

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



"Manual bajo enfoque COSO dirigido a las unidades de auditoria interna para evaluar los procesos del departamento de Créditos y Cobros en las empresas dedicadas a la compra y venta de equipo fotográfico"

Trabajo de investigación presentado por:

Elias Mazariego, Lidia Guadalupe  
Escobar Lucero, Jeanne Lissette  
Mártir Hurtado, Deysi Iveth

Para optar al grado de:

LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA

Junio de 2009

San Salvador, El Salvador, Centro América

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector : M.s.c Rufino Antonio Quezada  
Sánchez

Secretario General : Lic. Douglas Vladimir Alfaro  
Chávez

### **Facultad de Ciencias Económicas**

Decano : Msc. Roger Armando Arias  
Alvarado

Secretario (a) : M.A.E. José Ciriaco Gutiérrez  
Contreras

Jurado Examinador : Lic. Mauricio Ernesto Magaña

Lic. Nelson Barahona Escoto

Coordinador del Seminario : Lic. Roberto Carlos Jovel  
Jovel

Junio de 2009

San Salvador, El Salvador, Centro América

## **AGRADECIMIENTOS**

### A DIOS

Por haberme dado vida, salud, entendimiento, perseverancia, paciencia, tiempo y todo aquello que creyó necesario para poder conseguir uno de los más importantes y anhelados peldaños de mi vida, porque nunca me abandono siempre me dio las armas para no rendirme, cuando sentía que no podía, no soltó mis manos, me llevó por los caminos que sabia podía soportar y que me harían fuerte y más humana.

### A MIS PADRES

Rosa Lidia Elias y Ricardo Mazariego Parada, por estar ahí siempre, por su apoyado incondicional en cada paso, por animarme a seguir a pesar de las muchas adversidades, por enseñarme que nunca hay que rendirse cuando se tiene un sueño, gracias por darme la oportunidad de tener uno de los regalos maspreciado que se le puede dar a un hijo el conocimiento, por la paciencia que me tuvieron, los sacrificios que los hice padecer, por esas noches que a pesar de sus compromisos estuvieron junto a mi.

### A MIS HERMANOS

Loussyana y Ricardo, que sin su ayuda, ingenio y capacidad se me hubiera hecho mas difícil caminar, porque sin estar realmente conscientes en esos momentos conocimos el significado de hermandad y amor fraternal, gracias por su apoyo absoluto.

## A MIS AMIGOS

A todos aquellos que a medida transcurría el tiempo fui conociendo y que se fueron sumando para conseguir éxitos y fracasos, gracias a todos aquellos que día a día, noche tras noche lucharon y compartieron momentos inolvidables junto a mi, de cada uno de ustedes aprendí, y en especial mis mas grandes agradecimientos a mis queridas amigas y compañeras de tesis Deysi y Jeanne sin ustedes no hubiera sido lo mismo.

## A LOS CATEDRATICOS

Que me impartieron cada una de las asignaturas, porque me enseñaron la base principal para conseguir la coronación de la carrera, por confiar sus conocimientos para mi formación profesional y hacerme ver la realidad del mundo laboral de hoy en día, porque me enseñaron a poner mucha dedicación, perseverancia y estar sujetos a sacrificios para lograr una meta.

A todas aquellas personas que no siendo familia ni amigos me brindaron su sabiduría, tiempo y experiencias, sin duda me fueron de mucha utilidad, permitiéndome hoy poder decir que fue duro, que se sacrifican muchas cosas, se sufre, pero también se goza y sobre todo al final se llega a una inimaginable felicidad, gracias a todos por formar parte de mis tan queridos e inolvidables cinco años universitarios.

Lidia Guadalupe Elias Mazariego

A DIOS; por brindarme el conocimiento necesario y por ser alguien indispensable en nuestras vidas.

A mis padres; Adelfa Lucero y Francisco López, por todo su apoyo espiritual, moral y económico, ya que sin su sacrificio, paciencia y esfuerzo no hubiese podido culminar esta etapa tan importante en nuestras vidas.

A mis hermanos; Víctor Manuel, Juan Carlos y Gerardo, por su paciencia y apoyo incondicional.

A los catedráticos, por formarme como una profesional y brindarme todos sus conocimientos.

A mis compañeras de tesis, con quienes compartí muchos momentos inolvidables, por haberme brindado su amistad y haber formado un gran equipo de trabajo.

Jeanne Lissette Escobar Lucero

Mi mas profundo agradecimiento A Jesús mi Señor y Salvador, por estar presente en todo momento, por fortalecer mi corazón y bendecirme con haber puesto en mi camino a aquellas personas que fueron mi soporte y compañía a lo largo de mi carrera, gracias por haberme regalado cada momento y por hacerme sentir que todo lo puedo si Tú me fortaleces.

A mi madre Mirian Rosales, por su incansable lucha y empeño de formarme desde pequeña. Por su incondicional apoyo y sacrificios padecidos, gracias por enseñarme a ser una persona fuerte y visionaria; todos tus consejos fueron vitales para culminar con éxito esta etapa de mi vida. Madre Gracias infinitas.

Mi hermana Ivonne Hurtado, por apoyarme siempre, por tu todo tu amor, tu tiempo y por ser una de las razones para seguir luchando día a día en mi vida.

A mis amigos, por compartir conmigo momentos tristes y alegres, gracias porque con su cariño y amistad inyectaron animo a mi vida en los momentos que mas lo necesite, por su tiempo, conocimientos brindados y paciencia solo puedo decirles gracias por apoyarme sin condiciones.

A la familia Mazariego Elías, mi familia del corazón solo quiero decirles que son una bendición en mi vida, se que Dios recompensará sin medida el cariño y apoyo brindado.

A todas y cada una de las personas que de una u otra forma aportaron su tiempo, cariño y consejos, desde lo más profundo de mi corazón les digo gracias por ser parte de este sueño, mi sueño.

Bendiciones.

Deysi Iveth Mártir Hurtado

## INDICE

| CONTENIDO                                                                                                          | PAG       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....                                                                                     | <b>i</b>  |
| <b>INTRODUCCION</b> .....                                                                                          | <b>iv</b> |
| <br><b>CAPITULO I MARCO TEORICO</b>                                                                                |           |
| <b>1.1 ANTECEDENTES</b> .....                                                                                      | <b>1</b>  |
| <b>1.1.1 ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA INTERNA</b> .....                                                            | <b>1</b>  |
| 1.1.1.1 A NIVEL MUNDIAL .....                                                                                      | 1         |
| 1.1.1.2 EN EL SALVADOR .....                                                                                       | 2         |
| <b>1.1.2 ANTECEDENTES DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA COMPRA<br/>Y VENTA DE MATERIAL Y EQUIPO FOTOGRAFICO</b> ..... | <b>3</b>  |
| <b>1.1.3 ANTECEDENTES DEL CREDITO</b> .....                                                                        | <b>11</b> |
| <b>1.1.4 DEFINICIONES</b> .....                                                                                    | <b>14</b> |
| 1.1.4.1 DEFINICIONES DE AUDITORIA INTERNA .....                                                                    | 14        |
| 1.1.4.2 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO .....                                                                        | 15        |
| <b>1.1.5 GENERALIDADES DE LA AUDITORIA INTERNA</b> .....                                                           | <b>17</b> |
| 1.1.5.1 NATURALEZA .....                                                                                           | 17        |
| 1.1.5.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS .....                                                                               | 18        |
| 1.1.5.3 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA .....                                                                    | 19        |
| 1.1.5.4 FUNCIONES .....                                                                                            | 20        |
| 1.1.5.5 ALCANCE .....                                                                                              | 21        |
| 1.1.5.6 CLASIFICACION .....                                                                                        | 22        |
| 1.1.5.7 LA AUDITORÍA INTERNA COMO HERRAMIENTA A LA<br>ADMINISTRACIÓN .....                                         | 23        |
| 1.1.5.8 ASPECTOS TÉCNICOS .....                                                                                    | 26        |
| <b>1.1.6 GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO</b> .....                                                               | <b>35</b> |
| <b>1.1.6.1 EL CONTROL INTERNO BASADO EN COSO</b> .....                                                             | <b>35</b> |
| 1.1.6.2 GESTION DE RIESGOS CORPORATIVOS .....                                                                      | 38        |

|              |                                                                   |           |
|--------------|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.1.6.3      | ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO               | 39        |
| <b>1.1.7</b> | <b>GENERALIDADES DEL CRÉDITO</b>                                  | <b>41</b> |
| 1.1.7.1      | OBJETIVO DEL CRÉDITO                                              | 41        |
| 1.1.7.2      | ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL CRÉDITO                           | 41        |
| 1.1.7.3      | VENTAJAS Y DESVENTAJAS                                            | 42        |
| 1.1.7.4      | TÍTULOS DE CRÉDITO                                                | 44        |
| 1.1.7.5      | CARACTERÍSTICAS DE LOS ELEMENTOS DEL CRÉDITO                      | 45        |
| 1.1.7.6      | FACTORES QUE DETERMINAN LAS NECESIDADES DE CRÉDITO EN UNA EMPRESA | 46        |
| 1.1.7.7      | CRÉDITO Y COBRANZA                                                | 49        |
| 1.1.7.8      | ASPECTOS LEGALES                                                  | 50        |
| 1.1.7.9      | ASPECTOS TÉCNICOS                                                 | 53        |

## **CAPITULO II METODOLOGÍA Y DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACIÓN**

|              |                                                               |           |
|--------------|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>2.1</b>   | <b>DISEÑO METODOLOGICO</b>                                    | <b>57</b> |
| <b>2.1.1</b> | <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>                                  | <b>57</b> |
| 2.1.1.1      | BIBLIOGRÁFICA                                                 | 57        |
| 2.1.1.2      | DE CAMPO                                                      | 57        |
| <b>2.1.2</b> | <b>TIPO DE ESTUDIO</b>                                        | <b>58</b> |
| <b>2.2</b>   | <b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>                                     | <b>58</b> |
| <b>2.3</b>   | <b>UNIVERSO Y MUESTRA</b>                                     | <b>58</b> |
| 2.3.1        | UNIVERSO                                                      | 58        |
| 2.3.2        | MUESTRA                                                       | 59        |
| <b>2.4</b>   | <b>INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN</b> | <b>59</b> |
| 2.4.1        | LA ENCUESTA                                                   | 59        |
| 2.4.2        | ENTREVISTA                                                    | 60        |
| 2.4.3        | OBSERVACIÓN                                                   | 60        |
| 2.4.4        | ANÁLISIS Y SÍNTESIS                                           | 60        |
| <b>2.5</b>   | <b>PROCESAMIENTO Y TABULACIÓN DE DATOS</b>                    | <b>61</b> |
| <b>2.6</b>   | <b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>                     | <b>61</b> |
| <b>2.7</b>   | <b>DIAGNOSTICO</b>                                            | <b>74</b> |

**CAPITULO III            MANUAL BAJO ENFOQUE COSO DIRIGIDO A LAS  
UNIDADES DE AUDITORIA INTERNA PARA EVALUAR LOS PROCESOS DEL  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS EN LAS EMPRESAS DEDICADAS A  
LA COMPRA Y VENTA DE EQUIPO FOTOGRÁFICO**

|              |                                                                    |           |
|--------------|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.1</b>   | <b>IDENTIFICAR Y COMPRENDER LA OPERATIVIDAD DEL ÁREA ...</b>       | <b>80</b> |
| <b>3.1.1</b> | <b>IDENTIFICAR Y COMPRENDER LA OPERATIVIDAD DEL ÁREA</b>           | <b>81</b> |
| 3.1.1.1      | CONOCER LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA .....                        | 81        |
| 3.1.1.2      | COMPRENDER LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL<br>DEPARTAMENTO ..... | 82        |
| 3.1.1.2.1    | RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS .....                                      | 82        |
| 3.1.1.2.2    | INVESTIGACIÓN .....                                                | 83        |
| 3.1.1.2.3    | ANÁLISIS .....                                                     | 84        |
| 3.1.1.2.4    | DOCUMENTOS .....                                                   | 85        |
| 3.1.1.2.5    | FACTURACIÓN .....                                                  | 86        |
| 3.1.1.2.6    | SEGUIMIENTO .....                                                  | 86        |
| <b>3.1.2</b> | <b>ESTABLECER LOS OBJETIVOS DE LA AUDITORIA .....</b>              | <b>87</b> |
| <b>3.1.3</b> | <b>DETERMINAR EL RIESGO DE AUDITORIA .....</b>                     | <b>89</b> |
| <b>3.1.4</b> | <b>ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS A SER APLICADOS .....</b>        | <b>90</b> |
| <b>3.1.5</b> | <b>ELABORACIÓN DEL MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN .....</b>              | <b>91</b> |
| 3.1.5.1      | PRESENTACIÓN DEL MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN .....                    | 91        |
| 3.1.5.2      | OBJETIVOS DE AUDITORIA .....                                       | 91        |
| 3.1.5.2.1    | OBJETIVO GENERAL .....                                             | 92        |
| 3.1.5.2.2    | OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                        | 92        |
| 3.1.5.3      | GENERALIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS                | 93        |
| 3.1.5.4      | ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO .....                     | 93        |
| 3.1.5.4.1    | ESTUDIO DEL CONTROL INTERNO .....                                  | 94        |
| 3.1.5.4.2    | EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO .....                               | 94        |
| 3.1.5.5      | DETERMINACIÓN DE LA MATERIALIDAD Y ÁREAS DE RIESGO                 | 95        |
| 3.1.5.5.1    | EVALUACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA .....                           | 96        |
| 3.1.5.5.2    | NIVEL DE RIESGO DE AUDITORIA .....                                 | 97        |

|              |                                                               |            |
|--------------|---------------------------------------------------------------|------------|
| 3.1.5.6      | ASIGNACIÓN DEL PERSONAL DE TRABAJO .....                      | 98         |
| 3.1.5.7      | PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA .....                               | 99         |
| 3.1.5.8      | PRUEBAS SUSTANTIVA Y DE CUMPLIMIENTO .....                    | 102        |
| 3.1.5.8.1    | CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO .....                         | 102        |
| 3.1.5.9.1    | CLASIFICACION DE PROGRAMAS .....                              | 117        |
| 3.1.5.9.2    | VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS PROGRAMAS DE<br>AUDITORIA ..... | 118        |
| 3.1.5.9.3    | ESQUEMA DEL PROGRAMA DE AUDITORIA .....                       | 119        |
| 3.1.5.9.4    | PROGRAMA PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y<br>COBROS .....   | 120        |
| <b>3.1.6</b> | <b>ELABORACIÓN DEL INFORME .....</b>                          | <b>131</b> |

**CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

|            |                              |            |
|------------|------------------------------|------------|
| <b>4.1</b> | <b>CONCLUSIONES .....</b>    | <b>142</b> |
| <b>4.2</b> | <b>RECOMENDACIONES .....</b> | <b>144</b> |
|            | <b>BIBLIOGRAFIA .....</b>    | <b>146</b> |
|            | <b>ANEXOS .....</b>          | <b>149</b> |

## RESUMEN EJECUTIVO

Un eficaz y eficiente control interno es fundamental para un buen funcionamiento dentro de la empresa, que contribuya al logro de los objetivos propuestos, en la medida en que fija la base y evalúa los procesos administrativos, contables y financieros, ayudando de este modo a detectar los posibles errores que se puedan estar cometiendo.

De ahí surge la necesidad de realizar una correcta y adecuada evaluación al mismo, actividad que se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y efectividad de los controles al momento de implementarlos.

Esta actividad se dificulta a medida que crece el volumen dentro de la empresa, por lo que hoy en día se cuenta con un área de auditoría interna encargada de realizar dicha evaluación.

En nuestro país las grandes empresas como lo son las empresas que se dedican a la compra y venta de material y equipo fotográfico, cuentan con controles internos implementados en cada uno de los departamentos que posee, ya que un departamento que no aplica los controles adecuados, corre el riesgo de no realizar las operaciones idóneas, lo que conlleva a la incorrecta toma de decisiones que más adelante ocasionaría una serie de resultados que perjudiquen su actividad.

Sin embargo, hay departamentos que requieren de mayor atención, como el departamento de créditos y cobros, ya que

juega un papel fundamental dentro de la empresa, en la medida en que se encarga del otorgamiento y de la recuperación de los créditos otorgados, por lo que debe existir en esta área una evaluación adecuada al control interno, pues, una eficiente recuperación de créditos contribuye en gran medida a las áreas operativas dentro de la entidad y por ende a todas las demás áreas.

Es por ello que las grande empresas dedicadas a la compra y venta de material y equipo fotográfico cada ves mas, se dan cuenta de la necesidad de contar con un buen control interno en el departamento de créditos y cobros, acorde a la realidad, por lo que, están optando por implementar un sistema de control interno considerando los componentes del enfoque COSO ERM.

El auditor interno juega un papel fundamental en la evaluación al control interno, en la medida en que de su trabajo depende la obtención de buenos resultados en el departamento de créditos y cobros, por lo que es indispensable realizar una adecuada planeación de auditoria que le ayude a conocer el funcionamiento total del departamento, y establezca de este modo objetivos alcanzables y razonables que lo guíen en el desarrollo de su trabajo, así como a la identificación de los procedimientos a ser implementados en la evaluación.

La conclusión que brinde el auditor al finalizar su trabajo es muy importante para la administración, pues en su trabajo deberá identificar los procesos de mayor riesgo en el departamento que permitan a la gerencia tomar decisiones adecuados a la situación real que está atravesando la empresa,

considerando los recursos con que cuenta, y la administración del personal correcta y adecuada.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas dedicadas a la compra y venta de material y equipo fotográfico en El Salvador han venido en aumento desde su nacimiento en los años 50, mostrando y ofreciendo al público nuevos y mejores productos fotográficos acordes al tiempo globalizado en que se vive, ocasionando que cada día cuenten con mayor demanda de los productos y artículos que ofrecen.

De ahí surge la necesidad de brindar a sus clientes nuevas formas y facilidades para adquirir sus productos, valiéndose de este modo de la modalidad de ofrecer artículos al crédito previa investigación del cliente, lo que origina la creación de un departamento dentro de la estructura organizativa de la empresa destinado a esta actividad "El departamento de créditos y cobros".

Sin embargo, la recuperabilidad de estas cuentas no es una tarea fácil, pues la gran mayoría de veces se convierten en créditos irrecuperables, obligando a las empresas a brindar una mayor atención al área.

De este modo la importancia de contar con un buen control interno en el departamento es algo que llama la atención de la gerencia cada vez con mayor fuerza, ya que es una herramienta fundamental para el desarrollo y el logro de los objetivos perseguidos por la empresa.

La Unidad de auditoría Interna, es la encargada de la evaluación al sistema de control interno del departamento de créditos y cobros, en la cual el auditor interno juega un

papel muy importante pues deberá realizar una evaluación adecuada a los controles del departamento mencionado, valiéndose de herramientas oportunas, eficaces y actualizadas, como la implementación de los componentes del enfoque COSO ERM, al momento de realizar la evaluación, para lo cual debe tomar en cuenta una serie de procedimientos como los que se muestran en el presente documento, mismo que se divide en los capítulos siguientes:

El primer capítulo detalla un marco teórico conceptual referente a auditoría interna, control interno, información básica sobre el enfoque COSO, así como también se mencionan generalidades de las empresas dedicadas a la compra y venta de material y equipo fotográfico.

En el segundo capítulo, se desarrolla la investigación de campo identificando el tipo de estudio realizado, los instrumentos y técnicas para la recopilación, procesamiento, tabulación y análisis de los datos que soportan el diagnóstico de la investigación.

El tercer capítulo comprende la propuesta del manual para la Unidad de Auditoría Interna que contiene los pasos a seguir para evaluar el control interno bajo enfoque COSO ERM, en el departamento de créditos y cobros de las empresas que se dedican a la compra y venta de material y equipo fotográfico.

Finalmente, el capítulo cuatro contiene las conclusiones de la investigación en base a los resultados obtenidos, asimismo, se presentan las recomendaciones a tomar en cuenta, al momento de la evaluación del control interno en el departamento de créditos y cobros.

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEORICO**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

##### **1.1.1 ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA INTERNA**

###### **1.1.1.1 A NIVEL MUNDIAL**

La práctica de auditoria nace de la necesidad de homogeneizar las prácticas contables ya que no existía una normativa que rigiera dicha actividad, lo que ocasionó fraudes que contribuyeron a la caída de la Bolsa de Nueva York en 1929.

Es hasta 1933 que el presidente norteamericano Franklin Roosevelt emitió ciertas disposiciones obligando a las empresas a presentar en forma homogénea sus operaciones al menos las que ponían sus acciones al público, además contenía que los estados financieros debían de ser revisados anualmente por contadores públicos en base a normas aceptadas por la comunidad.

Por lo que en 1940 aparece la forma de auditoria interna, pues antes de esta época pocas entidades contaban con la presencia de dicha área en sus negocios.

La auditoria interna nace de la necesidad de obtener precisión en las cuentas y la prevención del fraude pues debido a la depresión económica (después de la segunda guerra mundial), la comisión de valores y bolsa, delegó la responsabilidad de la fiabilidad de los estados financieros a los gerentes financieros, surgiendo así la necesidad de

implantar en las empresas un control financiero y contable, por lo que esta auditoria se internó en el área administrativa, tanto operacional como financiera proporcionando servicios de implementación y de protección.

