización de una auditoria integral enfocada a las Cuentas por Cobrar.

La investigación es de carácter Descriptivo-Analítico que permitió obtener información para dar solución a la necesidad que tienen las Unidades de Auditoria Interna acerca de una Auditoria Integral aplicada a las Cuentas por Cobrar. Los resultados de dicha investigación fueron tabulados, analizados y representados en forma gráfica para la evaluación de los objetivos los cuales son Idoneidad del Personal, Calidad del Trabajo, Nivel de Riesgo y la Factibilidad de la Implementación de un Modelo de Auditoria Integral a las Cuentas por Cobrar.

Finalmente, se expone propone Lineamientos para la realización de una Auditoria Integral aplicada a las Cuentas por Cobrar a través de las Unidades de Auditoria Interna de las Empresas Proveedoras de Supermercados, en los cuales se abarcan los procedimientos de las etapas de Planeación, ejecución e Informe.

En la etapa de la planeación se ha considerado el conocimiento acumulado y actual de las cuentas por cobrar y de los departamentos involucrados, situación económica y riesgos; así como la evaluación del control interno. En la etapa de ejecución se establecen cuestionarios y programas para las diversas áreas

involucradas en las Cuentas por cobrar como lo son la operativa, administrativa, financiera, fiscal y de sistemas; y para el informe se proporcionan acciones preventivas y correctivas, dando un reporte de observaciones y hallazgos de auditoria concluyendo con un respectivo seguimiento de observaciones y recomendaciones a través de una mejora continua de políticas y procedimientos para el aseguramiento de la calidad de las actividades que se realizan, reorientando procesos.

## INTRODUCCION

La Auditoria Integral a las Cuentas por Cobrar surge por la necesidad de proteger los activos de las empresas, lo cual ha llevado a la auditoria a especializarse cada vez más en técnicas que le permitan tener una seguridad razonable de la salvaguarda de los recursos de las empresas; ejecutando exámenes de auditoria a rubros específicos, a través de un área que se encuentre dentro de la entidad, y para este caso la Unidad de Auditoria Interna como respuesta a las exigencias del entorno económico cambiante, se ve obligada ha crear mejores controles que le permitan tener una seguridad razonable de la labor encomendada.

Ante tal situación en el Capítulo I, se presentan las generalidades de la Auditoria Integral, estableciendo antecedentes, definiciones, objetivos, características, componentes y elementos de la misma. En esta investigación ha sido objeto de estudio las Unidades de Auditoria Interna de las Empresas Proveedoras de Supermercados, debido a que la mayoría de sus ventas son realizadas al crédito.

Antes de empezar a profundizar en los lineamientos a seguir para la realización de la Auditoría Integral, se presenta de forma general los elementos, clasificación, características, ventajas, desventajas y normativa técnica que rige la Auditoría Interna. Para conocer más de la Auditoría a las Cuentas por Cobrar, se presenta la naturaleza, financiamiento, valuación, estimación, base legal y técnica, y aspectos de control interno de las Cuentas por Cobrar.

La metodología empleada en esta investigación, se incluye en el Capítulo II, en donde se establecen los objetivos, tipo de estudio, determinación de la muestra de las empresas, la recolección, análisis y tabulación de datos, lo que condujo al diagnóstico de la investigación, presentando la situación actual de las Unidades de Auditoría Interna, con respecto a la realización de una Auditoría Integral, con respecto a la realización de una Auditoría Integral, si poseen los conocimientos necesarios, si han participado en alguna, establecer si es factible la realización de esta, las técnicas utilizadas en su trabajo, a manera de identificar las ventajas y desventajas de la ejecución de dicha auditoría.

En el Capítulo III, se presentan los lineamientos para la realización de una Auditoria Integral a las Cuentas por Cobrar por medio de las Unidades de Auditoria Interna, así mismo un manual de procedimiento a seguir por los departamentos que se encuentran involucrados en el manejo de dicha área, con la finalidad de mejorar los controles que son aplicados a este rubro, para que los resultados obtenidos sean los establecidos por la Administración de las entidades.

En el Capítulo IV, se presentan las conclusiones y recomendaciones, producto de la investigación realizada.

## CAPITULO I

### MARCO TEORICO

#### 1.1. Antecedentes

##### 1.1.1. Antecedentes de Auditoria Integral

La Auditoria Integral fue considerada en un principio como la máxima expresión de la Auditoria Gubernamental para evaluar la gestión de los servidores públicos, pero hoy en día ésta es aplicada a todos y cada uno de los entes económicos existentes tanto públicos como privados, ya que los continuos logros empresariales demandan una respuesta institucional a la creciente necesidad de la sociedad por conocer un grado de seguridad razonable, al uso que se da a los recursos de la entidad en particular. Por lo tanto, la tarea de evaluar la gestión empresarial, requiere el desarrollo de una capacidad profesional acorde con la complejidad de las operaciones y sistemas de administración cambiantes en el sector público y privado de estos tiempos.<sup>1</sup>

Según auditoria integral el trabajo de revisar ó auditar que se ejecuta en "X" entidad: es considerado como el proceso de obtener y valorar objetivamente al ente económico, en un período determinado, con la finalidad de obtener evidencia relativa a la

---

<sup>1</sup> O. Ray Whittington. Kurt Pany. "Auditoria en Enfoque Integral". Doceava Edición. Editorial Mc Graw-Hill

información financiera, al comportamiento económico y al manejo de una organización en su totalidad, y así poder informar sobre el grado de correspondencia entre aquellos y los criterios o indicadores establecidos o los comportamientos generalizados.

#### 1.1.2. Antecedente Auditoria Interna

La profesión de Auditoria Interna en El Salvador es relativamente nueva, ya que los primeros indicios se dieron debido a la expansión económica experimentada por Estados Unidos en la década de los 50 y 60, que trajo al país el apareamiento de Compañías multinacionales, las cuales eran objeto de control y verificación de auditorias de cada matriz y es así como nacen los primeros indicios en el país, pero no es hasta en 1984 que se crea la Asociación de Auditores Internos de El Salvador (AUDISAL), cuyos estatutos fueron aprobados por acuerdo ejecutivo No 80, de fecha 6 de febrero de 1984 y modificados por acuerdo No 106 del 20 de febrero de 1986. Esta se instituye por la promoción y desarrollo de la profesión en El Salvador, sin embargo, en la actualidad esta profesión en gran parte de las empresas es subutilizada ya que a los auditores internos son asignadas funciones tales como: elaboración de conciliaciones bancarias, aprobación de gastos y otras funciones de carácter operativo. Como se puede observar no se le da la importancia ni el lugar que debe de tener la Auditoria Interna en las empresas

como el de ser un control dentro de los controles. Las tareas operativas para el auditor interno y desde el punto de vista de AUDISAL no son adecuadas, ya que la unidad de Auditoria Interna es un departamento independiente dentro de la organización y no debe de realizar funciones de carácter operativo. En la década de los 80 la profesión sufre un estancamiento debido a la guerra intensiva que vivió el país, gran parte del capital extranjero es repatriado y la gran mayoría de empresas comienzan a reducir costos, a raíz de esto la profesión decae.<sup>2</sup>

En las últimas décadas se ha generalizado más el tema de Auditoria Interna, refiriéndose cada autor en distinta forma, dependiendo del sistema que se estudia, se tiene por ejemplo: Auditoria Administrativa y Operativa, que pueden considerarse como auditorias practicadas a la estructura de control interno de los sistemas que conforman una entidad; a este conjunto de auditorias se llamarán Auditoria Interna Integral.

Desde el año 1975, se dio un cambio de concepción relacionada con la Auditoria Interna en general, con las reformas producidas al Sector Público a través de las Contraloría comienza un verdadero énfasis en la función de controles. Además surgen inquietudes que se han ido poniendo en práctica y que con las

---

<sup>2</sup> Vargas Rodolfo. La Auditoria Interna y Sub-Contrataciones Externas en las Medianas Empresas Textiles de El Salvador. Universidad de El Salvador, 2000, P195.

modificaciones del caso, han hecho posible que se rectifique y se cambien en su totalidad las funciones del Auditor Interno.

### 1.1.3. Antecedentes de Cuentas por Cobrar

La transacción de adquisición de bienes y servicios al crédito es tan antigua como el comercio mismo.<sup>3</sup>

La palabra de un mercader honorable en antiguos tiempo era tan aceptable como el dinero mismo según lo mencionan cuidadosos registros de crédito conservados sobre tablas de barro en la ciudad bíblica de UR de los caldeos en el año 2000 A.C. Los príncipes mercaderes, del rendimiento contaban su riqueza en las cuentas por cobrar así como en oro.<sup>4</sup>

Las ventas al crédito fue la espina dorsal del comercio entre Inglaterra y América durante la época colonial. Los cultivadores del sur llevaban letras de cambio y pagares con los nombres de los grandes mercaderes los cuales eran usados como moneda internacional en el comercio Europeo, eran firmados, endosados y transferidos de uno a otro comerciante, realizando así el comercio.

---

<sup>3</sup> Scott Besley y Eugene F. Brigham. "Fundamentos de Administración Financiera". Doceava Edición.2001, P 648 - 649

<sup>4</sup> Ibid., "Fundamentos de Administración Financiera". Doceava Edición.2001, P649.

En los Estados Unidos aparece el crédito, con las primeras tiendas coloniales, las mercancías fueron primeramente vendidas sobre un plan de abono

En 1900, pianos estufas, artículos de joyas y otros inmuebles fueron vendidos en abonos en varias de las grandes ciudades. A pesar del estigma social de deudas acostumbradas, las ventas por abonos aumentaron de popularidad lo cual obligaba a la competencia a emplear este método. El crédito a plazo desde 1925, ha jugado un gran papel en el desarrollo del nivel de vida del pueblo estadounidense, trayendo carros, radios, refrigeradoras y otros artículos de mayor producción alcance, prácticamente de todas las familias. Y desde entonces el crédito a plazo se ha incrementado año por año, excepto en la profunda depresión en 1930 y durante la segunda guerra mundial.<sup>5</sup>

En la actualidad las operaciones crediticias han venido ocupando un lugar cada vez más importante de utilización llegando a constituirse en el único tipo de operación que se realiza, desplazando la operación de compra, venta al contado aunque algunas empresas si lo utilizan en menor grado, ya que los

---

<sup>5</sup> IDEM., P649.

clientes prefieren al crédito porque es considerado como un financiamiento.<sup>6</sup>

En estos tiempos el crédito se otorga a plazos ya sea corto, mediano y largo el cual puede ir desde semanas, meses o años, con servicios o intereses por cobrar en cuentas corrientes o con garantía real, como pagarés, letras de cambio, pólizas, documentos negociables, bonos negociables e incluso hipotecas etc. Y adjuntando la documentación necesaria.

#### 1.1.4. Antecedentes del Sector Comercial

Las recientes transformaciones socioeconómicas que enfrentan las organizaciones de toda índole hacen que tanto las practicas como preceptos administrativos que se mantuvieron vigentes a lo largo de este siglo estén sufriendo hoy en día cambios fundamentales a fin de responder a un mercado internacional más competitivo aplicando para ello los conceptos y recursos de la calidad, la reingeniería y la instrumentación tecnológica.<sup>7</sup>

A consecuencia de los cambios sugeridos en El Salvador por la globalización, se ha originado una mayor competitividad en las economías y las empresas, para lo cual los inversionistas han

---

<sup>6</sup> IDEM., P649

<sup>7</sup> Bargas, Rodolfo. "La Auditoria Interna y Sub-Contrataciones Externa en los Medios Empresa Textiles en El Salvador. Universidad de El Salvador. Facultad de Economía, 2000, 195p

considerado la necesidad de perfeccionar sus productos y servicios, con la tecnificación, capacitación y ampliación de mercados, lo que implica consolidarse como un bloque de empresas para hacerle frente a los cambios del nuevo siglo.

La reforma comercial iniciada en 1989 parte de la constatación de que la estrategia que estuvo vigente durante las tres décadas anteriores, otorgaba amplias ventajas a ciertas actividades productivas, elevando sustancial y artificialmente su rentabilidad. Como se sabe, las actividades privilegiadas eran fundamentalmente las dedicadas a la producción de bienes industriales de consumo no duradero (alimentos procesados, bebidas, textiles, confección, productos de cuero, calzado y productos de madera) Las ventajas otorgadas consistían principalmente en el establecimiento de aranceles mayores a la importación de sus bienes ( y a la exención del pago de impuestos internos) La idea era industrializar al país por la vía de la sustitución de importaciones y fundar en ello el crecimiento económico. Un elemento importante dentro de esta estrategia era también el Mercado Común Centro Americano (MCCA), con sus acuerdos de libre comercio y de arancel común frente a terceros. En la medida en que las actividades industriales privilegiadas dentro de esta estrategia tenían un nivel de productividad relativamente bajo, la asignación de recursos

entre distintos sectores que el régimen de comercio favorecía, afectaba la eficiencia global de la economía.

Por definición, bajo un régimen comercial neutral, ninguna actividad tiene ventajas que eleven artificialmente su rentabilidad. Esta estaría fundada más bien, en el costo de los insumos y factores de producción utilizados, así como los niveles de productividad. De esta manera, el país produciría aquellos bienes que es capaz de fabricar a costos relativamente menores (logrando un mayor nivel de eficiencia global) De acuerdo con algunos teórico del comercio internacional (Bhagwati y Srinivassan, 1979; Bhagwati, 1987), un régimen comercial de esta naturaleza es lo que caracterizaría a una economía orientada hacia fuera, y sería un requisito básico para el crecimiento basado en exportaciones.

En el marco de las reformas de ajustes estructurales iniciadas a partir de 1989, El Salvador ha puesto en practica una amplia de reformas, políticas comerciales. Esto ha constituido de hecho, un componente fundamental de las llamadas "reformas de precio", contenido dentro del proceso de ajustes estructurales salvadoreño. Por otra parte puede decirse que esta es la reforma comercial más importante en El Salvador desde que este país entro a principios de los cincuenta en el proceso de la integración regional que al final culmino en la creación del

mercado común Centro Americano de 1960, en el cual ofrecía un libre comercio de bienes y arancel común frente a terceros.

La primera etapa de apertura comercial estuvo seguida por un periodo de dos años (principio de 1993-Principios de 1995), en que el arancel salvadoreño y los incentivos a las exportaciones permanecieron fundamentalmente inalterados.

Durante este periodo trato de devolver su atención hacia la apertura reciproca buscando suscribir tratados de libre comercio con Republica Dominicana, Colombia, Venezuela, y México. Aunque naturalmente este tipo de apertura también tiene una incidencia sobre los bienes que compiten con las importaciones, esta nueva vía parece haber buscado un mayor énfasis en el mejoramiento de condiciones externas para favorecer la expansión de exportaciones.

La modalidad de apertura reciproca fue dejada en suspenso en 1994 ( las negociaciones con Republica Dominicana se suspendieron en 1993), sin que se llegara a suscribir ningún acuerdo posteriormente México suspende todo tipo de negociación comercial con los demás países, producto de una crisis financiera que se desato en este país en diciembre de 1994.

La segunda gran etapa de la apertura comercial salvadoreña habría sido iniciada en 1995. En su versión original al menos pospondría la configuración de una estructura arancelaria de dos tasas: Una de cero para bienes intermediarios y de capital y otra de 6% para bienes de consumo. Esto en concepto de un régimen de tipo de cambio fijo; Este último elemento ha constituido un giro importante para un país que propone crecer sobre la base de las exportaciones y que ha constituido un giro importante para un país que propone crecer sobre la base de las exportaciones y que ha venido usando, fundamentalmente políticas ortodoxas como los incentivos de precios.

## 1.2. Definiciones

### 1.2.1. Definición de Auditoría Integral

Es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la información financiera, al comportamiento económico y al manejo de una entidad, con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre ellos y los criterios e indicadores establecidos a los comportamientos generalizados."<sup>8</sup>

"Es la ejecución de exámenes estructurados de programas, organizaciones, actividades o segmentos operativos de una

---

<sup>8</sup> Blanco Luna, Yanel XXII Conferencia Interamericana de Contabilidad. Editorial Monterrico. Perú 1997, página 73.

entidad pública o privada, con el propósito de medir e informar sobre la utilización, de manera económica y eficiente, de sus recursos y el logro de sus objetivos operativos.”<sup>9</sup>

“Es el proceso sistemático que en forma crítica y objetiva evalúa en todos los aspectos importantes a un ente económico en su conjunto, obteniendo conclusiones y emitiendo informes sobre la razonabilidad de aseveraciones y la influencia de los hallazgos detectados, basados en parámetros y criterios establecidos.”

#### 1.2.2. Definición de Auditoría Interna

Con la finalidad de obtener una mejor comprensión de auditoría interna, a continuación se presenta una serie de definiciones acerca de la misma:

El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos define la auditoría interna como “una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección”.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Melgar, Oscar Armando. Trabajo presentado a la V Convención de Contadores y III Congreso de Contadores, 1998.

<sup>10</sup> Standards for the professional of Internal Auditing. Institute of Internal Auditors Inc. 1996.

"Es una actividad independiente objetiva y de consultaría diseñada para agregar valor y optimizar la operación de una organización contribuyendo al alcance de sus objetivos, al prever un enfoque disciplinado y sistemático para evaluar y mejorar los riesgos gerenciales, procesos de control y de dirección"

### 2.3. Definición de Cuentas por Cobrar

"Representa los saldos adeudados por los clientes u otros deudores por causas distintas a la actividad principal de la entidad y registra las ventas de mercadería al crédito."<sup>11</sup>

"Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de prestamos o cualquier otro concepto análogo."<sup>12</sup>

Las cuentas por cobrar se representan el rubro del activo circulante de fácil realización, ya que son derechos que la empresa posee para hacerlos efectivos en un periodo no mayor de un año, forma por medio de la cual las empresas invierten sus inventarios para poder así ver mayores ganancias al final del período.

---

<sup>11</sup> Hernández, Vicente de Jesús. Auditoria I. Universidad de El Salvador.

<sup>12</sup> Instituto Mexicano de Contadores Públicos, a.c. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, 1998. 3er Edición. Editores e Impresos.

### 1.3. Generalidades

#### 1.3.1. Auditoria Integral

##### 1.3.1.1. Principales Diferencias entre la Auditoria Tradicional y la Auditoria Integral

AUDITORIA TRADICIONAL	AUDITORIA INTEGRAL
Se dirige hacia la recolección de evidencia que permita la emisión de una opinión sobre los estados financieros	Se dirige hacia la medición e informe respecto a la economía, eficiencia y/o efectividad.
Se centra en un conjunto de estados financieros anuales acompañados de un informe anual de auditoria	Se centra en un conjunto de información financiera y no financiera continua y confiable.
El alcance se relaciona con los estados financieros de la entidad.	El alcance es variable y puede aplicarse a la organización o en áreas específicas
Típicamente fija su alcance sobre un año calendario.	Fija su alcance a un período continuo que se extiende en varios años o tan corto que comprenda sólo algunas semanas.
La evaluación del riesgo es según el caso.	La evaluación del riesgo es un proceso continuo que se realiza en cualquier área.
Identificar riesgos y administrar controles involucra a todas las áreas relacionadas con información financiera.	Identificar riesgos y administrar controles, involucra todas las áreas de la entidad.
La evaluación y control de los riesgos del negocio es fragmentada.	La evaluación y control del riesgo del negocio está relacionada en su conjunto.
La evaluación del control se concentra en evitar riesgos financieros	La evaluación del control se concentra en administrar los riesgos inherentes para reducirlos un nivel aceptable
Actitud correctiva, examinar y detectar el riesgo y luego informarlo hasta el final de la auditoria.	Actitud preventiva el auditor identifica y preveé los riesgos del negocio, luego identifica continuamente los controles y recomienda oportunamente.
Determina que el origen de la ineficacia de la entidad son las actividades realizadas.	Determina que el origen principal de los riesgos del negocio son los procesos ineficaces.

AUDITORIA TRADICIONAL	AUDITORIA INTEGRAL
Utiliza un equipo de personal entrenado en contabilidad y auditoria financiera pero pocas veces los especializa en otras áreas.	Exige un equipo compuesto de profesionales con una amplia gama de habilidades gerenciales que pueden o no incluir la auditoria financiera.
Se basa en la creencia que el todo se puede discernir al examinar las partes.	Se basa en la creencia de que el contexto más amplio da significado a las partes.
Se concentra en el proceso de información, presume que un buen modelo de expectativas de rendimiento consiste en el conocimiento de las interrelaciones entre la información registrada.	Se concentra en los procesos del negocio, presume que los objetivos de la estrategia del negocio se alcanzan a través de procesos claves. Por lo tanto un buen modelo de expectativas se deriva del examen de la estrategia y de los indicadores de los procesos.
Conocimientos de auditoria. Depende exclusivamente de un conocimiento profundo de los procedimientos de auditoria y reglas de contabilidad.	Conocimiento del negocio. Considera un conocimiento amplio de la organización y de su entorno, para permitir que el auditor pruebe y verifique los aspectos que son coherentes y detecte anomalías.
Sistemas discretos. Entiende a la organización de sistemas sin conexión que genera transacciones no relacionadas entre sí; estas transacciones pueden ser examinadas por personas que trabajan independientemente.	Sistemas en Red. Entiende a la organización como una red dinámica e interconectada de sistemas que no pueden examinarse en forma aislada.
Riesgo de Auditoria. Considera que la opinión sobre los Estados Financieros es independiente de una evaluación más amplia de los riesgos del negocio por parte de la gerencia.	Riesgo del Negocio. Considera que la opinión sobre los Estados Financieros esta conectada a una evaluación más amplia de los riesgos del negocio.
La mayor parte del trabajo del auditor se realiza una vez finalizado el año.	Gran parte del trabajo puede realizarse antes del fin de año, principalmente en la fase de planeación.

**Fuente:** Ana Lidia Guardado Henríquez. Fase de Planeación en la Auditoria Integral. Importancia y aplicación en la Mediana Empresa del Sector Comercio de la Zona Metropolitana de San Salvador. Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas". Mayo 1999.

1.3.1.2. Comparación de las Características de la Auditoría Tradicional y la Integral.

CARACTERISTICAS	AUDITORIA TRADICIONAL	AUDITORIA INTEGRAL
OBJETIVO	Emitir una opinión sobre la razonabilidad de las cifras de los estados financieros	Emitir una opinión en forma integral sobre el desarrollo total de las actividades que realiza una empresa, considerando específicamente las variables de eficiencia, eficacia y economía.
ALCANCE	Cubre las Actividades financiero-contable, de la empresa	Cubre las actividades generales de la empresa, y puede aplicarse de forma global como parcial en las operaciones de la empresa.
PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personal capacitado en las áreas de contabilidad y auditoría</li> <li>- El auditor actúa como investigador.</li> <li>- Relación adversa, entre el auditor y la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se requiere de profesionales de diferentes carreras ya que abarca áreas de operación de la empresa.</li> <li>-El auditor actúa como facilitador</li> <li>- La organización y el auditor vistos como equipo</li> </ul>
ENFOQUE	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Enfoque de las debilidades contables.</li> <li>-Enfoca la existencia de políticas y procedimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Enfoque de riesgos estratégicos</li> <li>- Se basa en la creación de una evaluación de soporte</li> </ul>
EVIDENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>-De acuerdo a pruebas sustantivas</li> <li>- Detección de errores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ambiente de control y herramientas de control</li> <li>-Identifica optimización y asesoramiento de los recursos y asesoramiento sobre los riesgos.</li> <li>- Agentes de prevención relacionados con el cambio</li> </ul>

#### 1.3.1.3. Objetivos

Entre los objetivos que persigue la auditoria integral se encuentran los siguientes:

- Evaluar lo adecuado y apropiado de los sistemas de control implantados por la Gerencia General, con el alcance necesario para dictaminar sobre el mismo.
- Evaluar el grado de eficiencia en el logro de los objetivos previstos por el ente y el grado de eficiencia y eficacia con que se han manejado los recursos disponibles.
- Evaluar los mecanismos, operaciones, procedimientos organizacionales que aún no han sido definidos, recomendando la implementación de estos, a fin de que contribuyan al buen funcionamiento de la entidad.
- Identificar las causas de las áreas críticas de las actividades empresariales.

#### 1.3.1.4. Clasificación de la Auditoria Integral

La Auditoria Integral mide e informa sobre cómo y de que manera la empresa está logrando los objetivos o metas propuestas por la

organización, constituyendo esto, la base para dividirla en dos grandes áreas:

#### 1.3.1.4.1. Auditoria de Economía y Eficiencia

"Es la que intenta mejorar el empleo de los recursos a través de la reducción de los costos y /o el aumento de la producción"

El propósito de llevar a cabo este tipo de examen es determinar si la empresa está administrando sus recursos, materiales y financieros, de manera económica y eficiente. En ese sentido la eficiencia se enfoca a evaluar los costos por unidad para efecto de rebajarlos y orientar el trabajo a un aumento de la productividad, la economía, en cambio, se enfoca al costo agregado o total de un sistema o función, que de acuerdo a su naturaleza no se puede dividir en costos por unidad y si lo fuera no traerían los beneficios esperados al analizarlos.

Un ejemplo del anterior, en el área de ventas de una empresa comercial, sería que resulta más económico implantar un sistema mecanizado para facturación al cliente que contratar más personal, ante el incremento de las ventas. Por otra parte el número de clientes atendidos por vendedor sería mayor, pues estos ya no invertirían tiempo en facturar manualmente logrando mayor eficiencia.

Con esto se pretende encontrar las causas de las acciones ineficientes o antieconómicas en la empresa, las cuales pueden deberse a deficiencias en los sistemas de información gerencial, procedimientos administrativos o en la estructura organizativa. "Al evaluar eficiencia y economía, el auditor debe considerar la organización de la entidad, sus políticas, normas, procedimientos y prácticas, tanto como los controles internos gerenciales pertinentes a los aspectos de las operaciones de la entidad."<sup>13</sup>

No obstante, llevar a cabo una revisión detallada de lo expuesto, implicaría una inversión demasiado costosa, razón por la cual el auditor debe emplear su juicio profesional para hacer su examen sobre aquellos problemas o áreas críticas que puedan tener efecto significativo dentro de las operaciones, tomando en consideración el factor tiempo y los recursos con que se cuenta para realizarla.

Debido a que la inversión se concentra sólo en las áreas de mayor importancia, el informe comprenderá únicamente la opinión referente a las áreas examinadas.

---

<sup>13</sup> ILACIF. Manuel Latinoamericano de Auditoria Profesional en el Sector Público. Página 477.

Las Auditorias de Economía y Eficiencia pueden dirigirse a evaluar aspectos, tales como:

- a) Sustitución de personal, material y equipo de costo más bajo, manteniendo la misma calidad.

Cuando se realizan auditorias integrales en áreas de materiales y equipos, es necesario el empleo de especialistas para adoptar determinaciones de calidad, utilidad y duración de estos.

- b) Consolidación de actividades de administración y apoyo

Si al efectuar revisiones a la estructura organizativa se detecta que hay funciones similares realizadas por dos o más departamentos, para mantener el nivel aceptable de administración y servicio.

#### 1.3.1.4.2. Auditoria de Efectividad

Uno de los conceptos que definen la Auditoria Integral de Efectividad, es el siguiente. "Es la que está diseñada para medir la marcha de una actividad en relación con sus objetivos planteados o presuntos u otras medidas apropiadas del rendimiento."<sup>14</sup> Consistiendo en un proceso de comparación entre el rendimiento o condiciones actuales y unas normas de

---

<sup>14</sup> "La Evaluación del Rendimiento Operativo. Cómo establecer y administrar una Auditoria Integral. Página 13

rendimiento, enfocándose a actividades autorizadas, más que sobre los recursos utilizados en las mismas, sobre los resultados, más que sobre insumos.

Este tipo de Auditoria requiere mayor investigación, porque el auditor debe conocer a profundidad la actividad sujeta a examen, sus objetivos, metas deseadas, los métodos de operación y las restricciones a dichas operaciones. En algunos casos se necesitará la ayuda de especialistas, cuando la actividad a revisar requiera del análisis de un experto en áreas específicas.

La auditoria de Efectividad no pretende basarse en datos financieros para la medición de ésta, sino que busca desarrollar y aplicar patrones de medida sobre efectividad que sean diferentes o por lo menos complementen las medidas financieras de rendimiento.

La responsabilidad de desarrollar e implantar dichos sistemas para mayor rendimiento de actividades es de la administración de la empresa, ya que es ella quien decide los criterios a través de los cuales pretende medir el éxito a partir de estos debe desarrollarse indicadores que lleven a encontrar los indicios de éxito o fracaso. Pero si la administración no ha desarrollado

dicho sistema, el auditor de acuerdo a su juicio profesional, considerará que elementos primordiales del sistema de medición y recolección de datos sobre la base idónea se pueden implementar, para realizar su examen. En este caso el trabajo del auditor se volverá más complejo, debido a que no solamente tomará decisiones sobre qué datos reunir, sino también cómo reunirlos además, cómo asegurarse que sean confiables, obteniendo el acuerdo de la administración respecto al enfoque que planea utilizar para medir la efectividad.

Cuando ya existe un sistema de medición, el auditor enfocará su examen a:

- Evaluar si los objetivos que se pretenden alcanzar son adecuados.
- Probar las bases que son de apoyo de los indicadores de efectividad.
- Evaluar cuán apropiados son los indicadores de efectividad de las actividades y operaciones.
- Determinar el alcance logrado por las actividades en cuanto a los resultados deseados.

Las auditorias de efectividad no sólo deben proporcionar información sobre el rendimiento de las operaciones y actividades, sino que deben identificar áreas específicas donde puedan lograrse mejoras y producir recomendaciones para que la administración efectúe los cambios necesarios.

Sin embargo, el beneficio más importante de la Auditoria de efectividad es que la gerencia es sometida a un auto análisis, a fin de identificar los indicadores o normas de rendimiento más apropiados que lleven a medir el logro de la actividad bajo auditoria.

A pesar de que una Auditoria Integral se dirige a evaluar la efectividad de las actividades u operaciones, el mismo examen puede abarcar aspectos de economía y eficiencia. Esto se da cuando se realiza una auditoria relativamente completa cubriendo una variedad de intereses.

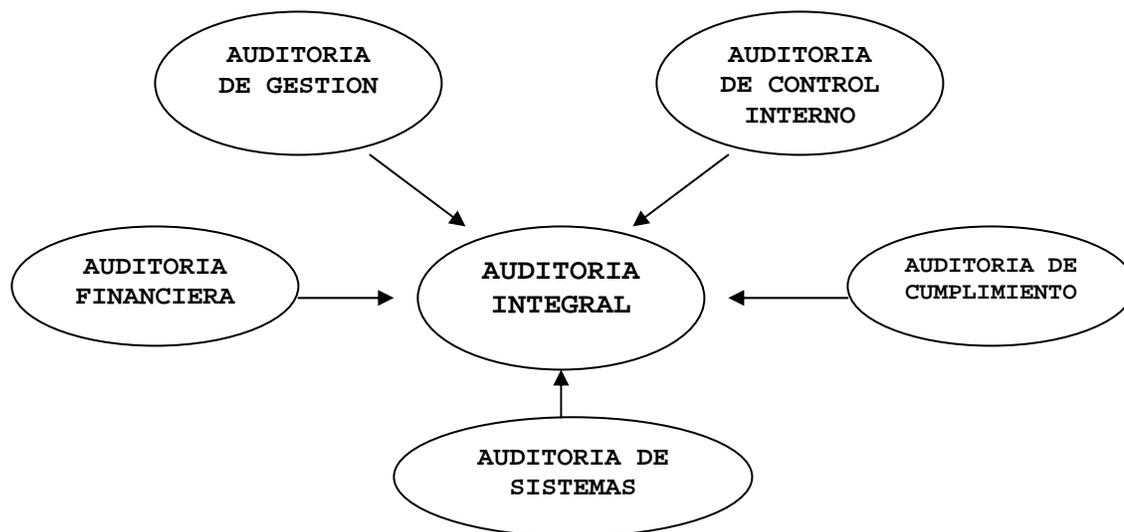
#### 1.3.1.5. Componentes de la Auditoria Integral

En la auditoria tradicional, se aplica únicamente un enfoque contable-financiero, cuyo objetivo es emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros. Si la entidad requiere otro servicio es desarrollado por una auditoria

especial, es así como se origina la formación de diferentes tipos de auditorías; pero, debido a las exigencias del cliente en nuevos servicios y recibir un valor agregado, se ve la necesidad de aplicar el enfoque de la Auditoría Integral, que interrelaciona estos tipos de auditoría, combinándolos con otros elementos.

A continuación se presenta un diagrama de interrelación de los diferentes tipos de auditoría, que se incluyen como parte de la Auditoría Integral y que son utilizados para verificar los objetivos, riesgos y procesos claves del negocio como un todo.<sup>15</sup>

#### Clases de Auditorías



---

<sup>15</sup> Ray Whittington. "Auditoría un Enfoque Integral. Doceava Edición.

Como se puede observar el proceso para el desarrollo de una Auditoria Integral implica la interrelación de los distintos tipos de auditorias que se han aplicado en forma aislada, y que en el nuevo enfoque son ejecutadas dentro de un mismo proceso, combinándose entre sí.

#### 1.3.1.5.1. Auditoria Financiera

La auditoria financiera, consiste en la revisión o examen de los estados financieros por parte de un auditor distinto del que preparó la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su razonabilidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee. El informe o dictamen que presenta el auditor otorga fe pública a la contabilidad de los estados financieros, y por consiguiente, de la credibilidad de la gerencia que los preparó.<sup>16</sup>

#### 1.3.1.5.2. Auditoria de Cumplimiento

Es la comprobación o examen de las operaciones financieras, económicas, administrativas y de otra índole, de una entidad; para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Blanco Luna, Yanel. XXII Conferencia Interamericana de Contabilidad. Editorial Monetario Perú.  
<sup>17</sup> IDEM

#### 1.3.1.5.3. Auditoria de Control Interno

Es la evaluación de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. Esta evolución tiene el alcance necesario para dictaminar sobre el control interno y por lo tanto no se limita a determinar el grado de confianza que puede conferirse para otros propósitos.<sup>18</sup>

#### 1.3.1.5.4. Auditoria de Gestión.

Es el examen que se efectúa en una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión con los objetivos generales; su eficiencia como organización, actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

#### 1.3.1.5.5. Auditoria de Sistema

Es la revisión y evaluación de los controles, sistemas, procedimientos de informática; de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad, de la organización que participa en el procesamiento de la información, a fin de que por medio del señalamiento de recursos alternativos se logre una

---

<sup>18</sup> IDEM

utilización más eficiente y segura de la información que servirá para una adecuada toma de decisiones.<sup>19</sup>

### 1.3.2. AUDITORIA INTERNA

#### 1.3.2.1. Generalidades

La auditoria interna surge con posterioridad a la auditoria externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, la auditoria interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.

La necesidad de la auditoria interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección. Con anterioridad, el control lo ejercía directamente la dirección de la empresa por

---

<sup>19</sup> Echenique, José Antonio. Auditoria en Informática. McGRAW-HILL.

medio de un permanente contacto con sus mandos intermedios, y hasta con los empleados de la empresa. En la gran empresa moderna esta peculiar forma de ejercer el control ya no es posible hoy día, y de ahí la emergencia de la llamada auditoría interna.

#### 1.3.2.2. Objetivos de Auditoría Interna

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

1. Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
2. Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno (lo cual implica su elevamiento y evaluación), tanto el sistema de control interno contable como el operativo.

#### 1.3.2.3. Diferencia entre Auditoría Interna y Externa

Aún con el desarrollo alcanzado por la Auditoría Interna en estos últimos años, todavía existe cierto grado de confusión

entre la auditoria interna y la auditoria externa, pues ambas utilizan las mismas técnicas de verificación y basan su trabajo, aunque en dimensiones diferentes en los mismos registros financieros.

AUDITORIA INTERNA	AUDITORIA EXTERNA
El objetivo es principalmente el proporcionar ayuda a la administración; para comprobar el correcto control y contabilización de las operaciones observando y sugiriendo mejoras a los sistemas de control interno.	El objetivo es principalmente es el examen a los Estados Financieros y la emisión de su correspondiente dictamen para terceros y público en general.
El Auditor Interno es responsable ante su jefe inmediato a quien reportará, y él cual ejerce sobre él dirección y control como empleado de la compañía.	El Auditor Externo es responsable ante los accionistas, y sus servicios están dirigidos a ellos.
La Auditoria Interna solamente es responsable ante la gerencia y los administradores	Además es responsable ante los accionistas, socios, estados y público en general.

#### 1.3.2.4. Ventajas y Desventajas de la Auditoria Interna

##### 1.3.2.4.1. Ventajas

- a) Facilita una ayuda primordial a la dirección al evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración.
- b) Facilita una evaluación global y objetiva de los problemas de la empresa, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados.
- c) Pone a disposición de la dirección un profundo conocimiento de las operaciones de la empresa proporcionado por el trabajo de verificación de los datos contables y financieros.
- d) Favorece la protección de los intereses y bienes de la empresa frente a terceros.

##### 1.3.2.4.2. Desventajas

- a. No existe independencia profesional en el desarrollo del trabajo
- b. Contribuye a que las actividades se vuelvan rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrollan en las grandes empresas.

#### 1.3.2.5. Requisitos del Trabajo de Auditoria Interna Integral

1. Las revisiones han de ser efectuadas por personas que posean conocimientos técnicos adecuados y capacitación como auditores.
2. El auditor debe mantener una actitud mental independiente.
3. Tanto en la realización del examen como en la preparación del informe debe mantenerse el debido rigor profesional.
4. El trabajo debe planificarse adecuadamente ejerciéndose la debida supervisión por parte del auditor de mayor experiencia.
5. Debe obtenerse suficiente información (mediante inspección observación, investigación y confirmaciones) como fundamento del trabajo.

#### 1.3.2.6. BASE TECNICA

##### 1.3.2.6.1. Normas Profesionales de la Auditoria Interna

Un desarrollo relativamente nuevo en la profesión de auditoria interna es la emisión de las Normas para la Práctica Profesional de la Auditoria Interna del IIA. Estas normas establecen los criterios mediante los cuales deben ser evaluadas y medidas las operaciones de un departamento de auditoria interna. Ellas cubren los diversos aspectos de la auditoria dentro de una organización y están divididas en cinco secciones generales:

#### 1.3.2.6.1.1 Independencia:

La primera categoría sobre Normas para la Práctica Profesional de Auditoría Interna se refiere a la Independencia. Puesto que los auditores internos son empleados de la organización, no pueden tener el grado de independencia de los auditores externos. Sin embargo, la independencia también es muy importante para los auditores internos. Las normas del IIA señalan que la independencia aumenta cuando el director de la auditoría interna reporta a un nivel de gerencia de talla suficiente para asegurar una cobertura de auditoría amplia, al igual que una consideración e implementación adecuada de las recomendaciones de los auditores. Idealmente, el director debe reportar directamente al comité de auditoría de la Junta Directiva. La independencia aumenta también cuando se consideran los conflictos de interés potenciales al asignar personal a las áreas de auditoría.<sup>20</sup>

#### 1.3.2.6.1.2. Idoneidad profesional:

Un departamento de auditoría interna debe establecer políticas y procedimientos que proporcionen seguridad de que los miembros del personal son competentes para cumplir sus labores con idoneidad profesional. Idealmente, el departamento de auditoría

---

<sup>20</sup> O. Ray Whittington. Kurt Pany. Auditoría un Enfoque Integral. Doceava Edición. Editorial McGraw-HILL. 2003. P593-595

interna debe poseer, en forma colectiva, las destrezas y los conocimientos necesarios para cumplir todos los requisitos de auditoria de la organización. Estas destrezas y conocimientos pueden ser adquiridos a través de prácticas de empleo y programas de educación continuada efectivos.

El establecimiento de políticas y procedimientos apropiados de consecución de personal de planta y de supervisión también aumenta la idoneidad profesional. Un departamento de auditoria interna debe establecer políticas para asignar miembros del personal a las áreas de auditoria, de manera que los auditores sean competentes en la realización exitosa de esas labores. Una vez asignados a una labor, el trabajo de los miembros de la auditoria debe ser supervisado y revisado adecuadamente.

#### **1.3.2.6.1.3. Alcance del trabajo:**

El trabajo de los auditores debe ampliarse más allá de los controles contables y financieros para incluir el cumplimiento de todo tipo de auditoria de control y operacional. Las normas del IIA en esta sección general proporcionan una guía más detallada sobre el alcance apropiado del trabajo de los auditores internos.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> O. Ray Whittington. Kurt Pany. Auditoria un Enfoque Integral. Doceava Edición. Editorial. McGRAW-HILL. 2003. P593-595

#### 1.3.2.6.1.4. Ejecución del Trabajo de Auditoría:

Las normas del IIA en esta categoría reconocen que para que el trabajo de auditoría sea efectivo, éste debe ser planificado adecuadamente. También se proporciona una guía a los auditores internos para que reúnan y evalúen evidencia, comuniquen los resultados de la auditoría y efectúen seguimiento para asegurarse de que se toma una acción apropiada a partir de los hallazgos de auditoría.<sup>22</sup>

#### 1.3.2.6.1.5. Dirección o administración del departamento de auditoría interna:

Este grupo de normas proporciona una guía para el director de auditoría interna en la administración de la función de auditoría interna. El director de auditoría interna es responsable de manejar apropiadamente el departamento para ayudar a asegurar que 1) el trabajo de auditoría sea realizado en concordancia con las normas profesionales y cumpla los propósitos y responsabilidades generales desarrollados por la gerencia de la organización y 2) los recursos del departamento de auditoría interna sean empleados en forma eficiente y efectiva.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> O. Ray Whittington. Kurt Pany. Auditoría un Enfoque Integral. Doceava Edición. Editorial McGRAW-HILL. 2003. P594-595

<sup>23</sup> O. Ray Whittington. Kurt Pany. Auditoría un Enfoque Integral. Doceava Edición. Editorial McGRAW-HILL. 2003. P595

### 1.3.3. CUENTAS POR COBRAR

#### 1.3.3.1. Naturaleza de las Cuentas por Cobrar

Las Cuentas por Cobrar se originan del latín CREDERE, lo cual quiere decir creer, tener fe, confianza. Significa que las empresas creen en la promesa de recuperar en un corto periodo las ventas al crédito.<sup>24</sup>

#### 1.3.3.2. Importancia

La importancia de las cuentas por cobrar radica, en que cuando se emplea este sistema de ventas al crédito se incrementan las ventas y por consiguiente la obtención de utilidades pero además para ello las empresas tienen que considerar cuanto invertir, cuanto de crédito otorgar y el respectivo plazo para recuperar par lograr así que las utilidades sean concretas y no estén solo en si se recuperan o no.

Para la administración de las cuentas por cobrar, lo que se persigue mejorar es el sistema de control de créditos y cobros y esto se logra a través de aspectos como:

- Fijar el límite máximo de inversión en cuentas por cobrar, esto consiste en compra de inventario para ponerlo a la venta al crédito.

---

<sup>24</sup> Sonia Leticia Flores. Rosa Margarita Linares. "Contabilidad Aplicada a la Cuentas por Cobrar. Universidad de El Salvador. 2000. Página 21

- Establecer límites máximos por clientes, al conceder créditos se debe analizar la situación financiera para que no excederse y no se considere al cliente como riesgoso.
- Establecer condiciones de crédito
  
- Establecer políticas de cobranza

#### 1.3.3.3. Financiamiento de las Cuentas por Cobrar

##### 1.3.3.3.1. Pignoramiento

Evidentemente, cuando una empresa se enfrenta con periodos de cobranza largos o extensos, estas tienen que recurrir, para satisfacer el requerimiento de productos para la venta a un financiamiento por medio de las cuentas por cuentas, lo cual implica la pignoración de los documentos a cobro o la venta de los mismos.<sup>25</sup>

La pignoración de las cuentas por cobrar se caracteriza porque el prestamista no solo tiene derecho sobre las cuentas por cobrar, sino también un recurso hacia el prestatario. Si la persona o la empresa que compro los bienes no paga, la empresa vendedora deberá de absorber la pérdida en lugar del

---

<sup>25</sup> Fundamentos de Administración Financiera, Doceava Edición. Scott Besley y Eugene F. Brigham. 2001. P705-706

prestamista. Por consiguiente, el riesgo de incumplimiento sobre las cuentas por cobrar pignoradas lo corre el prestatario. El comprador de los bienes generalmente no es notificado acerca de la pignoración de las cuentas por cobrar y la institución financiera que presta fondos, basándose en la cesión de las cuentas por cobrar como garantía, por lo general es un banco comercial o una compañía financiera industrial de gran tamaño.

El factoraje a la venta de las cuentas por cobrar, implica la compra de dichas cuentas por parte de un prestamista generalmente sin recurso hacia el prestatario, lo cual significa que si el comprador de los bienes no paga por ellos, el prestamista absorbe la pérdida. De acuerdo con las reglas de esta operación, por lo general el comprador de los bienes se les notifica de las transferencias y de que debe hacer el pago en forma directa a la institución prestamista debido a que el factor asume el riesgo de incumpliendo sobre las cuentas morosas, es el generalmente quien lleva a cabo la investigación de crédito<sup>26</sup>.

#### Procedimiento para Pignorar una Cuenta por Cobrar

El financiamiento por medio de cuentas por cobrar se inicia mediante un contrato legalmente obligatorio celebrado entre el

---

<sup>26</sup> Fundamentos de Administración Financiera, Doceava Edición. Scott Besley y Eugene F. Brigham. 2001. P705-706

vendedor de los bienes y la institución de financiamiento. El acuerdo establece en detalle de los procedimientos que deberán seguirse y las obligaciones de ambas partes, una vez se ha establecido la relación operativa, el vendedor envía en forma periódica un lote de facturas a la institución financiera, las facturas de las compañías que no satisfacen las normas de crédito del prestamista no se aceptan como garantía.<sup>27</sup>

Las instituciones financieras tratan de protegerse en todas y cada una de las fases de la operación.

1. la selección de las facturas solicitadas
2. si el comprador de los bienes no paga la factura, el prestamista a un tiene un recurso contra el vendedor
3. El prestamista obtiene una protección adicional porque el préstamo generalmente es inferior al 100% de las cuentas pignoradas.

#### 1.3.3.3.2. Factoraje

Los procedimientos utilizados en el factoraje son un tanto distintos a los que emplea en la pignoración. También, en este caso se celebra un contrato entre el vendedor y el factor, en donde se especifican las obligaciones y los acuerdos en cuanto a

---

<sup>27</sup> Fundamentos de Administración Financiera, Doceava Edición. Scott Besley y Eugene F. Brigham. 2001. P707.

procedimientos. Cuando el vendedor recibe una orden del comprador, se emite un comprobante de aprobación de crédito y este se envía de inmediato a la compañía de factoraje para que esta realice una verificación del crédito. Si el factor aprueba se hace el embarque y se pone un sello en la factura para notificarle al comprador, que realice sus pagos directamente a la compañía de factoraje. Si el factor no aprueba la venta, por lo general el vendedor se rehúsa a surtir el pedido, si la venta se hace de tales modos, el factor puede no comprar la cuenta.<sup>28</sup>

Por lo general el factor desempeña tres funciones:

1. Verificar el crédito
2. Conceder el préstamo
3. Asumir el riesgo

#### 1.3.3.3.3. Costo de Financiamiento por Medio de Cuentas por Cobrar

Tanto la pignorción como el factoraje de las cuentas por cobrar son convenientes y ventajosas, pero pueden ser muy costosos, el honorario por verificación de crédito y toma de riesgos es del 1 al 5 por ciento del monto de la factura aceptadas por el factor,

---

<sup>28</sup> O. Ray Whittington. Kurt Pany. Auditoria un Enfoque Integral. Doceava Edición. Editorial McGRAW-HILL. 2001. P705 y 707

y podría ser incluso mayor si los compradores representan riesgos de crédito severos.<sup>29</sup>

#### 1.3.3.3.4. Evaluación de Financiamiento por Medio de Cuentas por Cobrar

No puede afirmarse en forma categórica que el financiamiento por medio de las cuentas por cobrar sea una manera buena o mala de obtener fondos. Entre sus ventajas tenemos la flexibilidad de esta de financiamiento. A medida que crecen las ventas de la empresa, se necesita mas financiamiento, y al tener un mayor volumen de factura se genera en forma automática una mayor cantidad de financiamiento por medio de las cuentas por cobrar; también las cuentas por cobrar pueden utilizarse como garantía colateral para los préstamos que de otra manera, no se concederían, y además el factoraje puede proporcionar los servicios de departamento de crédito de que otra manera estaría disponible solo aun alto costo.

El financiamiento de las cuentas por cobrar también tiene sus desventajas:

---

<sup>29</sup> IDEM. P708.

1. Cuando los inventarios son numerosos y sus montos relativamente pequeños, los costos administrativos involucrados suelen ser excesivos

2. Debido a que las cuentas por cobrar representan los activos más líquidos de las empresas que no son efectivos, algunos acreedores comerciales podrían negarse a venderle al crédito a personas que hacen un factoraje de sus cuentas por cobrar o que cede garantías sobre la base de que esta practica debilita la fuerza financiera de la empresa.<sup>30</sup>

#### 1.3.3.4. Valuación

De acuerdo con el principio de valor histórico, las cuentas por cobrar deben computarse al valor pactado originalmente del derecho exigible o a su valor estimado de recuperación.

#### 1.3.3.5. Estimación Cuentas Incobrables

Siempre que se venden bienes y servicios al crédito, existen algunos clientes que no cancelan. Las cuentas de dichos cobros

---

<sup>30</sup> Fundamentos de Administración Financiera, Doceava Edición. Scott Besley y Eugene F. Brigham. PP 705-706

se denominan "Cuentas Incobrables" y constituyen una pérdida para las empresas.<sup>31</sup>

Se podría hacer la siguiente pregunta: ¿Por qué venden los comerciantes al crédito, si siempre surgen cuentas que resultan incobrables? La respuesta es, por supuesto, que las empresas venden a crédito con el fin de poder aumentar el total de ventas y utilidades. Los comerciantes están dispuestos a soportar pérdidas razonables con la finalidad de incrementar la rentabilidad en el futuro; por lo tanto, las pérdidas por cuenta incobrables constituyen un gasto de las ventas a crédito. Así mismo para cumplir con el principio de enfrentamiento es necesario que las pérdidas por incobrabilidad se deduzcan precisamente de las ventas que ayudaron a generar.

#### 1.3.3.6.1. Confrontamiento entre Pérdidas por Cuentas Incobrables y las Ventas

Las pérdidas por cuentas morosas surgen por error de criterio, por conceder crédito a clientes que no habrán de pagar. Por lo tanto las pérdidas por incobrabilidad se originan en el momento en que se otorga el crédito y se efectúan ventas. Por supuesto que en el momento de la realización de tal transacción no se

---

<sup>31</sup> Pyle White Larson. "Principios Fundamentales de Contabilidad". Sexta Edición. 1987. P334.

sabe con certeza que se ha incurrido en una pérdida, sino hasta que haya transcurrido como mínimo un año, y después de que todos los medios de cobro realizados por la empresa se agoten. A pesar de que el reconocimiento de la pérdida se efectúa un año después, esto ocurre en el momento de la venta; razón por la cuál se concluye que una adecuada confrontación entre las pérdidas por cuentas incobrables con las ventas que ayudaron a generar, solo se puede lograr mediante una base de estimación.<sup>32</sup>

#### 1.3.3.7. Métodos de Estimación de Cuentas Incobrables.

##### 1.3.3.7.1. Método Contable de Estimación de Cuentas Incobrables

Este método consiste en hacer la final de cada periodo contable una estimación del total de las cuentas morosas que se esperan que surjan de las ventas en ese periodo, creándose una provisión para la pérdida resultante. Esto tiene dos ventajas:

1. La pérdida estimada se carga precisamente al periodo en que ingreso se reconoce.
2. Las cuentas por cobrar aparecen en el Balance a su valor realizable estimado, el cual representa una cifra más informativa.

---

<sup>32</sup> Pyle White Larson. "Principios Fundamentales de Contabilidad". Sexta Edición. 1987. P335.