En 1941 se fundó en Nueva York el Instituto de Auditores Internos (Institute of Internal Auditors, IIA) con 24 miembros, en la actualidad el instituto es una organización mundial que cuenta con la presencia de mas de 50,000 miembros y organizaciones locales en las principales ciudades en gran parte del mundo.

El auditor interno en la actualidad es el encargado de la revisión de los controles internos dentro de las empresas y el encargado de colocar la función de auditoria interna en un lugar de importancia dentro de las entidades.

#### **1.1.1.2 EN EL SALVADOR**

La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y práctico dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo.

En el transcurso de los años de 1960 a 1971, la Universidad de El Salvador (UES) fundó la escuela de contaduría pública, con el propósito de formar personal capacitado para contribuir en la solución a los problemas que afrontaban las empresas en ese entonces.

En 1971 con la entrada en vigencia del Código de Comercio, quedaron derogados algunos decretos, ya que el nuevo código contemplaba la parte reguladora del contador público; pero es hasta el año 2000 que se crea la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría Pública, estableciendo así la normativa legal en torno a la cual debe regirse quien ejerce la función de auditoria.

La creación de la Corporación de Contadores de El Salvador, del Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos, el Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoria y son algunos de los aspectos que han contribuido a los cimientos de la profesión de la auditoria interna.

En la actualidad la auditoria interna desempeña un papel importante, dado que esta realiza una revisión detallada de todas las operaciones de la empresa, y a la vez detecta desviaciones y elabora recomendaciones para su posterior corrección.

#### **1.1.2 ANTECEDENTES DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA COMPRA Y VENTA DE MATERIAL Y EQUIPO FOTOGRÁFICO**

La fotografía nace de la necesidad del hombre moderno de plasmar la realidad a través de una nueva forma de ver el tiempo, expresado con la ayuda de las cámaras y no de la expresión artística manual, como había sido hasta la fecha.

Como antecedentes de la fotografía se encuentra la cámara oscura, y las diversas investigaciones sobre la reacción de las sales de plata a la luz, así como a las técnicas artísticas de la figura.

## **CRONOLOGIA**

**1521:** La primera publicación sobre la cámara oscura es la de Cesare Cesariano, un alumno de Leonardo durante el Renacimiento. Por su parte, el científico Georgius Fabricus experimentaba ya con las sales de plata, notando algunas de sus propiedades fotosensibles.

**1558:** Giovanni Battista della Porta, por sus publicaciones sobre la cámara oscura se hizo popular entre los pintores de la época. Gerolamo Cardano sugiere una importante mejora: una lente en la apertura de la cámara.

**1600:** Durante el siglo XVII, la cámara que hasta ese momento era una habitación como tal se transforma en un instrumento portátil de madera. Johann Zahn transformó esa caja en un instrumento parecido a lo usado en los principios de la fotografía.

En este siglo los científicos continuaban experimentando con sales de plata, notando como se oscurecían con la acción del aire y del Sol, sin saber que era la luz la que les hacía reaccionar, hasta que científicos como el sueco Carl Wilhelm Scheele y el suizo Jean Senebier revelaron que las sales reaccionaban con la acción de la luz.

**1685:** De acuerdo a tratados publicados por Zahn ya la cámara estaba lista para la fotografía, pero tuvieron que pasar 130 años más para que pudiera dar los primeros frutos concretos, aún los químicos no estaban listos.

**1777:** El sueco Carl Wilhelm Scheele publica su tratado sobre las sales de plata y la acción de la luz en latín y alemán,

en 1780 en inglés y un año más tarde en francés. En el estilo de las pinturas de artistas exitosos de este siglo como Canaletto o Jean Auguste Dominique Ingres, parece evidente el uso de esta poderosa herramienta, la cámara oscura. Una cámara de este tipo que tiene grabado el nombre de Canaletto, se preserva en Venecia, aunque no está confirmado que efectivamente perteneció al artista.

Artistas que comercializaban con éxito retratos, como el de Maximilien Robespierre, hacían uso de todo tipo de instrumentos para lograr trabajos casi perfectos.

El Physionotrace para hacer perfiles inventado por Gilles Louis Chretien despertaron en la burguesía francesa el apetito por la iconografía, así, pocas décadas faltaban para la aparición del invento que nos interesa.

**1801:** Pocos años antes de su muerte el inglés Thomas Wedgwood hizo los últimos descubrimientos en los procedimientos para capturar imágenes, pero hasta su muerte en 1805 no logró hacerlas permanentes.

La Historia de la Fotografía inicia a principios del siglo XIX, cuando en el año 1816 el científico francés Nicéphore Niepce obtuvo las primeras imágenes fotográficas, aunque la fotografía más antigua que se conserva es una imagen obtenida en 1826 con la utilización de una cámara oscura y un soporte sensibilizado mediante una emulsión química de sales de plata.

Niepce comenzó sus investigaciones, necesitando ocho horas de exposición a plena luz del día para obtener sus imágenes. En 1839 Louis Daguerre hizo público su proceso para la obtención de fotografías basado en la plata denominado Daguerrotipo, que resolvía algunos problemas técnicos del procedimiento

inicial de Niepce y reducía los tiempos necesarios de exposición. Su procedimiento resulta ser el antecesor de la actual fotografía instantánea de Polaroid. Casi al mismo tiempo Hércules Florence, Hippolythe Bayard y William Fox Talbot desarrollaron otros métodos diferentes. El creado por William Fox Talbot se basaba en un papel cubierto con cloruro de plata que es mucho más cercano al de la fotografía de hoy en día, ya que producía una imagen en negativo que podía ser posteriormente positivada tantas veces como se deseara. Por esos tiempos el Daguerrotipo era mucho más popular ya que era particularmente útil para los retratos, costumbre común entre la clase media burguesa de la Revolución Industrial. Es un hecho que gracias a la enorme demanda de estos retratos, mucho más baratos que los pintados, la fotografía fue impulsada enormemente.

Para la captación de las imágenes se empleó la cámara oscura que sufrió constantes mejoras en su diseño y tamaño, así como en las lentes ópticas u objetivos utilizados, debido a las aportaciones de diferentes investigadores de punta.

Los procedimientos fotográficos utilizados durante el siglo XIX fueron el Daguerrotipo, el Calotipo, el Colodión Húmedo y el Gelatino-bromuro. Estos dos últimos son los que más evolucionaron el conocimiento fotográfico mediante una serie de mejoras en el Calotipo creado por William Fox Talbot. No deben olvidarse las aportaciones de George Eastman y la casa Kodak, que nos permiten concluir el camino hacia la instantánea fotográfica.

En el campo de las investigaciones científicas efectuadas con la utilización de la fotografía deben resaltarse los estudios sobre locomoción humana y animal de Étienne Jules Marey y Edward Muybridge.

La fotografía tuvo su auge comercial a partir de 1888 cuando Kodak sacó al mercado una cámara que utilizaba carretes de 100 fotos circulares, y sobre todo debido a la industrialización del proceso de impresión de película fotográfica.

Nuevos retos se plantean para la fotografía en el siglo XXI con la irrupción de la holografía y la fotografía digital. Esta última ha venido a solucionar uno de los verdaderos problemas de los fotógrafos ubicados en lugares remotos, como los corresponsales, que no tenían acceso a medios de procesado de fotografías. La búsqueda de nuevos medios para poder servir imágenes tan pronto como fuera posible, se encuentra en la base de la aparición en 1990 de la primera cámara digital.

Aunque al principio su precio las hacía inaccesibles para el gran público, hoy en día las cámaras digitales están al alcance de la mayoría, disminuyendo los costos de los materiales y en paulatino aumento de su calidad técnica.

## **EN EL SALVADOR**

EL desarrollo de la industria fotográfica en El Salvador comienza desde el surgimiento de Rosales Amplifotos (RAF), cuando su fundador se da a la tarea de ofrecer fotos más grandes de las que se ofrecían en la época, la empresa prácticamente escribió la historia de las fotos en El Salvador. De lo pequeño a lo grande, de lo blanco y negro al color y, ahora, de lo análogo a lo digital.

Convencido del gran potencial que ofrecía el negocio de la fotografía en El Salvador y entusiasmado por sus experiencias en San Francisco, California, en el año de 1953 Luis Alfredo

Rosales Alfaro, un joven visionario y emprendedor de 23 años, inició gracias al apoyo económico de una tía y la ayuda de su esposa Doña Julia Morán de Rosales un negocio de revelado e impresión fotográfica en blanco y negro que bautizó con el nombre de "Rosales Amplifotos".

Su interés por la fotografía lo heredó de sus padres, Don José Rubén y Doña Dolores Alfaro de Rosales, quiénes fueron verdaderos pioneros de la fotografía en El Salvador y durante muchos años trabajaron juntos en su negocio: un pequeño estudio fotográfico llamado "Foto Rosales", siempre en la ciudad de Santa Ana.

La visión de Don Luis Alfredo Rosales incluía industrializar la fotografía en El Salvador, por lo cuál en 1955 viajó a la ciudad de Rochester, Nueva York, USA, sede de la Eastman Kodak Company, para adquirir un nuevo equipo de mayor capacidad para revelado e impresión de fotografías así como para recibir entrenamiento en procesos industriales de fotoacabado. En 1956 Rosales Ampli-Fotos se traslada a un nuevo local más grande sobre la 2ª Avenida Sur en la ciudad de Santa Ana, donde además de la venta de películas Kodak y servicio de revelado se ofrece a los clientes otros productos como cámaras fotográficas, químicos, papel, álbumes y otros servicios fotográficos. Rosales Ampli-Fotos y su mascota el personaje "Rosalitos", creado por el artista Bollani, se dieron a conocer a través del uso de vallas publicitarias, pintura de muros y piedras en las carreteras. En Abril de 1959, abre su primera sucursal en el centro de San salvador, ubicada en bajos Hotel Nuevo Mundo.

Dos años más tarde Rosales Ampli-Fotos recibe financiamiento del Instituto Salvadoreño de Fomento Industrial (INSAFI) para

adquirir equipo de fotoacabado industrial y materiales Kodak, posicionándose como la primera empresa a nivel de Centroamérica y Panamá en ofrecer a su clientela revelado e impresión de fotografías a colores. En 1962, se introdujo los nuevos formatos de películas Kodak 126 de cartucho y las cámaras Kodak Instamatic, que fueron muy innovadores y popularizaron la toma de fotografía a nivel aficionado por la fácil colocación del rollo a la cámara.

Durante la década de los 70's se experimenta un crecimiento más acelerado gracias a la innovación de productos y servicios, aprovechando la bonanza económica de El Salvador en aquellos años.

En 1972 se introducen al mercado las fotos a colores sin orillas blancas (Borderless), las cámaras y películas Kodak de bolsillo (pocket). En 1973 se inicia el ensamble local de cámaras formato 126 Instamatic bajo licencia de la fábrica Indo de origen Francés. A partir de 1975 se amplía la cobertura nacional mediante la apertura de sucursales en los principales centros comerciales de San Salvador y en las cabeceras departamentales, cuatro años más tarde.

En 1979, se inaugura el primer QUICKLAB de RAF en el centro comercial Metrosur, San Salvador, ofreciendo por primera vez en la historia nacional servicio de revelado y copias de películas a colores en tan sólo una hora, convirtiéndose en el primer laboratorio fotográfico rápido instalado en Centroamérica.

La tecnología digital apareció a finales de 1993. Los expertos calculan que en los últimos siete años el sistema

digital ha evolucionado, lo que el análogo desarrolló en cien años.

La venta de cámaras digitales desplaza a las convencionales. El Salvador no escapa al fenómeno. En diez años la fotografía análoga ocupará menos del cinco por ciento del mercado debido a que la tecnología digital avanza a pasos acelerados.

Las cámaras digitales han logrado acaparar las ventas hasta en un 92 por ciento en las convenciones sobre fotografía, que se realizan anualmente para que los fabricantes presenten lo último en productos.

Por lo mismo, muchas empresas que tradicionalmente se dedicaban a la fotografía análoga han tenido que cerrar, abandonar este mercado o realizar grandes ajustes.

Otras asumieron el cambio y reestructuraron sus negocios, para poder enfrentarse a la competencia de compañías que trabajan en el desarrollo de nuevas ideas.

La variedad de diseños, múltiples funciones -toma de fotografías y videos-, conexiones inalámbricas para enviar las fotos directamente a un ordenador, a la Web por correo electrónico, son sólo parte de la agresiva oferta.

Además, software cada vez más inteligentes, pantallas más grandes, pero sobre todo precios más accesibles y adoptando la nueva modalidad de otorgar este tipo de productos al crédito para que cada vez mayor cantidad de personas pudieran adquirir una de ellas.

### **1.1.3 ANTECEDENTES DEL CREDITO**

#### **A NIVEL MUNDIAL**

La esencia del crédito y las políticas de otorgamiento son esencialmente las mismas para cualquier empresa. Un crédito bien otorgado ayuda sobremanera al crecimiento de toda una organización. Para que un crédito de buenos resultados en una empresa, se requiere necesariamente que éste sea bien canalizado, o que las características de éste sean acordes a las necesidades reales de la empresa.

En el primer periodo de la edad media no existían muchas posibilidades para quienes tenían dinero y con muy pocas oportunidades de usarlo. En la época antigua el clérigo guardaba cofres llenos de oro y plata destinados a la adquisición de ornamentos para los altares, su fortuna era enorme pero se trataba de un capital ocioso.

En la antigua sociedad feudal el dinero tenía muy poco lugar en la vida económica y se trataba de una economía de consumo en la cual cada villa o aldea se abastecía totalmente.

Los señores feudales que tenían el poder del mercado, hacían pagar a los comerciantes derechos por transitar por sus senderos en donde se dificultaba hacer las transacciones; el dinero se hacía escaso en diferentes lugares en el cual el comerciante tenía poco éxito con su mercancía.

Merece notarse la diferencia entre los mercados locales semanales en los principios de la edad media en los siglos XII al XV, los mercados eran pequeños negociando con artículos locales en su mayoría agrícolas. Las ferias en

cambio eran enormes traficándose en ellas con productos al por mayor que procedían de todo el mundo.

Este hecho tiene gran importancia, pues prueba como el crecimiento del comercio trajo una modificación a la antigua economía natural, en la cual la vida transcurría sin la vida del dinero. En el sistema ancestral del trueque de la edad media había muchos inconvenientes en los cuales el valor del intercambio no era equitativo, eran de tanta dificultad que los labriegos tenía que buscarse con quien hacer trueque y suplir su necesidad primaria, sin embargo se introdujo el dinero como medio de cambio, era aceptable para todos, se podía cambiar en cualquier instante y por cualquier cosa. Al generalizarse el uso del dinero aquello que fuera una transacción simple se convierte en una transacción doble, gracias a la introducción del mismo, se ahorra tiempo y esfuerzo estimulando en gran medida el comercio.

A partir del siglo XII la economía era tan poca que dio paso a la economía de muchos mercados, al llegar a su apogeo el tráfico comercial la economía propia del feudo era autosuficiente a lo largo de toda la baja edad media se convirtió en la economía del dinero en un universo de comercio en crecimiento.

Desde el siglo XVI hasta el siglo XVIII los artesanos independientes de la edad media tendieron a desaparecer, y en su lugar surgió una clase asalariada, cada vez más dependientes del capitalista-comerciante-intermediario empresario.

Debido a que el gran capitalista se adueño del mercado surgieron unas etapas como son:

- Sistema de la casa o de la familia: los miembros de la familia producen artículos para su propio uso no para la venta, el trabajo no era para abastecer el mercado exterior, tiempo de la baja edad media.
- Sistema de los gremios: producción realizada por maestros independientes, empleando uno o más hombres para el mercado exterior, pequeño e inestable, los obreros poseían las materias primas con las cuales vendían su producto y su labor hasta el final de la edad media.
- Sistema domestico: de (putting-out) producción realizada en el hogar para abastecer un creciente mercado exterior por maestros, artesanos con ayudantes.
- Sistema dependiente: los maestros no eran ya independientes eran dueños de sus herramientas, pero dependían para las materias primas de un empresario que había aparecido entre ellos y el consumidor siglo XVI, XVII y XVIII.
- Sistema fabril: producción para el mercado cada vez más amplio y fluctuante, realizado fuera del hogar en los edificios del patrono y bajo la estricta supervisión siglo XIX hasta nuestros días.

En el actual mundo de los negocios, es tan importante conocer la forma como se va aplicar la política de crédito hacia un cliente para saber si se puede hacer negocios con el.

## **EN EL SALVADOR**

En el país no existen registros que arrojen puntualmente época de utilización del crédito en las empresas, los

antecedentes se remontan en general a la época colonial durante el siglo XIX donde las relaciones comerciales capitalistas estaba restringido a ciertos lugares por las limitantes del transporte y encarecimiento de productos.

Se sabe que el comercio era una fuente fundamentalmente en el desarrollo de la economía prehispánica. Este se llevaba a cabo en dos formas: la principal forma de transacción comercial era el trueque, aunque también tenían formas de pago usando como moneda el cacao.

En cuanto a determinar si en esta época existió algún tipo de acuerdo para realizar transacciones sin un pago inmediato no puede ser establecido, debido a que no existe referencia realmente clara que haga mención a ello, sin embargo, no sería raro establecer que pudiera estar vigente de esta economía prehispánica algún tipo de venta al crédito.

#### **1.1.4 DEFINICIONES**

##### **1.1.4.1 DEFINICIONES DE AUDITORIA INTERNA**

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".

- Es un control de dirección que tiene por objeto la medida y evaluación de la eficacia de otros controles.
- Las Normas Internacionales de Auditoría<sup>1</sup> la define como la actividad de evaluación establecida dentro de una entidad como un servicio a la misma. Sus funciones incluyen, entre otras cosas, examinar, evaluar y monitorear lo adecuado y lo efectivo del control interno.
- La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.<sup>2</sup>
- La auditoría interna actúa dentro de las sociedades, organizaciones o instituciones únicamente para ayudar en su gestión a la dirección en sentido amplio, de tal manera que sus informaciones y recomendaciones no trasciendan al exterior hacia usuarios externos de la empresa<sup>3</sup>

#### **1.1.4.2 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO**

- El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una empresa para salvaguardar

---

<sup>1</sup> Emitidas por el Comité Internacional de Práctica de Auditoría. Edición 2006

<sup>2</sup> Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

<sup>3</sup> Instituto de Auditoría interna de España

sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad en su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adhesión a las políticas precisadas por la administración.

- El Instituto americano de Contadores Públicos define el control interno de la siguiente manera: "El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para proteger los activos como son: verificar la exactitud y veracidad de los datos contables, la eficiencia en las operaciones y alentar el apego a las políticas de administración prescritas en una empresa".

#### **1.1.4.2 DEFINICIONES DE CRÉDITO**

Existen muchas definiciones de la palabra crédito, algunas desde el punto de vista legal, otras desde el punto de vista económico y otras desde el punto de vista práctico.

A continuación se mencionan algunas de ellas, las cuales son las más representativas.

- ✓ La palabra crédito proviene de la etimología CREDERE que significa confianza, y es precisamente sobre este significado que el crédito opera; es decir, el acreedor concede el crédito con la confianza de que el acreditado lo va a pagar en las condiciones pactadas.
- ✓ Se entiende por crédito a la entrega de dinero que una persona entrega a otra con la intención de que ésta última finalmente se la devuelva y pague por dicha

traslación de dinero una suma de dinero adicional al préstamo, mejor conocido como interés.

- ✓ Igualmente se entiende por crédito, el plazo concedido al comprador de bienes o servicios antes de que le sea requerido el pago de ellos.
- ✓ El crédito en general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.
- ✓ El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura".

En la vida económica y financiera se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que tenemos en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída.

#### **1.1.5 GENERALIDADES DE LA AUDITORIA INTERNA**

##### **1.1.5.1 NATURALEZA**

La naturaleza de la auditoria interna radica básicamente en que es una actividad independiente de evaluación establecida dentro de una organización como un servicio a la misma compañía. Es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar el ajuste y eficiencia de otros controles.

La auditoria interna como se dijo anteriormente, es la que se realiza dentro de la empresa, en ella se pueden diferenciar auditorias a garantizar objetivos operacionales, es decir,

los que miden la eficiencia y eficacia de la empresa, una de ellas es la auditoria operativa; la cual consiste en el examen de la gestión de un ente con el propósito de evaluar la eficiencia de sus resultados con referencia a las metas fijadas, los recursos humanos, financieros y materiales empleados: la organización, utilización y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos sobre dicha gestión. <sup>4</sup>

#### **1.1.5.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS**

##### **1.1.5.2.1 VENTAJAS DE LA AUDITORÍA INTERNA**

- 1) Facilita una ayuda primordial a la dirección al evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración.
- 2) Proporciona una evaluación global y objetiva de los problemas de la empresa, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados.
- 3) 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.
- 4) Contribuye eficazmente a evitar las actividades rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrollan en las grandes empresas.
- 5) Favorece la protección de los intereses y bienes de la empresa frente a terceros.

---

<sup>4</sup> William L. Chapman, Diccionario Contable, Orlando Greco Valletta, Ediciones 2000

#### **1.1.5.2.2 DESVENTAJAS DE LA AUDITORIA INTERNA**

- 1) Poco seguimiento a los problemas detectados en un área específica
- 2) La información no esta disponible a terceros fuera de la empresa
- 3) Es percibida muchas veces como una inspección y no como una alternativa de asesoramiento
- 4) Los hallazgos en ocasiones no son debidamente tratados por parte de la administración.
- 5) La independencia de la unidad de auditoria interna esta sujeta ha ser cuestionada ante terceros.

#### **1.1.5.3 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA**

El trabajo de auditoría comprende el examen y evaluación de la idoneidad y efectividad del sistema de control interno y de su eficacia para alcanzar los objetivos encomendados, pues como ya se dijo en varias ocasiones, el trabajo de auditoria interna se desarrolla en el ámbito interno de la empresa.

Entre los objetivos de la auditoria interna se pueden mencionar los siguientes:

- ❖ Fiabilidad e integridad de los informes;
- ❖ Revisar la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, y los medios utilizados para identificar, medir, dosificar y divulgar dicha información;

- ❖ Evaluar el funcionamiento del ambiente y estructura del control interno, la eficiencia de sus operaciones y sus resultados;
- ❖ Los auditores internos deben revisar los medios de salvaguarda de los activos y en caso necesario verificar la existencia de dichos activos;
- ❖ Utilización económica y eficiente de los recursos;
- ❖ Cumplimiento de los objetivos y fines establecidos para las operaciones o programas. Los auditores internos deben revisar las operaciones o programas para determinar si los resultados van en conformidad con los objetivos y si las operaciones o programas se están llevando a efecto en la forma prevista.

#### **1.1.5.4 FUNCIONES**

Las funciones de auditoría interna se integran dentro de las actuaciones o características que se asignan a todo el departamento de auditoría interna de tal manera que, algunas de estas funciones son:

- 1) Respecto del personal, corresponde garantizarse que la formación técnica y experiencia de los auditores internos son los apropiados para las auditorías que efectúan.
- 2) Poseer u obtener los conocimientos, aptitudes y disciplinas requeridos para llevar a cabo sus responsabilidades.

- 3) Asegurarse de que las auditorías estén debidamente supervisadas.

Para actuar en el departamento de auditoría interna, el personal tiene que tomar en cuenta:

- a) Cumplimiento de las normas profesionales de conducta;
- b) Poseer los conocimientos técnicos y disciplinarios para la realización de las auditorías internas;
- c) Contar con una formación permanente;
- d) Tener ciertas dosis de relaciones humanas y comunicación;
- e) Actuar con el debido cuidado profesional.

#### **1.1.5.5 ALCANCE**

La auditoría interna en la búsqueda de proteger los activos de la organización verifica el cumplimiento de normativas (sean éstas internas o externas), políticas, directrices, y principios fundamentales de gestión moderna de empresas, en todo lo pertinente a la calidad de los productos y servicios, niveles de satisfacción de los clientes, eficiencia de los procesos administrativos y productivos.

En el caso de la calidad, el auditor interno no procederá a efectuar mediciones o controles de calidad, su función radica en verificar la existencia de dichos controles y si los mismos son llevados a cabo correctamente.

Cuando se trate de procesos administrativos y productivos deberá contarse con auditores capacitados

debidamente en dichas áreas y sus informes tendrán un enfoque netamente de asesoramiento.

La Auditoría Interna deberá tener alcance en cuatro aspectos básicos de evaluación a la administración pública: Cumplimiento, Soporte organizacional, Gestión y Resultados; aspectos que determinaran los métodos de Auditoría a realizar.

Además deberá tenerse debidamente en cuenta los efectos que en el control interno tienen las siguientes nuevas maneras de operar:

- a) Teletrabajo
- b) Tercerización
- c) Utilización de internet
- d) Uso de redes informáticas (cajeros automáticos, transferencias electrónicas)
- e) Globalización de los mercados
- f) Cuadro de Mando Integral (necesidad de confirmar la corrección de los datos y del buen funcionamiento del sistema informático)
- g) Contribuir en la eliminación de desperdicios y despilfarros, contribuyendo con su asesoramiento a la mejora de los procesos y actividades

#### **1.1.5.6 CLASIFICACION**

La auditoría interna posee una serie de objetivos y funciones, los cuales fueron detallados anteriormente; por lo que surge la necesidad de la especialización en la evaluación del control interno.

Se pueden distinguir entonces, que las auditorías a garantizar objetivos operacionales, son los que miden la eficacia y eficiencia de la empresa, entre ellos encontramos la Auditoría Operativa o de Gestión, Auditor de Calidad. La auditoría interna que está especializada en evaluar la obtención de la fiabilidad de los estados financieros puede considerarse como auditoría administrativa. Dentro de ésta encontramos a la auditoría de los sistemas de información, recordando que un sistema de información no necesariamente debe de estar soportado informáticamente, ya que la auditoría que evalúa el soporte informático se llama: auditoría informática.

Existen auditorías que están dirigidas al cumplimiento de normas que la empresa está obligada a cumplir tanto en sentido específico como en sentido genérico.

En sentido específico podemos hablar de las auditorías de calidad destinadas a salvaguardar que se cumplan las normas ISO.

Entre los auditores destinados a cumplir objetivos genéricos puede citarse la auditoría fiscal o tributaria.

#### **1.1.5.7 LA AUDITORÍA INTERNA COMO HERRAMIENTA A LA ADMINISTRACIÓN**

Para lograr que los distintos niveles de la empresa asuman plenamente la función de auditoría interna y participar en la mejora de los métodos de gestión, se hace necesario establecer un marco en el que el auditor interno y el área funcional que demanda sus servicios lleven a cabo un trabajo

coordinado con objeto de evaluarle correctamente y detectar los riesgos que debe asumir el área funcional.

Por lo que, siendo la administración de la entidad la responsable del control interno de la misma, esta tendría que adoptar las políticas y procedimientos a aplicar para lograr la conducción ordenada y eficiente del negocio, así como también la salvaguarda de activos y la prevención y detección del fraude. La administración debe encargarse de que todo el personal de la empresa se involucre en el logro de las metas y cumplimiento de políticas.

El estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que requiere que: "El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que te sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoria".

El conocimiento y evaluación del control interno deben permitir al auditor establecer una relación específica entre la calidad del control interno de la entidad y el alcance, oportunidad y naturaleza de las pruebas de auditoria. Por otra parte, el auditor deberá comunicar las debilidades o desviaciones al control interno de la empresa.

La auditoría interna se relaciona con la evaluación independiente del sistema de control interno, pues con base en sus resultados planifica los trabajos específicos que han de llevarse a cabo, a fin de analizar las debilidades de gestión que se presenta en la entidad, las recomendaciones y correcciones que deben efectuarse para garantizar el proceso

de mejoramiento al que está obligada la entidad, de tal forma que le permite asegurar el logro de su propósito.

El papel que tendría que desempeñar la auditoría interna mas precisamente es:

1) Asumir que la implantación de un control y los objetivos que con él se persiguen deben ser asumidos por el conjunto de la administración

2) La coordinación de la auditoría interna con los coordinadores de área no supone una pérdida de su estatuto profesional. Pretende ser un catalizador que persigue la implantación de sus sugerencias y recomendaciones convenciendo de su necesidad y no de su imposición

3) La responsabilidad de la consecución de los objetivos de gestión se comparte con las áreas que demandan su trabajo o análisis y es responsabilidad propia del auditor interno el establecer de una forma metodología a seguir y la implementación de la misma

Considerando estos aspectos mencionados, a nivel de auditoría interna:

- a) Refuerza su función de control en el conjunto de la organización;
- b) Se pretende la actuación del auditor interno dentro de la organización;
- c) Facilita la implementación de las recomendaciones;

- d) Requiere un menor apoyo de dirección al ser una función; entendida y comprendida por los diferentes niveles de la organización.

A nivel de la dirección:

- a) Permite una utilización más eficiente de los recursos humanos localizados en el área de auditoría interna;
- b) Facilita el conocimiento generalizado del control interno en el conjunto de la organización, de sus finalidades y sus objetivos básicos;
- c) Fomenta un estilo de trabajo participativo a todos los niveles.

#### **1.1.5.8 ASPECTOS TÉCNICOS**

La auditoría interna es una actividad que ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y cuidadoso para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y administración, sin embargo las actividades de auditoría interna son ejercidas en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que son diferentes unas de otras, estas diferencias pueden afectar la práctica de la auditoría interna en cada ambiente. Sin embargo, para el ejercicio profesional de la auditoría interna se tiene a disposición las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, las cuales, proporcionan la base técnica y son los requisitos mínimos indispensables de la personalidad del auditor, del trabajo que desempeña y la información que ofrece como resultado de su labor.

El propósito de dichas Normas radica básicamente en:

1. Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería ser.
2. Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
3. Establecer las bases para medir el desempeño de la auditoría interna.
4. Fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización.

Las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoria están constituidas por las normas sobre Atributos y Desempeño; las concernientes a los Atributos tratan sobre las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna, es decir describen la forma de cómo debe de ser el auditor interno en la realización de su trabajo, utilizando su independencia de la organización, su objetividad así como la preparación y los conocimientos que este debe de poseer para desarrollar un buen trabajo. Estas normas también obligan al auditor a dar a conocer la normativa utilizada en el desarrollo de la auditoria teniendo el debido cuidado profesional, teniendo por su puesto la debida capacitación continua para una mejor calidad, asimismo dichas normas indican la supervisión y evaluación del sistema de calidad realizando evaluaciones internas como externas

Dichas normas se encuentran numeradas de la 1000 -1300, a continuación se encuentran detalladas:

### **1000. Propósito, Autoridad y Responsabilidad**

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con las Normas, y estar aprobados por el Consejo.

### **1100. Independencia y Objetividad**

La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.

### **1200. Pericia y Debido Cuidado Profesional**

Los trabajos deben cumplirse con pericia y con el debido cuidado profesional

#### **■ Pericia**

Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales. La actividad de auditoría interna, colectivamente, debe reunir u obtener los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades.

#### **■ Debido Cuidado Profesional.**

Los auditores internos deben cumplir su trabajo con el cuidado y la pericia que se esperan de un auditor interno razonablemente prudente y competente. El debido cuidado profesional no implica certeza.

#### **■ Desarrollo Profesional Continuado.**

Los auditores internos deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.

### **1300. Programa de Aseguramiento de Calidad y Cumplimiento**

El director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento de calidad y mejora que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna y revise continuamente su eficacia. El programa debe estar diseñado para ayudar a la actividad de auditoría interna a añadir valor y a mejorar las operaciones de la organización y a proporcionar aseguramiento de que la actividad de auditoría interna cumple con las Normas y el Código de Ética, dado que este exige que se apliquen y cumplan los principios de Integridad, Objetividad, Confidencialidad y Competencia.

En el caso de las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad contra los cuales puede medirse la práctica de estos servicios, como su nombre lo indica las normas sobre desempeño regulan tanto la planificación de la auditoría, la coordinación, la administración de recursos, es decir toda la planeación de cómo se desarrollara la auditoría teniendo en cuenta los recursos y políticas y procedimientos establecidos. Estas normas indican el propósito de la auditoría el cual consiste en hacer recomendaciones necesarias a la administración de la entidad para la obtención de mejores resultados por lo que es necesario que se comuniquen los resultados obtenidos en la realización de la auditoría

Las Normas de Desempeño se aplican a los servicios de auditoría interna en general y se encuentran numeradas desde la norma 2000 hasta la 2600

## **2000. Administración de la Actividad de Auditoría Interna**

El auditor asignado de la auditoría debe gestionar efectivamente la actividad de auditoría interna para asegurar que añade valor a la organización.

### **■ Planificación.**

El director ejecutivo o responsable de la auditoría debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.

### **■ Comunicación y Aprobación.**

El director ejecutivo de auditoría debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna, incluyendo los cambios provisorios significativos, a la alta dirección y al Consejo para la adecuada revisión y aprobación. El director ejecutivo de auditoría también debe comunicar el impacto de cualquier limitación de recursos.

### **■ Administración de Recursos**

El auditor asignado de la auditoría debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean adecuados, suficientes y efectivamente asignados para cumplir con el plan aprobado.

### **■ Políticas y Procedimientos**

El auditor asignado de la auditoría debe crear todas aquellas políticas y procedimientos necesarios para guiar la auditoría de la mejor manera.

### ■ **Coordinación**

El auditor asignado de auditoría debe compartir información y coordinar actividades con otros proveedores internos y externos de aseguramiento y servicios de consultoría relevantes para asegurar una cobertura adecuada y minimizar la duplicación de esfuerzos.

### ■ **Informe al Consejo y a la Dirección Superior.**

El auditor asignado de la auditoría debe informar periódicamente al Consejo y a la alta dirección sobre la actividad de auditoría interna en lo referido a propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. El informe también debe incluir exposiciones de riesgo relevantes y procedimientos de control necesarios o requeridos por el Consejo y la gerencia

## **2100. Naturaleza del Trabajo**

La actividad de auditoría interna evalúa y contribuye a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos, control y gobierno.

### ■ **Gestión de Riesgos**

La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización mediante la identificación y evaluación de las exposiciones significativas a los riesgos, y la contribución a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos y control.

### ■ **Control**

El control se refiere a que se debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continúa.

## **2200. Planificación del Trabajo**

Los auditores internos deben desarrollar y registrar un plan para cada actividad

### **■ Objetivos**

Los objetivos deben dirigirse a los procesos de riesgos, controles y gobierno asociados a las actividades bajo revisión.

### **■ Alcance.**

El alcance establecido debe ser suficiente para satisfacer los objetivos.

### **Programa.**

Se deben preparar programas que cumplan con los objetivos establecidos en la planeación, los que deberán ser aprobados por el supervisor o gerente. Los programas deben establecer los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y registrar información durante la tarea. Dichos programas de los servicios de consultoría pueden variar en forma y contenido dependiendo de la naturaleza de la labor

## **2300. Desempeño.**

Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y registrar suficiente información adecuada y oportuna de manera tal que les permita cumplir con los objetivos.

## **2400. Comunicación de Resultados**

Los auditores internos deben comunicar los resultados oportunamente.

### ■ **Criterios para la Comunicación.**

Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, los planes de acción, asimismo el seguimiento idóneo que se le dará.

### **2500. Supervisión del Progreso**

El auditor asignado de auditoría debe establecer y mantener un sistema para supervisar la disposición de los resultados comunicados a la dirección, con la finalidad de verificar si la administración de la empresa giró instrucciones para solventar las deficiencias encontradas.

### **2600. Aceptación de los Riesgos por la Dirección**

Cuando el auditor asignado considere que la gerencia ha aceptado un nivel de riesgo residual que es inaceptable para la organización, debe discutir esta cuestión con la administración. Si la decisión referida al riesgo residual no se resuelve, el auditor y la alta dirección deben informar esta situación al Consejo para su resolución.

Por otro lado, se encuentran las Normas Internacionales de Auditoría, las cuales si bien es cierto no están explícitamente encaminadas al desarrollo y ejecución de la auditoría interna, son la base para que esta se lleve a cabo, ya que en ellas se define el proceso ha seguir en toda auditoría; entre las que tiene mas representatividad para la investigación se encuentran:

### ■ **Norma Internacional de Control de Calidad 1 (ISQC 1)**

Cuyo propósito es establecer normas y dar lineamientos respecto de las responsabilidades de una firma sobre su

sistema de control de calidad para auditorias y revisiones de información financiera histórica, y para otros trabajos para atestiguar y de servicios relacionados.

■ **Principios Generales y Responsabilidades (NIAS 200-299)**

Con el plan de establecer normas y lineamientos sobre el objetivo y los principios generales que gobiernan una auditoria, el compromiso de la administración por la preparación, presentación de la información, responsabilidad respecto a los procedimientos de control de calidad para la auditoria y los lineamientos respecto a la documentación.

■ **Evaluación del Riesgo y Respuesta a los riesgos evaluados (NIAS 300-499)**

Cuyo objetivo es planear una auditoria estableciendo estrategias para el trabajo y desarrollar un plan para reducir el riesgo a un nivel aceptablemente bajo.

■ **Evidencia de auditoria (NIAS 500-599)**

Con el propósito de identificar la evidencia, la cantidad y calidad de esta, para llegar a conclusiones y recomendaciones razonables.

Asimismo, otra normativa técnica aplicable y relacionada con la auditoria interna en lo que se refiere a los profesionales que se dedican a esta auditoria es el Código de Ética de Auditoria Interna, el cual va encaminado a promover una cultura ética en la profesión de auditoria interna en base a cuatro principios:

### **1. Integridad:**

Dicho principio se refiere a la confianza que ha de generar el auditor a la empresa.

### **2. Objetividad:**

Todo auditor debe de realizar el trabajo sin dejarse influir por otras personas o por sus propios intereses.

### **3. Confidencialidad:**

Principio que se refiere a que el profesional dedicado a la auditoria debe de ser prudente con la información, así como no lucrarse con la información obtenida.

### **4. Competencia:**

Indica que el auditor debe realizar servicios de los cuales tenga los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia, además de mantenerse actualizados para que dicho servicio sea realizado con eficiencia y eficacia.

## **1.1.6 GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO**

### **1.1.6.1 EL CONTROL INTERNO BASADO EN COSO**

Desde la década de los 80 se comenzaron a ejecutar una serie de acciones en diversos países desarrollados con el fin de dar respuesta a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que sobre el control interno existían en el ámbito internacional, ajustados obviamente al entorno empresarial característico de los países capitalistas.

Esta justificación es aparente, ya que el objetivo real pretendido consistía en lograr brindar mayor seguridad a los accionistas de las grandes empresas y corporaciones, y alcanzar mayor exactitud y transparencia en la información financiera.

Es así, que en varios países del mundo se crean diferentes comisiones o grupos de trabajo para laborar sobre esta temática, con el objetivo (entre otros), de alcanzar una definición consensuada de control interno, así como de definir la manera de evaluarlo.

En 1985, en los Estados Unidos de América se crea un grupo de trabajo por la Treadway Commission, denominado National Comisión On Fraudulent Financial Reporting - Comisión Nacional De Informes Financieros Fraudulentos, bajo la sigla COSO (**COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS**) - Comité De Organizaciones Patrocinadores De La Comisión Treadway, con el objetivo de dar respuesta a lo anteriormente señalado, estando constituido por representantes de las organizaciones siguientes:

- American Accounting Association (AAA) - Asociación Norteamericana de Contabilidad
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) - Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Asociados
- Financial Executive Institute (FEI) - Instituto Ejecutivo Financiero
- Institute of Internal Auditors (IIA) - Instituto de Auditores Internos

- Institute of Management Accountants (IMA) - Instituto de Contabilidad Gerencial

En 1992, tras varios años de trabajo y discusiones se publica en Estados Unidos el denominado INFORME COSO sobre control interno, cuya redacción fue encomendada a Coopers & Lybrand (versión en inglés), y difundidos al mundo de habla hispana en asociación con el Instituto de Auditores Internos de España (IAI) en 1997, y con mucha facilidad fue adoptado por el sector público y privado en USA, por el Banco Mundial y el BID, y se extiende rápidamente por todo Latino América.

Debido al aumento de preocupación por la administración de riesgos, The Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission determinó la necesidad de la existencia de un marco reconocido de administración integral de riesgos. Fué entonces que en enero de 2001 se inicia con un nuevo proyecto con el objeto de desarrollar un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, reconociendo que muchas organizaciones están comprometidas en algunos aspectos de la administración de riesgos.

En septiembre de 2004, se publica el informe denominado Enterprise Risk Management Integrated Framework, el cual incluye el marco global para la administración integral de riesgos.

Enterprise Risk Management Integrated Framework incluye el control interno, por lo que en ningún caso reemplaza a Internal Control Integrated Framework.

### 1.1.6.2 GESTION DE RIESGOS CORPORATIVOS

La administración de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el directorio, administración y las personas de la organización, es aplicado desde la definición estratégica hasta las actividades del día a día, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización y administrar los riesgos dentro de su apetito, a objeto de proveer una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización<sup>5</sup> (Ver Anexo 1)

Enterprise Risk Management se define como:

- Proceso continuo, es un medio para un fin, no un fin en si mismo, efectuado por el personal en todos sus niveles (No sólo políticas), aplicado en la definición de la estrategia, destinado en toda la organización en cada nivel y unidad, diseñado para identificar eventos potenciales y gestionar riesgos dentro del apetito al riesgo, provee seguridad razonable, logro de los objetivos estratégicos, operacionales, presentación de reporte y cumplimiento. Asimismo, permite alinear el apetito al riesgo con la estrategia, relacionar el crecimiento, riesgo y retorno, mejorar las decisiones de respuesta al riesgo, reducir sorpresas y pérdidas operacionales, identificar y gestionar la diversidad de riesgos por compañía y grupo agregado, aprovechar las oportunidades., mejorar la asignación de capital. (Ver anexo 2)

---

<sup>5</sup> Enterprise risk management – Integrated Framework, COSO II, 29 de septiembre de 2004

### 1.1.6.3 ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia en la operación y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.

El control interno se divide en:

Control Administrativo, donde se debe observar y aplicar en todas las fases o etapas del proceso administrativo.

Control Financiero - Contable, orientado fundamentalmente hacia el control de las actividades financieras y contables de una entidad.

A la conjunción de estos dos elementos deriva en el Sistema Integral de Control Interno.