Al hacer la estimación de las cuentas incobrables que se esperan surjan de las ventas en un periodo, las empresas generalmente suponen que la historia habrá de repetirse. Por ejemplo supongamos que durante los últimos años una de las compañías distribuidoras de productos comestibles ha experimentado pérdidas por cuentas incobrables que asciende aún medio por ciento de las ventas al crédito y que en el pasado año fueron de \$300,000.00. Si la historia se va a repetir, quiere decir que esta empresa debe de esperar que surjan \$1,500.00 por cuentas incobrables.<sup>33</sup>

Las pérdidas normalmente aparecen en el Estado de Resultado como gasto de Administración y no como gasto de Venta, porque el otorgamiento de crédito no se considera responsabilidad del departamento de venta, sino más bien quien se avala y concede los créditos; por lo tanto, la pérdida por cuentas incobrables resulta ser responsabilidad directa de la administración.

#### 1.3.3.7.2. Análisis de Antigüedad de Saldos

Con el fin de estimar las pérdidas por cuentas incobrables, muchas empresas hacen un análisis de antigüedad de saldos de sus cuentas por cobrar. Esto consiste en elaborar una relación de

---

<sup>33</sup> Pyle White Larson. Principios Fundamentales de Contabilidad. Sexta Edición. 1987. P335.

los saldos de los clientes, ordenarlos de acuerdo con su antigüedad y vaciarlos en las columnas apropiadas. Una vez elaborada esta relación los ejecutivos responsables de los departamentos de ventas y de crédito examinarán cada una de las cuentas incluidas y, con base en su experiencia y su criterio, decidirán cuales cuentas probablemente serán incobrables. En la mayoría de los casos solo se incluyen las cuentas recientes y algunas vencidas; Todas son examinadas para juzgar si existe riesgo de incobrabilidad, pero, por supuesto las cuentas vencidas habrán de estudiarse con mayor detenimiento. Existe más probabilidad que las cuentas con mayor antigüedad resulten incobrables; por lo que estas deben recibir mayor atención.<sup>34</sup>

El análisis de antigüedad de saldos y el incremento de la estimación para cuentas dudosas a una cantidad suficiente para la provisión que se estime incobrable, tiene dos ventajas:

1. Cuando se lleva a cabo un análisis de antigüedad de saldos, una provisión excesiva o inadecuada para cuentas incobrables en un periodo, automáticamente se ajusta en el periodo siguiente; como resultado de esto el saldo de la estimación no habrá de elevarse excesivamente, como podría suceder

---

<sup>34</sup>. Pyle White Larson. Principios Fundamentales de Contabilidad. Sexta Edición. 1987 P340-341..

cuando se considera un porcentaje determinado sobre las ventas.

2. Este método proporciona una prestación más correcta de las cifras en el balance de situación general, que el método de porcentaje sobre las ventas.

La desventaja que presenta el método de análisis de antigüedad de saldos es que no confronta tan bien los ingresos y los gastos, como el método de porcentaje sobre las ventas.

#### 1. 3.3.7.3. Método Directo para la Cancelación de Cuentas Incobrables

Puesto que el método de estimación cumple con los requerimientos del principio de enfrentamiento. Este es el método que debe utilizarse en la mayor parte de los casos. Sin embargo, en ciertas circunstancias se puede utilizar otro, denominado "Método Directo de Cancelación". Conforme al método directo de cancelación cuando se decide que una cuenta es incobrable, se cancela directamente, cargando a la cuenta de gastos por incobrabilidad.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Pyle White Larson. Principios Fundamentales de Contabilidad. Sexta Edición. 1987. P341

Aunque es común que el método directo de cancelación de cuentas no logre cumplir con el principio de enfrentamiento, puede utilizarse en los casos que su uso no distorsione la utilidad neta reportada. Por ejemplo puede utilizarse en un negocio en la que la mayor parte de ventas se efectúan al contado y las pérdidas por cuentas incobrables son pocas significativas en relación con las ventas totales y la utilidad neta.

#### 1.3.3.7.4. Otras Bases para Estimar las Cuentas Incobrables.

Tal como se describió anteriormente, con frecuencia la relación entre las ventas al crédito y las perdidas por cuentas incobrables del pasado para hacer la estación del gasto por incobrabilidad. Así mismo cuando la proporción entre las ventas al crédito y ventas al contado permanecen constantes, se podrá utilizar las ventas totales como base, en lugar de las ventas al crédito. En forma similar, en las compañías en que aproximadamente el mismo porcentaje de las cuentas por cobrar resulta incobrable año tras año, se podrá establecer un porcentaje sobre el saldo final de la cuenta, de cuentas por cobrar como base para estimar el gasto por incobrabilidad.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Pyle White Larson. Principios Fundamentales de Contabilidad. Sexta Edición. 1987. P340.

#### 1.3.3.8. Base Legal Y Técnica

##### Código de Comercio

Según decreto No 826 de fecha 26 de enero del año 2000 en el artículo No.26, la cual sustituye al 443 y el No.27 que sustituye al 444 los cuales regula aspectos de las cuentas por cobrar:

Art.443 dice lo siguiente:

"Todo balance general debe expresar con veracidad y exactitud compatible con sus finalidades, la situación financiera del negocio en la fecha a que se refiera. Sus renglones se formaran tomando como base las cuentas abiertas, de acuerdo con los criterios de estimación emitidos por el Concejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoria y en su defecto por las normas internacionales d la contabilidad."<sup>37</sup>

"Dicho balance deberá comprenderá un resumen y estimación de todos los bienes de la empresa, así como de sus obligaciones. El balance se elaborará conforme a los principios contables autorizados por el mencionado concejo, y a la naturaleza del negocio de que se trate."

---

<sup>37</sup> Ricardo Mendoza Orantes. "Recopilación de Leyes Mercantiles. República de El Salvador.2002.

El Art.444, "para la estimación de los diversos elementos del activo se observaran las reglas que dicte el concejo de vigilancia de la profesión de contaduría publica y auditoria, y en su defecto, por las normas internacionales de contabilidad; en el caso que no hubiere concordancia entre las reglas anteriores, y dependiendo de la naturaleza del negocio que se trate, así como la existencia de bolsa de valores o bolsa de productos, se deberán observar las normas establecidas en las leyes especiales.<sup>38</sup>

Ley de Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento

Según el Art.31 numeral 2 de la ley de Impuesto sobre la Renta<sup>39</sup>  
"Son deducibles de la renta obtenida el valor o el saldo de las deudas incobrables siempre que llenen los requisitos siguientes":

- a) que la deuda provenga de operaciones propias del negocio  
productos
- b) Que en su oportunidad se haya computado como ingreso  
gravable

---

<sup>38</sup>, Ricardo Mendoza Orantes. "Recopilación de Leyes Mercantiles. República de El Salvador.2005.página 85.

<sup>39</sup> Recopilación de Leyes Tributarias. Ley de Impuesto sobre la Renta, página 305, Edición VIII

- c) Que se encuentre contabilizada o anotada en registros especiales según el caso
- d) Que el contribuyente proporcione a la dirección general.

Se presume la incobrabilidad de la deuda, cuando se compruebe que han transcurrido más de doce meses desde la fecha de su vencimiento, sin que el deudor haya aportado abono alguno.

Si el contribuyente recobrare total o parcialmente deudas deducidas en ejercicios anteriores por haberlas considerado incobrables, la cantidad recobrada deberá incluirse como utilidad del ejercicio en que se reciba, en la cuantía deducida.

En el Art.31 nos habla del periodo que la ley permite para declarar la deuda, sin que esta haya tenido movimiento alguno partiendo de la fecha de vencimiento, y si se recibiere algún abono a esta fecha tendrían que incluirse como utilidad del ejercicio en que se haya hecho efectivo el cobro.

Pero las deudas que no sean del giro y se vuelvan incobrables no son deducibles de la renta bruta.

El artículo 37 del reglamento dice: la información a la que alude el artículo N.2 literal d, de la ley, a efecto de que sea

deducible la deuda incobrable, deberá contener los siguientes datos:

- a) Nombre, profesión y domicilio del deudor y monto de la deuda
- b) Origen y forma de constitución de la deuda, indicando la fecha de otorgamiento y vencimiento
- c) Forma y clase de garantía, indicando nombre, profesión y domicilio del fiador, si lo hubiese.
- d) Fecha desde la cual se hizo exigible la deuda
- e) Si sé ha intentado el cobro por la vía judicial y el resultado obtenido,
- f) Si el contribuyente lleva contabilidad formal o registros especiales con la debida corrección y;
- g) Cualquier otra información que requiera la dirección general para fundamentar la deducción.

El artículo 38 del reglamento de la ley de impuesto sobre la renta regula a las cuentas por cobrar en lo que se refiere a: "las obligaciones que produzcan intereses, no podrá admitirse como la deducción por concepto de deuda incobrable, un porcentaje mayor del interés pactado."<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Ley de Impuesto sobre la Renta. Republica de El Salvador. Art. 38

#### 1.3.3.9. Control Interno en las Cuentas por Cobrar

El control interno administrativo, contable, que se tenga dentro de la organización es importante para el proceso de toma de decisiones por parte de la gestión, promoviendo así un grado la eficiencia operacional en las actividades que se desarrollan con al adhesión a las políticas establecidas y procedimientos establecidos.

Para lograr que las cuentas por cobrar, no representen una carga financiera para la empresa, se debe poseer un sistema de control que ayude a evaluar en una forma periódica las cifras que representan los balances, esto con el fin de mejorar las inversiones o aumentar el volumen de ventas al crédito.<sup>41</sup>

La principal responsabilidad de la dirección de una empresa es operarla con el fin de lograr las mayores utilidades posibles, es decir que la gerencia debe producir sus productos o servicios a un costo aceptable, vendiendo a un precio apropiado considerando además la competencia.

Dentro de la información más relevante a examinarse encuentran:

- Listados de clientes

---

<sup>41</sup> Editorial Océano. Enclopedia de la auditoria. P 7

- Aprobaciones de créditos
- Reportes de cuentas morosas (Estado de Moras)
- Registro de los pagos recibidos
- Reporte de los saldos próximos a vencer
- Reporte de antigüedad de saldo

Esta información se encuentra en las áreas o departamentos básicos que debe tener cada entidad.

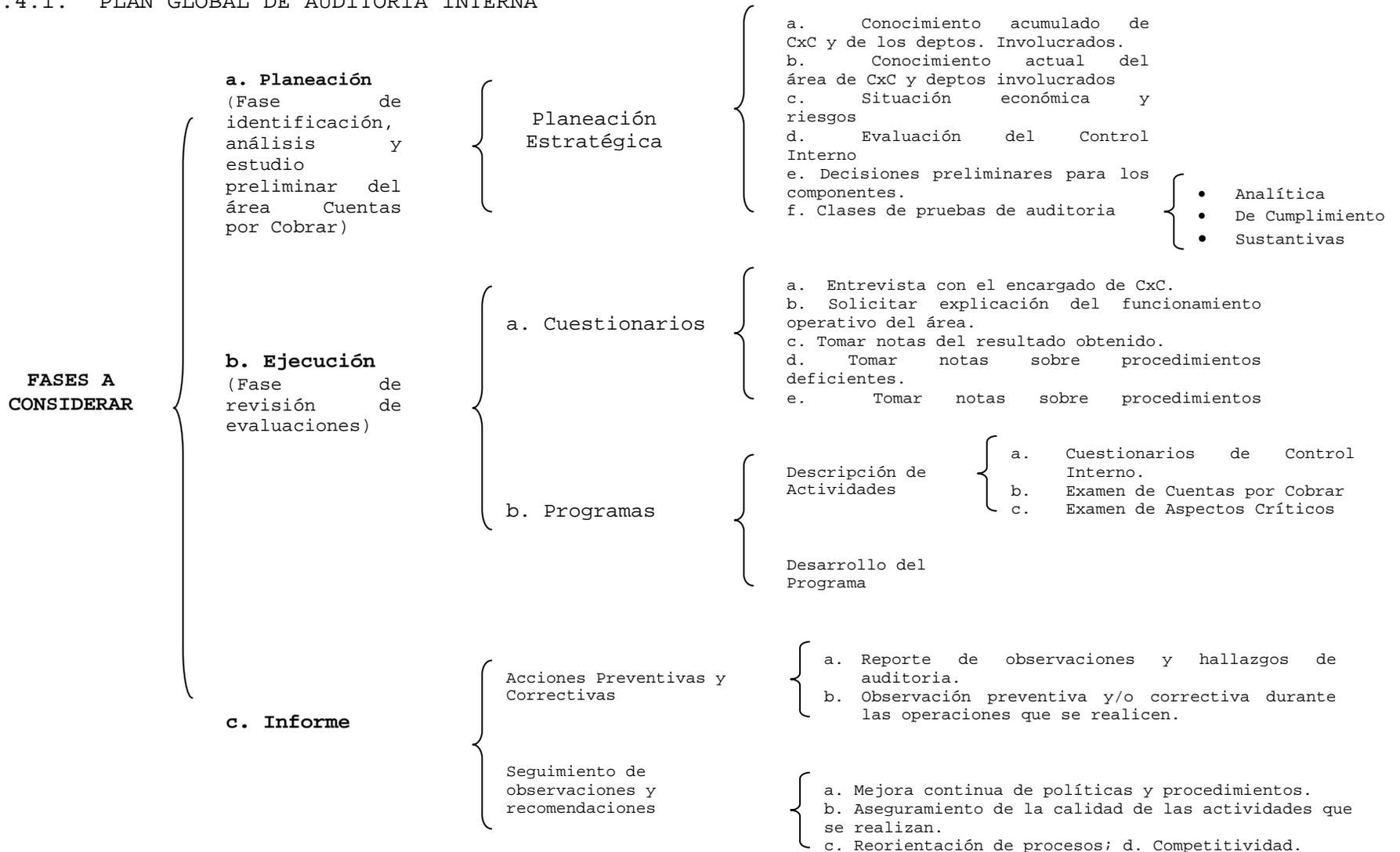
#### 1.3.3.10. Departamentos Involucrados en el Control Interno de las Cuentas por Cobrar

Se considera que los departamentos más importantes a examinar para el manejo de las cuentas por cobrar son tres fundamentales para la empresa, a través del departamento de Auditoría Interna:

- Departamento de Crédito
- Departamento de Cobro
- Departamento de Contabilidad

1.4 APLICACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORIA INTEGRAL A LAS CUENTAS POR COBRAR DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA.

1.4.1. PLAN GLOBAL DE AUDITORIA INTERNA



1.4.1. PLAN GLOBAL DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA PARA EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR

Estrategias a tomar en la elaboración del plan global de Auditoria Interna:

Para efectuar un adecuado plan de Auditoria se debe de tener en cuenta las siguientes estrategias al momento de elaborar cada una de sus actividades:

- a. El auditor interno debe de responder a las normas éticas que esta obligado a cumplir ya que es un profesional que trabaja dentro de la entidad no es solamente una persona que ocupa un puesto dentro de la organización.
- b. Entender y comprender el ámbito interno y externo de la empresa, con la finalidad de aportar ideas que incrementan las oportunidades de mejora dentro de la industria en la cual interactúa la entidad.
- c. Concientizarse que cualquiera que sea la estructura y el nombre que se le dé a la unidad de Auditoria Interna, están obligados a cumplir con la misión de esta unidad en apegos con las normas de Auditoria Interna y aplicando las técnicas

d. Tomar en cuenta que para la elaboración un adecuado plan de auditoría interna dirigido al área de las cuentas por cobrar y las demás áreas involucradas en este, el personal de la unidad de auditoría interna deberán tener presentes los siguientes aspectos:

- Que la actividad a realizar resulte efectiva, es decir, que se debe de alcanzar los objetivos deseados.
- Que Además resulte eficiente. Es decir, que esos objetivos se alcancen con los recursos estrictamente necesarios.

1.4.1.1. FASES QUE SE DEBEN CONSIDERAR POR LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA DURANTE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE AUDITORIA INTERNA A LAS CUENTAS POR COBRAR.

Las actividades a realizar por la unidad de auditoría interna se desarrollan a través de diversas fases por medio de las cuales se aplica metodología apoyándose y contemplando las normas de la actuación profesional que rigen sus actividades especializadas del Auditor Interno; debido a que todo proceso consta de etapas

secuenciales para el logro de los objetivos y las funciones de la Unidad de Auditoría Interna no son la excepción.

Las fases a considerar son las siguientes:

#### 1.4.1.1.1. Planeación

La planificación si bien es una etapa del proceso de auditoría es un proceso en sí mismo que consta de una serie de actos u operaciones que conducen a un fin específico. Ese fin es determinar cuales serán los procedimientos de Auditoría a aplicar, que permitan la satisfacción necesaria para emitir una opinión.

##### 1.4.1.1.1.1.. Planificación Estratégica

Esta es la primera fase del proceso de planificación donde se define cual será la estrategia a seguir sobre la base de conocimiento e información mantenida y obtenida del área de cuentas por cobrar y de los departamentos involucrados, objeto de esta auditoría. Esta etapa nos dará un conocimiento del área, el cual permite definir aspectos preliminares a tener en cuenta a la hora de definir tareas a realizar.

Etapas en la Planificación Estratégica:

- a. Conocimiento acumulado del área de Cuentas por Cobrar y de los departamentos involucrados: la labor del auditor interno se considera recurrente, es decir, con la existencia de antecedentes. Es un trabajo que se realiza por primera vez el auditor deberá recurrir al profesional que lo anterior, indagando en los papeles de trabajo que están en los archivos.
  
- b. Conocimiento actual del área de cuentas por cobrar y demás departamentos involucrados: Si alguien pretenden dar una opinión sobre el área de cuentas por cobrar, es necesario que esta persona obtenga un conocimiento profundo de las actividades principales que se desarrollan en este departamento. Para lograr este fin pueden utilizarse cuestionarios de control interno, flujo gramas de los diferentes procesos que tiene dicha área.
  
- c. Situación Económica y Riesgos: la comprensión de la situación económica del ente, es requisito para lograr una Auditoria Interna efectiva y un servicio distinto, es esencial contar con suficiente información acerca del negocio a fin de evaluar el medio en que opera, los individuos que conducen la empresa y los factores que influyen sobre su éxito y fracaso.

d. Evaluación del Control Interno de las Cuentas por Cobrar: El control interno es un proceso ejecutado por la Junta Directiva, la Gerencia y el resto del personal de una entidad, diseñado para proveer una certeza razonable con respecto al logro de los objetivos, en cuanto a efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de los informes financieros, el cumplimiento de leyes y las regulaciones que apliquen.

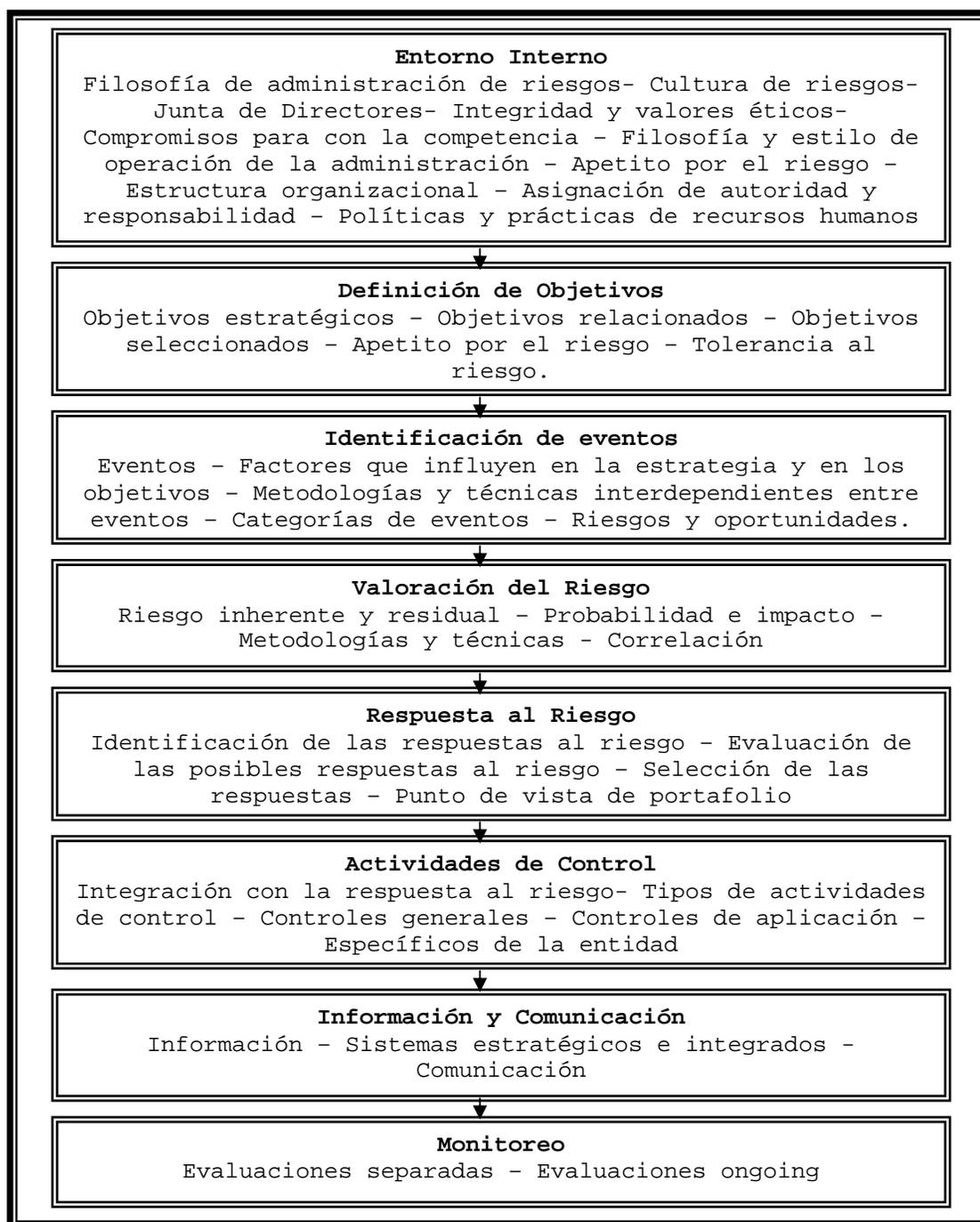
La importancia del control interno en un enfoque de Auditoría Integral, radica principalmente en la relación que existe entre éste y los riesgos de los negocios, debido a que la gerencia establece una estructura de control interno con el objetivo de reducir dichos riesgos.

Es importante recordar que tal como se mencionó anteriormente, el riesgo es inevitable y no se puede eliminar completamente, sin embargo, el control puede ser administrado por la gerencia de tal forma que brinde una seguridad razonable de que los errores e irregularidades sean prevenidos, detectados y corregidos, más no que el control interno pueda evitar equivocaciones en las decisiones de la gerencia y mucho menos prevenir decisiones o sucesos externos que ocasionan que la entidad no alcance sus objetivos de operación.

Los controles pueden clasificarse en preventivo y detectivos, los primeros están diseñados para anticiparse a los errores, irregularidades u otras condiciones que resulten de algún suceso, y los segundos están diseñados para detectar errores, irregularidades u otras condiciones después de ocurridas con el fin de corregir la condición.

En cada uno de éstos, los hay generales y específicos de acuerdo al alcance que logren cubrir de los procesos claves del negocio que requieran controles. Con el propósito de que el auditor tome decisiones correctas en la planeación con respecto a la obtención de evidencia de auditoria, es necesario la comprensión y evaluación de los componentes de control interno, a fin de determinar la selección de un enfoque basado en la confianza del control interno o un enfoque sustantivo, con respecto a los objetivos de auditoria y la selección de los procedimientos de auditoria que se planeen aplicar como pruebas de control y que respalden adecuadamente parte de la evidencia de auditoria requerida.

Los componentes del control interno, se presentan en el esquema siguiente.



El esquema anterior proporciona al auditor una referencia útil en la consideración del impacto que genera el control interno de una entidad en el proceso de auditoria, esto no necesariamente refleja como una entidad considera e implementa su control interno.

■ Entorno Interno:

El entorno interno de la entidad es el fundamento de todos los otros componentes de la administración de riesgo del emprendimiento y, provee disciplina y estructura. El entorno interno influye la manera como se establece la estrategia y los objetivos, cómo se estructuran las actividades de negocio, y cómo se identifican los riesgos, se valoran y se actúa sobre ellos. Influye en el diseño y en el funcionamiento de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las actividades. El entorno interno comprende muchos elementos incluyendo valores éticos de la entidad, competencia y desarrollo del personal, estilo de operación de la administración y la manera como ésta asigna la autoridad y responsabilidad. Como parte del entorno interno, la administración establece una filosofía de administración del riesgo, establece el apetito que por el riesgo tiene la entidad,

forma una cultura de riesgo e integra la administración del emprendimiento con las iniciativas relacionadas.<sup>1</sup>

#### ■ Definición de Objetivos

Dentro del contexto de la misión o visión establecida, la administración establece objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos relacionados, en cascada a través de la empresa, alineados y vinculados con la estrategia. Los objetivos tienen que existir antes que la administración pueda identificar los eventos que potencialmente afectan su logro. La administración de riesgos del emprendimiento asegura que la administración tiene en funcionamiento un proceso tanto para establecer objetivos como para alinear los objetivos con la misión, visión de la entidad y que sean consistentes con el apetito de riesgo que tiene la entidad.

#### ■ Identificación de eventos:

La administración reconoce que existe incertidumbre, que no puede conocer con certeza cuándo y cómo ocurrirá su resultado. Como parte de la identificación de eventos, la administración considera los factores externos e internos que afectan la ocurrencia de los eventos. Los factores externos incluyen factores económicos, de negocios, ambiente natural, político,

---

<sup>1</sup> Samuel Alberto Mantilla. "Control Interno Informe COSO." Tercera Edición. Página 340.

social y tecnológico. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluye asuntos tales como infraestructura, personal, procesos y tecnología.