El estudio del control interno tiene por objeto conocer como es dicho control interno, no solamente en los planes de la dirección sino en la ejecución real de las operaciones cotidianas.

La evaluación del control interno es la estimación del auditor, hecha sobre los datos que ya conoce a través del estudio, y con base en sus conocimientos profesionales, del grado de efectividad que ese control interno suministre.

La forma de realizar el estudio y evaluación del sistema de control interno dependerá del juicio del auditor, mas sin embargo el mas utilizado es la elaboración de memorandum de planeación, el cual consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.

La descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen, nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad.

Detallar ampliamente por escrito los métodos contables y administrativos en vigor, mencionando los registros y formas contables utilizadas por la empresa, los empleados que los manejan, quienes son las personas que custodian bienes, cuanto perciben por sueldos.

La información se obtiene y se prepara según lo juzgue conveniente el Contador Público, por funciones, por departamentos, por algún proceso que sea adecuado a las circunstancias.

La forma y extensión en la aplicación de este procedimiento dependerá desde luego de la práctica y juicio del Contador Público observada al respecto, y que puede consistir en:

a) Preparar sus notas relativas al estudio de la compañía de manera que cubran todos los aspectos de su revisión.

b) Que las notas relativas contengan observaciones únicamente respecto a las deficiencias del control interno encontradas y deben ser mencionadas en sus papeles de trabajo, también cuando el control existente en las otras secciones no cubiertas por sus notas es adecuado.

### **1.1.7 GENERALIDADES DEL CRÉDITO**

#### **1.1.7.1 OBJETIVO DEL CRÉDITO**

La definición en términos prácticos menciona el objetivo primordial de la existencia o aparición del crédito. En términos prácticos, crédito es el permiso de utilizar capital ajeno en provecho propio.

#### **1.1.7.2 ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL CRÉDITO**

El crédito se aprueba cuando hay confianza o se cree en que el sujeto de crédito cumplirá con la obligación que ha contraído.

- Las partes: por lo tanto, se desprende la existencia de cuando menos dos personas:
  - ⇒ Quien lo otorga ( acreedor )
  - ⇒ Quien lo recibe ( deudor o acreditado )
  
- Las bases: En donde fundamentalmente imperan:
  - ⇒ La confianza

⇒ Los bienes o servicios

⇒ La capacidad u obligatoriedad ( de dar y pagar y recibir y pagar)

- El tiempo: Se basa en el plazo que se le concede al deudor para que liquide la obligación concedida
- El recurso: Se refiere al objetivo que se transfiere, en este sentido puede ser en dinero o en especie. En el primer caso es cuando nos prestan dinero para comprar lo que nuestro negocio necesita; en el segundo caso cuando nos venden una maquinaria por ejemplo y nos dan un plazo para liquidarlo de acuerdo a las condiciones establecidas en el crédito.

### **1.1.7.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS**

Como agente de producción y medio de cambio, el crédito juega un papel importantísimo en la economía: hace más productivo el capital acelerando el movimiento de bienes del productor al consumidor y aumenta el volumen de los bienes producidos y vendidos.

El empleo cada vez mayor del crédito se refleja en la profunda evolución de su Otorgamiento. El Otorgamiento del crédito se ha convertido en una operación mercantil tan común como cualquiera otra. Entidades muy importantes giran en torno del crédito, lo que ha hecho que personas también importantes recurran a tales organizaciones. El crédito se ha convertido en un servicio que se vende y no en un favor que se pide o se otorga.

En el campo de los negocios las más grandes oportunidades de obtener ganancias están en el empleo del dinero y de las mercancías ajenas obtenidas a base del crédito.

El uso cada vez más frecuente del crédito es un signo evidente de la importancia que éste adquiere en el mundo de los negocios. Se estima que entre un 90 o un 95% de las transacciones comerciales se emplean en alguna forma modalidades de crédito.

El éxito o fracaso del crédito depende en gran medida de la destreza con que se maneje: Es instrumento positivo en la medida en que lo sean las personas que lo usen. No es el crédito mismo, sino su abuso o incompetente otorgamiento lo que originan los problemas crediticios. El empleo inadecuado del crédito perjudica a acreedores y a deudores por igual y afecta la confianza de los negocios.

La mayor garantía para el adecuado uso de esta herramienta vital del comercio es conocer los principios en que se basa y saber adoptar sanas políticas de crédito.

El conocimiento de estos principios debe exigirse a quienes administran el crédito y a quienes lo solicitan, ya que todos los aspectos de la actividad comercial tienen que ver con el crédito.

No solo cómo otorgar crédito es de importancia: También lo es saber decidir si conviene otorgar el crédito solicitado.

#### **1.1.7.4 TÍTULOS DE CRÉDITO**

En términos prácticos, los títulos de crédito son documentos que amparan una obligación adquirida.

Los títulos de crédito más comunes son: los cheques, el pagaré y la letra de cambio.

##### Cheques

Es un documento o título de crédito en donde aparece una orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero.

En el cheque intervienen 3 partes:

- **Librado:** Es la institución de crédito que teniendo fondos suficientes en la cuenta del librador debe pagar el cheque a un beneficiario.
- **Librador:** Es la persona que teniendo cuenta con un banco y además tiene fondos suficientes, firma un cheque dando de esta manera la orden al banco librador de pagar una suma de dinero al beneficiario.
- **Beneficiario:** Es la persona a cuyo nombre se expide un cheque teniendo los derechos, obligaciones y propiedad del título.

##### Letra de cambio

Documento o título de crédito que ampara un crédito contraído, en donde el signate (quien firma) se compromete a pagar en los términos y condiciones que amparan la letra de cambio (lugar, plazo y fecha de pago). No trae espacio para pactar el interés que se cobra.

En la actualidad es un documento que ya no se usa, ya que ha sido sustituido por otro documento llamado pagaré en virtud

de sus características, como lo son el de una mayor seguridad en su recuperación.

#### Pagaré

Es el título de crédito emitido por una empresa o persona para dejar constancia de un adeudo contraído, por lo general al corto plazo (menos de 1 año).

Este título es muy parecido a la letra de cambio, sin embargo difiere de aquella por el hecho de presentar aspectos que facilitan los negocios como lo son el hecho de ser más comercial, se puede precisar en el documento el interés pactado, y presume la existencia de otros, al traer la leyenda 1 de 2.

### **1.1.7.5 CARACTERÍSTICAS DE LOS ELEMENTOS DEL CRÉDITO**

#### Plazo

El plazo se refiere al tiempo que concede el acreedor para pagar el crédito solicitado, ahora y dentro de este elemento se deben definir los siguientes aspectos:

Esquemas de amortización (la forma de pago): esta puede ser mensual, trimestral, anual, es decir, el número de veces en que tenga que pagar el adeudo.

La fórmula para encontrar la amortización es simplemente dividir el importe del préstamo entre el número de meses que tenga de plazo.

$$\text{Amortización} = \frac{\text{Importe del capital}}{\text{Núm. de meses}}$$

Una vez hecha la aclaración, el periodo de gracia se refiere al periodo dentro del crédito por el que se va pagar únicamente interés.

### Garantía

La garantía se considera parte del otorgamiento de un crédito, ya que le brinda cierta seguridad al acreedor acerca de la recuperación del crédito que otorgó a su cliente.

Existen cerca de una decena de tipos de garantías, en seguida se enuncian las más comunes:

1. Hipotecaria: Consiste en dejar como garantía un bien inmueble, digamos una construcción.
2. Prendaria: Consiste en dejar como garantía la factura (prenda) que ampara la propiedad de un bien mueble (televisor, automóvil, computadora, entre otros).
3. De fianza: Es un tipo de garantía indirecta, en donde una empresa llamada afianzadora, responde por nosotros, de esta manera la institución financiera se asegura el pago del crédito. Por supuesto el solicitar este tipo de respaldo a la afianzadora representa un desembolso para el posible acreditado.

#### **1.1.7.6 FACTORES QUE DETERMINAN LAS NECESIDADES DE CRÉDITO EN UNA EMPRESA**

### Ventas

El punto modular o primordial por el cual existen las empresas es para generar utilidades y / o ganancias para el

dueño y sus trabajadores; Sin embargo no se pueden generar utilidades si no se han generado primeramente las ventas.

### Mejorando la calidad

En época de crisis conservar o aumentar las ventas es una tarea difícil, existente factor que ayudan a que los niveles de ventas no bajen o por el contrario aumenten. Uno de ellos y quizá el más importante los es el aspecto de calidad. La palabra calidad es un concepto muy amplio, pero que en términos prácticos se define como: aquellos aspectos que ayudan a la empresa a mantener clientes satisfechos.

Se habla de calidad como un todo, los resultados se verán reflejados en la satisfacción del cliente. Para lograrlo requiere toda una entrega del negocio para con el cliente: buen precio, producto acorde con sus necesidades, buen trato del vendedor,

### Las 4P de la mercadotecnia

Es otro factor importante para el éxito de la empresa: producto, precio, plaza y promoción.

- **Producto:** se requiere que mi producto o servicio sea adecuado para mi cliente. En este sentido debemos contar con un producto que sea mejor o hacer creer que es el mejor dentro de su clase.
- **Precio:** el precio de mi mercancía debe ser lo más bajo posible, en relación con el de la competencia.
- **Plaza:** significa que las ventas deben ir orientadas a sector de la población en particular.
- **Promoción:** es un factor importante para dar a conocer mi producto o para que el cliente piense automáticamente en mi producto

### Capacitación y desarrollo del personal

El negocio debe preocuparse por sus trabajadores, recuerde que son la imagen de la empresa; sobre todos los vendedores, si un vendedor trata mal al cliente, todo el esfuerzo de ventas será inútil y como consecuencia no habrá la calidad que buscamos.

Capacitar, es hacer que el trabajador perfeccione sus habilidades, es hacer que un obrero haga bien lo que hace, que un vendedor sepa cuando es el mejor momento para vender.

El desarrollo significa que los trabajadores se identifiquen con nuestro negocio, que lo sientan como si fuera propio, esto se logra a través de remuneraciones, ascensos, tomándolos en cuenta para la toma de decisiones.

### Diseño de la cartera comercial

En este aspecto el negocio debe establecer las políticas de venta, es decir, las ventas a crédito los descuentos, las comisiones a los vendedores, seleccionar a los clientes, este factor sea tal vez el más importante, ya que si no existe un buen análisis previo del cliente al que le estamos vendiendo, la venta repercutirá en cuentas incobrables.

Es la administración que hay detrás de las ventas, qué mecanismos utilizar para recuperar las ventas a crédito, el diseño del papeleo para administrar las ventas, los contratos de ventas, etc.

### Ampliación y diversificación

Toda empresa debe planear las ventas, esto es, cuales son las temporadas y los lugares que nos representarán más ventas.

Cuando una empresa ha dejado de vender, lo más sano es que se dedique a buscar nuevos mercados (nuevos clientes), a sea la diversificación. Por otro lado, también le ayudará el que produzca nuevos productos o brinde nuevos servicios, ya que la mayor de las veces, la empresa ha dejado de vender porque competimos con otros productos que prefieren los que anteriormente eran nuestros clientes.

#### **1.1.7.7 CRÉDITO Y COBRANZA**

Este problema se origina de ventas a crédito y resulta de dos causas:

1. Cuando la empresa no ha seleccionado perfectamente a su cliente no tiene definido niveles de ventas a crédito.
2. Cuando no hay dinero en el mercado e impidan que mis clientes me paguen.

De las anteriores causas la más importante es la primera, ya que cuando la empresa ha seleccionado perfectamente a su cliente (capacidad de pago, modalidad. Parecido a como evalúa un banco) aumenta el riesgo de que no le paguen. Asimismo, cuando del total de ventas el 50 % son a crédito y mal otorgado, la empresa aumenta el riesgo.

Si se hizo bien lo anterior, la cobranza se facilita, ya que de lo contrario, la recuperación de lo vendido a crédito se vuelve lento, e inclusive tratarlo por la vía legal, lo que implica tiempo y gasto que pudieron haberse evitado.

También es importante la habilidad del cobrador para recuperar el crédito. En este sentido muchas ventas a crédito

es pueden recuperar por su habilidad de manera pronta y evitarlo por la vía legal. Así pues que el negocio debe desarrollar esta habilidad en las personas que se dediquen a tales labores, ya sea por medio de capacitación.

#### **1.1.7.8 ASPECTOS LEGALES**

En El Salvador, es la Ley del Impuesto sobre la Renta y su respectivo Reglamento quienes son los que rigen el pago de impuesto generado por los ingresos obtenidos durante un periodo determinado. Algunas de las disposiciones contenidas en la Ley y su Reglamento son:

##### ENAJENACIÓN A PLAZOS

Las utilidades percibidas o devengadas por empresas o sociedades que se dediquen a las ventas de muebles, podrán ser diferidas si ha sido obtenida en operaciones de créditos cuyos plazos sean mayores a 24 meses, en la parte proporcional que corresponda al valor de cuotas pendientes de cobro, siempre que medie contrato celebrado de manera legal. El valor a diferir se agregara a la renta neta de los ejercicios siguientes en proporción al monto de las cuotas recibidas en los respectivos ejercicios. Si las cuotas pendientes generen intereses, estos deberán computar como ingreso de los ejercicios en que fueron percibidos.<sup>6</sup>

##### GASTOS QUE NO SON RENTA

- 1) Los valores recibidos por el trabajador en dinero o en especie del patrono, no para su beneficio, ni para

---

<sup>6</sup> RLISR, Art. 12

subvenir a sus necesidades, ni para enriquecer su patrimonio, sino para desempeñar a cabalidad sus funciones, siempre que dichos bienes o valores sean necesarios para la generación de la renta o la conservación de su fuente y estén debidamente documentados con las respectivas facturas o comprobantes.<sup>7</sup>

- 2) El valor de los bienes que por concepto de legados o herencias reciba un contribuyente.
- 3) El valor de los bienes que por concepto de donaciones, reciba el contribuyente; toda vez que la transferencia en cuestión se realice entre ascendientes y descendientes dentro del segundo grado de consanguinidad y cónyuges.

#### DETERMINACION DE LA RENTA OBTENIDA:

La renta obtenida se determinara sumando los productos o utilidades totales de las distintas fuentes de renta del sujeto pasivo.<sup>8</sup>

#### DETERMINACION DE LA RENTA NETA O IMPONIBLE:

La renta neta se determinará deduciendo de la renta obtenida los costos y gastos necesarios para su producción y la conservación de su fuente, y los que esta ley determina.

En ningún caso serán deducibles los costos y gastos realizados en relación con actividades generadoras de ingresos no gravados o que constituyan renta para los efectos de esta ley.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> LISR, Art. 3

<sup>8</sup> LISR Art. 12

<sup>9</sup> LISR Art. 28 y RLISR, Art 31.

#### DEDUCCIONES GENERALES:

Gastos del negocio, remuneraciones, gastos de viaje, Arrendamientos, primas de seguros, tributos y cotizaciones de seguridad social, insumos, mantenimiento, intereses, costos, gastos agropecuarios. Siempre y cuando sean utilizados para generar o conservar la renta <sup>10</sup>

#### DEUDAS INCOBRABLES:

Son también, gastos deducibles de la renta obtenida el valor de las deudas incobrables siempre que la deuda provenga del giro de la empresa, que se haya computado como ingreso gravable en su oportunidad, que se encuentre contabilizada.<sup>11</sup>

#### RETENCIONES:

Cuando se trate de retención en remuneraciones por servicios de carácter permanente, el agente de retención esta obligado a entregar al titular de la remuneración, a mas tardar un mes después que se le haya efectuado la ultima retención del ejercicio, una constancia que indique, en resumen, el total de remuneraciones pagadas, el periodo cubierto por ellas y el monto total retenido. El agente de retención está también obligado a entregar constancia al sujeto pasivo, al momento de efectuar la retención. Dichas constancias deberán expresar el concepto del pago, su monto, la cantidad retenida y los datos relativos al cálculo en efectivo, cuando se trate de rentas en especie; asimismo el nombre, numero de identificación tributaria y domicilio del contribuyente.

Así, como hay lineamientos por el lado tributario también existe normativa por el lado comercio, la cual se encuentra

---

<sup>10</sup> LISR, Art. 29

<sup>11</sup> LISR Art. 31, literal 2; RLISR Art. 37

en el Código de Comercio en su Capítulo II Ventas a Plazo de bienes muebles, artículos que van desde el 1038 al 1050, en los cuales se inicia con la definición de ventas a plazo. Se denomina ventas a plazo aquella transacción o venta donde no haya cancelado en su totalidad<sup>12</sup>

#### **1.1.7.9 ASPECTOS TÉCNICOS**

Las Norma Internacionales de Contabilidad tiene como finalidad proporcionar lineamientos que ayuden a los organismos de normalización contable, a los realizadores de los estados financieros, a los usuarios de los estados financieros en la interpretación contenida en los estados y lograr una buena toma de decisiones.

Pues bien, el marco de referencia de la normativa contable aplicable a las ventas al crédito se encuentra intrínsecamente en las Norma Internacionales de Contabilidad NIC 12 (Impuesto sobre las ganancias) y la NIC 18 (Ingresos).

La NIC 12 nos dice que, debe ser aplicada para contabilizar el impuesto a la renta que se presenta en los estados financieros. Esto incluye la determinación del monto del gasto o ahorro asociado al impuesto a la renta respecto a un período contable y la presentación de tal monto en los estados financieros.

Prepara provisión para reflejar importe a pagar por utilidades obtenidas en el periodo.

---

<sup>12</sup> Código de Comercio, Art. 1038

Por las diferencias de las reglas contables con las tributarias, que requiere de ciertos ajustes para reflejar el efectos en los estados de la entidad. (Cálculo de la utilidad)

Las diferencias surgidas en las ventas la crédito son de dos tipos: temporales y permanentes.

- Temporales: inclusión o no inclusión ciertas partidas, determinación de la utilidad o pérdida de un período y ajustadas en otro posterior.
  
- Permanentes: originadas en un período, o se revierten en otros periodos.  
Se tratan por método del diferimiento o método del pasivo.

Métodos:

- Diferimiento: diferir diferencias temporales y asignarlas a periodos futuros, en los cuales se revertirán esas diferencias. Las tasas a utilizar son las mismas que se aplicaron al calcular las diferencias temporales.
  
- Pasivo: registro de diferencia temporal, ya sea como pasivos por pagar en el futuro o como activos que representan pagos anticipados de impuestos. Los ajustes deben prepararse según las tasas de impuesto vigentes a la fecha de dicho ajuste.  
Las pérdidas fiscales recuperadas, mediante su aplicación a ejercicios anteriores, se incluyen en utilidad neta del periodo, ya que en ese momento se produce el "ahorro de impuesto".

El impuesto a la renta debe ser determinado en función de la renta líquida imponible. Las diferencias temporales se deben reconocer en el periodo en el que se generan. Las diferencias permanentes no producen efectos por lo tanto no se requiere que sean reconocidas.

No existe obligación de diferir diferencias temporales que serán compensadas con certeza por otras diferencias temporales, originadas en el mismo periodo y por el mismo concepto. Este hecho y el monto de los impuestos no reconocidos como diferidos deben ser revelados en notas a los estados financieros.

La NIC 18, se enfoca a la preparación y presentación de estados financieros como un incremento en los beneficios económicos durante el período contable, en la forma de incremento de flujos o de activos, o disminución de pasivos; que resultan en un incremento patrimonial, diferente a aquellos incrementos relacionados a contribuciones que provienen de participaciones en el capital. El ingreso encierra ambos conceptos ingreso o ganancia. Corresponde al ingreso que se genera en el curso de las actividades ordinarias de una empresa y puede estar referido a una variedad de conceptos como: ventas, honorarios, intereses, dividendos y regalías.

El objetivo de esta Norma es establecer el tratamiento contable de ingresos provenientes de ciertos tipos de transacciones y eventos.

La principal preocupación en la contabilización de ingresos, es determinar cuándo deben ser reconocidos. El ingreso es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos

futuros fluyan a la empresa y estos beneficios pueden ser medidos confiablemente. Esta norma identifica las circunstancias en las cuales estos criterios serán reunidos, para que los ingresos sean reconocidos.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGIA Y DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION**

#### **2.1 DISEÑO METODOLOGICO**

##### **2.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se utilizó el tipo hipotético deductivo, ya que se recopiló la información del departamento de Créditos y Cobros de las empresas distribuidoras de material y equipo fotográfico donde se analizaron las necesidades del mismo para poder brindar un manual a la unidad de auditoria interna que sirva de guía para la evaluación del control interno.

Se tomaron en cuenta los siguientes tipos:

##### **2.1.1.1 BIBLIOGRÁFICA**

Se recopiló información a través de la revisión de información contenida en libros, revistas, informes técnicos, tesis, entre otros, en lo aplicable al control interno y su evaluación.

##### **2.1.1.2 DE CAMPO**

La selección adecuada de las empresas objeto de estudio y la elección de temas a tomar en cuenta, se realizó con el desarrollo de la investigación de campo, para ello se utilizaron las técnicas de observación con la finalidad de explorar y precisar aspectos que permitieran reunir información e interpretar hallazgos y describir hechos; empleando herramientas como: entrevistas, cuestionarios, registros y formas estadísticas.

### **2.1.2 TIPO DE ESTUDIO**

La investigación se desarrolló mediante el estudio de tipo descriptivo, analítico y correlacional, pues se observó el fenómeno tal como sucede en su contexto natural identificando de este modo las variables que intervienen en el problema planteado, y de esta manera se procedió a analizar e identificar la relación existente entre las mismas.

### **2.2 UNIDAD DE ANÁLISIS**

La población para el desarrollo de la investigación estuvo conformada por el personal del área de auditoria interna de las grandes empresas que se dedican a la compra y venta de equipo fotográfico, los cuales cuentan con características homogéneas como el tipo de estudios que poseen.

Asimismo, el personal del departamento de créditos y cobros de dichas empresas.

### **2.3 UNIVERSO Y MUESTRA**

#### **2.3.1 UNIVERSO**

Comprendió a las Unidades de Auditoria Interna de todas las grandes empresas dedicadas a la compra y venta de material y equipo fotográfico, ubicadas en el área Metropolitana de San Salvador como lo muestra el cuadro siguiente:

| <b>Empresa</b>                | <b>Dirección</b>                                                  | <b>Sucursales</b> | <b>Telefono</b> |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|
| RAF S.A. DE C.V.              | Carretera a Sta Tecla Km 8 Edif Raf                               | 60                | 2213-3333       |
|                               | Antiguo Cuscatlan, La Libertad                                    |                   |                 |
| SALVACOLOR, S.A. DE C.V.      | Calle Delgado # 305, San Salvador                                 | 12                | 2221-1947       |
| FOTOLAB CRISONINO             | Bo Distrito Comercial Central C<br>C Libertad Loc 8, San Salvador | 5                 | 2221-5673       |
| WESTERHAUSEN S.A. de C.V      | Calle Delgado No. 319, San Salvador                               | 5                 | 2221-2333       |
| QUICK PHOTO DE EL<br>SALVADOR | Calle Rep Federal de Alemania<br>No 162-A, San Salvador           | 14                | 2211-2300       |

### **2.3.2 MUESTRA**

Debido a que el universo o población es muy pequeña (5 empresas) no se tomó una muestra, pues, esta hubiese resultado extremadamente escasa, por lo que, para el desarrollo de la investigación de campo se consideraron todas las entidades que cumplieran con las características de la problemática sujeta a investigación, que en este caso fueron calificadas como grandes empresas dedicadas a la compra y venta de material fotográfico.

### **2.4 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN**

Las técnicas que se utilizaron en la investigación se desarrollaron mediante el uso de los instrumentos siguientes:

#### **2.4.1 LA ENCUESTA**

Para la recopilación de la información se baso en un cuestionario el cual esta constituido por un conjunto de preguntas dirigidas a la unidad de auditoria interna de las empresas sujetas a investigación, con el fin obtener

información específica y recopilar datos acerca de la necesidad de la creación de un instrumento para evaluar lo procesos del departamento de créditos y cobros de dichas compañías.

#### **2.4.2 ENTREVISTA**

Las entrevistas fueron dirigidas a los encargados del departamento de créditos y cobros de cada una de las empresas, con el objetivo de adquirir información acerca de los procedimientos y actividades que ahí se realizan, asimismo, identificar los riesgos que cada uno de ellos posee desde el punto de vista de las personas responsables de dichas actividades.

#### **2.4.3 OBSERVACIÓN**

Se realizó la observación directa de los procesos realizados en el departamento de créditos y cobros de las empresas dedicadas a la compra y venta de equipo fotográfico, con el objetivo de verificar el accionar del personal a la hora de llevar a cabo cada una de las actividades realizadas en el departamento.

#### **2.4.4 ANÁLISIS Y SÍNTESIS**

El análisis, permitió descomponer un todo en sus partes para identificar de ese modo cada uno de sus elementos y así estudiarlos con mayor facilidad y seguridad.

En la investigación se analizaron las empresas que compran y venden equipo fotográfico, pues estas son el punto de partida

para enfocar las unidades específicas de análisis, en este caso las unidades de auditoría interna.

A través de la síntesis se complementó el análisis, ya que esta reúne las partes analizadas, para una mejor comprensión de resultados.

## **2.5 PROCESAMIENTO Y TABULACIÓN DE DATOS**

Para el procesamiento de la información recopilada en la investigación por medio de los cuestionarios, se procedió a la tabulación de los datos a través de la elaboración de cuadros específicamente diseñados de acuerdo a la información obtenida por medio del programa de computación Microsoft Excel.

## **2.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

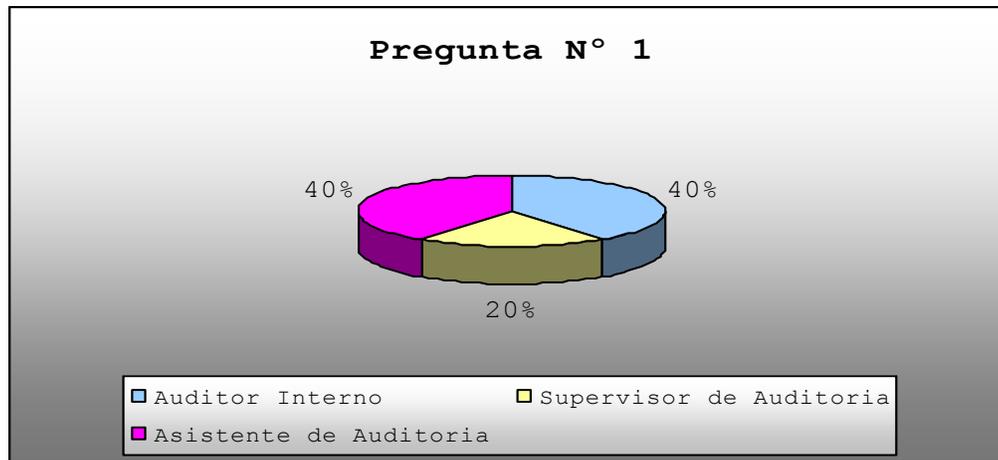
Para el análisis, interpretación y presentación de la información se elaboraron gráficas que facilitarían la interpretación de los datos obtenidos; de tal forma que se pueda identificar con mucha facilidad el objetivo de la investigación y la solución que se le dio.

### **1. Cargo que desempeña:**

**Objetivo:** Conocer el cargo que desempeña para identificar el nivel de responsabilidad en relación al trabajo desarrollado, y tomarlo como parámetro sobre el criterio de interpretación que poseía el encuestado.

### a) Tabulación

| Descripción             | Frecuencia |             |
|-------------------------|------------|-------------|
|                         | Absoluta   | Relativa    |
| Auditor Interno         | 2          | 40%         |
| Supervisor de Auditoria | 1          | 20%         |
| Asistente de Auditoria  | 2          | 40%         |
| <b>Total</b>            | <b>5</b>   | <b>100%</b> |



### b) Análisis

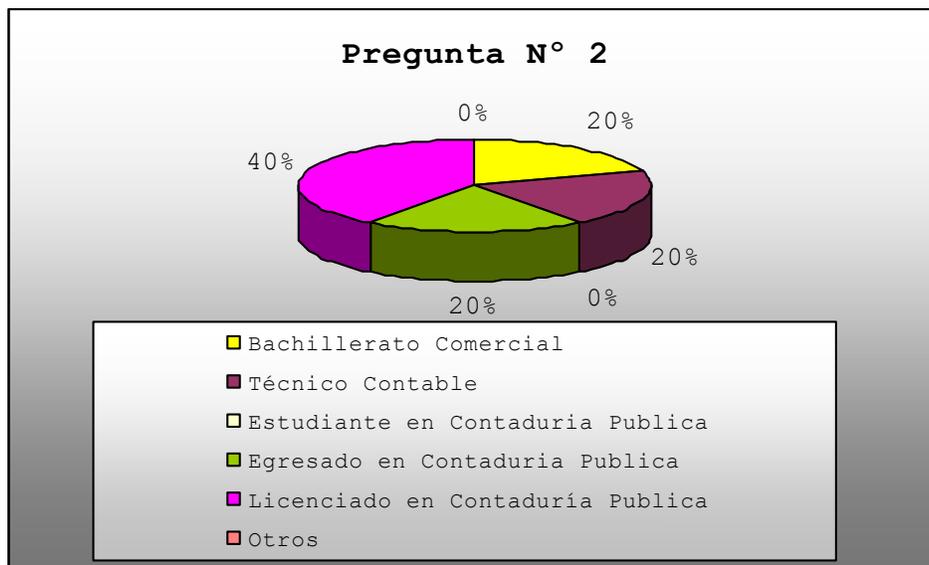
De los resultados obtenidos se puede evidenciar que la información obtenida proviene en un 40% de Auditores Internos, un 20% de Supervisores de Auditoria y el restante 40% de asistentes de Auditoria.

2. ¿Qué nivel académico posee?

**Objetivo:** Saber el nivel de estudio que posee la persona encuestada respecto al cargo y trabajo que realiza.

**a) Tabulación**

| Descripción                      | Frecuencia |             |
|----------------------------------|------------|-------------|
|                                  | Absoluta   | Relativa    |
| Bachillerato Comercial           | 1          | 20%         |
| Técnico Contable                 | 1          | 20%         |
| Egresado en Contaduría Pública   | 1          | 20%         |
| Licenciado en Contaduría Pública | 2          | 40%         |
| <b>Total</b>                     | <b>5</b>   | <b>100%</b> |



**b) Análisis**

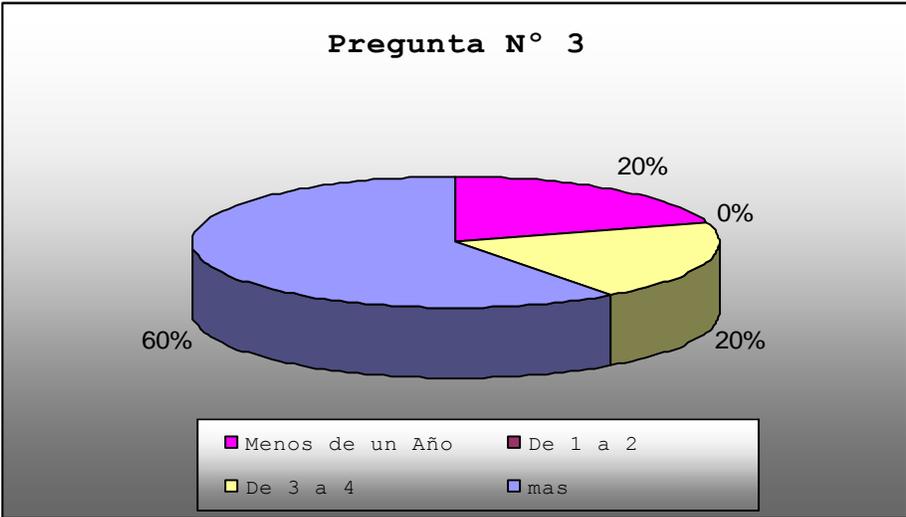
Un 40% de la población encuestada ha obtenido un título de licenciado en contaduría pública, mientras que en el restante 60% se encuentran técnicos, bachilleres y egresados, lo que lleva a concluir que el nivel académico de las personas encuestadas esta acorde con el cargo que estas desempeñan, ya que los licenciados se encuentran desempeñando el cargo de Auditor Interno.

**3.** ¿Cuánto tiempo ha desempeñado el cargo en la unidad de auditoria interna?

**Objetivo:** Determinar el nivel de experiencia que posee en el en el área de auditoria ya que a mas experiencia mayor será la calidad de sus respuestas.

**a) Tabulación**

| Descripción     | Frecuencia |             |
|-----------------|------------|-------------|
|                 | Absoluta   | Relativa    |
| Menos de un Año | 1          | 20%         |
| De 3 a 4        | 1          | 20%         |
| mas             | 3          | 60%         |
| <b>Total</b>    | <b>5</b>   | <b>100%</b> |



**b) Análisis**

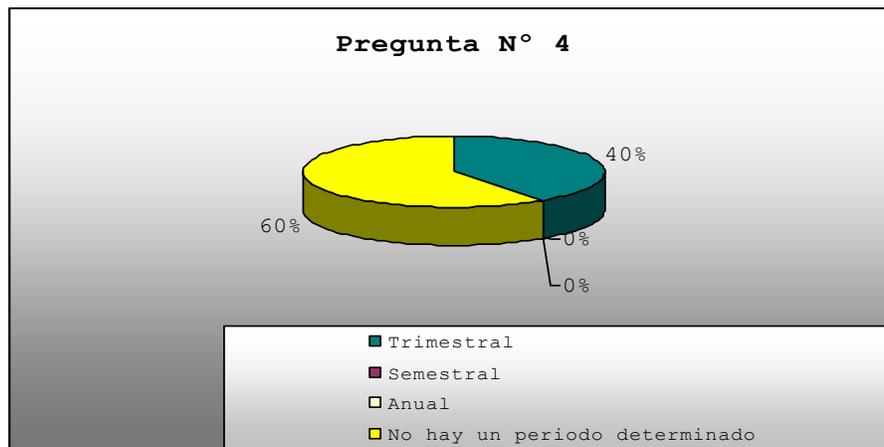
Con los datos obtenidos se puede observar que la mayor cantidad de personas encuestadas tienen la suficiente experiencia para el cargo que desempeñan, ya que un 60% de los mismos tiene más de 4 años desempeñando dicho cargo, por lo que se presume una mejor calidad de respuesta.

4. ¿Con qué frecuencia son evaluados los controles internos del departamento de créditos y cobros por la Unidad de Auditoria Interna?

**Objetivo:** Constatar que los procedimientos de evaluación aplicables al área se encuentran vigentes y acorde con la situación actual de la empresa.

**a) Tabulación**

| Descripción                   | Frecuencia |             |
|-------------------------------|------------|-------------|
|                               | Absoluta   | Relativa    |
| Trimestral                    | 2          | 40%         |
| No hay un periodo determinado | 3          | 60%         |
| <b>Total</b>                  | <b>5</b>   | <b>100%</b> |



**b) Análisis**

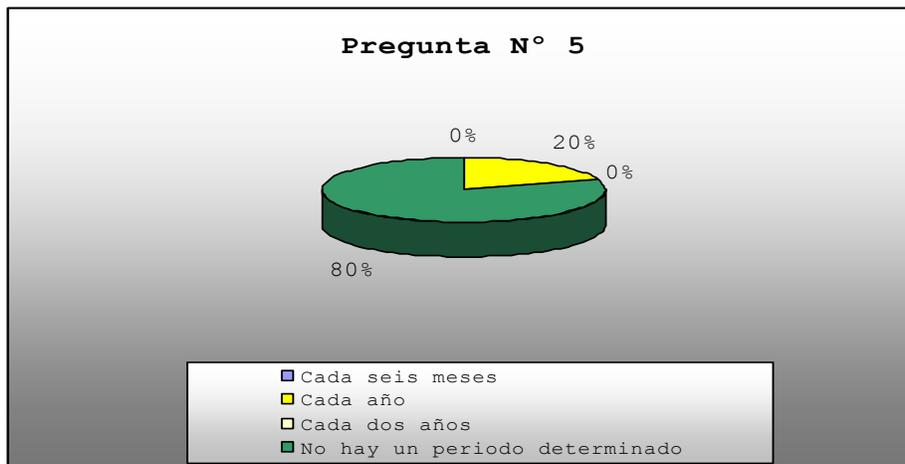
De las empresas encuestadas, 3 no tienen definido un periodo de evaluación del departamento de créditos y cobros por parte de la Unidad de Auditoria Interna, lo que da como evidencia la falta de actualización de los controles internos en relación al proceso realizado dentro de la empresa.

5. ¿Con que frecuencia se revisan los procedimientos de evaluación del control interno en el área de créditos y cobros?

**Objetivo:** Determinar si los procedimientos de evaluación del control interno implementados por la empresa se encuentran actualizados.

**a) Tabulación**

| Descripción                   | Frecuencia |             |
|-------------------------------|------------|-------------|
|                               | Absoluta   | Relativa    |
| Cada año                      | 1          | 20%         |
| No hay un periodo determinado | 4          | 80%         |
| <b>Total</b>                  | <b>5</b>   | <b>100%</b> |



**b) Análisis**

La mayoría de la población encuestada no actualiza constantemente los periodos para revisar los procedimientos de evaluación del control interno en el área de créditos y cobros, ya que en los resultados obtenidos se puede observar

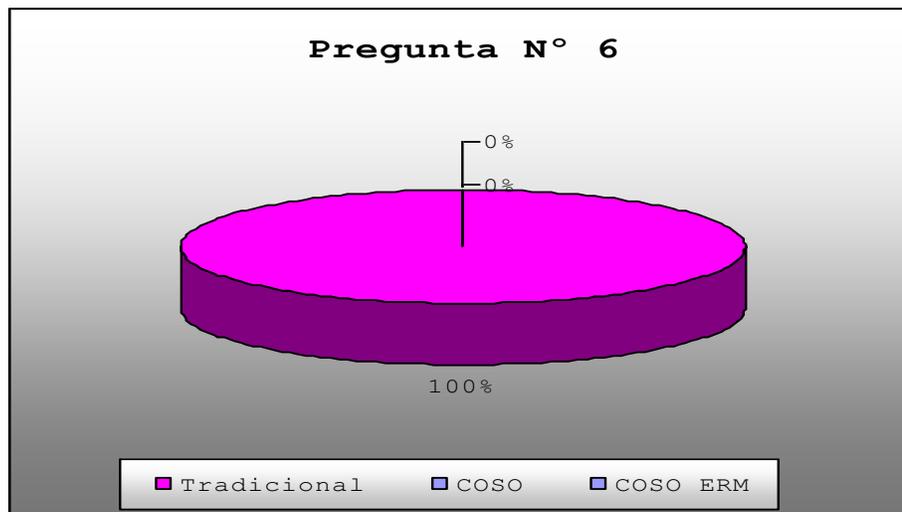
que únicamente un 20% revisa dichos procedimientos cada año, mientras que el restante 80% no tiene un periodo definido.

6. ¿Qué diseño de control interno es aplicado en la empresa?

**Objetivo:** Comprobar si la empresa en la que labora el encuestado efectivamente está actualizada en su control interno.

**a) Tabulación**

| Descripción  | Frecuencia |             |
|--------------|------------|-------------|
|              | Absoluta   | Relativa    |
| Tradicional  | 5          | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>5</b>   | <b>100%</b> |



**b) Análisis**

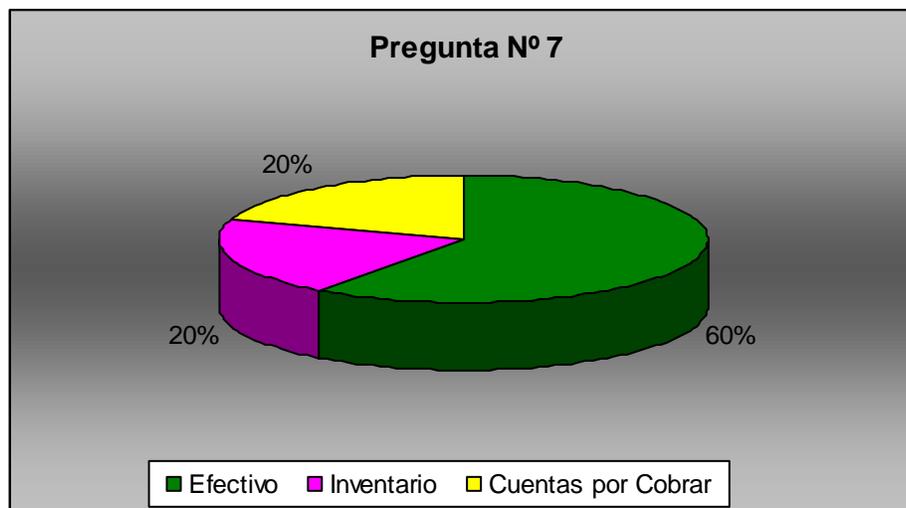
Con los datos obtenidos se puede comprobar que el control interno de las empresas encuestadas se encuentra desactualizado, ya que el 100% utiliza el modelo tradicional como diseño de control interno.

7. Como Unidad de Auditoria Interna ¿Cuál de las siguientes áreas representa mayor necesidad de evaluación constante en su control interno? Establezca prioridades asignándole numeración del 1 al 5

**Objetivo:** Determinar el nivel de importancia que posee para la Unidad de Auditoria las cuentas por cobrar.

**a) Tabulación**

| Área               | Prioridades |             |
|--------------------|-------------|-------------|
|                    | Absoluta    | Relativa    |
| <b>Frecuencia</b>  |             |             |
| <b>Prioridad</b>   |             |             |
| Efectivo           | 3           | 60%         |
| Inventario         | 1           | 20%         |
| Cuentas por Cobrar | 1           | 20%         |
| <b>Total</b>       | <b>5</b>    | <b>100%</b> |



**b) Análisis**

Se puede observar que el efectivo es mas importante para la mayoría de las empresas objeto de estudio, ya que un 60% le

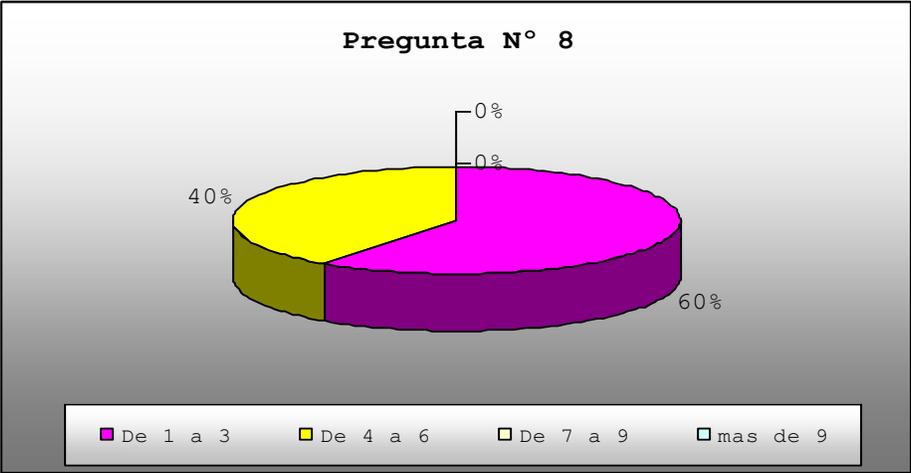
da prioridad para realizar una evaluación por parte de la Unidad de Auditoria Interna, el 20% coloca al área de inventario y el restante 20% da preferencia al área de cuentas por cobrar.