La metodología de identificación de eventos de una cantidad puede comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo. Las técnicas de identificación de eventos miran tanto el pasado como el futuro. Las técnicas que se centran en los eventos y tendencias pasadas consideran asuntos tales como historias de cesación de pagos, cambios en los precios de las mercancías y pérdida de tiempo por accidentes. Las técnicas que se centran en las exposiciones futuras consideran asuntos tales como cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores.<sup>42</sup>

■ Valoración del Riesgo:

Consiste en identificar riesgos generados por eventos externos e internos, y circunstancias importantes que puedan ocurrir, afectando adversamente la capacidad y disposición de la entidad, para registrar, procesar, resumir e informar en aspectos financieros, administrativos, económicos, legales y todos aquellos relacionados con la operatividad, tamaño y naturaleza del negocio.

---

<sup>42</sup> Samuel Alberto Mantilla. "Control Interno Informe COSO." Tercera Edición. Página 341-341

■ Respuesta al Riesgo:

La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo y considera su efecto en la probabilidad y en el impacto, en relación con las tolerancias al riesgo y costo versus beneficio, y diseña e implementa opciones de respuesta. La consideración de las respuestas al riesgo y la selección e implementación de una respuesta al riesgo son parte integral de la administración de riesgos del emprendimiento. La efectiva administración de riesgos del emprendimiento requiere que la administración seleccione una respuesta que se espere conduzca la probabilidad y el impacto del riesgo dentro de la tolerancia al riesgo que tiene la entidad.

■ Actividades de Control:

Son las políticas y procedimientos establecidos por la Administración que ayudan a garantizar que las actividades de ésta se realicen, con el fin de administrar los riesgos y alcanzar los objetivos específicos de la entidad. Usualmente implican dos elementos: establecimiento de la política que se debe de ejecutar y procedimientos para efectuar la política.

■ Información y Comunicación:

Se tiene que identificar, capturar y comunicar información pertinente - de fuentes internas y externas - en una forma y en una franja de tiempo que le permita a personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, hacia abajo, a través y hacia arriba en la entidad. También existe comunicación efectiva e intercambio de información relevante con partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas. En todos los niveles de una organización se requiere información para identificar, valorar y responder a los riesgos, así como para operar la entidad y lograr sus objetivos.<sup>43</sup>

■ Monitoreo:

La administración de riesgos sé monitorea. Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes en calidad de su desempeño en el tiempo. El monitoreo asegura que el control interno continúe operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los

---

<sup>43</sup> Samuel Alberto Mantilla. "Control Interno Informe COSO." Tercera Edición. Página 345

controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias.<sup>44</sup>

e. Decisiones preliminares para los componentes: en este momento es cuando se divide el conjunto de la labor de la Unidad de Auditoría Interna en partes manejables denominadas componentes. Dividido los estados contables corresponden definir para cada uno cuál será la estrategia o enfoque de Auditoría a aplicar, y es aquí donde se analizan dos elementos presentes en cada componente como los son: El Ambiente de Control y Riesgo Inherente.

f. Clases de Pruebas de Auditoría

- Analítica: donde se analiza la razonabilidad de las cifras de los Estados Financieros y se usan para conocer a la empresa. El objetivo es verificar los Estados Financieros
  
- De Cumplimiento de Controles: buscan probar el desempeño de los controles internos. El objetivo de esta prueba es determinar la eficiencia y eficacia de los diferentes controles internos dentro de la empresa.

---

<sup>44</sup> Mantilla, Samuel Alberto. "Control Interno, Informe COSO. Capítulo 6 Monitoreo. Página 183.

- **Sustantivas:** es evaluar los sectores del área de cuentas por cobrar y los demás departamentos involucrados, que son mayormente susceptibles en utilizar los recursos de forma inadecuada basándose en la experiencia que tenga la Unidad de Auditoria de la entidad en cuestión. El objetivo es realizar un diagnostico y dar recomendaciones orientadas a satisfacer las metas propuestas por la gerencia dentro de estas áreas.
  
- g. **Fase de revisión de evaluaciones:** en esta fase de la unidad de auditoria tendrá que llevar a la aplicación de diversos programas y procedimientos para el área en estudio, con el objeto de identificar las desviaciones a los controles, planes y políticas dictaminadas por la gerencia.
  
- h. **Fase de prevención y corrección:** aquí la unidad de auditoria interna debe de ser capaz de identificar aquellas actividades que conlleven a la corrección y prevención de las deficiencias o desviaciones que se den durante el transcurso de los diferentes exámenes y el desarrollo de las operaciones aplicadas al área de cuentas por cobrar y los demás departamentos involucrados en este.

#### 1.4.1.1.2. Ejecución

##### 1.4.1.1.2.1. Cuestionarios:

Desarrollo de cuestionarios para evaluar el control interno del área de las cuentas por cobrar. Obtener los elementos necesarios que permitan tener una adecuada comprensión de los diferentes controles dentro del área de cuentas por cobrar y ventas, con el fin de elaborar un Plan de Auditoria que más se apegue a las necesidades de está área.

La forma de desarrollar el cuestionario es la siguiente:

- a. La unidad de auditoria interna, entrevista al gerente, jefe del departamento o encargado del área de cuentas por cobrar.
- b. Solicita se le explique el funcionamiento operativo de dicha área, de manera que la persona entrevistada no se limite a contestar SI o NO.
- c. La unidad tomará nota de cada una de las respuestas, resultado de las preguntas del cuestionario.
- d. Por cada respuesta, el auditor interno tomará notas a la derecha de las observaciones sobre los procedimientos que sean

deficientes, indicando la consecuencia ó efecto de dicha observación.

La unidad de auditoria interna siempre debe de estar alerta a cualquier situación extraña que con lleve a una posible deficiencia y que no este incluida en este documento (cuestionario), en cuyo caso debe de mencionar la deficiencia al pie del cuestionario.

Cuando el cuestionario ya fue completado y analizado, la unidad de auditoria interna hace evaluación de los hallazgos encontrados y determinan cuales son aquellos sectores donde debe de comunicar por escrito, las sugerencias de carácter práctico, que sirvan para fortalecer el control interno de las cuentas por cobrar y de las ventas al crédito y posteriormente emitir el informe final de la revisión efectuada.

#### 1.4.1.1.2.2. Programas de Auditoria

Esta parte del manual contendrá programas de trabajo diseñados específicamente para el departamento de las cuentas por cobrar y ventas, detallando los procedimientos típicos de auditoria, sin embargo, la unida de auditoria interna debe determinar las aplicaciones de cualquier programa conforme a las características de revisión efectuadas en la práctica.

Los Programas de Auditoria se elaboran con el propósito de abarcar las operaciones más importantes del área de Cuentas por Cobrar y Ventas, considerando los respectivos puntos de control que se consideran vitales ya sea por su volumen ó por su efecto cuantitativo, tanto en la casa matriz como en las demás sucursales.

Es preciso mencionar que es la matriz donde se agrupan y procesa todas las operaciones, convirtiéndose en el centro de donde se emana el aspecto normativo y de control, responsabilizando a la alta gerencia de comunicar dichos aspectos a los departamentos de ventas y cuentas por cobrar.

La forma de desarrollar los programas para el área de las cuentas por cobrar y ventas es la siguiente:

- a. La unidad de auditoria se guía por medio de cada uno de los diferentes procedimientos que se muestran para el área de cuentas por cobrar y ventas.
  
- b. El personal de auditoria solicita la información necesaria para llevar a cabo los procedimientos del área de cuentas por cobrar y ventas.

c. El auditor asignado tomará nota de cada observación que crea a su juicio conveniente plasmar dentro de sus papeles de trabajo.

Los procedimientos de auditoria mencionados anteriormente no pretenden limitar la creatividad ni la iniciativa de los miembros de la unidad, más bien, son una herramienta que puede ser utilizada para ampliar aspectos que requieran mayor énfasis. Cuando la investigación no amerite la aplicación de ciertos procedimientos, estos deben desecharse para no incurrir en cargos excesivos de tiempo sobre trabajos que no proporcionarán beneficios compensatorios.

La elaboración de estos programas de auditoria están sujetos a las siguientes consideraciones:

- a. Considerar el control interno sobre las cuentas por cobrar y ventas.
- b. Obtener un conocimiento del control interno para los efectos por cobrar y ventas.

c. Evaluar el riesgo de control y diseñar pruebas de controles adicionales para las cuentas por cobrar y ventas, tomando en cuenta los aspectos siguientes:

- Examinar aspectos significativos de una muestra de transacción de ventas.
- Comparar una muestra de documentos despachados con facturas de ventas respectivas.
- Revisar el uso y autorización de las notas de crédito.

d. Revisar el riesgo de control y modificar pruebas sustantivas para las cuentas por cobrar y ventas.

e. Realizar Pruebas sustantivas de Cuentas por Cobrar y Transacciones de Ventas

#### 1.4.1.1.3. Informe

El informe por el periodo a examinar, se debe elaborar de acuerdo a los objetivos y el alcance de la auditoria que se pretende realizar sobre el área de Cuentas por Cobrar.

4.1.1.3.1. Seguimiento:

Acciones Preventivas y Correctivas:

- a. Reporte de observaciones y hallazgos de auditoria.
- b. Observación preventiva y/o correctiva durante las operaciones que se lleven a cabo.

Seguimiento de Observaciones y Recomendaciones:

- a. Mejora continúa de políticas y procedimiento.
- b. Aseguramiento de la calidad de las actividades que se realizan.
- c. Reorientación de los procesos.

## CAPITULO II

### METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

#### DISEÑO METODOLOGICO

El presente capítulo explica los pasos y procedimientos desarrollados en la investigación, y su propósito es mostrar la metodología empleada en el estudio.

##### 2.1.1. Tipo de Estudio

El estudio es del tipo descriptivo-analítico, ya que se procedió a realizar la investigación de campo a través de un listado de preguntas que responden a los objetivos planteados en la encuesta, analizando posteriormente los resultados obtenidos de cada interrogante para poder tener un panorama de la magnitud del riesgo que representa para las entidades el control inadecuado de las Cuentas por Cobrar

Lo anterior se realizó por medio del Método Hipotético Deductivo, debido a que la investigación parte de la necesidad que tienen las Unidades de Auditoria Interna de contar con un modelo que evalué los controles involucrados en el manejo de las Cuentas por Cobrar de una forma integral. Además el estudio abarca generalmente a todas las empresas del sector comercio y

particularmente a las entidades Proveedoras de Supermercados que manejan volúmenes de ventas al crédito.

### 2.1.3. Determinación de la Población

El universo para ésta investigación se formó por 90 Empresas Distribuidoras de Supermercado, de acuerdo a datos proporcionados por la Dirección General de Estadística y Censos (DIGESTYC)

### 2.1.4. Determinación de la Muestra

Para determinar la muestra, por tratarse de una población finita se utilizó la fórmula estadística siguiente:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{(N - 1)E^2 + Z^2 PQ}$$

#### Datos

n= Tamaño de la muestra

N= Universo

Z= Nivel de Confianza

P = Probabilidad de éxito de que las empresas no realicen Auditoria Integral

Q= Probabilidad de Fracaso que las empresas realicen Auditoria Integral

E= Error previsible

Desarrollo de la Fórmula

Datos

n= ?

N= 90

Z= 1.96

P= 90%

Q= 10%

E= 10%

$$n = \frac{(1.96)^2 (90)(0.9)(0.1)}{(90-1)(0.1)^2 + (1.96)^2 (0.9)(0.1)}$$

$$n = \frac{31.11696}{0.89 + 0.345744}$$

$$n = \frac{(3.8416)(90)(0.9)(0.1)}{(89)(0.1)^2 + (3.8416)(0.9)(0.1)}$$

$$n = 25.18$$

De acuerdo con los datos anteriores, la muestra se determinó en 25 Empresas Proveedoras de Supermercados.

2.1.4. Unidades de Análisis

Las unidades de análisis que se consideraron en la investigación estuvieron constituidas por las Unidades de Auditoria Interna de las Empresas Proveedoras de Supermercado del Área Metropolitana de San Salvador.

## 2.1.6. Instrumentos y Técnicas de Investigación

### 2.1.6.1. Técnicas de Investigación

La técnica de investigación que se utilizó para la recolección de datos fue el Cuestionario, detallando en las preguntas abiertas y cerradas, con lo cual se pretendió comprobar la necesidad que tienen las Unidades de Auditoria Interna de contar con un Modelo de Auditoria Integral que examine el área de las Cuentas por Cobrar.

### 2.1.6.2. Instrumento

Los instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación fueron:

#### a) Investigación de Campo:

- El Muestreo: utilizado para la determinación de la muestra, mediante la fórmula estadística de poblaciones finitas, aplicable en esta caso por ser la población de empresas proveedoras de supermercados conocidas.
  
- La Encuesta: Se diseñó un formato dirigido a las Unidades de Auditoria Interna, con el objeto de obtener información que respalde la investigación.

## 2.2. TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

### 2.2.1. Tabulación, procesamiento y análisis de datos

La información obtenida en la investigación de campo, se tabuló mediante cuadros estadísticos, empleando tablas de Excel de manera ordenada, relacionando cada pregunta contestada por los sujetos encuestados.

La estructura de los cuadros de análisis se fundamentó de la siguiente forma: Primeramente se presenta el objetivo que se persigue lograr por medio de un grupo de preguntas, a continuación se procede a hacer mención de la pregunta en forma individual con su respectiva tabla de resultados y su correspondiente gráfica; como evidencia de la investigación de campo que se realizó, se muestra en el anexo No. 1, el cuestionario con sus respuestas tabuladas, analizadas y reflejadas en gráficos.

Cabe mencionar que para que las preguntas tengan relación estrecha entre sí se presentará solamente un objetivo; y al final de cada grupo de preguntas se presentará una conclusión general de las mismas con base a los resultados obtenidos. Por tanto la clasificación de las preguntas se llevara a cabo de acuerdo a las características y similitud de los datos que se pretenden obtener con cada pregunta. Es decir, que existen

grupos de preguntas enfocadas a indagar sobre aspectos específicos o sobre determinada área.

### 2.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se presenta el análisis de los objetivos a través de los resultados de la investigación de campo, acerca del área de las cuentas por cobrar para observar la problemática que poseen las empresas acerca de éste rubro.

Para ello se evaluaron los siguientes aspectos:

#### 1. La idoneidad del personal

Bajo este objetivo se evaluó la idoneidad del personal que labora en las Unidades de Auditoría Interna, mediante el análisis de tres aspectos relacionados:

##### 1.1. Nivel Académico

##### 1.2. Capacitaciones Recibidas

##### 1.3. Contenido de Capacitaciones

#### 2. La calidad de trabajo

En este apartado se evaluó la eficiencia y efectividad de las labores efectuadas por las personas encargadas de realizar el examen de auditoría dentro de la empresa, mediante al análisis de los siguientes aspectos:

Tipos de Auditoria

Programas utilizados

Contratación de Especialistas

Técnicas de Auditoria utilizadas

Evidencia de Auditoria

Seguimiento de Recomendaciones

### 3. El nivel de riesgo

El propósito fue evaluar el nivel de riesgo que representan las Cuentas por Cobrar en las Empresas Proveedoras de Supermercados, tomando en cuenta los siguientes factores:

3.1. Frecuencia en la realización del examen

3.2. Evaluación de áreas críticas

3.3. Debilidades de Control Interno

3.4. Métodos de valuación de las Cuentas Incobrables

3.5. Financiamiento a través de las Cuentas por Cobrar.

### 4. Factibilidad.

Bajo este enfoque se comprobó la necesidad de la implementación de un modelo de Auditoria Integral que evalúe las Cuentas por Cobrar, considerando los factores siguientes:

4.1 Auditoria Integral como herramienta de la administración.

4.2 Necesidad de la Implementación.

## Cuadro No 1

Objetivo: conocer la idoneidad del personal que labora en las Unidades de Auditoria Interna.

Para analizar la idoneidad del personal que labora en la unidad de auditoria interna, se evalúa la capacidad que estos poseen para desenvolverse en la labor que realizan, la manera en que estos responden ante las deficiencias encontradas, analizando e interpretando los resultados obtenidos y sugiriendo las posibles soluciones a las empresas.

En los resultados del cuadro No 1. se toman en cuenta aspectos como el grado académico, en el cual la mayoría respondió que los encargados de la unidad son Licenciados en Contaduría Pública, mencionando además la importancia que se requiere para interpretar eficientemente los hallazgos encontrados y poder formular las situaciones específicas, y que para ello también se debe estar en constante capacitación. Para esta interrogante la mayoría respondió que en su empresa si les proporcionan capacitaciones y dentro de los temas que son abordados, un porcentaje mayoritario responde que son las NIAS, seguido de las NIIIFS, esto debido según lo manifiestan a que deben conocer y manejar los lineamientos y parámetros establecidos en dicha normativa, para la contabilidad como para la auditoria, aunque

una minoría dicen reciben acerca de evaluación de riesgos y de gestión.

Relación a Encuesta	Criterio de Evaluación	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa
P.1	Grado Académico Licenciatura en Contaduría Pública	23	92%
P.2	Si reciben capacitaciones	22	88%
P.3	Temas de Capacitaciones:		
	• NIIF'S	15	60%
	• NIA'S	18	72%
	• Evaluación de Riesgos	4	16%
	• Evaluación de Gestión	5	20%
	Promedio de Capacitaciones recibidas		42%

(Cuadro No 1)

Por lo anteriormente mencionado se puede decir que el personal esta acorde a los requerimientos necesarios para poder desarrollar bien la labor de auditoria, ya que cuentan con el nivel académico y capacitaciones, lo cual quiere decir, que las entidades apoyan a las Unidades de Auditoria Interna, esperando rinda los resultados proyectados, y que estos sean beneficios para la entidad.

Cuadro No 2.

Objetivo: Conocer el grado de calidad del Trabajo Ejecutado por Auditoria Interna.

Relación a Encuesta	Criterio de Evaluación	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa
P.4	Tipos de Auditoria Ejecutada: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados Financieros</li> <li>• Administrativa</li> <li>• Gestión</li> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Sistemas</li> <li>• Integral</li> </ul> Promedio de ejecución de Auditoria Integral	12 7 4 10 6 10	48% 28% 16% 40% 24% 40%
P.5	Si poseen programas establecidos para la ejecución del trabajo	21	84%
P.6	Se solicitan especialistas en Sistemas Informáticos		
P.7	Se sustenta la labor realizada en Papeles de Trabajo	24	96%
P.8	No poseen Técnicas determinadas para elaborar los Papeles de Trabajo		
P.9	Si realizan pruebas para verificar el cumplimiento de políticas y planes de trabajo de la empresa	24	96%
P.10	Se da seguimiento a las recomendaciones emitidas.	24	96%

Cuadro No 2

Se evaluó la calidad del trabajo que desempeña la unidad de auditoria interna, debido a que no solo es importante el contar

con el personal acorde con esta área, que para este caso serían estudiantes o Licenciados de Contaduría Pública, sino que además verificar si cuenta con la capacidad técnica para desarrollar su trabajo. Todo esto con el objetivo de que se cuente con personal idóneo y calificado.

De acuerdo a los resultados del cuadro No 2, para esta evaluación, se han tomado varios aspectos uno de ellos es que tipo de auditorias ejecutan, en el cual la mayoría mencionan que realizan auditoria los estados financieros puesto que es esencial verificar la razonabilidad de las cifras, mientras que otros realizan auditorias de cumplimiento e integrales, y la minoría examina la parte administrativa, de sistemas y de gestión, manifestando en un mayoría que para realizar su labor poseen programas establecidos, ya que así se obtiene un mejor conocimiento de lo que se realizará. Otro de los factores evaluados fue la necesidad de contar con un especialista en sistemas informáticos, en la cual los profesionales coincidieron que si la unidad de auditoria lo requiere, se sugeriría a la Administración la contratación de dicho especialista, ya que para el desarrollo de las diferentes auditorias siempre se debe contar con los conocimientos en diferentes áreas y poder desarrollar de esta manera una labor más eficiente.

También se les interrogó si sustentan su información en papeles de trabajo, a lo cual respondieron afirmativamente, debido a que les sirve de evidencia, sin embargo, cuando se les interrogó sobre las técnicas utilizadas, la mayoría no contesto, poniendo en duda lo afirmado anteriormente.

Cuando se les cuestionó que si realizaban pruebas para verificar el cumplimiento de políticas, opinaron mayoritariamente que sí; al preguntarles si le daban seguimiento a las recomendaciones vertidas a la gerencia, estos casi en totalidad coincidieron que sí verifican el cumplimiento de las políticas adoptadas por la gerencia asegurando de está manera que no existan desviaciones, siendo esto parte del desarrollo tanto de la empresa como del departamento, para mejorar los controles, corregir deficiencias y subsanar hallazgos.

Por lo que se concluye que la calidad de trabajo no es adecuada, ya que sé que pudo observar ejecutan el trabajo mecánicamente, por que aunque contestan que si realizan las funciones básicas no emiten comentario de cómo lo hacen, y posiblemente ahí estén las deficiencias de la unidad de auditora interna.

## Cuadro No 3.

Objetivo: Evaluar el nivel de riesgo que representan las Cuentas por Cobrar dentro de las Empresas Proveedoras de Supermercados

El objetivo de este apartado es verificar el nivel de riesgo que representan las Cuentas por Cobrar dentro de las Empresas Proveedoras de Supermercados.

Los profesionales que laboran en las unidades de Auditoria Interna, coinciden en que realizan evaluaciones a las áreas críticas de forma semestral, estableciendo como tales el efectivo y equivalente, cuentas por cobrar y a las Existencias, considerando las Cuentas por Cobrar como un área de mayor riesgo debido a la incertidumbre de su recuperabilidad en un corto plazo. Además establecen que tanto la clasificación como los límites de crédito son factores que afectan al Control Interno de las Cuentas por Cobrar. De igual manera consideran que la falta de información entre los departamentos involucrados en el manejo de las cuentas por cobrar, muchas veces se ve influenciado el cálculo de las Estimaciones para Cuentas Incobrables, ya que por la ausencia de datos se pueden otorgar créditos a clientes que no poseen buen record crediticio, por lo que se pueden establecer estimaciones erróneas que al final

incrementen las pérdidas por cuentas malas, debido a que no realiza cruce de información.

Relación de Encuestas	Criterio de Evaluación	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa
P.11	Frecuencia con que examinan las áreas críticas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Semestralmente</li> </ul>	19	52%
P.12	Áreas consideradas críticas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Efectivo y Equivalentes</li> <li>Cuentas por Cobrar</li> <li>Existencias</li> </ul> Promedio área críticas	21 21 15	84% 84% 60% 76%
P.13	Si consideran a las Cuentas por Cobrar como área crítica	18	72%
P.14	Aspectos que afectan el Control Interno de las Cuentas por Cobrar: <ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificación de los créditos</li> <li>Limites de Crédito</li> <li>Estimación de Cuentas Incobrables</li> </ul>	10 14 10	40% 56% 40%
P.15	Base cálculo Estimación de Cuentas Incobrables: <ul style="list-style-type: none"> <li>Antigüedad de Saldos</li> </ul>	19	76%
P.16 Y P.17	Utilizan las Cuentas por Cobrar como fuente de financiamiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>Pignoramiento</li> <li>Factoraje</li> <li>Otros</li> <li>No lo aplican</li> </ul>	6 1 2 16	24% 4% 8% 64%

Cuadro No 3

Además la mayoría de los profesionales consideran muy riesgoso para la empresa el financiamiento a través de las cuentas por cobrar por lo que no utilizan dicho mecanismo, y que si en un

momento dado es necesario hacerlo sería por el método del pignoramiento, ya que lo consideran menos riesgoso que el factoraje.

De lo anterior se concluye que para las Empresas Proveedoras de Supermercados, las cuentas por cobrar son consideradas como uno de los rubros con mayor nivel de riesgo, debido a que la mayoría de sus ingresos provienen de las ventas al crédito, razón por la cual deben ser de objeto de evaluación constante por las unidades de Auditoria Interna.

#### Cuadro No 4.

Objetivos: Comprobar la factibilidad (costo - beneficio) de la implementación de una Auditoria Integral aplicada a las Cuentas por Cobrar a través de la Unidad

El Objetivo de este apartado fue comprobar la factibilidad de la implementación de un Modelo de Auditoria Integral que examine las Cuentas por Cobrar.

La mayoría de los profesionales encuestados respondió, que la auditoria interna integral es de gran ayuda para el manejo de las cuentas por cobrar, ya que opinaron que es un examen que permite conocer aspectos financieros y no financieros tales

como, el rendimiento de recursos, los cuales son identificables mediante una auditoria tradicional; otros consideran, que este tipo de evaluación es una herramienta que la administración debe considerar al momento de tomar decisiones orientadas a mejorar los controles operativos, administrativos y financieros, relacionados con el rubro de clientes, en su totalidad ellos creen necesario poder contar con un modelo de auditoria interna integral que enumere los pasos a seguir en la ejecución del trabajo de auditoria para poder de esta manera, aplicar pruebas orientadas a la detección de posibles fallas que pudieran estar afectando el control interno de esta área, informando además, a la gerencia de la ocurrencia de dichos eventos, proporcionando también medidas de prevención y corrección que subsane los hallazgos encontrados.

Relación a Encuestas	Criterio de Evaluación	Frecuencias	
		Absoluta	Relativa
P.19	Si ayuda al manejo de las Cuentas por Cobrar	25	100%
P.20	Es una herramienta de ayuda para la administración	24	96%
P.21	Si es importante la elaboración de un modelo de Auditoria Integral a las Cuentas por Cobrar	25	100%
P.22	Si sugieren emplear un Modelo de Auditoria Integral aplicada a las Cuentas por Cobrar	25	100%

Cuadro No 4

Cuando se les preguntó si sugerirían a la administración emplear un modelo de auditoria que examine integralmente todos los procedimientos involucrados en el manejo de los efectos a cobrar, respondieron afirmativamente, aludiendo que este tipo de evaluación mejora la efectividad de sus miembros en el cumplimiento de sus responsabilidades, de la eficiencia y economía en el uso de los recursos.

De lo anterior podemos decir, que los profesionales entrevistados que forman parte de las unidades de auditoria interna de estas empresas consideran factible la implementación de un modelo de auditoria que examine todas las áreas involucradas en las cuentas por cobrar, debido a que esta es una de las secciones que representa mayor riesgo, razón por la cual la evaluación tiene que ser en un 100%, obteniendo de esta manera un incremento en los beneficios económicos en comparación con los costos necesarios para su implementación.