8. ¿Cual es el número de empleados que componen el departamento?

**Objetivo:** Determinar si el número de empleados es suficiente para el volumen de actividades que se llevan a cabo dentro departamento

**a) Tabulación**

| Descripción  | Frecuencia |             |
|--------------|------------|-------------|
|              | Absoluta   | Relativa    |
| De 1 a 3     | 3          | 60%         |
| De 4 a 6     | 2          | 40%         |
| <b>Total</b> | <b>5</b>   | <b>100%</b> |



**b) Análisis**

Con los resultados obtenidos se puede concluir que en total; las empresas objeto de estudio cuentan con una mínima

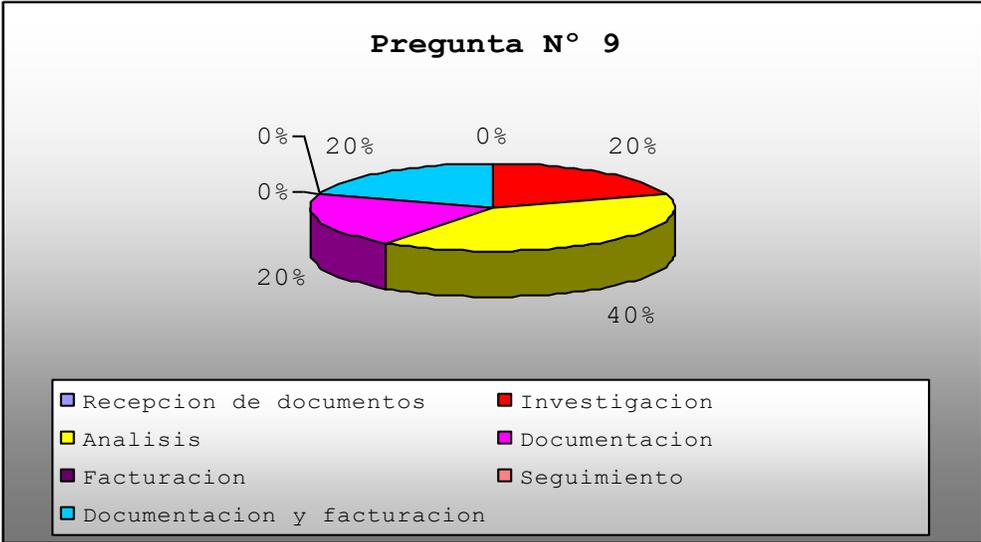
cantidad de personal en el departamento de auditoria interna, ya que, el 60% posee únicamente de 1 a 3 empleados en dicho departamento lo que ocasiona el recargo de actividades entre el personal existente.

9. ¿Cuál de las siguientes actividades considera de alto riesgo dentro del departamento de créditos y cobros?

**Objetivo:** Identificar el grado de importancia que el departamento le asigna a las actividades con el fin de establecer si el nivel de la cartera de mora es influida por la falta de atención a las actividades con mas riesgo.

**a) Tabulación**

| Descripción                 | Frecuencia |             |
|-----------------------------|------------|-------------|
|                             | Absoluta   | Relativa    |
| Investigación               | 1          | 20%         |
| Análisis                    | 2          | 40%         |
| Documentación               | 1          | 20%         |
| Documentación y facturación | 1          | 20%         |
| <b>Total</b>                | <b>5</b>   | <b>100%</b> |



## b) Análisis

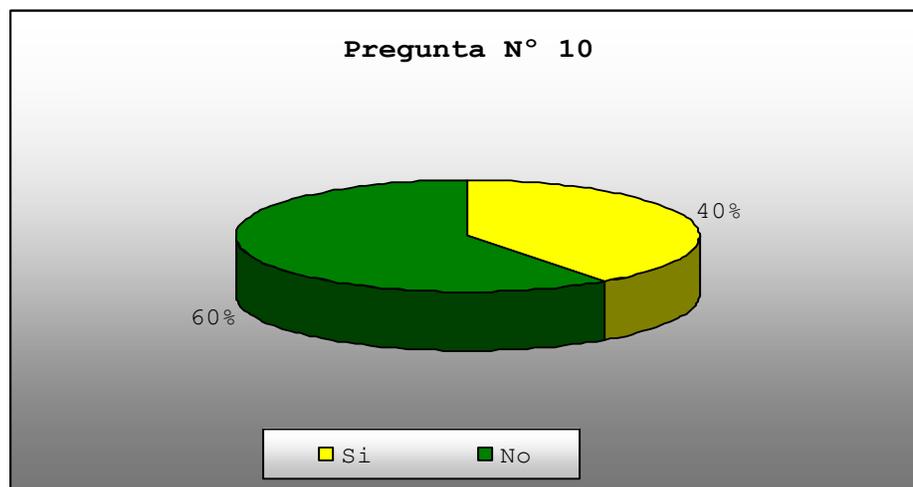
2 de 5 empresas encuestadas considera como actividad de mayor atención dentro del departamento de créditos y cobros, la actividad de análisis, sin embargo únicamente 1 empresa brinda mayor atención a la actividad de investigación.

10. ¿Cuenta la Unidad de Auditoria Interna con un instrumento que sirva de guía en el momento de evaluar el proceso de recuperación de las cuentas a los clientes en el departamento de créditos y cobros?

**Objetivo:** Confirmar la existencia o inexistencia de un instrumento que sirva de guía para la evaluación del control interno en el proceso de recuperación de las cuentas a los clientes.

## a) Tabulación

| Descripción  | Frecuencia |             |
|--------------|------------|-------------|
|              | Absoluta   | Relativa    |
| Si           | 2          | 40%         |
| No           | 3          | 60%         |
| <b>Total</b> | <b>5</b>   | <b>100%</b> |



## b) Análisis

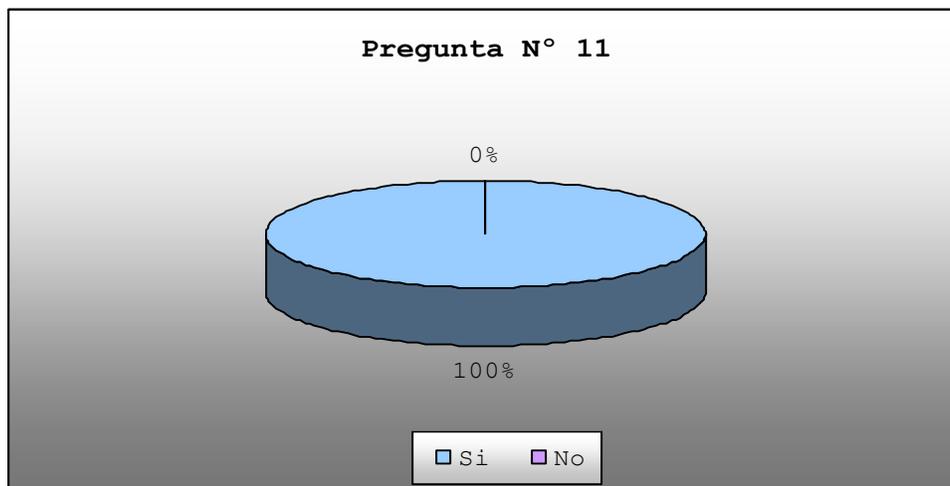
El 60% de las empresas encuestadas no cuenta con un instrumento que sirva de guía para la evaluación del control interno en el proceso de recuperación de las cuentas a los clientes.

**11.** ¿Sería conveniente para la empresa que se implemente un instrumento que sirva de guía para evaluar el control interno en el proceso de recuperación de las cuentas a los clientes?

**Objetivo:** Verificar si la empresa esta interesada en implementar un Manual que sirva de guía a la Unidad de Auditoria Interna para evaluar el control interno en el proceso de recuperación de las cuentas a los clientes.

## a) Tabulación

| Descripción  | Frecuencia |             |
|--------------|------------|-------------|
|              | Absoluta   | Relativa    |
| Si           | 5          | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>5</b>   | <b>100%</b> |



## b) Análisis

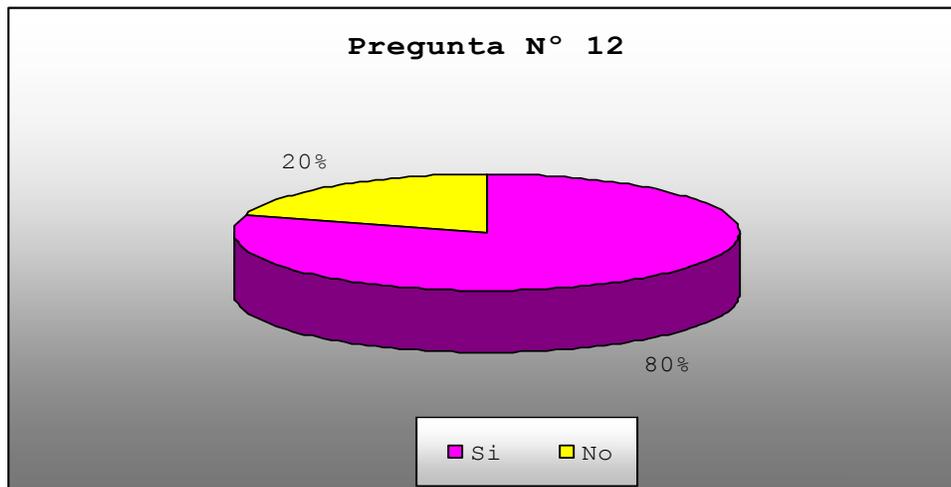
El 100% de la población encuestada considera conveniente que la empresa implemente un instrumento que sirva de guía para evaluar el control interno en el proceso de recuperación de las cuentas a los clientes, lo que evidencia la utilidad de la investigación.

**12.** Considera relevante la implementación del enfoque COSO ERM en la evaluación del control interno del departamento de Créditos y Cobros:

**Objetivo:** Obtener la opinión del Auditor Interno para corroborar si es necesario la implementación de un manual bajo enfoque COSO para evaluar los procesos del departamento de Créditos y Cobros.

## a) Tabulación

| Descripción  | Frecuencia |             |
|--------------|------------|-------------|
|              | Absoluta   | Relativa    |
| Si           | 4          | 80%         |
| No           | 1          | 20%         |
| <b>Total</b> | <b>5</b>   | <b>100%</b> |



## **b) Análisis**

De un total de 5 empresas encuestadas, 4 de estas, están interesadas en la implementación del enfoque COSO ERM en la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros, lo que conlleva a concluir que las empresas están de acuerdo en implementar enfoques actualizados.

## **2.7 DIAGNOSTICO**

La información se segmentó de acuerdo a la relación que existía entre cada una de las preguntas, sin obviar las variables sujetas a investigación, en este caso la ausencia de evaluación por parte de la unidad de auditoría interna en el departamento de créditos y cobros y la cartera de mora.

Se elaboraron cuadros que muestran las cantidades y porcentajes que se obtuvieron de la información recopilada y con ello se analizaron e interpretaron para poder proporcionar conclusiones y recomendaciones.

Conforme a los resultados, el 40% de los encuestados se desempeñan como auditor interno con un nivel académico de licenciatura en contaduría pública, corroborando que el criterio de interpretación del encuestado se encuentra acorde al cargo que desempeña y este a su vez cuenta con la experiencia requerida ya que el 60% ha trabajado en dicho puesto por más de 4 años. (Ver Cuadro 1)

**Cuadro 1: Nivel académico conforme al cargo desempeñado**

| <b>Relación de preguntas</b> | <b>Criterio de Evaluación</b>       | <b>Frecuencia Relativa</b> |
|------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| P.1                          | Cargo desempeñado:                  |                            |
|                              | a) Auditor Interno                  | 40%                        |
|                              | b) Supervisor de Auditoria          | 20%                        |
|                              | c) Asistente de Auditoria           | 40%                        |
| P.2                          | Nivel Académico:                    |                            |
|                              | a) Bachillerato Comercial           | 20.00%                     |
|                              | b) Técnico Contable                 | 20.00%                     |
|                              | d) Egresado en Contaduría Publica   | 20.00%                     |
|                              | e) Licenciado en Contaduría Publica | 40.00%                     |
| P.3                          | Tiempo de desempeñar el cargo:      |                            |
|                              | a) Menos de un Año                  | 20%                        |
|                              | c) De 3 a 4                         | 20%                        |
|                              | d) mas                              | 60%                        |

De acuerdo a los datos recopilados el 60% de los encuestados no posee un periodo determinado para la evaluación de los controles internos del departamento de créditos y cobros, de igual manera un 80% no posee un lapso de tiempo establecido para la revisión de sus procedimientos, lo que lleva a concluir que tanto la administración como la unidad de auditoria interna no le brindan la importancia necesaria a esta área, y se vuelve sumamente primordial la elaboración e implementación de un manual de control interno para evaluar cada uno de los procesos o actividades que en el se llevan a cabo. (Ver Cuadro 2)

En el 60% de las empresas encuestadas la unidad de auditoria interna le otorga prioridades para su evaluación al efectivo,

utilizando el enfoque tradicional, pues en el 100% el diseño de control interno esta basado en este, lo que permite señalar que aparte de no darle la importancia necesaria a las cuentas por cobrar, el control interno que están utilizando esta desfasado y en muchos casos las personas que realizan la evaluación no conocen los nuevos enfoques utilizados en el medio. (Ver cuadro 3)

**Cuadro 2: Frecuencia de evaluación y revisión de los controles internos en el departamento de créditos y cobros**

| Relación de preguntas | Criterio de Evaluación                                              | Frecuencia Relativa |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------|
| P.4                   | Frecuencia de evaluación de C.I.                                    |                     |
|                       | a) Trimestral<br>d) No hay un periodo determinado                   | 40<br>60%           |
| P.5                   | Frecuencia de revisión de procedimientos del depto. De cred. y cob. |                     |
|                       | b)Cada año<br>d)No hay un periodo determinado                       | 20%<br>80%          |

En orden de prioridad, el 40% de los encuestados cree que el análisis de otorgamiento de créditos es la actividad de mayor riesgo, sin embargo no existe un documento que sirva de guía para evaluar el control interno de los procesos desarrollados en el departamento de créditos y cobros y con esto disminuir los niveles de riesgo inherentes a cada actividad desarrollada, pudiendo incidir el hecho de no poseer mucho personal en la unidad, ya que solamente el 60% de los encuestados afirman que cuenta con 1 a 3 personas para la evaluación de todas las aéreas de la empresa. (Ver Cuadro 4)

**Cuadro 3. Opinión a cerca de las áreas que representa mayor necesidad de evaluación y el enfoque bajo el cual esta diseñado el control interno.**

| <b>Relación de preguntas</b> | <b>Criterio de Evaluación</b>                                                             | <b>Frecuencia Relativa</b> |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| P.6                          | Diseño de Control Interno:<br>a) Tradicional                                              | 100%                       |
| P.7                          | Área primordiales de evaluación:<br>1° Efectivo<br>2° Inventario<br>3° Cuentas por Cobrar | 60%<br>20%<br>20%          |

Para el 100% de las empresas encuestadas sería de gran utilidad contar con una guía que sirva de base para la evaluación del control interno en el proceso de recuperación de las cuentas a los clientes en el departamento de créditos y cobros; confirmando que dicha guía debe estar acorde con la realidad, puesto que el 80% de las empresas considera importante aplicar el enfoque COSO ERM para evaluar el control interno en el departamento mencionado. (Ver Cuadro 5)

**Cuadro 4. Opinión de los encuestados en cuanto a la asignación de las áreas con más riesgo y la existencia de un instrumento para la evaluación de los procesos del departamento de crédito y cobros.**

| Relación de preguntas | Criterio de Evaluación                                                                                                          | Frecuencia Relativa |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| P.8                   | Numero de empleados de la UAI:                                                                                                  |                     |
|                       | a) De 1 a 3                                                                                                                     | 60%                 |
|                       | b) De 4 a 6                                                                                                                     | 40%                 |
| P.9                   | Actividades de alto riesgo                                                                                                      |                     |
|                       | a) Recepción de documentos                                                                                                      | 20%                 |
|                       | b) Investigación                                                                                                                | 40%                 |
|                       | c) Análisis                                                                                                                     | 20%                 |
|                       | d) Documentación                                                                                                                | 20%                 |
|                       | e) Facturación                                                                                                                  | 20%                 |
| P.10                  | f) Seguimiento                                                                                                                  |                     |
|                       | No existe un instrumento que sea utilizado como guía en el momento de evaluar los procesos del departamento de créditos y cobro | 100%                |

**Cuadro 5: Importancia de la implementación de una guía para evaluar el control interno de los procesos de recuperación de las cuentas a los clientes bajo enfoque COSO ERM.**

| Relación de preguntas | Criterio de Evaluación                                                                                                                                        | Frecuencia Relativa |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| P.11                  | Confirmación del beneficio para la empresa de contar con una guía para evaluar el control interno en el proceso de recuperación de las cuentas a los clientes |                     |
|                       | a) Si                                                                                                                                                         | 100%                |
| P.12                  | Importancia de aplicar el enfoque COSO ERM en el departamento de Créditos y cobros                                                                            |                     |
|                       | a) Si                                                                                                                                                         | 80%                 |
|                       | b) No                                                                                                                                                         | 20%                 |

## **CAPITULO III**

### **MANUAL BAJO ENFOQUE COSO ERM PARA EVALUAR LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS**

El objeto de la investigación es proponer a la Unidad de Auditoria Interna de las empresas dedicadas a la compra y venta de equipo fotográfico, un Manual bajo enfoque COSO que sirva de guía para el Auditor Interno en la evaluación del control interno en los procesos del departamento de Créditos y Cobros, ya que, contiene lineamientos básicos para orientarlo a desempeñar un mejor trabajo, contribuyendo de este modo al logro de los objetivos de la empresa.

#### **PLANEACIÓN DE AUDITORIA INTERNA**

Para una correcta evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros, la Unidad de Auditoria Interna debe de elaborar un plan del trabajo a realizar en dicho proceso, por lo que, tendrá que estudiar y establecer las condiciones necesarias que ayuden a un mejor desempeño de su trabajo.

El auditor tendrá que identificar y establecer las actividades a realizar en la auditoria, procurando establecer las necesarias, que contribuyan al desarrollo de una eficaz y eficiente evaluación del control interno del departamento de Créditos y Cobros, sin omitir tomar en cuenta el enfoque COSO, que es una herramienta fundamental que ayuda a brindar seguridad razonable acerca del logro de los objetivos de la

empresa, pues se identifican eventos que puedan ser riesgosos para la organización.

Para el desarrollo de una correcta planeación deben establecerse las actividades siguientes:

- 1) Identificar y comprender la operatividad del área;
- 2) Determinar los objetivos de la auditoria;
- 3) Identificar y evaluar el riesgo de auditoria;
- 4) Elaborar el memorandum de planeación;
- 5) Diseñar programas de auditoría.

### **3.1 IDENTIFICAR Y COMPRENDER LA OPERATIVIDAD DEL ÁREA**

Como punto de partida para una auditoria exitosa, el auditor debe familiarizarse con el funcionamiento total del departamento de Créditos y Cobros, identificando y comprendiendo cada uno de los procesos realizados en el mismo, ya que esto le servirá de ayuda para una mejor evaluación del control interno en el área, pues de este modo se identifican los movimientos del departamento, lo que ayuda a determinar las actividades que requieren mas atención por considerarse de mayor riesgo.

Esta actividad puede ser realizada por medio de la observación directa del funcionamiento del departamento y/o realizando entrevistas o a través de cuestionarios dirigidos al personal que labora en el área.

El auditor debe conocer la estructura organizativa de la empresa, para poder analizar la ubicación del departamento de créditos y cobros por niveles jerárquicos dentro de la

entidad; una vez analizada la organización, asimismo, deberá comprender todas las actividades que se realizan en el área con el fin de identificar los procesos que implican mayor riesgo.

#### **3.1.1.1 CONOCER LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA**

Para conocer la estructura organizativa el auditor debe auxiliarse del organigrama de la compañía, ya que, en este se muestra la relación que existe en las diferentes áreas que la integran, y por ende los canales de mando y supervisión, así como también las responsabilidades de cada unidad.

Para determinar la responsabilidad del área a auditar, es de suma importancia conocer la clase de estructura organizativa con que se cuenta y comprender el significado de cada uno de sus componentes.