#### 2.4. DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Los profesionales entrevistados que laboran en las Unidades de Auditoria Interna de las Empresas Proveedoras de Supermercados, consideran factible la implementación de un Modelo de Auditoria Integral enfocado al área de las Cuentas por Cobrar, debido a

que estas son consideradas de mayor riesgo por la incertidumbre de su recuperabilidad en el corto plazo, además por los diversos factores que afectan el control interno, entre los que se mencionaron: la Estimación de las Cuentas Incobrables, mala comunicación entre los departamentos involucrados, límites de créditos y las influencias significativas de los clientes con los funcionarios responsables para otorgar el crédito. Al evaluar el costo - beneficio de su implementación, se estableció que su capacidad para ejecutarla es deficiente, debido a que se cuenta únicamente con personal capacitado para realizar Auditorias Financieras, ya que solamente enfocan sus esfuerzos a verificar la razonabilidad de las cifras de los Estados Financieros, esto debido a que en sus programas de capacitaciones solamente abarcan aspectos financieros y no se involucran los demás factores que giran alrededor de la empresa, como lo son el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración, verificación de procedimientos de control interno, cumplimiento de normativas legales y financieras, evaluación de riesgos, etc., no obstante se estableció que dichas deficiencias pueden ser subsanadas debido a que el personal de Auditoria Interna posee nivel de educación superior, es decir poseen conocimientos teóricos sobre los diferentes tipos de Auditoria, por lo que se tendría que invertir únicamente en capacitaciones para llevar a la práctica dichos

conocimientos, y en la contratación de especialistas para abarcar áreas que se encuentren fuera de alcance del departamento, con la finalidad de mejorar la calidad de trabajo

Por lo que sé estableció que es factible realizar una Auditoria Integral enfocado a las Cuentas por Cobrar, debido a que los beneficios de evaluar dicha área con todos sus factores involucrados, ayudarían a obtener lo objetivos establecidos operativamente por la gerencia.

## CAPITULO III

3. LINEAMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE UNA AUDITORIA INTEGRAL ENFOCADA AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR A TRAVES DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

PLAN DE AUDITORIA INTERNA INTEGRAL AL AREA DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR

3.1.1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

La auditoria interna integral para el área de cuentas por cobrar y ventas de las empresas proveedoras de supermercado, se ejecutará a fin de emitir una opinión profesional e independiente sobre la razonabilidad de las cifras del rubro de cuentas por cobrar y ventas presentadas en los estados financieros, sobre el adecuado control interno, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables sobre la gestión administrativa y el manejo económico, se desarrollara conforme a normas de auditoria interna generalmente aceptadas leyes, relaciones, políticas y normas internacionales de contabilidad.

Considerando la importancia administrativa, operativa de sistemas cumplimiento y financiera en las empresas proveedoras de supermercado se consideran los siguientes objetivos para el desarrollo del examen.

**3.1.1.1. Objetivos Generales de la auditoria a las Cuentas por Cobrar**

- a. Expresar una conclusión sobre si el sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar esta de acuerdo a las necesidades de la empresa; de no ser así sugerir las modificaciones necesarias para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de la gerencia.
  
- b. Evaluar las distintas operaciones financieras y no financieras a través del control interno y de gestión de las empresas proveedoras de supermercado con el fin de aportar los elementos básicos de verificación y control para un mejor desempeño de las operaciones de esta área.

**3.1.1.2. Objetivos específicos de la Auditoria de las Cuentas por Cobrar**

- a. Comprobar a través de evaluaciones que las actividades y procedimientos que conllevan las cuentas por cobrar se están realizando adecuadamente.
  
- b. Evaluar si es adecuada la estructura de control interno utilizada por la administración, para el control de las cuentas por cobrar y cuentas relacionadas como son: inventarios, estimación para cuentas incobrables y otras.

- c. Identificar las debilidades y áreas de riesgo que existieran en la empresa.
- d. Evaluar a las disposiciones legales, los estatutos y decisiones de la organización de dirección y administración.
- e. Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la administración.
- f. Estudiar los mecanismos, operaciones, procedimientos, responsabilidades, facultades y aplicaciones específicas de control.

#### 3.1.2. FINALIDAD

La finalidad de la administración es incrementar las ventas dándole mayor prioridad a las realizadas al crédito y alcanzar el crecimiento previsto con anterioridad por la gerencia general.

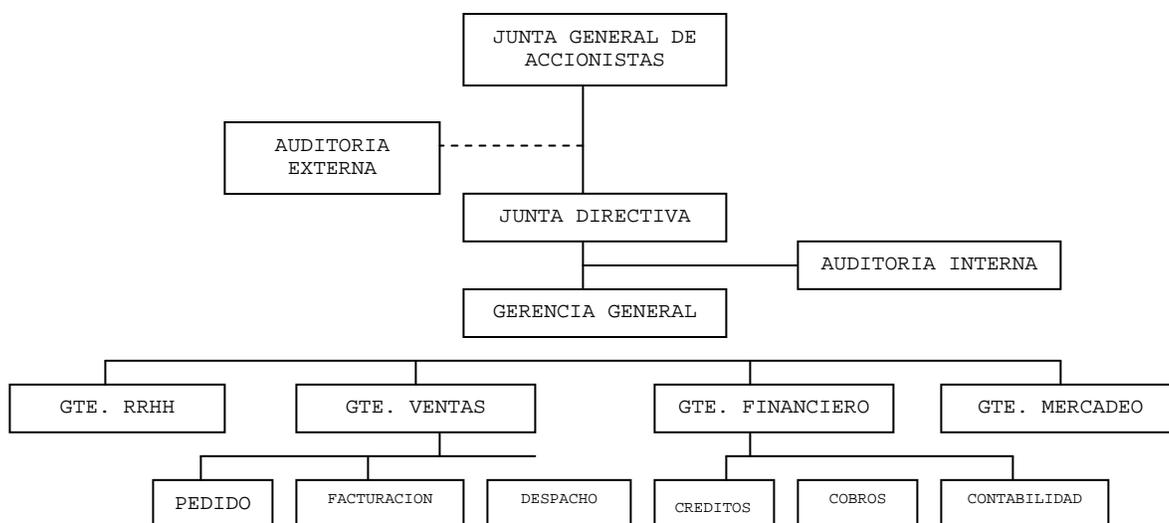
En departamento de cuentas por cobrar, existe una sección encargada de mantener la recuperación de estos créditos a un nivel óptimo de tal manera que contribuya con el crecimiento previsto por la gerencia

### 3.1.3. Expectativa de al gerencia.

Que la unidad de auditoria interna lleve a cabo su examen de la mejor manera posible y que mediante sus conocimientos ayuden al mejoramiento administrativo, operativo, cumplimiento y financiero y de sistemas del departamento de ventas y de cuentas por cobrar, de tal manera que trasladen oportunamente las recomendaciones necesarias que conllevan a aplicar medidas de corrección para la solución de las deficiencias encontradas en el desarrollo de la auditoria.

### 3.1.4. ESTRUCTURA.

#### 3.1.4.1. Estructura Organizativa



### 3.1.4.2. Estructura Operativa

#### 3.1.4.2.1. FODA del Área de Cuentas por Cobrar

##### 3.1.4.2.1.1. Fortalezas

La empresa X, S.A de C.V cuenta para el éxito de sus operaciones con lo siguiente:

- Personal adecuado para el área de las Cuentas por Cobrar.
- Aplicación de políticas de crédito
- Se cuenta con políticas de cobro.
- Programas que consoliden la información de los departamentos involucrados, créditos, cobros y contabilidad.

##### 3.1.4.2.1.2. Oportunidad

- Incremento de la Ventas
- Crecimiento de la entidad

##### 3.1.4.2.1.3. Debilidades

- No contar con un manual de políticas de procedimientos.
- Mala segregación de funciones

#### 3.1.4.2.1.4. Amenazas

- Se corre el riesgo de atrasar el pago de acreedores.
- Incumplimiento ante la demanda de los clientes
- Peligra la continuidad del negocio del cliente.

#### 3.1.5. Principales Clientes

Para el desarrollo de las operaciones de venta cuenta con una variedad de clientes los cuales revisten gran importancia para la comercialización de sus productos.

Entre los principales clientes de la empresa "x", S.A de C.V están:

- Operadora del sur, S.A de C.V
- Calleja, S.A de C.V
- Europa, S.A de C.V
- Pricesmart El Salvador, S.A de C.V

#### 3.1.6 Principales Políticas Operativos

##### 3.1.6.1 Reconocimiento de Ingresos

Los ingresos se reconocen por medio del sistema de acumulación el cual consiste en registrar dichos ingresos en el momento que

ocurren o que se devenguen independientemente de cuando se reciba o pague la transacción, tal como lo establece la normativa legal y de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad.

- Las ventas al crédito deben ser autorizadas por el gerente de créditos y cobros.
- El Plazo para la aceptación o rechazo de un crédito debe ser de 24 horas
- El término de crédito es de 60 días.
- Los descuentos por pronto pago son autorizados por el gerente de ventas
- Las Devoluciones sobre ventas debe ser autorizadas por el gerente de ventas
- La factura de ventas debe de prepararse en base al pedido de ventas del cliente y en las condiciones y precios autorizados por la gerencia general.

Los documentos a favor de la empresa por ventas al crédito deben depositarse en una caja de seguridad en el banco.

- Las ventas al crédito deben de conciliarse una vez por mes

- Las funciones del departamento de ventas y cuentas por cobrar deben de estar segregadas, es decir que el personal debe de ejecutar únicamente para la función asignada.
- Las cuentas por cobrar resultado de las ventas al crédito deben de ser recuperadas a su vencimiento
- Las cuentas por cobrar se consideran incobrables, solo después de que transcurrido un año sin presentar abono alguno.
- La baja de cuentas considerables incobrables deben de ser autorizadas por el gerente financiero.
- El método utilizado para la estimación de incobrabilidad es el de Antigüedad de Saldos.

### 3.1.7 PROCEDIMIENTOS GENERALES DE AUDITORIA A DESARROLLAR

#### 3.1.7.1. Estudio y Evaluación del Control Interno

##### 3.1.7.1.1. Entorno Interno

Evaluar que el personal involucrado con cuentas por cobrar, este acorde a lo requerido y que reciba capacitaciones así mismo que cuente con una adecuada segregación de funciones.

##### 3.1.7.1.2. Definición de Objetivos

- Las cuentas por cobrar de la relación de clientes por antigüedad de saldos concuerdan con los montos del

archivo maestro relacionado y el total se suma correctamente y concuerda con el mayor general.

(Vínculos de detalle)

- Existen las cuentas por cobrar registradas. (Vínculos de detalle)
- Se incluyen todas las cuentas por cobrar (Integridad)
- Las cuentas por cobrar son precisas (Precisión)
- Las cuentas por cobrar están clasificadas correctamente. (Clasificación)
- El corte para las cuentas por cobrar es correcto. (Corte)
- Las cuentas por cobrar están expresadas a valor realizable neto (Valor Realizable)
- La empresa tiene derecho a las cuentas por cobrar (Derechos)
- La presentación de las cuentas por cobra son apropiadas (Presentación y Revelación)

#### 3.1.7.1.3. Identificación de Eventos

Verificar que le entidad cuente con:

- Límites de crédito
- Evaluación del cliente

- Políticas de crédito
- Formas de cobro estipulados

#### 3.1.7.1.4. Valorización del Riesgo

Considerar al momento de entregar la mercadería al crédito respaldándolas con la emisión de un quedan, para poder efectuar el cobro posteriormente y si la venta es al mayoreo o ruteo se hace a través de una letra de cambio. Así mismo una actualización de la base de datos de la cartera de cliente con el fin de depura saldos y actualizarlos.

#### 3.1.7.1.5. Exposición al Riesgo

Mantener al equipo de computo en optimas condiciones y con programas en red, limitando el acceso del personal de las áreas involucradas, pero además entre esta una debida segregación de funciones.

#### 3.1.7.1.6. Actividades de Control

La entidad debe contar con un expediente por cada cliente el cual debe de contener:

- Escritura de la Sociedad
- Solicitud
- Letras de Cambio
- Notas de Abono y Hoja de Pedido

#### 3.1.7.1.7. Monitoreo

- Debe existir un cuadro de control de cobros diarios, informado el departamento de cobros al de créditos, para la liquidación respectiva al cliente.
- El contador debe mantener actualizado el registro de la cancelación de los clientes, dando el ingreso del dinero en el momento oportuno.
- Auditoria Interna debe realizar un control de la cartera de clientes por medio de la confirmación de saldos a través de llamadas telefónicas y en forma escrita por los estados de cuentas.

#### 3.1.7.1.8. Información y Comunicación

Debe existir entre los departamentos de crédito, cobros y contabilidad; una información actualizada esto a través de sistema de red y comunicación efectiva evitando así un conflicto de intereses.

#### 3.1.7.2. Cuestionarios de Control Interno

Para la evaluación del control interno, se elabora un cuestionario por cada área involucrada en el manejo de las cuentas por cobrar:

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA OPERATIVA DE LAS  
CUENTAS POR COBRAR

Empresa o Sucursal: _____								
Fecha de la Auditoria: _____								
Nombre de quien respondió el CCI: _____								
Responsable del Cuestionario de CCI: _____								
No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
	PEDIDO DE VENTAS							
1	Se registran los pedidos de compras de los clientes?							
2	¿Se verifica la existencia de los artículos pedidos por el cliente?							
3	¿Qué tiempo se da en tomar el pedido de venta para pasarlo la aprobación del crédito?							
4	¿De donde provienen la mayoría de pedidos de los vendedores o llamadas de los clientes?							
	APROBACION DE CREDITO							
5	¿Existe evidencia de la aprobación del crédito por la persona indicada? (Nombre y puesto)							
6	¿Existe evidencia de que se ha efectuado una investigación previa del cliente para otorgarle el crédito?							
7	¿Estaba al día el cliente en sus pagos cuando se le aprobó el crédito? (Este se puede revisar examinando la relación de antigüedad de saldos)							
8	¿Se han establecido límites de crédito?							

No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
9.	¿Se respetan los límites de Crédito?							
10	¿Aprueba el crédito un funcionario responsable?							
11	¿En caso de eventos especiales se otorga al cliente mas limite de crédito del correspondiente? (Fiestas)							
12	De ser afirmativo, en que condiciones se da?							
13	¿Se hace un análisis sí el crédito aprobado de mercancías detalladas en el pedido de ventas, puede ser despachadas en una cuenta abierta o con documento?							
14	¿Qué tiempo se toma en aprobar el crédito después de la solicitud de pedido de los clientes?							
15	¿Quién informa al cliente de la resolución del pedido? El vendedor, el departamento de crédito o se le llama?							
16	¿Se hacen excepciones de límites de crédito, record del cliente si este posee influencia en el mercado?							
	ENTREGA DE MERCANCIAS Y DESPACHO							
17	¿Se entregan los artículos una vez aprobado al crédito al departamento de despacho?							
18	¿La persona que entrega la mercancía es la misma encargada habitualmente?							

No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
19	¿Se entrega la mercadería, contra factura o con pedido de venta?							
20	¿La mercadería entregada al departamento de despacho es registrada en contabilidad?							
21	¿Que documento y en que periodo promedio?							
22	¿Se revisan los artículos recibidos por el bodeguero y se comparan con el pedido de ventas?							
23	¿Los documentos están controlados numéricamente?							
24	¿Se ingresan los documentos de despacho a los registros respectivos antes de ser enviados a facturación?							
	FACTURACIÓN							
25	¿Esta separada la función de facturación del departamento de ventas?							
26	La sección de facturación tiene la responsabilidad de: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Contabilizar los documentos de despachos numerados seriamente</li> <li>b. Comparar los documentos de despachos con el pedido de ventas</li> <li>c. Ingresar la información pertinente del pedido de ventas en la factura de venta.</li> </ul>							

No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
	d. Aplicar precios y descuentos de despachos con el pedido de ventas e. Efectuar las extinciones aritméticas y la totalización de las columnas necesarias. f. Acumular las cantidades totales facturadas							
26	¿Se envían por correo las facturas a los clientes?							
27	¿Se verifican los precios, términos de crédito, cargo por transporte, extensiones aritméticas y el cuadro de totales es apropiado y preciso antes de enviarse a los clientes?							
28	¿Se envían los totales diarios de las cantidades facturadas a la sección de contabilidad del mayor general para su ingreso en las cuentas de control?							
29	¿Se tramitan las copias de las facturas a la sección de Cuentas por Cobrar conforme al control de la cartera de revisión con un listado por número serial de todas las facturas presentadas?							
30	¿Se verifica periódicamente el mayor auxiliar de cada cliente con la cuenta control?							
31	COBROS  ¿Se reservan los cheques que se abonan al saldo de los clientes?							

No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
32	¿Se emiten notas de crédito por devoluciones y las rebajas sobre ventas?							
33	¿Existe una persona encargada de la autorización de las notas de crédito?							
34	¿Es autorizado el castigo de las cuentas por cobrar como incobrables por el funcionario correspondiente?							
35	Son los registros documentos manejados de la siguiente manera:  a. Comprobante de Crédito Fiscal Original por el Departamento de Contabilidad para el IVA b. Comprobante de Crédito Fiscal triplicado respaldo de contabilidad c. Comprobante de Crédito Fiscal Cuadruplicado para cobros d. Quedan por departamento de cuentas por cobrar							
36	¿Los vendedores dan seguimiento al proceso de ingreso del pedido hasta entrega del producto?							
37	¿Al momento de conocer que el cliente pagará, que rutina se sigue para entregar el quedan ya sea el vendedor o al motorista para la contra entrega del cheque?							

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AREA ADMINISTRATIVA PARA EL AREA  
DE CUENTAS POR COBRAR

Empresa o Sucursal: _____ Fecha de la Auditoria: _____ Nombre de quien respondió el CCI: _____ Responsable del Cuestionario de CCI: _____								
No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
1	¿Se encuentran definidas la filosofía de la empresa dentro de la misión, visión y objetivos?							
2	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la organización?							
3	¿Cuenta la entidad con un manual de funciones?							
4	¿Existen políticas establecidas para la autorización de las transacciones?							
5.	¿Han sido delegadas adecuadamente las responsabilidades, con la finalidad de lograr las metas y objetivos de la entidad?							
6	¿Se realizan capacitaciones al personal con la finalidad de que este sea el idóneo para el trabajo?							
7	¿Se realizan evaluaciones al personal con la finalidad de cumplir con los objetivos de la empresa?							
8	¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro de la empresa?							

No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
9	<p>¿Se encuentran separadas las funciones de:</p> <p>a. Toma de pedido  b. Aprobación de Crédito  c. Despacho  d. Facturación  e. Gestión de Cobros  f. Contabilidad</p>							
10	¿Existen políticas establecidas para el despacho de mercadería?							
11	¿Existe una persona encargada de la autorización de las devoluciones y/o rebajas?							
12	¿Existen políticas establecidas para la recuperación de los créditos?							
13	¿Se cuenta con una persona encargada para la autorización de los descuentos por pronto pago?							
14	¿Se utilizan las Cuentas por Cobrar como una fuente de financiamiento?							
15	¿Existe una persona responsable de la autorización para dar de baja (cancelación) a las cuentas que se consideran incobrables?							

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL AREA DE SISTEMAS A LAS  
CUENTAS POR COBRAR

Empresa o Sucursal: _____ Fecha de la Auditoria: _____ Nombre de quien respondió el CCI: _____ Responsable del Cuestionario de CCI: _____								
No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
1	¿Actualiza la compañía periódicamente el paquete de software?							
2	¿La compañía posee programas de red entre los departamentos de pedido, créditos, contabilidad y cobros?							
3	<p>¿Cuándo se ingresan los pedidos de ventas se poseen los siguientes controles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La contraseña del oficinista de pedidos es verificada antes que las transacciones sean aceptadas.</li> <li>■ Los datos del cliente son conciliados con el archivo existente de Cuentas por Cobrar.</li> <li>■ El computador determina si el límite de crédito del cliente es suficiente para ejecutar la compra.</li> <li>■ El computador asigna el número de pedido.</li> <li>■ El computador no permite el pedido a clientes en mora.</li> </ul>							

No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
4	<p>¿La información que ingresa a despacho posee los siguientes controles?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se verifica la contraseña del departamento de pedidos.</li> <li>■ Rechaza el sistema la información si esta no concuerda con las transacciones ingresadas por el departamento de pedidos.</li> <li>■ La anulación es aceptada por el sistema solo a través de una contraseña.</li> </ul>							
5	<p>El departamento de créditos posee los controles siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se verifica a través del computador el record crediticio de los clientes.</li> <li>■ Se obtiene información para verificar los antecedentes de los clientes y se incluyen al computador.</li> <li>■ La contraseña de oficinista encargado de proporcionar créditos es única, verificada y no tiene relación con los departamentos involucrados.</li> <li>■ A medida que se actualiza el archivo de las cuentas por cobrar el computador a su vez produce un informe con la inconsistencia más relevantes en cuanto a cifras de clientes inválidos o cualquier pago con cifras inusualmente grande en relación al saldo de clientes.</li> </ul>							

No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
6	¿El número del correlativo de las facturas o créditos fiscales son emitidos por el computador?							
7	¿Se realiza la facturación una vez el departamento de créditos a liberado al cliente la aprobación del crédito?							
8	¿El departamento de despacho libera el pedido contra facturación, registrando el número de créditos fiscal y/o factura emitida?							
9	¿Los resúmenes del computador de cobros en efectivo de cuentas por cobrar son conciliados con los volantes de depósitos bancarios sellados por el banco?							
10	¿El registro de las transacciones son conciliadas con los reportes diarios que emite el computador de las terminales de créditos, cobros.							
11.	¿Existe rotación en el personal, con la finalidad de que se conozca el manejo de los programas?							
12	¿Se poseen medidas adecuada para evitar el acceso no autorizado, con la finalidad de evitar manipulaciones?							
13	¿Se realiza backup de las operaciones relacionadas alas Cuentas por Cobrar?							

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AREA FISCAL DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR

Empresa o Sucursal: _____ Fecha de la Auditoria: _____ Nombre de quien respondió el CCI: _____ Responsable del Cuestionario de CCI: _____								
No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
1	¿Qué clase de cuentas por cobrar se utilizan más en la entidad?  Clientes Nacionales            % Clientes del Exterior            % Socios, accionistas o Propietario                        % Empleados                         % Otros (Especificar)							
2	¿Cuáles son los principales clientes por volumen de ventas al crédito?							
3	¿Conque frecuencia se registran contablemente las ventas al crédito?							
4	¿Qué reportes se generan para el control de los clientes?							
5	¿Comprueba una persona diferente de quien lleva los registros, las cancelaciones de las cuentas de dudoso cobro?							
6	¿Se comprueba la secuencia lógica de los comprobantes emitidos?							
7	¿Se controlan las cuentas que son de dudosa recuperación?							
8	¿Cómo se controlan los cobros que se realizan por vía judicial?							

No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
9	¿Se clasifican las cuentas por cobrar por su antigüedad?							
10	¿Se elaboran relaciones mensuales de saldos de clientes?							
11	¿Existe un control de las cuentas incobrables liquidadas y de los cobros efectuados?							
12	¿Existen políticas definidas para declarar la incobrabilidad de las cuentas? Explicar:							
13	¿Cómo crean, incrementan y/o disminuyen la reserva para amortizar las cuentas incobrables?							
14	¿Se requiere de autorización para amortizar las cuentas?  IVA							
15	¿Se llevan registros auxiliares de clientes?							
16	¿Se registran las ventas por separado bajo los criterios de exentas, gravadas y exportaciones?							
17	¿Se concilian con contabilidad general el saldo de cuentas exentas y gravadas?							
18	¿Cómo se liquida el saldo de las Cuentas de Crédito Fiscal IVA?							

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL AREA FINANCIERA DE LAS  
CUENTAS POR COBRAR

Empresa o Sucursal: _____								
Fecha de la Auditoria: _____								
Nombre de quien respondió el CCI: _____								
Responsable del Cuestionario de CCI: _____								
No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
1	¿Se concilian mensualmente las cuentas por cobrar con la cuenta de control del mayor general?							
2	¿Se envían mensualmente estados de cuentas a todos los clientes?							
3	¿Se registran los clientes en base a la antigüedad de saldos?							
4	Se concilian mensualmente los saldos de los clientes con los registros auxiliares?							
5	¿Son documentados los saldos de los clientes con sus respectivos justificativos?							
6	¿Se verifican los abonos y cargos de las cuentas de los clientes?							
7	¿Se controlan o contabilizan en alguna forma las reclamaciones recibidas en concepto de mercancía dañada, faltantes, calidad inferior, etc.							
8	¿Se separan de las ventas, las mercancías entregadas en concepto de consignación, etc.?							
9	¿Se realizan análisis de antigüedad de saldos?							

No	Pregunta	SÍ	NO	1	2	3	4	5
10	¿Se concilian los saldos reflejados por contabilidad con el departamento de créditos?  Devoluciones sobre ventas							
11	¿Se registran las notas de crédito en concepto de devoluciones y/o rebajas?							
12	¿Se cotejan los saldos de las devoluciones sobre ventas contra la cuenta de mayor general?							
13	¿Se verifica la disminución de los saldos de los clientes por las devoluciones?							
14	¿Se revisa la secuencia numérica de las Notas de Crédito por Devoluciones y/o descuentos?  CUMPLIMIENTO							
15	¿Se compara el importe de las notas de crédito con el respectivo registro?							

## 3.1.7.3. PROGRAMAS

Esta sección contiene programas de trabajo, diseñados específicamente para el área de Cuentas por Cobrar, detallando los procedimientos a realizar el departamento de Auditoria Interna. Sin embargo, el auditor debe determinar las aplicaciones de cualquier programa conforme a las características de revisión efectuadas en la práctica.

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL AREA FISCAL DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR

Empresa o Sucursal: _____				
Fecha de la Auditoria: _____				
Objetivos				
a. Verificar que todas las ventas al crédito se registren en los libros de Ventas a Contribuyentes y Consumidores				
b. Verificar que se emitan los Créditos Fiscales y Facturas en forma secuencial				
c. Verificar que sean declaradas la totalidad de las ventas al crédito en cada periodo tributario.				
d. Verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas por el Ministerio de Hacienda.				
Procedimientos	Hecho Por	Fecha	Ref P/T	Observaciones
Descripción				
1. Solicite la siguiente documentación:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Libros de IVA</li> <li>■ Fotocopias de las Declaraciones</li> <li>■ Archivo de Comprobantes de Créditos Fiscales y Facturas</li> <li>■ Auxiliar de Cuentas por Cobrar</li> <li>■ Estado de Moras</li> </ul>				

	Procedimientos Descripción	Hecho Por	Fecha	Ref P/T	Observaciones
2.	Obtenga el auxiliar de las ventas (cuentas por cobrar) y coteje el saldo con los libros de venta.				
3.	Verifique las operaciones aritméticas de los libros y declaraciones de IVA.				
4.	Verifique la secuencia lógica de los Créditos Fiscales y Facturas emitidas.				
5.	Verifique que todas las ventas (Cuentas por Cobrar) sean registradas y declaradas en el periodo correspondiente.				
6.	Efectué una comparación mensual de las ventas (Cuentas por Cobrar) según declaraciones de IVA con los registros contables.				
7.	Verifique que los los Libros de IVA sean registrados las ventas bajo los criterios de exentas, no sujetas y gravadas.				
8.	Verifique que los créditos fiscales y /o facturas anulados sean archivados.				

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL AREA FINANCIERA DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR

Empresa o Sucursal: _____ Fecha de la Auditoria: _____					
<b>Objetivos</b>					
a. Determinar la autenticidad de los derechos adquiridos que se presentan en el balance. b. Examen de la valuación y probabilidad de cobro de los derechos presentados, y c. Verificación de las cuentas y documentos por cobrar como partes integrantes del régimen de propiedades del negocio. d. Verificar su adecuada presentación en los Estados Financieros de la entidad.					
	Procedimientos Descripción	Hecho Por	Fecha	Ref P/T	Observaciones
1.	Obtenga y/o prepare relación de saldos de cuentas por cobrar clasificadas por antigüedad, y clasifíquelos de acuerdo con: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Clientes</li> <li>b. Funcionarios y empleados</li> <li>c. Sucursales</li> <li>d. Otras Cuentas</li> </ul>				
2.	Coteje la relación anterior con los saldos mostrados en el auxiliar y anote los cobros posteriores a la fecha de cierre. Revise la corrección de la distribución de acuerdo con su antigüedad.				

	Procedimientos Descripción	Hecho Por	Fecha	Ref P/T	Observaciones
3.	Verifique la suma de la relación de cuentas por cobrar y compárela con la respectiva cuenta de mayor.				
4	Examine el movimiento de la cuenta del mayor durante el periodo, e investigue las operaciones que le aparezcan anormales en cuanto a su importe y origen.				
5	Seleccione un grupo de cuentas y coteje las partidas que formen el saldo a cargo de cada cliente o deudor contra las facturas o documentos comprobatorios correspondientes.				
6	En el caso de que falten facturas o documentos comprobatorios, o que se observe que han sido cobradas partidas recientes, dejando insolutas otras anteriores, notifíquelo a su superior.				
7	Verifique con base a pruebas selectivas, los pases de los registros originales al auxiliar de cuentas por cobrar.				

	Procedimientos Descripción	Hecho Por	Fecha	Ref P/T	Observaciones
8.	Verifique por pruebas selectivas, las sumas de algunas tarjetas del auxiliar de cuentas por cobrar o Estados de Cuentas, según sea el caso.				
9.	Solicite confirmación de saldos cuando se considere necesario.				
10	Obtenga las conciliaciones formuladas por el departamento de contabilidad, sobre las cuentas por cobrar a cargo de la matriz, sucursal, filial, etc, revise las partidas de conciliación y determine si es necesario correr asientos de ajuste.				
11	Investigue si las cuentas por cobrar incluyen cargos por mercancías remitidas en consignación o por mercancía facturada aún no despachada.				
12	Revise cualquier venta poco usual. Tome nota sobre cuando se trasfiere la propiedad, fecha de facturación, época y forma de pago y cualquier otro dato importante.				

(Ver anexo 3.2. - 3.3.)

## PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL AREA OPERATIVA DE LAS CUENTAS POR

## COBRAR

Empresa o Sucursal: _____					
Fecha de la Auditoria: _____					
Objetivos					
a. Verificar la aplicación de las políticas establecidas por la administración					
b.					
Procedimientos Descripción		Hecho Por	Fecha	Ref P/T	Observaciones
1.	Verifique que los procedimientos de contabilidad referentes a Cuentas por Cobrar, estén de acuerdo a lo establecido en las secciones de los manuales de políticas y procedimientos.				
2.	Revise los saldos contra las políticas de crédito para verificar si el cliente se adhiere a los límites establecidos.				
3.	Revise las tarjetas de los clientes para verificar que se encuentren las direcciones completas.				
4.	Revise la suficiencia de la reserva para cuentas de cobro dudoso, por medio de la revisión de políticas de crédito, de descuentos, revisión de provisiones, para verificar que se cumplan las políticas de la administración.				

	Procedimientos Descripción	Hecho Por	Fecha	Ref P/T	Observaciones
5.	Verifique que los pedidos de ventas se encuentren firmados por la persona autorizada.				
6.	Revise que los descuentos y rebajas sobre las ventas se encuentren debidamente autorizada.				
7.	Determine que las cuentas por cobrar estén debidamente autorizadas, indique la naturaleza de las principales, e indique cómo y cuándo se estén pagando.				
8.	Verifique que el método usado para la provisión de las cuentas incobrables sea el establecido por la administración.				
9.	Solicite parte de las cuentas por cobrar con toda su documentación y verifique que se cumplan con las políticas para la asignación de créditos.				

(Ver Anexo 3.1.)

## PROGRAMA DEL AREA DE SISTEMAS DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Empresa o Sucursal: _____				
Fecha de la Auditoria: _____				
Objetivos				
a. Verificar la secuencia lógica del programa de Cuentas por cobrar.				
b. Verificar no existan manipulaciones del Programa.				
Procedimientos Descripción	Hecho Por	Fecha	Ref P/T	Observaciones
1. Verificar que cada empleado posea una contraseña para ingresar al programa.				
2. Verificar la secuencia lógica del programa, considerando los siguientes aspectos.				
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Que la información procesada por el depto de pedidos sea transferida únicamente al depto de créditos.</li> <li>■ Que el Depto. de Créditos una vez aprobado el crédito remita la información al Depto de Despacho y Facturación.</li> <li>■ Verificar el procedimiento de la elaboración del pedido.</li> <li>■ Verificar que el programa envíe los datos del depto de pedido al Depto de Facturación.</li> <li>■ Verificar que el programa descargue del inventario la mercadería que será facturada</li> </ul>				

### 3.1.8. DETERMINACION DE LA MATERIALIDAD Y AREAS DE RIESGO

La estimación de la materialidad es la cantidad de error que puede influir sobre el juicio para concluir sobre los controles internos empleados por la empresa. Se realizara de acuerdo a los criterios el auditor responsable de la auditoria interna de dicha empresa.

Por lo tanto la base apropiada para calcular la materialidad variara con base en la naturaleza del negocio del cliente el auditor que realice el trabajo de acuerdo a normas internacionales de Auditoria y normas de auditoria interna.

#### ■ Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se consideran como un riesgo debido a que los cobradores pueden no reportar el efectivo de los cobros realizados.

#### ■ Ventas

Existe un riesgo en que el producto no sea facturado, lo cual tiene que ser cotejado con las hojas de pedidos, para ser registrado oportunamente y de acuerdo a los plazos acordados.

### 3.1.9 EVALUACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORIA

La unidad de auditoria interna no puede establecer con certeza que el saldo de cuenta del rubro de clientes se presente razonablemente durante la planificación de la auditoria. La determinación del riesgo esta sujeta a cambios de acuerdo a los resultados de la evaluación del control interno.

#### 3.1.9.1. Clases de Riesgos

##### 3.1.9.1.1. Riesgo Inherente

Es la susceptibilidad del saldo de cuentas por cobrar que esta reflejado en los estados financieros y los procedimientos administrativos y operativos errores e irregularidades antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

##### 3.1.9.1.2. Riesgo de control

Es el riesgo de que los sistemas de control establecidos por la administración para el departamento de cuentas por cobrar no puedan evitar detectar errores e irregularidades significativas en forma oportuna.

##### 3.1.9.1.3. Riesgo de detección

Es el riesgo de que los procedimientos de auditoria no puedan describir errores e irregularidades significativas en caso de que existiesen.

### 3.1.9.2 Determinación del riesgo

#### 3.1.9.2.1 Cuentas por cobrar

Disminuye el riesgo

- créditos bien evaluados
- Investigación de clientes nuevos
- Cobro oportuno
- Segregación de funciones

Aumenta el riesgo

- Que no este actualizado el reporte de antigüedad de saldo
- Política de crédito expansiva ( flexibilidad en al aprobación de crédito)
- Mala segregación de funciones

### 3.1.10 FORMULACION DE INDICADORES CUANTITATIVO Y CUALITATIVOS

#### 3.1.10.1 Cuantitativos

Para indicar la razonabilidad global en los montos que aparecen como cuentas por cobrar, rentas, documentos por cobrar e ingreso por intereses puede calcularse diversas razones y relaciones.

■ Periodo promedio de cobranza.

Se utiliza para evaluar la capacidad de la empresa en el cobro de sus ventas al crédito de manera oportuna.

$$\text{PPC} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Promedio de venta por día}}$$

■ Relación de cuentas incobrables y ventas totales al crédito.

Se usa para medir el porcentaje de incobrabilidad en relación con las ventas totales que se hicieron al crédito durante el año.

$$\text{Porcentaje de incobrabilidad} = \frac{\text{Saldo incobrabilidad}}{\text{Ventas totales al crédito}}$$

■ Razón entre el ingreso por intereses y los documentos por cobrar

Este indicador se utiliza para medir el interés generado por los documentos por cobrar provenientes de las ventas al crédito

■ Margen de utilidad neta sobre ventas al crédito

Razón que mide la utilidad neta por cada dólar de venta al crédito, se calcula dividiendo la utilidad neta entre las ventas al crédito.

### 3.1.10.2. Cualitativas

#### 3.1.10.2.1. Liderazgo

- Como hace el departamento de ventas para cumplir con los niveles de crecimiento propuesto por la gerencia general.
  
- Cuales son las estrategias que adopta el departamento de cuentas por cobrar para la recuperación de las ventas al crédito.
  
- Que estrategia utiliza el departamento de ventas para vender sus productos.

#### 3.1.10.2.2 . Proceso de mejora continúa

- Que actividad realiza la empresa para mejorar las ventas y el proceso de cobro.
  
- Que controles emplean el departamento de ventas y cuentas por cobrar
  
- Que políticas se ejecutan para aprobación de créditos.

- Cuales son las expectativas a corto plazo y a largo plazo del departamento de ventas y cuentas por cobrar.
- Que estrategia utilizan para la capacitación del personal.

#### 3.1.11 DETERMINACION DE AREA CRÍTICAS.

La unidad de auditoria interna debe practicar su examen siguiendo el proceso lógico desde:

- Toma del pedido
- Aprobación del Crédito
- Despacho
- Facturación
- Registros
- Aprobación de las devoluciones y rebajas
- Cobros
- Autorizaciones del castigo de cuentas

#### 3.1.12 EVALUACION DE GESTION DE DESEMPEÑO

##### 3.1.12.1. Sobre gestión administrativa

En este apartado se pretende determinar los siguientes aspectos:

- Si los administradores del área de cuentas por cobrar han cumplido íntegramente con las obligaciones que les competen.
- Si el personal ha sido eficiente, eficaz, y económicos, en la utilización de los recursos asignados a estos departamentos
- Si el control interno ha sido implantado, operado y desarrollado por la administración en forma eficiente, si es adecuado y un estudio sobre su efectividad.

#### 3.1.12.2 Sobre control organizacional

Si el control interno es ejecutado adecuadamente en los términos y característica propuesta por la administración general para el departamento de cuentas por cobrar.

#### 3.1.12.3 Sobre procesos operacionales

Si cada operación, actividad y proceso que se realiza al interior de estos departamentos, tiene establecido un procedimiento secuencial acorde con los objetivos autorizados.

3.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR. (Anexo No 3)

El control interno sobre las ventas al crédito se ve fortalecido por una división de funciones, distribuyendo las responsabilidades en los diferentes departamentos o individuos:

1. Preparación y Toma del pedido

Primeramente se debe de registrar en el departamento de ventas el pedido u orden de compra del cliente, la revisión de los artículos y de las cantidades para determinar si puede cumplirse dentro de un tiempo razonable, y preparar un pedido de ventas; el cual es un conjunto de instrucciones específicas para la guía de diversas divisiones, incluidos el crédito, los depósitos de bienes, el despacho, la facturación y las unidades de Cuentas por Cobrar.

2. Aprobación del Crédito (Cliente Nuevo y/o Antiguo)

Antes de procesar los pedidos de ventas, el departamento de créditos debe de determinar si los bienes pueden ser despachados al cliente en una cuenta abierta.

Este departamento debe de ser supervisado por un gerente de créditos, quien reporta al gerente de finanzas.

La función de este departamento es implementar las políticas de créditos de la gerencia y las utiliza para evaluar los probables y continuos clientes, mediante el estudio de los Estados Financieros del mismo.

### 3 Entrega de Mercancías de las Existencias

El dependiente de bodega (Bodeguero) hace entrega de los bienes incluidos en el pedido de ventas a Despacho, solamente después de la aprobación por parte de la Unidad de Créditos.

Los registros del inventario permanente de bienes terminados deben de ser manejados por el departamento de contabilidad y no por el dependiente de ventas.

### 4 Despachos.

Cuando los bienes son enviados por el dependiente de bodega al departamento de despacho, este debe de hacer arreglos para disponer de espacio en el medio de transporte utilizado.

Los documentos de envío de mercadería son creados en el momento de carga del medio de transporte. Dichos documentos deben de estar controlados numéricamente y se ingresan al registro de despacho antes de ser enviados al departamento de facturación. Posteriormente el pedido de ventas conjuntamente con los documentos de envío de mercadería se envían para su facturación,

y se despacha al transporte o cliente contra factura, quedando el quintuplicado como respaldo.

## 5. Facturación

Luego de aprobado el crédito y listo en despacho, se procede a elaborar la factura, la cual debe de funcionar de la siguiente manera:

### ■ Comprobante de Crédito Fiscal

Original (Blanco)	Para el Cliente
Duplicado (Amarillo)	Para el Depto de Contabilidad
Triplicado (Rosado)	Para el Cliente
Cuadruplicado (Azul)	Para el Depto de Cobros
Quintuplicado (Celeste)	Para Bodega

### ■ Facturas

Original (Blanco)	Para Emisor
Duplicado (Amarillo)	Para Emisor
Triplicado (Verde)	Para Cliente

Pasando la información respectiva a despacho para que se entregue al cliente respectivo.

Antes de entregar las facturas a los clientes, estas deberán de ser revisadas para determinar si los precios, los términos de

crédito, los cargos de transporte (si hubieren) la extensiones aritméticas y el cuadro total para que estos sean apropiados y precisos. Los totales diarios de las cantidades facturadas deben ser transmitidos directamente a la sección de contabilidad del mayor general para su ingreso en la cuenta de control. Las copias de las facturas individuales deben ser transmitidas a la sección de cuentas por cobrar conforme al control de las cartas de remisión con un listado por número serial de todas las facturas presentadas.

La sección de facturación tiene la responsabilidad de:

- a. Contabilizar los documentos de despacho numerados serialmente.
- b. Comparar los documentos de despacho con los pedidos de ventas de los clientes y con las notificaciones de cambio,
- c. Ingresar la información pertinente de estos documentos en la factura de ventas.
- d. Aplicar precios y descuentos de la lista de precios debidamente autorizado (sí tuviere efecto)
- e. Efectuar las extensiones aritméticas y la totalización de las columnas necesarias, y
- f. Acumular las cantidades totales facturadas.

#### 6 Registro (Departamento de Contabilidad)

Después de la facturación, este departamento recibe el duplicado de crédito fiscal para su respectivo registro en el libro diario y auxiliar correspondiente.

Posteriormente el contador debe de llevar un registro en la hoja de cálculo para llevar el control de los movimientos de cada cliente. Este también servirá para consolidar información con el departamento de créditos y cobro respectivamente.

#### 7. Cobros (Departamento de Cobros)

Este departamento tiene que llevar su respectivo control, esto a través del cuadruplicado de crédito fiscal o quedan respectivo a este, llevando una hoja de cálculo del ingreso de la cuenta por cobrar, controlando los cobros efectuados al cliente dándole seguimiento de acuerdo a los plazos establecidos, es decir, a treinta, sesenta y/o noventa días, cobrando cinco días antes de su vencimiento. Y se debe de estar en una continúa comparación con los departamentos de contabilidad y cobros.

### 3.3. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA A SEGUIR POR LOS DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS EN EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO

#### 3.3.1. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Para lograr que las cuentas por cobrar, no representen una carga financiera para la empresa, se debe poseer un sistema de control que ayude a evaluar en una forma periódica las cifras que representan los balances, esto con el fin de mejorar las inversiones o aumentar el volumen de ventas al crédito, para ello deben tomar en cuenta Los métodos para evaluar el otorgamiento de crédito los cuales son:

- a) Razones financieras
- b) Razones comerciales

#### a) Razones financieras:

Una de las principales razones para la evaluación del Control Interno de las cuentas por cobrar es examinar si la empresa cuenta con el capital necesario para realizar esta inversión ya que si no se desequilibra

El buen funcionamiento del área se puede lograr a través del estudio del ciclo de conversión de efectivo que se describe a continuación.

Ciclo de conversión del efectivo: "Es el plazo que transcurre desde el pago de la mercadería necesaria para la comercialización de producto hasta la cobranza de las cuentas asociadas con la venta de dicho producto."

En resumen el ciclo de conversión del efectivo es de la siguiente forma:

1. Si se reduce el periodo de conversión de los inventarios mediante el procesamiento y la venta rápida de las mercancías.
2. Si se reduce el periodo de cobranza de las cuentas por cobrar mediante el aceleramiento de las cobranzas
3. El alargamiento del periodo de diferimiento de las cuentas por pagar mediante el retraso de sus pagos.

b) Razones Comerciales

Debido a las exigencias del mercado en el cual según estudios la mayoría de consumidores compra al crédito las empresas se deben

abrirse a este tipo de mercado para lo cual debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Resultados de las operaciones: de la empresa a través de las razones financiera aplicando principalmente la rentabilidad, liquidez, solvencia. Para poder así otorgar los créditos solicitados.
  
- Limites de crédito: Debido a que la situación financiera de la empresa y las utilidades que obtendrá es un factor determinante ya que de este estudio depende cuanto podrá invertir solo que si una empresa tiene problemas económicos, invertirá menos en inventario siendo más rígidos también para concesión de los créditos. Considerando también que si tiene un mayor margen de utilidad la empresa esta dispuesta aceptar más riesgos de posible pérdida.
  
- Formas de pago: La condición económica es un factor importante ya que de esto dependerá la capacidad de pago de los clientes.
  
- Garantías: Determinar las garantías que pedirán al cliente, como cuantos fiadores dependiendo del monto, letras de cambio, pagares u otros documentos para garantizar el pago.

- **Normas de Crédito:** Reglas que indican la solidez financiera mínima que un cliente debe tener para que se le conceda crédito.
  
- **Términos de Crédito:** Condiciones de pago ofrecidas a los clientes a crédito, tales términos incluyen la amplitud del periodo de crédito y cualesquiera descuentos en efectivo que se ofrezcan.
  
- **Periodo de Crédito:** Tiempo a lo largo del cual se concede el crédito, después de esa fecha la cuenta se considera atrasada.
  
- **Referencias comerciales:** Son muy útiles para verificar la calidad de cliente que se va a tener dependiendo también de los créditos que se hayan otorgado en otras empresas y están deben contener: plazos, monto, fecha de vencimiento y cancelación.
  
- **Carácter estacional de las ventas:** Consiste en que el crédito dependerá de la importancia del producto durante todo el año o solo en fechas específicas así será la inversión
  
- **Volumen de ventas al crédito:** Debe depender del precio del producto y las características de este

- Evaluación del cliente: en general a través de una solicitud de crédito pero existe metodología general para ello como lo es:

#### 3.3.1.2. Mecanismos para la Evaluación del Cliente

Los mecanismos para la evaluación de los créditos son considerados como: "Una herramienta que se utiliza para evaluar y calificar a los clientes, los cuales medirán la capacidad de pago de estos, para afrontar un crédito, para ello se utilizo el siguiente mecanismo":

a) Carácter: Muchas veces el carácter de una persona es el factor vital para saber si se puede o no otorgar un crédito, ya que se evalúa si el cliente muestra interés de cumplir con el pago en el tiempo oportuno y condiciones normales.

b) Capacidad: La capacidad de pago se mide por la estabilidad económica del cliente a través de un historial crediticio para cumplir sus obligaciones.

c) Capital: El capital consiste en el respaldo monetario que el cliente posee y se mide a través del capital contable que reflejan los estados financieros.

d) Colateralidad: Se dice de colateral, al método de garantías que el cliente ofrece para podersele otorgar un crédito.

e) Condiciones: Las condiciones económicas del cliente y la evolución comercial son factores definidos para tomar la decisión de otorgar crédito.

Y como ultimo pero muy importante establecer es política de crédito.

f. Política de Crédito

Conjunto de decisiones que comprende las normas de crédito de una empresa, los términos de crédito, los métodos empleados para cobrar las cuentas de crédito y los procedimientos para controlar el crédito.

■ Criterios para adoptar políticas de crédito

El objetivo de las políticas de crédito es minimizar el riesgo de las cuentas incobrables, sin sacrificar las ventas, para que estas puedan operar deberán estar de acorde con la realidad en que la empresa opera teniendo que ser liberales o con restricciones de acuerdo con las condiciones de esta. Para ello es necesario considerar los siguientes aspectos:

- La situación de efectivo sea baja y se tienen cuentas por pagar a corto plazo
- Que la utilidad que produce cada artículo al crédito sea grande
- Si sé esta creando mercado para nuevos productos
- Cuando los productos que se ofrezcan estén quedando obsoletos
- Si hay mucha competencia
- Producción de artículos para un determinado cliente, el cual no puede ser vendido a otro
- Si la empresa esta pasando por crisis económica
- Cuando la demanda del producto es alta, y no se da el abasto necesario
- Si el margen de utilidad es mínimo

### 3.3.2. Departamento de Cobros

El cobro es un departamento indispensable pues de ello depende que el negocio recupere la inversión y de que este siga en marcha por lo que se deben considerar aspectos como:

- Política de cobranza: Procedimiento que aplica una empresa para solicitar el pago de sus cuentas por pagar.

- Periodo promedio de cobranza: Es el Plazo promedio requerido para solicitar el pago de las cuentas por cobrar.

El término que es necesario tomar en cuenta dentro de este círculo son:

- Periodo de cobranza de las cuentas por cobrar: Tiempo promedio que se requiere para convertir las cuentas por cobrar de la empresa en efectivo, es decir para cobrar el efectivo después de la venta. El periodo de cobranza de las cuentas por cobrar que también recibe el nombre de "días de venta pendientes de cobro se calculan dividiendo las cuentas por cobrar entre el promedio de ventas al crédito por día.

$$\text{Periodo de cobranza de CxC} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas al crédito/360 días}}$$

Las políticas de cobro de las empresas, están estrechamente relacionadas con el termino de crédito que están ofrecen, es decir con las condiciones de pago ofrecidas por los clientes ya que incluyen la amplitud del periodo de crédito y cualquier descuento que se ofrezca por pronto pago.

Las cobranzas de las ventas al crédito implican el procedimiento que las empresas deben seguir para solicitar el 'pago de sus clientes. La empresa necesita determinar la fecha y la manera en la cual la venta al crédito transmitirá al comprador, mientras menor sea el tiempo en el cliente reciba la factura mas pronto pagar su crédito.

Con el avance de la tecnología, las empresas recurren cada vez más al empleo de medios electrónicos para enviar sus facturas a los clientes.

Una de las decisiones que es prioridad en las políticas de cobranza es la forma en que debe manejarse las cuentas atrasadas, así por ejemplo se puede enviar notificaciones a los clientes cuando una cuenta tenga un atrasó considerable, seguida de llamada telefónicas y por ultima instancia esta la jurídica.

Es importante entonces que las empresas examinen sus cuentas por cobrar en forma periódica para determinar si los patrones de pago de los clientes han cambiado a tal grado que las operaciones de crédito se encuentran fuera de los limites de la política de establecida. Un ejemplo sería si el saldo d una cuenta por cobrar aumenta, ya sea por la cantidad de ventas efectuadas o incobrabilidad de estas la empresa debe de considerar el cambio en las políticas de cobro.

El control de las cuentas por cobrar se refiere al proceso que se aplica para evaluar las políticas de crédito a efecto de determinar si han ocurrido cambios en los patrones de pago de los clientes, tradicionalmente las empresas controlan las cuentas por cobrar por medio de dos métodos que den el tiempo que el crédito permanece pendiente de cobro, estos métodos son:

- Días de venta pendiente de cobro
  
- Reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar

La administración de la empresa debe vigilar constantemente los días de ventas pendientes de crédito y el reporte de antigüedad de saldo de las cuentas por cobrar para detectar tendencias, comparar la experiencia de cobranzas de la empresa con sus términos de crédito y evaluar la eficacia con la que el departamento de crédito opera en comparación con otras empresas del mismo sector comercial.

Si los días pendientes de cobro empiezan a aumentar o el reporte de antigüedad muestra un porcentaje creciente de cuentas atrasadas es probablemente la política de la empresa necesite reforzarse. Sin embargo, deben las empresas ser cuidadosas

cuando interpretan cambios en los días pendientes de cobro o en el reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar, por supuesto que si la empresa experimenta variaciones estacionales muy agudas, o si crecen rápidamente ambas medidas podrán verse distorsionadas.