Existen diversas formas de representar la organización de las empresas, tomando en cuenta las siguientes técnicas:

- Las líneas verticales indican autoridad de mando sobre el área en la que recae;
- Las líneas horizontales, muestran un mismo nivel entre las diferentes áreas;
- Las líneas punteadas representan las relaciones de coordinación;
- Línea horizontal lateral, cuando la línea se encuentra colocada lateralmente significa que existe una relación de apoyo;

- Las flechas, representan la continuidad de la organización, es decir, áreas semejantes pero que no se incluyen en el organigrama;
- Las unidades, cuya ubicación administrativa no se encuentra definida, se colocan al final del organigrama.

### **3.1.1.2 COMPRENDER LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO**

#### **3.1.1.2.1 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS**

Las empresas en la mayoría de sus departamentos o divisiones pretenden contar con una herramienta que les permitan tener control sobre los documentos que reciben de parte de terceros; por lo que el departamento de créditos y cobros no es la excepción.

La recepción de documentación entonces consiste en recibir y registrar toda la documentación de los clientes, con el objetivo de controlar y gestionar la información que en ellos se almacena para el conocimiento más básico de la compañía.

Como primer paso procesan las solicitudes de créditos por orden de llegada al departamento para luego verificar que estas se encuentren debidamente llenas, que lleven anexas las referencias bancarias, familiares y comerciales (mínimo 1), adjunto a la información anterior debe ir una copia del DUI, NIT, Fotocopia de tarjeta de IVA (para contribuyentes), constancia de ingresos, fotocopia del ultimo taco del ISSS, una fotocopia cualquiera de estos recibos (Último recibo): Agua, Luz ó Teléfono fijo, esto para personas naturales, en el caso de personas jurídicas, los documentos a presentarse son distintos, solicitud de Crédito Empresarial, fotocopia de

la Credencial del Representante Legal, fotocopia de DUI y NIT del Representante Legal, fotocopia de NIT y Tarjeta de IVA de la empresa, presentar un estado de cuenta bancario, las últimas tres declaraciones de IVA, comprobantes de proveedores ó referencias comerciales por escrito.

Además para las personas que sirven de fiadores deben cumplir con ciertos requisitos indispensables, así como hacer llegar los documentos necesarios: constancia de ingresos comprobables, fotocopia de DUI, NIT y cualquiera de estos recibos (Último recibo): Agua, Luz ó Teléfono fijo; si no vive en casa propia deberá tener un año ó más de residir y deberá presentar recibo de pago de arrendamiento con nombre y teléfono del propietario ó encargado del inmueble.

Una vez cumplido los anteriores requisitos se procede a la consulta a buros, quienes permiten extraer reportes del historial crediticio del cliente, dando como resultado dos posibles situaciones, un buen record crediticio en donde se procederá con la investigación, en caso contrario no seguirá con esta y el crédito no podrá ser autorizado.

#### **3.1.1.2.2 INVESTIGACIÓN**

En esta actividad se investiga y verifica los datos del solicitante y del fiador para cualquier tipo de crédito. Para las referencias familiares y comerciales se procede a verificar telefónicamente con terceras personas (familia o proveedores según sea el caso).

La investigación se realiza por métodos tradicionales: solicitud de referencias escritas y telefónicas. Cuando existe un Buró de Crédito, las empresas consultan la base de

datos de referencias crediticias. En ambos casos no hay diferencias en cuanto a la información y su veracidad.

### **3.1.1.2.3 ANÁLISIS**

Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple que esta sea; por fácil y bien garantizado que parezca tiene riesgo.

El proceso de aprobación requiere de un análisis objetivo, puesto que de éste dependen los niveles de riesgo, asociados a la recuperación de la cartera, que es inquietud permanente de la administración así como del personal del departamento de créditos y cobros. Por esta razón se debe en esta actividad proponer la metodología y las principales técnicas para tomar una decisión final acerca de si se debe conceder el crédito al solicitante y probablemente el monto de este.

El análisis de crédito no intenta terminar con el cien por ciento de la inseguridad del futuro, sino que disminuya. Es necesario e importante contar con buen criterio y sentido común para poderse llevar a cabo dicha actividad.

Algunos aspectos necesarios utilizados para la evaluación de un crédito es que se debe contemplar una evaluación profunda tanto de los aspectos cualitativos y cuantitativos, así que es necesario considerar el comportamiento pasado, tanto como cliente de la misma empresa, como de otras. También hay que tomar en cuenta que la decisión crediticia se debe tomar en base a información histórica o presente.

Después de haber realizado un análisis minucioso del crédito

es necesario tomar una decisión por lo que se debe escoger ciertas variables de las que se proporcionaron para su elaboración.

En lo que se refiere a casos con garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito.

#### **3.1.1.2.4 DOCUMENTOS**

En esta actividad se verifica todos los documentos presentados y que coincidan con los datos de la solicitud de crédito.

Una vez concordante estos datos se procede a generar una serie de documentos necesarios e imprescindibles para el control del cliente.

Primero se generan los documentos; el departamento de Créditos crea un archivo conteniendo contrato, pagare y carta de aprobación.

Luego se elabora el expediente por cada cliente para efectos de archivar todo lo relacionado al crédito, esta se etiqueta con el código y nombre del cliente.

Una vez realizado el expediente se procede a la firma de dichos documentos por parte del cliente como de la persona que autoriza el crédito, conjuntamente se verifica que dichas firmas sean coincidentes con la que aparece en los documentos legales del solicitante.

El siguiente paso es la recepción, verificación, control y archivo de documentos autenticados (contratos).

Se debe verificar que todos los contratos estén debidamente autenticados, que implica el sello y la firma del notario, llevando un control de estos.

Dicho documento en original autenticado será entregado al cliente cuando se haya cancelado el crédito en un cien por ciento.

#### **3.1.1.2.5 FACTURACIÓN**

En esta actividad una vez aprobado el crédito se elabora la respectiva factura con el monto en consideración, tomando en cuenta que para que se le entregue el producto debe ser firmado el respectivo pagare y la cancelación de la prima concerniente a lo solicitado.

#### **3.1.1.2.6 SEGUIMIENTO**

La etapa de seguimiento es donde se busca lograr el objetivo del proceso de créditos en discusión, el cual es el generar los elementos destinados a pronosticar situaciones de mora, dando el tiempo necesario para que se realicen las acciones que mejoren la posición frente a esta circunstancia.

Una vez que la empresa adquiere el riesgo que representa una determinada cartera de créditos, debe vigilar para que el crédito sea utilizado de acuerdo con lo estipulado en el proceso de negociación.

El primer paso que debe dar el departamento para estar pendiente de la evolución financiera de la empresa y sobre la base de esta información identificar la necesidad de realizar un estudio más minucioso acerca de la viabilidad de pago del cliente.

Se deben hacer informes periódicos respecto al análisis de la situación financiera de la empresa, de los cuales se debe comparar la evolución real con la esperada por el cliente.

Cabe señalar que una vez que se entrega el producto al cliente el control no termina, sino todo lo contrario. Sin embargo, la eficacia de su ejecución dependería técnica y exclusivamente del comportamiento que presente el cliente.

Una adecuada atención permite mantener una cartera de clientes sana y selecta, e influye de forma decisiva en una recuperación los créditos otorgados, como también en los plazos y condiciones inicialmente establecidos.

### **3.1.2 ESTABLECER LOS OBJETIVOS DE LA AUDITORIA**

Los objetivos no constituyen un elemento independiente dentro del proceso de auditoria, sino que es una parte muy importante durante todo el proceso, ya que, son el punto de partida, debido a que sirven de guía en el desarrollo de la actividad, pues, en ellos el auditor determina lo que pretende lograr en el trabajo de auditoria.

El auditor debe plantear objetivos con claridad, alcanzables y precisos, tomando en cuenta que deben formularse utilizando

verbos en tiempo infinitivo por ejemplo observar, analizar, etc., estos se dividen en generales y específicos.

▪ **Objetivos Generales**

El objetivo general expresa lo que el auditor pretende lograr en el desarrollo de la auditoria, es decir la finalidad del trabajo a realizar, por lo que, se formulan como propósito general del proceso de auditoria, por ejemplo:

- Realizar un Estudio y Evaluación del Control Interno en implementado por la empresa en el departamento de créditos y cobros, para emitir una conclusión sobre la situación encontrada a la administración.
  
- Efectuar una evaluación del control interno en base al informe COSO ERM del departamento de créditos y cobros, para emitir a la administración una conclusión sobre la situación encontrada en el área.

▪ **Objetivos Específicos**

Los objetivos específicos facilitan el cumplimiento del objetivo general, ya que en estos se enmarcan los pasos a seguir para el cumplimiento del mismo, ejemplos de estos son:

- Verificar las políticas y procedimientos que se implementan en el departamento de créditos y cobros;
  
- Comprobar la existencia de manuales de políticas y procedimientos para cada una de las actividades desarrolladas en el departamento de créditos y cobros;

- Cerciorarse que todo el personal del departamento de créditos y cobros tenga conocimiento de las responsabilidades del cargo que desempeña;
- Evidenciar si dentro del departamento de créditos y cobros existe fluidez de información hacia las personas indicadas en una forma oportuna y precisa;
- Emitir a la administración una conclusión sobre los resultados obtenidos en la evaluación del control interno en el área de cuentas por cobrar.

### **3.1.3 DETERMINAR EL RIESGO DE AUDITORIA**

Riesgo de auditoría, es donde se formula una opinión de auditoría incorrecta cuando existe un error significativo en las cuentas. Para lograr su objetivo, el auditor debe de planificar y ejecutar su trabajo de tal forma que se reduzca dicho riesgo a un nivel aceptable; es decir, que debe planificar y ejecutar su trabajo de tal forma que se reduzca la posibilidad de emitir una opinión inadecuada.

Debido a las limitaciones inherentes a toda auditoría, existe un riesgo inevitable de que no se detecten errores e irregularidades que afecten significativamente a las cuentas. El riesgo de no detectar irregularidades es mayor que el de no descubrir errores, ya que normalmente la irregularidad va acompañada de actuaciones dirigidas a ocultarlo, tales como alianzas, falsificaciones, negligencias en el registro de transacciones o justificaciones inadecuadas al auditor, por lo que el auditor debe estar muy alerta en este tipo de

acciones para poder identificar anormalidades al momento en que se realiza la auditoria.

#### **3.1.4 ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS A SER APLICADOS**

Una vez identificado el riesgo de auditoria, el auditor debe evaluar el tipo de procedimientos a utilizar.

Los procedimientos son un conjunto de técnicas a aplicar en el desarrollo de la auditoria, para ello debe tomarse en cuenta la naturaleza, alcance y oportunidad de aplicación de los mismos.

##### **Naturaleza:**

No es más que identificar el tipo de procedimiento a utilizar y aplicar, para lo cual el auditor deberá emplear su criterio profesional y obtener de este modo la certeza que fundamente su opinión.

##### **Alcance:**

Se refiere a la extensión que se dará a los procedimientos, es decir la eficacia con que deberán aplicarse.

##### **Oportunidad:**

Representa el momento adecuado en que deben ser aplicados los procedimientos de auditoria.

### **3.1.5 ELABORACIÓN DEL MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN**

Posterior al análisis de la información recopilada, se elabora el memorándum de planeación, documento formal que contiene los resultados obtenidos en la planeación y la posible estrategia de auditoría a utilizar.

El memorándum de planeación debe contener como mínimo los siguientes componentes:

#### **3.1.5.1 PRESENTACIÓN DEL MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN**

El memorándum de planeación deberá contener una carátula, que contenga los datos generales del documento, los cuales se detallan a continuación:

- Nombre del documento ( Memorándum de planeación)
- Nombre de la empresa
- Auditoría Interna
- Área a Evaluar: Cuentas por cobrar
- Período evaluado:
- Fecha de evaluación:
- Fecha de elaboración:

#### **3.1.5.2 OBJETIVOS DE AUDITORIA**

En una auditoría es preciso establecer los objetivos que se persiguen con ella, por lo que deben ser planteados desde un inicio como un esfuerzo por establecer parámetros que permitan identificar donde, que, cuando se llevara a cabo.

### **3.1.5.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Efectuar una evaluación del control interno en base al informe COSO ERM del departamento de créditos y cobros, para emitir a la administración una conclusión sobre la situación encontrada en el área.

### **3.1.5.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Comprobar la existencia de manuales de políticas y procedimientos para cada una de las actividades desarrolladas en el departamento de créditos y cobros;
- Cerciorarse que todo el personal del departamento de créditos y cobros tenga conocimiento de las responsabilidades del cargo que desempeña;
- Evidenciar si dentro del departamento de créditos y cobros existe fluidez de información hacia las personas indicadas en una forma oportuna y precisa;
- Evaluar el cumplimiento de las actividades de control establecidas en el departamento de créditos y cobros, que ayuden a disminuir el riesgo de desviaciones que ocasionen irregularidades.
- Emitir a la administración de la empresa una conclusión sobre los resultados obtenidos en la evaluación del control internos del departamento.

### **3.1.5.3 GENERALIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS**

Deben identificarse los datos generales del área a auditar:

- Nombre del área (ejemplo: Departamento de créditos y cobros.)
- Estructura Organizacional;
- Nivel de dependencia;
- Responsable del departamento;
- Cantidad de empleados;
- Antecedentes del departamento;
- Finalidad;
- Misión y Visión;
- Objetivo;
- Principales actividades realizadas;
- Principales productos o servicios;
- Normativa legal y técnica aplicable;
- Personal clave.

### **3.1.5.4 ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

Una forma de que el auditor obtenga información acerca del funcionamiento del control interno de la empresa será la indagación, la observación, la revisión de los manuales de contabilidad y de procedimiento e instrucciones internas, así como conversaciones con los ejecutivos responsables de ciertas áreas de la organización. Así mismo, debe estudiar y evaluar los controles internos existentes, como base de confianza en los mismos y para determinar el alcance de las pruebas de auditoría a realizar.

#### **3.1.5.4.1 ESTUDIO DEL CONTROL INTERNO**

Hay que puntualizar que el estudio del control interno tiene por objeto conocer como es, no solamente en los planes de la dirección sino en la ejecución real de las operaciones periódicas.

#### **3.1.5.4.2 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

La evaluación del control interno es la estimación del auditor, hecha sobre los datos que ya conoce a través del estudio, y con base en sus conocimientos profesionales, del grado de efectividad que el control suministre.

Para documentar adecuadamente el método de evaluación del sistema de control interno, el auditor puede utilizar ciertos medios que le pueden servir como constancia de haber efectuado tal evaluación. Los medios mas utilizados son:

- El sistema descriptivo:

Este método se basa en la determinación detallada de las características de lo que se está evaluando. Se describen procedimientos, registros, formularios, archivos, empleados y departamentos que intervienen.

- Diagramas de flujos:

El auditor puede optar por describir los procedimientos y las técnicas en forma narrativa, pero en la mayoría de los casos, su labor se ve simplificada por el uso de gráficos de movimiento de transacciones; es decir, por flujogramas.

Los flujogramas permiten representar gráficamente el encadenamiento de las operaciones administrativas y

contables, precisando qué documentos básicos se utilizan, de qué servicios emanan y quiénes son los que los realizan. Permite registrar el flujo de información desde una fuente original de entrada, a través de una serie de etapas de procesamiento, hasta alguna condición de salida o un informe para la dirección. También, a través del diagrama de flujos, es posible mostrar la separación de deberes, autorizaciones, aprobaciones y verificaciones internas que tienen lugar dentro del sistema.

-Los cuestionarios:

Es uno de los métodos más extendidos, el cual se basa en una encuesta sistemática presentada bajo la forma de preguntas referidas a aspectos básicos del sistema, y en la que una respuesta negativa evidencia una ausencia de control. Este método ayuda a asegurar que todos los puntos básicos del control sean considerados. Pero, tiene el inconveniente de que las preguntas, al ser modelos estándares, resultan rígidas, restrictivas y a menudo, precisan un replanteamiento general y no siempre permiten al auditor tener una visión clara del sistema, dado lo voluminoso que resulta a veces. Esto no permite distinguir entre las deficiencias importantes y las de escasa relevancia.

#### **3.1.5.5 DETERMINACIÓN DE LA MATERIALIDAD Y ÁREAS DE RIESGO**

El auditor debe determinar la materialidad, es decir considerar que tan importantes son las actividades que pretende evaluar, estableciendo las de mayor importancia para el desarrollo de la auditoria por que representan mayor riesgo, es decir que deberá identificar y definir las

actividades que a su juicio profesional y en el desarrollo de la auditoria representen mayor riesgo, para lo cual deberá considerar tanto la evaluación como los niveles del riesgo de auditoria.

#### **3.1.5.5.1 EVALUACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA**

En la planeación de auditoria, se consideran los diferentes tipos de riesgo para el departamento a evaluar, el riesgo de auditoria se integra por los tipos siguientes:

Riesgo Inherente es la posibilidad de que el saldo de la cuenta o una clase de transacción que hayan sufrido distorsiones que puedan resultar significativas. Se originan por la falta de implementación de los correspondientes controles internos.

Riesgo De Control, es la posibilidad de que distorsiones que puedan resultar significativas, puedan producir errores de registros y/o exposición como consecuencia de no haber sido prevenidas o detectadas y corregidas oportunamente por los sistemas de control interno.

Riesgo De Detección, es el riesgo de que nuestros procedimientos de auditoria no puedan descubrir errores o irregularidades significativos, en el caso de que existieran. Este riesgo es la función de la efectividad de los procedimientos de auditoria, su alcance, oportunidad y procedencia y la interpretación de los hallazgos de auditoria.

### 3.1.5.5.2 NIVEL DE RIESGO DE AUDITORIA

Los riesgos son determinados de acuerdo a la ausencia, deficiencia o fortaleza de controles por el área, identificados en la evaluación de la estructura de control interno. El análisis de riesgo, busca medir el grado probable de incumplimiento en la siguiente clasificación: Alto, Medio, Bajo y Mínimo, comprendiendo los conceptos siguientes:

**ALTO:** Cuando sea claramente significativo, con varios factores de riesgo, algunos de ellos muy importantes y donde sea muy probable que existan errores o irregularidades y presentan ausencia o deficiencias significativas en la evaluación del control interno.

**MEDIO:** Corresponde cuando dentro del área de créditos y cobros existan varios factores de riesgo significativo y es posible que se presenten errores o irregularidades.

**BAJO:** Se califica bajo cuando dentro del departamento de créditos y cobros existan factores de riesgo pero no demasiado importantes y la probabilidad de existencia de errores o irregularidades sea baja o improbable dentro del control interno.

**MINIMO:** Cuando dentro del departamento de créditos y cobros existan factores de riesgo poco significativo y donde la probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades sea remota

Para determinar el riesgo global de auditoria se sugiere utilizar el siguiente cuadro de referencia:

| <b>Nivel de Riesgo</b> | <b>Significacion</b> | <b>Factores de Riesgo</b>                 | <b>Probabilidad de Ocurrencia de Errores</b> |
|------------------------|----------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Minimo</b>          | No significativo     | No existen                                | Remota                                       |
| <b>Bajo</b>            | Significativo        | Existen algunos pero de menor importancia | Improbable                                   |
| <b>Medio</b>           | Muy Significativo    | Existen algunos                           | Posible                                      |
| <b>Alto</b>            | Muy Significativo    | Existen varios y son Importantes          | Probable                                     |

### **3.1.5.6 ASIGNACIÓN DEL PERSONAL DE TRABAJO**

La asignación del personal a participar en la auditoria interna en el departamento de créditos y cobros debe realizarse de forma que todo el personal de la Unidad de Auditoria Interna participe en el proceso, asignando responsabilidades de acuerdo al cargo y experiencia de cada uno.

En la mayoría de empresas la Unidad de Auditoria Interna no cuenta con el personal suficiente para el desarrollo del trabajo de auditoria, sin embargo, la asignación de trabajo puede realizarse de la siguiente manera:

Cuadro N° 1

| CARGO                   | NOMBRE DEL AUDITOR |
|-------------------------|--------------------|
| Auditor Responsable     |                    |
| Supervisor de Auditoría |                    |
| Auxiliar 1              |                    |
| Auxiliar 2              |                    |

### 3.1.5.7 PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA

El auditor deberá elaborar un calendario del trabajo a realizar para evaluar el control interno en el departamento de créditos y cobros de la empresa, para tener de este modo una planificación de auditoria ordenada que le permita determinar y distribuir el tiempo que se llevará en cada actividad a realizar; en primer lugar tendra que establecer y definir las fechas claves de la auditoría (Ver cuadro N° 2), es decir el tiempo en que desarrollara cada actividad planificando de este modo, la cantidad de días que tardara para su desarrollo.

Luego de identificar las fechas claves de la auditoria, se elaborará el cronograma de actividades (Ver cuadro N° 3), donde se detalla cada actividad en el tiempo que se desarrollará, para comparar al final el tiempo real utilizado con el tiempo que se presupuesto.