Siendo necesario además considerar las recomendaciones siguientes para un buen control:

- Las labores del encargado de las cuentas por cobrar deben ser independientes, es decir individualizar las funciones de crédito, cobro y registro de los créditos.
- Establecer políticas para la autorización de créditos por parte del funcionario
- Los créditos serán de acuerdo a las condiciones del mercado y giro de la entidad
- Deberán establecer políticas relativas a devoluciones, rebajas y descuentos sobre ventas por escrito
- No entregar la facturación original a los clientes mientras no se haya elaborado la cancelación de esta.

- Evitar que los vendedores realicen labores de cobranza
  
  - Deberán efectuarse arqueos sorpresivos a los encargados de las funciones que conlleva las cuentas por cobrar
  
  - Elaborar periódicamente reportes de antigüedad de saldos<sup>45</sup>
-

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 CONCLUSIONES

De la investigación de campo realizada a las unidades de auditoria de las Empresas Proveedoras de Supermercados, se logro recabar información que ha permitido determinar las siguientes conclusiones:

1. La capacidad del personal que labora en las unidades de auditoria interna, se encuentra acorde a los requerimientos académicos, debido a que la mayoría son Licenciados en Contaduría Pública o estudiantes de la carrera, además estos reciben capacitaciones que les permite estar actualizados en cuanto a la normativa a aplicar, aunque también es necesario que se les impartan temas sobre el entorno empresarial y no que se abarque solo de su área, esto ayudaría a que la evaluación que realizan resulte mejor y mas completa, por el conocimiento de diversos aspectos. Por lo que se concluye, que estos poseen capacidad profesional para ejecutar Auditorias Financieras pero carecen de conocimientos sobre otros tipos de auditoria que involucren otras áreas, por lo que se puede decir que son eficientes pero no efectivos en

los resultados, es decir, que no son idóneos es la labor que realiza.

2. En este tipo de empresas la auditoria que más se realiza es la de Estados Financieros, para la cual poseen programas establecidos, para verificar la razonabilidad de las cifras, quedando así limitadas y aisladas las demás áreas de la entidad, debido a que es beneficioso evaluar el trabajo del área contable pero no resulta eficaz, ya que no se verifican los planes y políticas establecidas por la gerencia. Por lo que se puede concluir que la Unidad de Auditoria Interna realizan su función de una manera mecánica y su aporte a la organización se limita únicamente a encontrar errores o irregularidades pero no sugieren de que manera prevenir dichas deficiencias.
3. Se evidencio que la unidad de Auditoria Interna posee deficiencia en la planificación del tiempo estipulado para cada área crítica, debido a que en la mayoría de empresas se realiza el examen de auditoria en forma semestral.
4. Sé comprobó que las Unidades de Auditoria Interna consideran a las Cuentas por Cobrar como una de las áreas críticas más importantes dentro de la entidad, esto debido, a la

incertidumbre de la recuperación del crédito en el corto plazo y por los diversos factores de control interno que fácilmente pueden ser manipulados tales como: clasificación y/o límites de crédito, y Estimaciones de cuentas Incobrables.

5. Se determinó que en la mayoría de empresas proveedoras de supermercados el método utilizado para establecer las Estimación para Cuentas Incobrables es el de Antigüedad de Saldos, debido a que es el más conocido dentro del medio empresarial. Así mismo sé estableció que son muy pocas empresas las que se financian a través de las Cuentas por Cobrar, ya que consideran que trae consigo pocos beneficios.
  
6. Sé comprobó que a las empresas proveedoras de supermercados el realizar una auditoria integral enfocada a las Cuentas por Cobrar le resultaría beneficioso, debido a que les ayudaría a mejorar los controles y los procedimientos relacionados a dicha área. Sin embargo, estos lo analizan desde el punto de vista costo-beneficio, ya que consideran que la dicha implementación les podría elevar sus costos en la Unidad de Auditoria Interna, ya que se tendría que invertir en capacitaciones, más personal, incluyendo especialistas para las áreas en las cuales la unidad se encuentra limitada. Por

#### 4.2. RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos durante la investigación muestran los beneficios que la unidad de Auditoría Interna obtendrá aplicando el enfoque de Auditoría Integral al área de las Cuentas por Cobrar, y los retos que implican su desarrollo, sirviendo de base para realizar una serie de recomendaciones que se detallan a continuación:

1. Es importante que las unidades de Auditoría Interna establezcan que sus miembros tengan como requisito mínimo ser estudiantes de Contaduría Pública, de tal forma que las personas que laboren en dicha unidad poseen los conocimientos teóricos para llevarlos a la práctica, y de esa manera poder darle un análisis y posibles soluciones a los hallazgos encontrados durante el examen de auditoría.
2. Es importante que exista una persona encargada de supervisar el trabajo que ejecuta el personal de la Unidad de Auditoría Interna, con la finalidad de que los procedimientos y

técnicas establecidas por la Normativa sea debidamente aplicados, de tal manera que contribuya con la administración proporcionándoles medidas preventivas para subsanar posibles deficiencias

3. Que las Empresas Proveedoras de Supermercados deberían evaluar la necesidad de implementar programas de capacitaciones al personal, puesto que ha sido comprobado que solo a través de la mejora continúa de los recursos, para este caso la Unidad de Auditoria Interna, se puede lograr abarcar diferentes aspectos financieros y no financieros que atañen al ambiente de la empresa. Esto se puede hacer a través de la estimulación de una educación continuada para que el personal este actualizado con las tendencias que se dan alrededor de la Auditoria Interna.
  
4. Es recomendable que durante la planificación de la labor a realizar por la Auditoria Interna, se establezcan los periodos en que se examinaran las áreas críticas, esto implica que el auditor interno deberá modificar sus procedimientos, centrando su trabajo en aquellas áreas que representen un alto riesgo de negocio, minimizando así la inversión de tiempo en áreas que no requieran la atención del auditor, el este caso programar el examen al área de Cuentas

por Cobrar en un periodo prudencial debido a la magnitud de riesgo que estas significan para las Proveedoras de Supermercados.

5. Que para evitar que los controles sobre el área de las Cuentas por Cobrar sean manipulados, se establezcan procedimientos de control que abarquen cada uno de los factores que afectan a dicha área, y que sean examinados a través de la Unidad de Auditoria Interna.
6. Que los auditores estimen conveniente cambiar la orientación de sus procedimientos tradicionales de las cuentas por cobrar, aplicando los controles más importantes para el buen funcionamiento del área, sobre los cuales enfocará su trabajo para el buen funcionamiento del área.
7. Se recomienda a la Unidad de Auditoria Interna evalúe la posibilidad de Implementar un examen integral a las cuentas por cobrar, debido a que los resultados serán beneficiosos, ya que abarca tanto aspectos administrativos, financieros, operativos, con la finalidad de mejorar los controles, sirviendo así mismo a la administración como una herramienta para la toma de decisiones

**BIBLIOGRAFIA**

- Whittington Ray. Pany. Kart Auditoria un Enfoque Integral. Doceava Edición. Editora Mc Graw-Hill. 2003
- Arens Alvin A. y Loebbeck James K. Auditoria un Enfoque Integral. Sexta Edición. Editora Pretice Hill. 2000
- Blanco Luna, Yanel. Conferencia Interamericana de Contabilidad. Editorial Monterrico.
- Besley Scott y Brigham. Fundamentos de Administración Financiera. Doceava Edición. 2001
- Echenique, José Antonio. Auditoria en informatica. Editora McGraw - Hill.
- Enciclopedia de la Auditoria. Editorial Océano.
- Flores, Sonia Leticia. Linares, Rosa Margarita. Contabilidad aplicada a las Cuentas por Cobrar. Universidad de El Salvador, 2000.

- Guardado Henríquez, Ana Lidia Fase de Planeación en la Auditoria Integral. Importancia y aplicación en la Mediana Empresa del Sector Comercio de la zona metropolitana de San Salvador. Universidad Centroamericana
  
- Hernández, Vicente de Jesús. Auditoria I. Universidad de El Salvador.
  
- ILACIF. Manual Latinoamericano de Auditoria Profesional en el Sector Público.
  
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos Tercera Edición. Edición Editores e Impresos.
  
- La evaluación del Rendimiento Operativo. Como establecer y administrar una Auditoria Integral.
  
- Marroquín, Esmeralda Steblana. Metodología para la aplicación de la auditoria integral por los auditores internos de las empresas comerciales en el área metropolitana
  
- Melgar, Oscar Armando. Trabajo presentado a la V Convención de Contadores y III Congreso de Contadores. 1998

- Mendoza Orantes, Ricardo. Recopilación de Leyes Mercantiles. República de El Salvador. 2005
- Ramirez, Erick Roman. El Papel de la Unidad de Auditoria Interna en los grupos empresariales del Sector Comercio e Industria de El Salvador. Universidad de El Salvador. 1998
- Santillana, Juan Ramón. Auditoria Interna Integral. Tercera Edición. Segunda Impresión. Ediciones Contables Administrativas S.A. 1998
- Tejada Griselda del Carmen. El Perfil del Contador Público en la planeación de la Auditoria Integral. Universidad de El Salvador. 2001
- White Larson, Pyle. Principios Fundamentales de Contabilidad. Sexta Edición. 1987.
- Vargas Rodolfo. La Auditoria Interna y Sub-contrataciones Externas en las Medianas Empresas Textiles de El salvador. Universidad de El Salvador, 2000.

**ANEXOS**

## INDICE ANEXOS

- ANEXO 1 Tabulación y Análisis de Investigación de Campo
- ANEXO 2 Cuestionario
- ANEXO 3 Flujograma de Procedimientos
- ANEXO 4 Hojas de Trabajo

## TABULACION Y ANALISIS DE DATOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

### Objetivo de las preguntas uno a la tres

Conocer la idoneidad del personal que labora en la Unidades de Auditoria Interna.

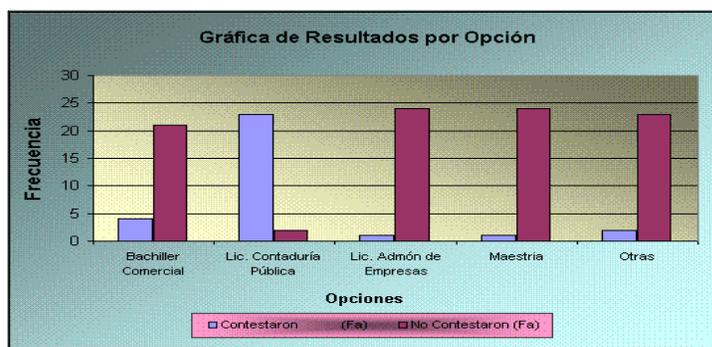
### Pregunta No 1

¿Cuál es el nivel de preparación académica que prevalece en la Unidad de Auditoria Interna?

**Tabulación de los Resultados por Opción**

GRADO ACADEMICO	Contestaron (Fa)	Fr (%)	No		Total (Fa)	Fr (%) Total
			Contestaron (Fa)	Fr (%)		
Bachiller Comercial Lic. Contaduría Pública	4	16%	21	84%	25	100
Lic. admón. de Empresas	23	92%	2	8%	25	100
Maestría	1	4%	24	96%	25	100
Otras	1	4%	24	96%	25	100
Otras	2	8%	23	92%	25	100

Las respuestas son de opción múltiple por lo que en forma horizontal no cuadran con la muestra equivalente a 25



Durante el proceso de investigación se pudo constatar que los profesionales que laboran en las Unidades de Auditoria Interna en un 92% son Licenciados en Contaduría Pública, debido que a su juicio el puesto requiere una alta capacidad de análisis, al momento de formular recomendaciones a situaciones específicas. Además el 16% son Bachilleres en Contaduría, y un 4% son Licenciados en Administración de Empresas y poseen una Maestría. Por lo que se puede establecer que si cuentan con el personal idóneo para desarrollar su labor, ya que la carrera universitaria es afín a la actividad desarrollada.

**Pregunta No 2**

¿Recibe la Unidad de Auditoria Interna Capacitaciones?

Tabla de Resultados		
ALTERNATIVAS	Frecuencias	
	Acumulada	Relativa
SI	22	88%
NO	3	12%
Total	25	100%



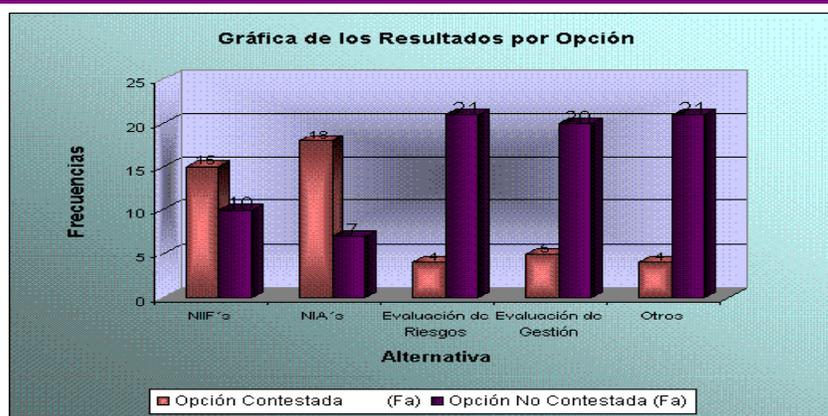
El 88% de las profesionales encuestadas afirman que el personal que labora en las Unidades de Auditoria Interna debe recibir constantemente capacitaciones con la finalidad de mejorar la calidad del trabajo que esta a su cargo. Caso contrario un 12% establecieron que en las entidades donde laboran no existen programas de capacitación establecidos, debido a que esto incrementaría los costos a la empresa y que nos les traería ningún beneficio. Por lo que sé estableció que con un personal más capacitado en la ejecución de las actividades, se obtendrían mejores resultados en cuanto a la calidad del trabajo que se realiza.

### Pregunta No 3

¿Sobre que área el personal de la Unidad de Auditoria Interna ha recibido capacitaciones?

**Tabla de Resultados**

Alternativa	Opción Contestada (Fa)		Opción No Contestada (Fa)		Total (Fa)	Fr (%) Total
	Opción Contestada (Fa)	Fr (%)	Opción No Contestada (Fa)	Fr (%)		
NIIF's	15	60%	10	40%	25	100%
NIA's	18	72%	7	28%	25	100%
Evaluación de Riesgos	4	16%	21	84%	25	100%
Evaluación de Gestión	5	20%	20	80%	25	100%
Otros	4	16%	21	84%	25	100%



Del total de los profesionales encuestados, el 72% coincidió en que el tema abordado frecuentemente en las capacitaciones al personal son las Normas Internacionales de Auditoria, según ellos debido a que estos deben de conocer y manejar todos los lineamientos establecidos en dicha normativa. Por otro lado, con un 60% se encuentran las de Normas Internacionales de Contabilidad, debido a que estos consideran que el auditor debe de conocer sobre los parámetros establecidos para la contabilidad como en auditoria; Así mismo con un 20 y 16% respectivamente establecieron que es importante además abordar temas como la Evaluación de Gestión y Riesgos. Por lo que se considera que los temas que son impartidos en las capacitaciones no son los adecuados, debido a que solo son tomados en cuenta los relacionados con aspectos financieros y no otros factores que giran alrededor de la empresa.

### Objetivo de la pregunta No 4 a la 10

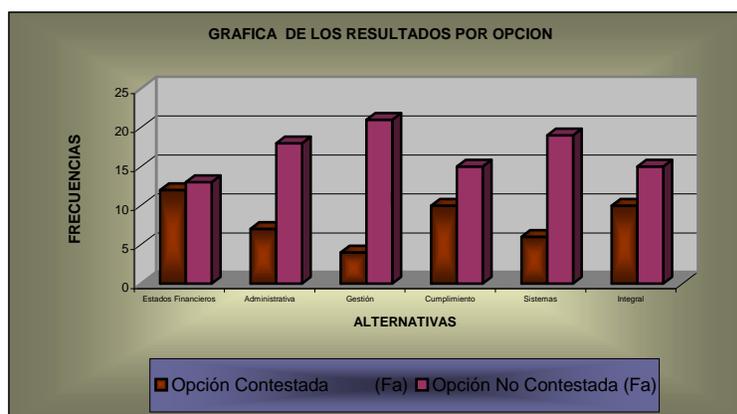
Evaluar el grado de la Calidad del Trabajo ejecutado por Auditoria Interna

### Pregunta No 4

¿En que tipos de auditoria enfoca sus esfuerzos la Unidad de Auditoria Interna dentro de la Empresa?

**Tabla de Resultados**

<b>Alternativa</b>	Opción Contestada (Fa)	Fr (%)	Opción No Contestada (Fa)	Fr (%)	Total (Fa)	Fr (%) Total
Estados Financieros	12	48%	13	52%	25	100%
Administrativa	7	28%	18	72%	25	100%
Gestión	4	16%	21	84%	25	100%
Cumplimiento	10	40%	15	60%	25	100%
Sistemas	6	24%	19	76%	25	100%
Integral	10	40%	15	60%	25	100%

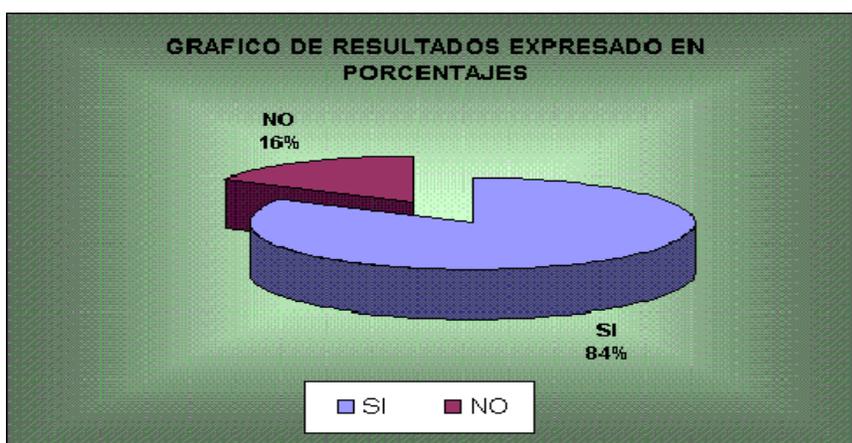


De los profesionales encuestados, el 48% enfocan sus esfuerzos a realizar Auditoria de Estados Financieros, puesto que consideran es esencial para verificar las operaciones de la empresa. Mientras que un 40% que coinciden en que sus exámenes deben ser bajo el enfoque integral; ya que estos les permiten verificar cifras, políticas, objetivos, personal, mercado y otras áreas que giren alrededor de las operaciones de las empresas. Un 28 y 24% respectivamente realizan exámenes Administrativos y de Sistemas. Por lo que se establece que la Unidades de Auditoria Interna no realizan su examen de auditoria en forma integral sino que enfocan sus esfuerzos a verificar cifras.

**Pregunta No 5**

¿Posee la Unidad de Auditoria Interna programas establecidos para la ejecución del trabajo?

<b>Tabla de Resultados</b>		
<b>ALTERNATIVAS</b>	Frecuencias	
	Acumulada	Relativa
SI	21	84%
NO	4	16%
Total	25	100%



El 84% de los encuestados afirman que si existen programas establecidos para la realización del trabajo de auditoria, debido a que así se tiene un mejor conocimiento del examen a realizar. Caso contrario un 16% establecieron que no cuentan con lineamiento establecidos para la realización de sus actividades. Con lo que se establece que el no contar con programas para la realización del examen de auditoria dificulta el trabajo y lo hace más extenso.

**Pregunta No 6**

Si durante la ejecución del examen de Auditoria se requiere de los servicios de un especialista en sistemas informáticos ¿Qué decisión toma la unidad de Auditoria Interna?

**Análisis**

La mayoría de los encuestados respondieron que estos le solicitan sus servicios al encargado de sistemas para la ejecución de cualquier trabajo que este relacionado a esta área, debido a que la mayoría de las entidades en estos tiempos tiene una persona fija en la entidad para que se encargue del sistema informático. En el caso de no existir dentro de la organización un ingeniero en sistemas o encargado de dicha área, se solicitan los servicios de una persona independiente especializada en Sistemas, con la finalidad de obtener evidencia suficiente y competente que soporten las deficiencias encontradas durante el desarrollo de la auditoria.

**Pregunta No 7**

¿Sustenta la unidad de Auditoria Interna el trabajo realizado en Papeles de Trabajo?

**Tabla de Resultados**

<b>ALTERNATIVAS</b>	Frecuencias	
	Acumulada	Relativa
SI	24	96%
NO	1	4%
Total	25	100%



El 96% de los profesionales encuestados respondió que sí sustentan el trabajo realizado dentro de la Unidad de Auditoria, debido a que esta documentación les sirve como evidencia del trabajo realizado, así mismo les permite dar seguimiento a las observaciones y/o recomendaciones establecidos en cada uno de los exámenes realizados a las áreas que se consideran críticas dentro de la entidad. No obstante, el 4% establecieron que no tiene como política obtener evidencia sobre el trabajo realizado, lo cual deje en evidencia que el trabajo no sé esta realizando adecuadamente. Por lo que se puede afirmar que en la mayoría de las unidades de auditoria se tiene como política el sustentar el trabajo realizado en papeles de trabajo con la finalidad de obtener evidencia sobre el examen realizado a cada área.

**Pregunta No 8**

¿En qué técnica se basa la Unidad de Auditoria Interna para la elaboración de los Papeles de Trabajo?

**Análisis**

De acuerdo a la investigación realizada, se verifico que la mayoría de los profesionales entrevistados, desconocen en que técnica se basa la Unidad de Auditoria Interna para la elaboración de los Papeles de Trabajo, lo cual evidencia que al momento de ser contratados estos no reciben una capacitación de orientación al trabajo que van a realizar.

**Pregunta No 9**

¿Realiza la Unidad de Auditoria Interna pruebas para verificar el cumplimiento de las políticas y planes de trabajo de la empresa?

**TABLA DE RESULTADOS**

ALTERNATIVAS	Frecuencias	
	Acumulada	Relativa
SI	24	96%
NO	1	4%
Total	25	100%



El 96% de los encuestados coinciden que se realizan pruebas para verificar el cumplimiento de las políticas establecidos por la empresa, para asegurarse que no existan desviaciones, evaluando así el compromiso adquirido por la gerencia, dándole el seguimiento del desarrollo, normativa que deben dar las empresas.. El 4% restante menciona que no, posiblemente debido a que son directamente vigiladas por la gerencia. Por lo que puede afirmar que la mayoría de las unidades de Auditoria Interna realizan pruebas para verificar el cumplimiento de políticas y planes de trabajo de la empresa.

**Pregunta No 10**

¿Existe un seguimiento a las recomendaciones que emite la Unidad de Auditoria Interna?

**TABLA DE RESULTADOS**

ALTERNATIVAS	Frecuencias	
	Acumulada	Relativa
SI	24	96%
NO	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



El 96% de los encuestados coinciden en que se le da el correspondiente seguimiento a las recomendaciones ya que es parte del desarrollo y normativa tanto de la empresa como del departamento, siendo uno de los objetivos de esta, comprobando así el grado de cumplimiento para mejorar los controles, verificando también que se corrigen las deficiencias encontradas durante la ejecución de la auditoria; mientras que el 4% restante opina que no. Por lo que se puede establecer que se le da seguimiento a las sugerencias y /o recomendaciones establecidos por Auditoria Interna durante el examen realizado.

### Objetivo de la Pregunta once a la dieciocho

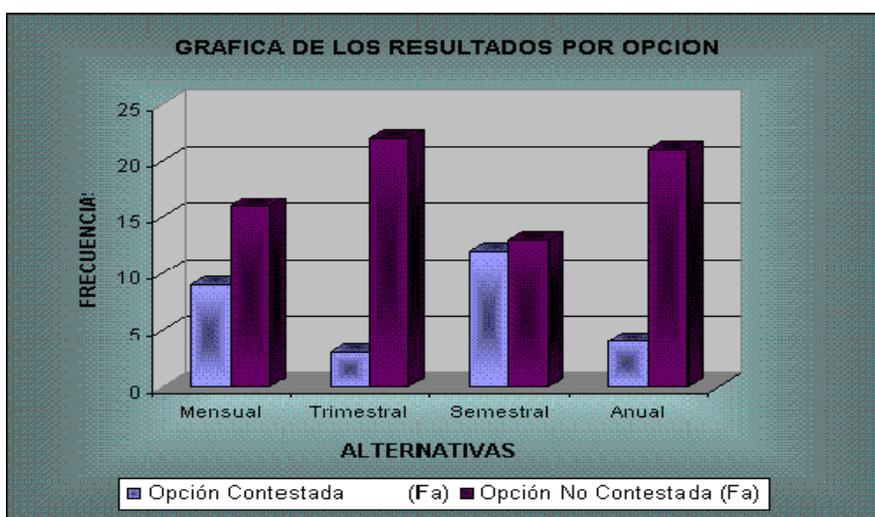
Evaluar el nivel de riesgo que representan las Cuentas por Cobrar dentro de las Empresas Proveedoras de los Supermercados.

### Pregunta No 11

¿Con qué frecuencia examina la Unidad de Auditoria Interna las áreas críticas de la empresa?

**Tabla de Resultados**

<b>Alternativa</b>	Opción Contestada (Fa)	Fr (%)	Opción No Contestada (Fa)	Fr (%)	Total (Fa)	Fr (%) Total
Mensual	9	36%	16	64%	25	100%
Trimestral	3	12%	22	88%	25	100%
Semestral	12	48%	13	52%	25	100%
Anual	4	16%	21	84%	25	100%



La mayoría de los encuestados coinciden en que examinan las áreas críticas con una frecuencia semestral, aunque una minoría menciona que lo hace de forma trimestral y un porcentaje menor que de forma anual. Por lo que se puede afirmar que el examen a las áreas críticas no se realiza de manera adecuada, ya que el tiempo establecido entre cada auditoria es demasiado largo lo que hace que las pruebas no sean efectivas, debido a que el volumen de operaciones seria demasiado extenso, y las pruebas son realizadas selectivamente.

**Pregunta No 12**

De las siguientes áreas: ¿cuáles considera críticas?

**Tabla de Resultados**

<b>Alternativa</b>	Opción Contestada (Fa)	Fr (%)	Opción No Contestada (Fa)	Fr (%)	Total (Fa)	Fr (%) Total
Efectivo y Equivalentes	21	84%	4	16%	25	100%
Cuentas por Cobrar	21	84%	4	16%	25	100%
Existencias	15	60%	10	40%	25	100%
Prop. Planta y Equipo	5	20%	20	80%	25	100%
Otros	2	8%	23	92%	25	100%



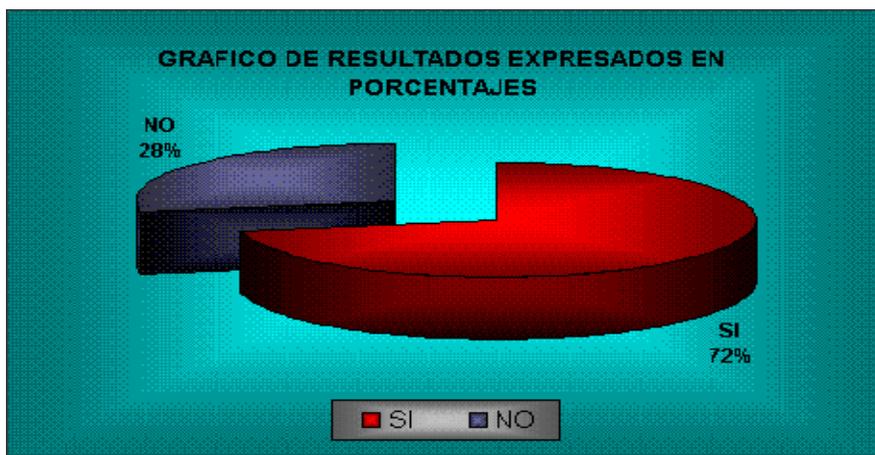
El 84% de los encuestados coincide en que las áreas críticas son, el efectivo y equivalentes así como las cuentas por cobrar; un 60% minoría opina que es el inventario, esto según el giro del negocio; un 20% mencionan que es propiedad, planta y equipo debido, que es ahí donde se encuentra la mayor inversión del negocio. Por lo que se puede afirmar que para las unidades de Auditoría Interna de las Empresas Proveedoras de Supermercados las Cuentas por Cobrar es considerada como un área crítica, debido a que la mayoría de sus ventas son realizadas al crédito, con un plazo de hasta 180 días para hacer efectivo su cobro.

**Pregunta No 13**

¿Considera que en su empresa las Cuentas por Cobrar es una de las principales áreas críticas?

**Tabla de Resultados**

ALTERNATIVAS	Frecuencias	
	Acumulada	Relativa
SI	18	72%
NO	7	28%
Total	25	100%



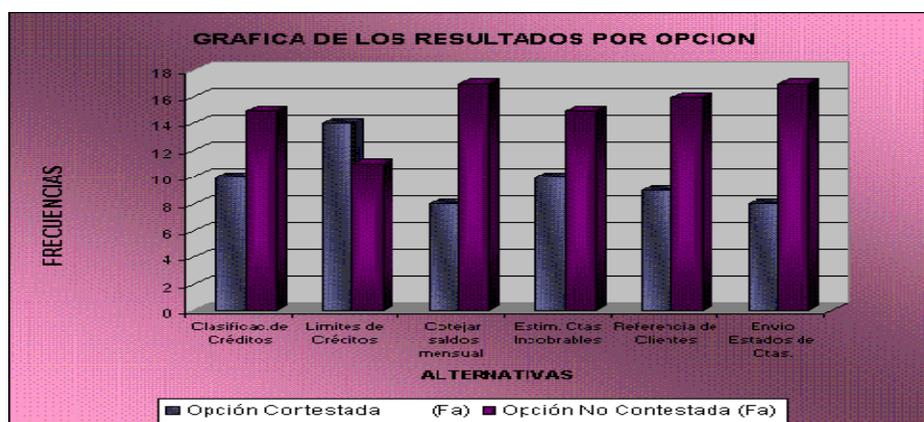
El 72% de los encuestados opinan que las cuentas por cobrar son una de las principales áreas críticas, ya que consideran que es efectivo en papeles siendo susceptibles a manipulaciones ocasionándole a la empresa pérdidas considerables, debido a que, la mayoría de sus ventas son al crédito. El 28% restante opina que no por que sus ventas son en efectivo o por los controles que poseen. Razón por lo que puede afirmar que en las empresas que son distribuidoras para los supermercados las cuentas por cobrar es considerada como un área crítica, debidos la incertidumbre de la recuperación del crédito en el corto plazo.

**Pregunta No 14**

De acuerdo al control interno a las cuentas por cobrar, de los siguientes aspectos ¿cuáles consideran más vulnerables?

**Tabla de Resultados**

Alternativa	Opción Contestada (Fa)	Fr (%)	Opción No Contestada (Fa)	Fr (%)	Total (Fa)	Fr (%) Total
Clasificac.de Créditos	10	40%	15	60%	25	100%
Limites de Créditos	14	56%	11	44%	25	100%
Cotejar saldos mensuales.	8	32%	17	68%	25	100%
Estim. Ctas Incobrables	10	40%	15	60%	25	100%
Referencia de Clientes	9	36%	16	64%	25	100%
Envió Estados de Ctas.	8	32%	17	68%	25	100%



El 56% de los encuestados coinciden que los aspectos más vulnerables en el manejo de las cuentas por cobrar son el límite de crédito, ya que muchas veces por vender no se toman en cuenta las restricciones que debe poseer cada cliente; el 40% consideran que la clasificación de los créditos y la mala estimación de las cuentas incobrables llevan a la empresa a pérdidas considerables; pero un 32% opinan que no se toma en cuenta la referencia de los clientes, así como el envío de los estados de cuenta, debido a que no se cotejan saldos mensuales con los departamentos involucrados. Por que se puede establecer que las cuentas por cobrar involucran factores que son fácilmente manipulables para efectos de control interno.

**Pregunta No 15**

¿Sobre que base calculan las Estimación para Cuentas Incobrables?

**Tabla de Resultados**

<b>Alternativa</b>	Opción		Opción No		Total (Fa)	Fr (%) Total
	Contestada (Fa)	Fr (%)	Contestada (Fa)	Fr (%)		
Método Directo	3	12%	22	88%	25	100%
Antigüedad de Saldos	19	76%	6	24%	25	100%
Otros	2	8%	23	92%	25	100%
No aplica	1	4%	24	96%	25	100%



El 75% de los encuestados coinciden en que las cuentas incobrables son estimadas de acuerdo a la antigüedad de saldos, ya que ellos consideran el monto de pagos vencidos par establecer el grado de incobrabilidad, pero también un 12% lo realizan a través del método directo si sé esta seguro que este no pagará. Solo un 8% de los profesionales opinaron que utilizan otro método de estimación. Por lo que se puede establecer que el método más utilizado para estimación de las cuentas incobrables es el de antigüedad de saldos.

**Pregunta No 16**

¿Utilizan las Cuentas por Cobrar como un medio para financiar las operaciones normales de la empresa?

**Tabla de Resultados**

ALTERNATIVAS	Frecuencias	
	Acumulada	Relativa
SI	9	36%
NO	16	64%
Total	25	100%



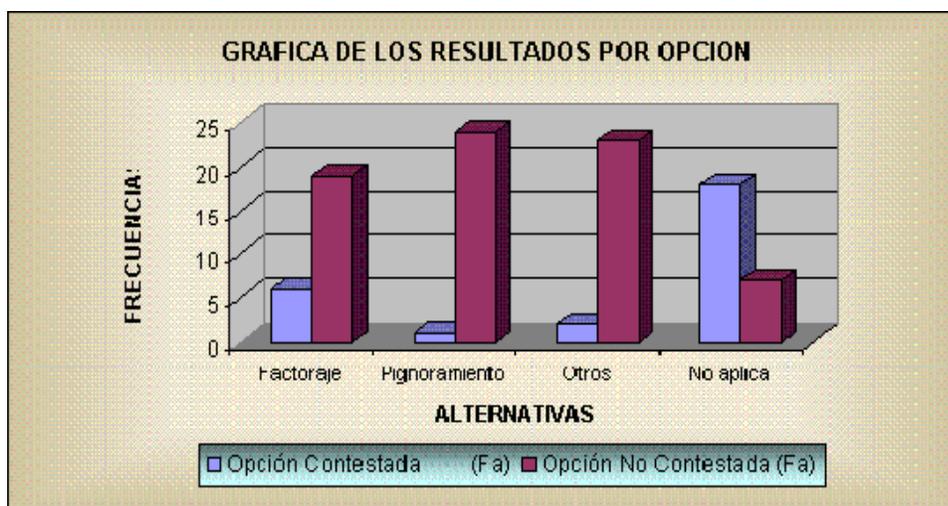
Nota: El análisis de esta pregunta se realizara conjuntamente con el de la pregunta numero diecisiete, puesto que ambas preguntas se complementan entre sí.

**Pregunta No 17**

Si su respuesta es afirmativa ¿cuál de las siguientes formas utilizan para financiarse?

**Tabla de Resultados**

Alternativa	Opción		Opción No		Total (Fa)	Fr (%) Total
	Contestada (Fa)	Fr (%)	Contestada (Fa)	Fr (%)		
Factoraje	6	24%	19	76%	25	100%
Pignoramiento	1	4%	24	96%	25	100%
Otros	2	8%	23	92%	25	100%
No aplica	18	72%	7	28%	25	100%



Del 100% de los encuestados, el 64% respondió que no utilizan las Cuentas por Cobrar como fuente de financiamiento, debido a que los costos por dicha operaciones son muy elevados, disminuyendo en gran medida la fuerza financiera de estas entidades. (Ver gráfica de pregunta No 16)

El 36% coinciden en que el financiamiento por medio de la cartera de crédito es ventajoso, por que resulta conveniente para las empresas obtener recursos de forma inmediata, debido a que a medida crecen las ventas, se necesitan más recursos para solventar la demanda de productos a los clientes, lógicamente que si se incrementan las ventas al crédito automáticamente se obtiene mayor soporte para financiarse por medio de este rubro.

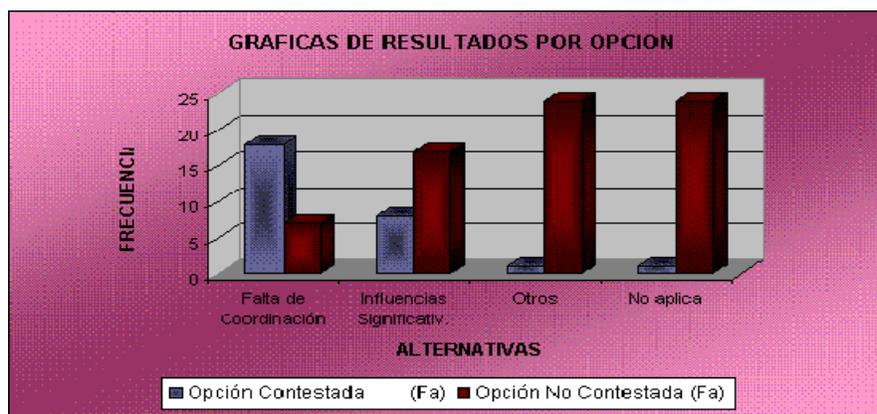
La mayoría de las empresas optan por el financiamiento a través del Factoraje, debido a que por este medio de endeudamiento traslada el riesgo de recuperación de los créditos al prestamista, en cambio el pignoramiento no traslada el riesgo total a la institución financiera, sino que mantienen responsabilidad total ante la empresa acreedora por el incumplimiento de pago de los clientes.

**Pregunta No 18**

De los siguientes factores ¿cuál considera que incide en el desequilibrio del control interno?

**Tabla de Resultados**

<b>Alternativa</b>	Opción Contestada (Fa)	Fr (%)	Opción No Contestada (Fa)	Fr (%)	Total (Fa)	Fr (%) Total
Falta de Coordinación	18	72%	7	28%	25	100%
Influencias Significativ.	8	32%	17	68%	25	100%
Otros	1	4%	24	96%	25	100%
No aplica	1	4%	24	96%	25	100%



El 72% de los profesionales encuestados coinciden que la falta de coordinación entre los departamentos involucrados, es la causa que más inciden en el desequilibrio del Control Interno de las Cuentas por Cobrar. El 32% opinó que otro factor que influye en la desastabilización de los controles de las ventas al crédito. Y un 4% consideran que existen otros factores que influyen en la desarmonización del control interno de las Cuentas por Cobrar. De lo anterior, se puede decir, que la mayoría de cuentas incobrables de estas empresas, se originan por un control interno deficiente, sobresaliendo la falta de coordinación entre los departamentos involucrados y la influencia significativa que determinado cliente posee con algún funcionario responsable de evaluar los créditos.

### Objetivos de la pregunta diecinueve a la veintidós

- Comprobar la factibilidad (costo-beneficio) de la implementación de una Auditoria Integral en la entidad a través del departamento de auditoria interna.
- Determinar si un modelo de Auditoria Integral aplicada a las Cuentas por Cobrar es de ayuda para la ejecución del trabajo de Auditoria Interna en el logro de los objetivos de la empresa.

### Pregunta No 19

La auditoria interna integral propone no solo el análisis financiero sino también el no financiero tales como: el rendimiento de recursos, los procesos y mercado; así también el aspecto legal. ¿Considera que esto ayuda al manejo de las cuentas por cobrar?

**Tabla de Resultados**

ALTERNATIVAS	Frecuencias	
	Acumulada	Relativa
SI	25	100%
NO	0	0%
Total	25	100%



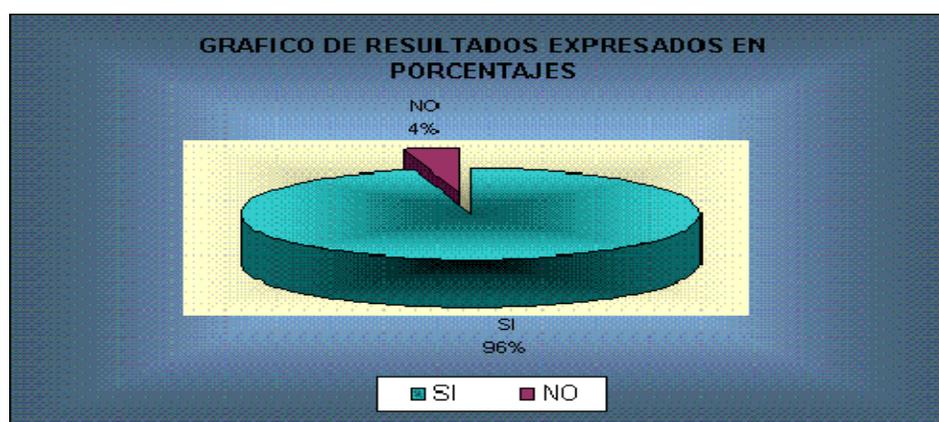
De los profesionales encuestados, el 100% respondió que la Auditoria Interna Integral ayuda a un mejor manejo de las ventas al crédito, ya que este tipo de Auditoria permite conocer aspectos que afectan al área de las Cuentas por Cobrar y que no son identificables mediante un análisis financiero, además por ser una de las principales fuente de ingreso para las empresas, el examen de auditoria debe de abarcar aspectos como rendimiento de recursos, con la finalidad de comprobar si estos están siendo utilizados de manera eficiente y eficaz por las personas involucradas en dicha área.

**Pregunta No 20**

¿Consideraría a la auditoria integral como una herramienta de la administración para mejorar los controles aplicados al área de las Cuentas por Cobrar?

**Tabla de Resultados**

ALTERNATIVAS	Frecuencias	
	Acumulada	Relativa
SI	24	96%
NO	1	4%
Total	25	100%



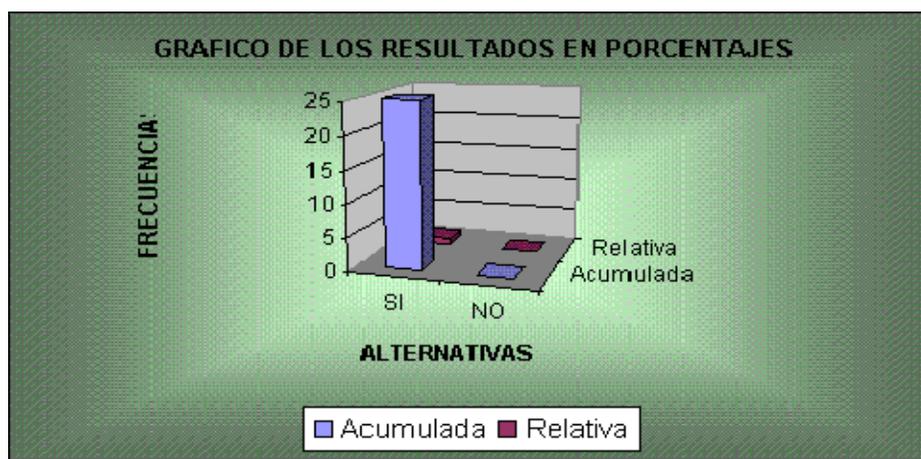
El 96% de las profesionales entrevistados consideran como herramienta importante para la administración a la Auditoria Integral, ya que esta ayuda a controlar oportunamente cada uno de los procedimientos operativos y administrativos dirigidos al área de cuentas por cobrar, detectando con anticipación posibles fallas que pueda tener el control interno de estos departamentos; Y solo un 4% opina que no es necesario este tipo de evaluación.

**Pregunta No 21**

¿Consideraría importante la Unidad de Auditoría Interna la elaboración de un modelo que contengan los lineamientos básicos para la implementación de una auditoría bajo un enfoque integral que evalúe la evidencia relativa al control interno de las cuentas por cobrar?

**Tabla de Resultados**

ALTERNATIVAS	Frecuencias	
	Acumulada	Relativa
SI	25	100%
NO	0	0%
Total	25	100%

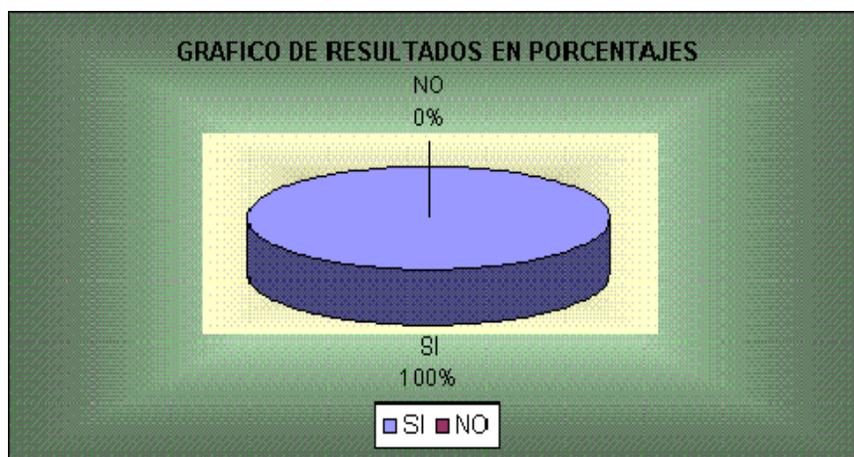


Los profesionales en su totalidad respondieron que consideran importante contar con un Modelo de Auditoría Interna Integral que examine la totalidad de los procedimientos administrativos, operativos, financieros, sistemas y otros del área de Cuentas por Cobrar, debido a que esto les permite tomar decisiones adecuadas. De lo anterior se puede establecer, que un modelo de auditoría integral aplicado a las Cuentas por Cobrar, es de mucho beneficio para las empresas de este sector, ya que mejorarían los controles establecidos para dicha área.

**Pregunta No 22**

¿Sugeriría usted a la entidad emplear un modelo de auditoria integral aplicada a las Cuentas por Cobrar para que ésta este preparada ante los nuevos procesos de globalización?

ALTERNATIVAS	Tabla de Resultados	
	Frecuencias	
	Acumulada	Relativa
SI	25	100%
NO	0	0%
Total	25	100%



El 100% de los profesionales integrantes de la Unidad de Auditoria Interna, opinaron que sugerirían a las entidades implementar un Modelo de Auditoria Integral, lo que es beneficioso, para que las fuentes generadoras de ingresos estén preparadas operativamente, administrativamente y tecnológicamente para hacerle frente a las empresas internacionales, y poder competir en el mercado. Es importante mencionar que los profesionales consideran que para lograr un nivel competitivo tienen que administrar sus recursos de manera eficiente y eficaz.



6. Si durante la ejecución del examen de Auditoria se requiere de los servicios de un especialista en sistemas informáticos ¿Qué decisión toma la unidad de Auditoria Interna?

---

7. ¿Sustenta la unidad de Auditoria Interna el trabajo realizado en Papeles de Trabajo?

Sí  No

8. ¿En que técnica se basa la unidad de Auditoria Interna para la elaboración de los Papeles de Trabajo?

---

9. ¿Realiza la Unidad de Auditoria Interna pruebas para verificar el cumplimiento de las políticas y planes de trabajo de la empresa?

Si  No

Porque \_\_\_\_\_

10. ¿Existe un seguimiento a las recomendaciones que emite la unidad de Auditoria Interna?

Si  No

Porque: \_\_\_\_\_

11. ¿Con qué frecuencia examina la unidad de Auditoria Interna las áreas criticas de la empresa?

Mensual  Trimestral  
 Semestral  Anual

12. De las Siguietes áreas: ¿cuales considera críticas?

Efectivo y equivalentes  Existencias  
 Cuentas por cobrar  Propiedad planta y equipo  
 Otros

Especifique: \_\_\_\_\_

13. ¿Considera que en su empresa las Cuentas por Cobrar es una de las principales áreas críticas?

Si  No

Porque \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. De acuerdo al control interno a las cuentas por cobrar, de los siguientes aspectos ¿cuales consideran más vulnerables?

- Se clasifican los clientes de acuerdo a record de crédito
- Se tienen límites de crédito
- Se cotejan saldos mensuales entre los departamentos de créditos y cobros
- Se establece una estimación a las cuentas por cobrar con atraso mayor de un año
- Se toma en cuenta la referencia de los clientes
- Se envía estado de cuentas a los clientes

15. ¿Sobre que base calculan la Estimación para Cuentas Incobrables-R?

- Método Directo  Análisis de Antigüedad de Saldos
- Otros

Especifique: \_\_\_\_\_

16. ¿Utilizan las Cuentas por Cobrar como un medio para financiar las operaciones normales de la empresa?

Si  No

17. Si su respuesta es afirmativa ¿Cuál de las siguientes formas utilizan para financiarse?

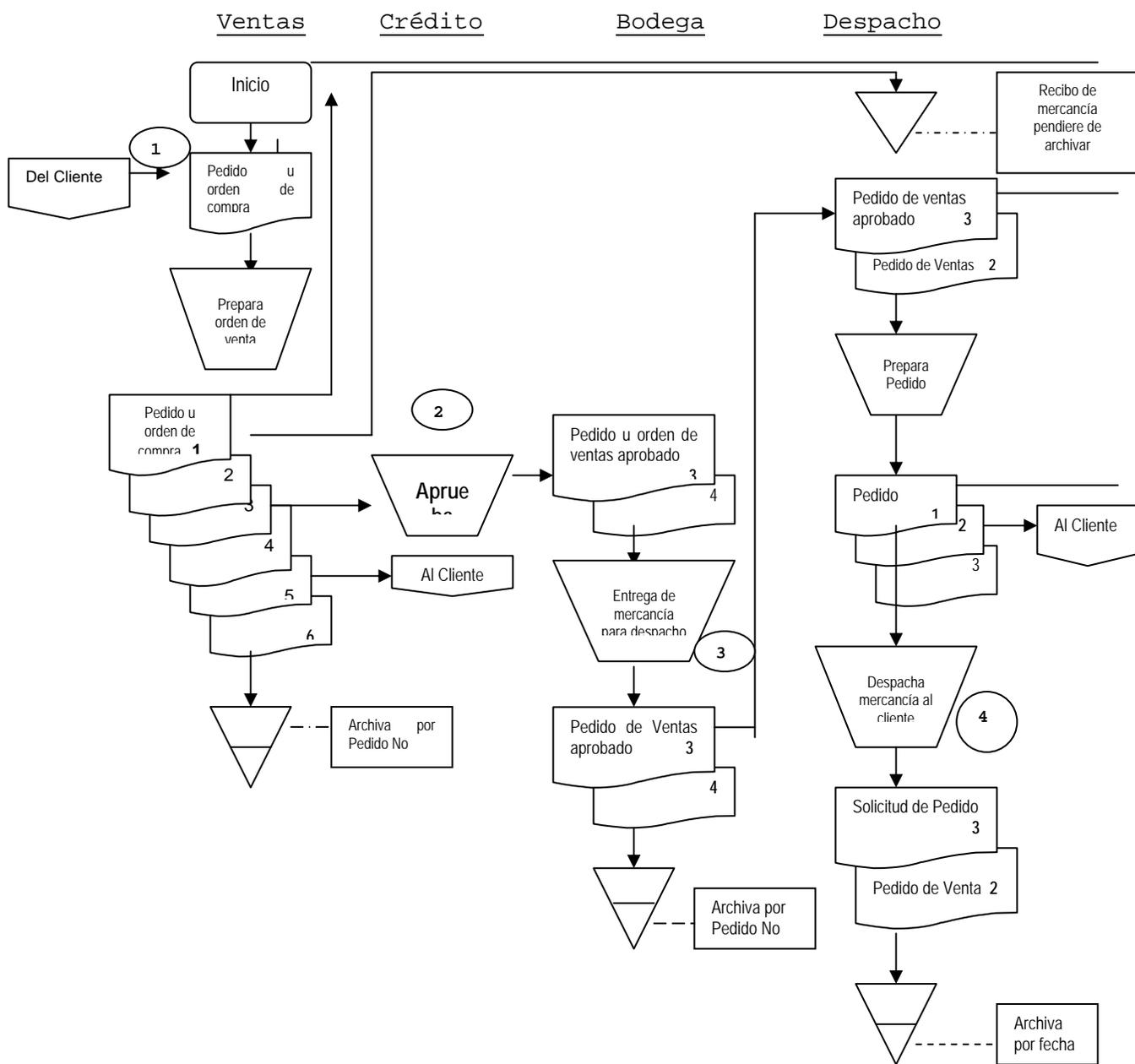
- Factoraje  Pignoramiento
- Otros

Especifique: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**ANEXO # 3**

**FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO**



Facturación

Cuenta por Cobrar