CUADRO N° 2

| <b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>       |                                                                         |              |                   |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|
| <b>AUDITORIA INTERNA</b>          |                                                                         |              |                   |
| <b>FECHAS CLAVES DE AUDITORIA</b> |                                                                         |              |                   |
| <b>N°</b>                         | <b>ACTIVIDAD</b>                                                        | <b>FECHA</b> | <b>N° DE DIAS</b> |
| 1                                 | Conocimiento y comprensión del departamento de Créditos y Cobros        |              |                   |
| 2                                 | Elaboración de pruebas de cumplimiento                                  |              |                   |
| 3                                 | Identificación de áreas de riesgo                                       |              |                   |
| 4                                 | Evaluación del Control Interno                                          |              |                   |
| 5                                 | Organización y elaboración de Programas                                 |              |                   |
| 6                                 | Elaboración de Informe con las conclusiones al Control Interno Borrador |              |                   |
| 7                                 | Discusión de informe preliminar                                         |              |                   |
| 8                                 | Informe de Conclusiones Finales                                         |              |                   |

Cuadro N° 3

| NOMBRE DE LA EMPRESA                                   |                                                                  |                         |                 |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| AUDITORIA INTERNA AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS |                                                                  |                         |                 |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES                |                                                                  |                         |                 |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| N°                                                     | ACTIVIDADES                                                      | HORAS<br>PRESUPUESTADAS | HORAS<br>REALES | MES/SEMANA/DIA |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                        |                                                                  |                         |                 |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1                                                      | Conocimiento y comprensión del departamento de Créditos y Cobros |                         |                 |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2                                                      | Elaboración de pruebas de cumplimiento                           |                         |                 |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3                                                      | Identificación de áreas de riesgo                                |                         |                 |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4                                                      | Evaluación del Control Interno                                   |                         |                 |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5                                                      | Organización y elaboración de Programas                          |                         |                 |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6                                                      | Elaboración de borrador de Informe con las conclusiones finales  |                         |                 |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7                                                      | Discusión de informe preliminar                                  |                         |                 |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8                                                      | Informe de Conclusiones Finales                                  |                         |                 |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                        | <b>TOTAL DE HORAS</b>                                            |                         |                 |                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### **3.1.5.8 PRUEBAS SUSTANTIVA Y DE CUMPLIMIENTO**

Una de las herramientas para llevar a cabo una auditoria y que deben ser elaboradas con anticipación cuando se esta en el proceso de planeación son las llamadas pruebas sustantivas y de cumplimiento, las primeras son las encargadas conseguir evidencia que permita opinar sobre la integridad, razonabilidad y validez de los datos producidos por el sistema contable. Los procedimientos sustantivos intentan dar validez y fiabilidad a toda la información que generan los asientos contables y en concreto a la exactitud monetaria de las cantidades reflejadas en las cuentas. Por lo que, se orientan a obtener evidencia física la cual permite identificar la existencia física de activos, cuantificar las unidades en poder de la empresa, y en ciertos casos especificar la calidad de los activos

En el caso de las pruebas de cumplimiento son las diseñadas por el auditor con el objeto de conseguir evidencia que permita tener una seguridad razonable de que los controles internos establecidos por la empresa están siendo aplicados correctamente y son efectivas, esto puede ser obtenido mediante el uso de uno o más métodos como por ejemplo la inspección, observación, preguntas (Cuestionarios), confirmaciones, cálculos, técnicas de examen analítico; esto dependerá de decisión del auditor.

#### **3.1.5.8.1 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

La evaluación que se realiza al sistema de control interno de una empresa y debe estar respaldada en las respuestas que

resulten de los cuestionarios de control interno, los programas y procedimientos que el auditor tenga a bien ejecutar. A continuación se muestra un modelo de cuestionario de control interno que se puede utilizar para evaluar el departamento.

| COMPONENTE                 | PREGUNTA                                                                                                                                                                                                          | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|                            |                                                                                                                                                                                                                   | SI     | NO |                                |
| <b>AMBIENTE DE CONTROL</b> | ¿La administración mantiene una actitud responsable hacia el manejo de los riesgos?                                                                                                                               |        |    |                                |
|                            | ¿Existe apoyo por parte del departamento de créditos a la administración en la creación de contingencias ante el riesgo de las cuentas incobrables?                                                               |        |    |                                |
|                            | ¿La administración considera los riesgos de la incobrabilidad de los créditos en la toma de decisiones?                                                                                                           |        |    |                                |
|                            | ¿Dentro de la empresa existe una conciencia positiva del riesgo, es decir, que los empleados del departamento de créditos conocen los riesgos existentes y cumplen con todos los componentes del control interno? |        |    |                                |

| COMPONENTE | PREGUNTA                                                                                                                                               | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|            |                                                                                                                                                        | SI     | NO |                                |
|            | ¿La Administración recae en una sola persona sin vigilancia o existe alguna persona externa que influya en las decisiones de la administración?        |        |    |                                |
|            | ¿Existe un código de conducta que consideren los niveles esperados de comportamiento ético y moral del personal del departamento de Créditos y Cobros? |        |    |                                |
|            | ¿Comprenden los empleados qué comportamiento es aceptable o inaceptable y saben qué hacer si se encuentran con algún comportamiento indebido?          |        |    |                                |
|            | ¿Hay un perfil a seguir al contratar personal para trabajar en el departamento de Créditos y Cobros?                                                   |        |    |                                |

| COMPONENTE | PREGUNTA                                                                                                                                                 | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|            |                                                                                                                                                          | SI     | NO |                                |
|            | ¿Es asignada la autoridad y responsabilidad necesaria a todo el personal del departamento de créditos y cobros?                                          |        |    |                                |
|            | ¿Existe un número suficiente de empleados para el departamento de Créditos con tiempo suficiente para llevar a cabo sus responsabilidades efectivamente? |        |    |                                |
|            | ¿Se ha creado una unidad de gestión de riesgos inherentes a las cuentas por cobrar que coordine todas las actividades dentro de la empresa?              |        |    |                                |
|            | ¿Se establecen capacitaciones que ayuden a mejorar el nivel de competencia profesional del personal del departamento?                                    |        |    |                                |

| COMPONENTE                                     | PREGUNTA                                                                                                                                                                                  | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|                                                |                                                                                                                                                                                           | SI     | NO |                                |
|                                                | ¿La capacidad del personal de la empresa refleja el conocimiento y las habilidades que se necesitan para realizar las actividades del departamento?                                       |        |    |                                |
| <b>ESTABLE -<br/>CIMIENTO DE<br/>OBJETIVOS</b> | ¿Se realizan análisis que separen y distingan los atributos del producto que se venden y que le proporcionará beneficios al cliente?                                                      |        |    |                                |
|                                                | ¿Se efectúan investigaciones que arrojen los intereses y las necesidades de los compradores con el fin de identificar la competencia con la que se esta queriendo competir en el mercado? |        |    |                                |
|                                                | ¿Elaboran publicidad acerca de los productos con el fin de influir en los deseos de las personas, permitiendo que resulten atractivos, accesibles y disponibles para el consumidor?       |        |    |                                |

| COMPONENTE | PREGUNTA                                                                                                            | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|            |                                                                                                                     | SI     | NO |                                |
|            | ¿Existen mecanismos que vayan encaminados a mejorar la calidad del servicio prestado en el departamento?            |        |    |                                |
|            | ¿Poseen investigaciones que ayuden a aumentar la utilización de recursos?                                           |        |    |                                |
|            | ¿Generan informes de productos con movimiento o flujo en cuentas por cobrar?                                        |        |    |                                |
|            | ¿Elaboran reportes acerca de costos vrs ventas generados por las actividades del departamento de créditos y cobros? |        |    |                                |
|            | ¿Existe límite de rentabilidad para las cuentas por cobrar?                                                         |        |    |                                |
|            | ¿Se lleva un registro del crecimiento o disminución de la cartera de mora?                                          |        |    |                                |

| COMPONENTE                       | PREGUNTA                                                                                                                                                       | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|                                  |                                                                                                                                                                | SI     | NO |                                |
|                                  | ¿Existe algún mecanismo que permita medir el cumplimiento de metas y objetivos del departamento?                                                               |        |    |                                |
|                                  | ¿En caso de que un superior asegure un crédito existe la posibilidad de no seguir con algún los lineamiento (procedimientos) para la aprobación de un de este? |        |    |                                |
|                                  | ¿Si un cliente es catalogado como buen pagador, poseen algún procedimiento diferente para otorgarle otro crédito?                                              |        |    |                                |
| <b>IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS</b> | ¿Existen cuentas sin movimientos por más de 6 meses?                                                                                                           |        |    |                                |
|                                  | ¿Existen periodos con un elevado margen de aprobación de créditos?                                                                                             |        |    |                                |

| COMPONENTE | PREGUNTA                                                                                                                              | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|            |                                                                                                                                       | SI     | NO |                                |
|            | ¿Son frecuentes los consumidores que una vez aprobado y entregado el producto no es localizado?                                       |        |    |                                |
|            | ¿Proporcionan algún tipo de promoción para hacer más atractiva la adquisición de créditos?                                            |        |    |                                |
|            | ¿Existen algún tipo de descuentos en productos al crédito?                                                                            |        |    |                                |
|            | ¿Aplican una política de crédito referente al límite de periodo de retraso en el pago?                                                |        |    |                                |
|            | ¿Poseen un porcentaje de interés por mora en caso que el cliente se atrase en su pago?                                                |        |    |                                |
|            | ¿El personal a cargo de la investigación del sujeto a crédito desempeña su cargo con responsabilidad, principios y ética profesional? |        |    |                                |

| COMPONENTE                       | PREGUNTA                                                                                                                                | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|                                  |                                                                                                                                         | SI     | NO |                                |
| <b>EVALUACION<br/>DE RIESGOS</b> | ¿Se efectúan reuniones habituales de la administración para tratar asuntos estratégicos de la compañía?                                 |        |    |                                |
|                                  | ¿Los objetivos generales de la empresa se transmiten al personal del departamento de créditos y cobros?                                 |        |    |                                |
|                                  | ¿Se transmiten de forma escrita los objetivos específicos a los empleados del departamento?                                             |        |    |                                |
|                                  | ¿Se inspecciona cuál es el posicionamiento de la empresa respecto a la competencia?                                                     |        |    |                                |
|                                  | ¿La administración identifica los recursos idóneos y necesarios para lograr los objetivos establecidos en el área de Créditos y Cobros? |        |    |                                |

| COMPONENTE                | PREGUNTA                                                                                                                | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|                           |                                                                                                                         | SI     | NO |                                |
|                           | ¿Se analiza el riesgo de los créditos otorgados?                                                                        |        |    |                                |
|                           | ¿Se establecen planes para la adquisición de los recursos necesarios como por ejemplo tecnología?                       |        |    |                                |
| <b>REPUESTA AL RIESGO</b> | ¿El mercado en el que se opera genera la confianza suficiente para perseguir expandir créditos entre los consumidores?  |        |    |                                |
|                           | ¿Cuándo un producto no genera utilidad debido a los altos índices de mora, se toman medidas para revertir dicho suceso? |        |    |                                |
|                           | ¿Se contrata un despacho jurídico para que se encargue de las gestiones legales en la recuperación de un crédito?       |        |    |                                |

| COMPONENTE                    | PREGUNTA                                                                                                                                              | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|                               |                                                                                                                                                       | SI     | NO |                                |
|                               | ¿Para todo crédito existe una garantía que mitigue el impacto del no pago o recuperación de este?                                                     |        |    |                                |
|                               | ¿Se mejora constantemente el control interno del departamento tomando en cuenta las situaciones que ocurren a diario en el tratamiento de un crédito? |        |    |                                |
| <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b> | ¿Existen procedimientos que permitan monitorear el comportamiento de los clientes con crédito?                                                        |        |    |                                |
|                               | ¿Los controles descritos en el manual de políticas para la aprobación del crédito del departamento son aplicados de forma oportuna y correcta?        |        |    |                                |
|                               | ¿El personal con el que cuenta el departamento tiene una adecuada segregación de funciones?                                                           |        |    |                                |

| COMPONENTE | PREGUNTA                                                                                                                                 | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|            |                                                                                                                                          | SI     | NO |                                |
|            | ¿Son verificados los procedimientos desarrollados por el personal constantemente?                                                        |        |    |                                |
|            | ¿El personal encargado de la autorización del crédito se encuentra capacitado para realizar dicho papel?                                 |        |    |                                |
|            | ¿Comprueba una persona diferente de quien lleva los registros las cancelaciones de las cuentas de dudoso pago?                           |        |    |                                |
|            | ¿Existen políticas definidas para declarar la incobrabilidad de las cuentas?                                                             |        |    |                                |
|            | ¿Se adoptan las medidas disciplinarias adecuadas por la infracción de la legislación y normativa laboral?                                |        |    |                                |
|            | ¿Esta disponible la información sobre las cuentas por cobrar en tiempo oportuno para que permita el control efectivo de las actividades? |        |    |                                |

| COMPONENTE                                  | PREGUNTA                                                                                                                                                              | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|                                             |                                                                                                                                                                       | SI     | NO |                                |
| <b>INFORMACIÓN<br/>Y COMUNICA-<br/>CIÓN</b> | ¿Se identifica y presenta a la gerencia financiera y administrativa, la información que se genera en el departamento de créditos y cobros en las fechas establecidas? |        |    |                                |
|                                             | ¿Los medios de comunicación utilizados son suficientes e idóneos para dar a conocer la información?                                                                   |        |    |                                |
|                                             | ¿Cada empleado conoce los objetivos de su propia actividad así como sus deberes y obligaciones?                                                                       |        |    |                                |
|                                             | ¿Contribuyen al logro de los objetivos planteados para el Servicio de Crédito?                                                                                        |        |    |                                |
|                                             | ¿La administración esta consciente de la naturaleza y el volumen de las quejas en cuanto a las actividades del Servicio de Crédito?                                   |        |    |                                |

| COMPONENTE       | PREGUNTA                                                                                                                                                  | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|                  |                                                                                                                                                           | SI     | NO |                                |
|                  | ¿Existe alguna forma de comunicación con los niveles superiores de la empresa sin tener que recurrir al Jefe del departamento de Créditos y cobros?       |        |    |                                |
|                  | ¿El código de conducta es comunicado por la empresa a los empleados, de forma verbal como por escrito?                                                    |        |    |                                |
|                  | ¿Existen los canales de comunicación y denuncia para notificar aquellas situaciones que se consideren incumplimiento del código de ética y conducta?      |        |    |                                |
|                  | ¿La estructura facilita el flujo de información, a través de toda la gestión de otorgamiento de de Crédito?                                               |        |    |                                |
| <b>MONITOREO</b> | ¿El campo de acción, las responsabilidades y los planes de auditoría interna son apropiados a las necesidades de la gestión del otorgamiento de créditos? |        |    |                                |

| COMPONENTE | PREGUNTA                                                                                                                                  | APLICA |    | OBSERVACION<br>O<br>COMENTARIO |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------|
|            |                                                                                                                                           | SI     | NO |                                |
|            | ¿Las evaluaciones sobre el trabajo realizado por el personal de Créditos son conducidas por personal capacitado en el área?               |        |    |                                |
|            | En la práctica se llevan a cabo las recomendaciones de los auditores.                                                                     |        |    |                                |
|            | ¿Se informa a la alta gerencia de las sugerencias de los empleados, y se toman las acciones necesarias?                                   |        |    |                                |
|            | ¿Realiza la administración evaluaciones al personal del departamento de créditos y cobros a efectos de verificar                          |        |    |                                |
|            | ¿La Unidad de Auditoría Interna es responsable por la evaluación de la efectividad de los procesos del departamento de créditos y cobros? |        |    |                                |
|            | ¿La auditoria interna prueba los controles claves establecidos para la repuesta al riesgo?                                                |        |    |                                |

### **3.1.5.9 PROGRAMAS DE AUDITORIA**

El programa de Auditoria establece los procedimientos que el auditor deberá seguir con el fin de obtener la evidencia necesaria que justifiquen su conclusión sobre el trabajo realizado, un programa básicamente deberá contener los pasos necesarios a realizarse para el desarrollo de la investigación que permita al equipo de auditoria llevar un control sobre su trabajo debidamente ordenado y relacionado.

#### **3.1.5.9.1 CLASIFICACION DE PROGRAMAS**

Los programas que pueden ser utilizados en el desarrollo de la auditoria interna son los siguientes:

- **Programas generales**

Son aquellos cuyo enunciado es general en la aplicación de las técnicas de auditoría con mención de los objetivos particulares que se persiguen en el trabajo, el auditor interno podrá valerse de un programa de tipo general que le permita establecer los procedimientos a desarrollar en la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros de la empresa.

- **Programas detallados:**

Por su parte los programas detallados describen con mayor precisión la forma en que el auditor deberá aplicar los procedimientos y técnicas de auditoría tomando en cuenta el funcionamiento del departamento de créditos y cobros conocido por el auditor por un estudio preliminar en el mismo.

### **3.1.5.9.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS PROGRAMAS DE AUDITORIA**

Se pueden señalar las siguientes ventajas al elaborar los programas de auditoria:

- Contienen los procedimientos básicos y necesarios a realizarse en el desarrollo de la auditoria;
- Permiten aprovechar el tiempo establecido entre el personal del área de auditoria interna pues se establece que procedimiento debe realizarse, lo que permite observar el avance del trabajo en cada etapa del proceso;
- Facilitan la supervisión de los papeles de trabajo;
- Facilita la asignación de trabajo entre el personal de auditoria interna;
- Pueden servir de base para la planeación a auditorias en años posteriores.

Se identifica como desventaja de los programas de auditoria que estos limitan la responsabilidad e iniciativa del personal encargado para su cumplimiento, sin embargo, los programas elaborados no deben ser rígidos, es decir deben ser flexibles a cambios, ya que en el desarrollo de la auditoria al departamento de cuentas por cobrar pueden surgir eventos en el área que obligue a realizar cambios a los mismos para una correcta evaluación del control interno.

### 3.1.5.9.3 ESQUEMA DEL PROGRAMA DE AUDITORIA

Un programa de auditoria generalmente tiene la estructura siguiente:

- ✓ Encabezado: se identifica el nombre del documento, de la empresa y del área auditada;
- ✓ Referencia: es la identificación del programa;
- ✓ Período a auditar;
- ✓ Objetivos de auditoria: donde se indica el propósito del trabajo, estos pueden ser generales y específicos;
- ✓ Firmas: Deberán contener la firma de elaborado por, revisado por (jefe de auditoría) y fecha de elaboración;
- ✓ Técnicas a utilizar: se identifican los recursos, destrezas y fuentes de información necesarios para realizar el trabajo;
- ✓ Procedimientos: los cuales deberán contener la referencia a los papeles de trabajo, hecho por y fecha.

Los programas podrán aumentar, cambiar o disminuir los procedimientos establecidos, según la necesidad encontrada en el desarrollo de la auditoria.

Al momento de su elaboración, el auditor deberá tomar en cuenta su experiencia y criterio profesional para evitar colocar en el mismo, procedimientos excesivos, que hagan perder tiempo valiosos al equipo de auditoria.

### 3.1.5.9.4 PROGRAMA PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS

#### PROGRAMA DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CON ENFOQUE COSO ERM, EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS

##### UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

NOMBRE DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_

ÁREA A EVALUAR: Departamento de Créditos y Cobros.

PERÍODO A EVALUAR: \_\_\_\_\_

|               |  |        |
|---------------|--|--------|
| ELABORADO POR |  | FECHA: |
| REVISADO POR  |  |        |

#### OBJETIVOS

✓ **General**

Evaluar el control interno del departamento de créditos y cobros para brindar una conclusión adecuada que sirva de base para la toma de decisiones.

✓ **Específicos**

1. Comprobar la existencia de políticas que regulen el funcionamiento del departamento de créditos y cobros.

2. Verificar la existencia de una adecuada segregación de funciones en el departamento.
3. Identificar si los procesos que se realizan dentro del departamento son los establecidos por la administración y son desarrollados por las personas adecuadas.
4. verificar que la información generada en el departamento sirven de base para la toma de desiciones dentro de la empresa.

**TÉCNICAS:**

Las técnicas a utilizar en el desarrollo del programa son las siguientes:

- Inspección.
- Observación.
- Revisión.
- Confirmación.
- Verificación.

| N° | Procedimiento                                                                                                                                | Hecho por | Ref P/T's |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| 1  | <u>AMBIENTE INTERNO</u><br>Verificar la existencia de códigos de conducta para el personal del departamento de créditos y cobros.            |           |           |
| 2  | Confirmar el conocimiento y cumplimiento por parte del personal del departamento de créditos y cobros en cuanto a las normas establecidas en |           |           |

|   |                                                                                                                                                      |  |  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|   | el código de conducta.                                                                                                                               |  |  |
| 3 | Revisar los expedientes de conducta de cada empleado que labora en el departamento.                                                                  |  |  |
| 4 | Confirmar si el personal del departamento de créditos y cobros conoce el papel que juega el departamento dentro de la empresa.                       |  |  |
| 5 | Verificar que el personal del departamento de créditos y cobros tiene conocimiento de los objetivos perseguidos por la administración de la empresa. |  |  |
| 6 | Confirmar la existencia de un manual de asignación de puestos y responsabilidades específico para el departamento de créditos y cobros.              |  |  |
| 7 | Inspeccionar si las actividades son realizadas por el personal asignado y se respetan los niveles de mando jerárquico.                               |  |  |
| 8 | Confirmar si el personal que labora en el departamento de créditos y cobros está debidamente capacitado para la actividad que realiza.               |  |  |

|                                     |                                                                                                                                                                       |  |  |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 9                                   | <p>Corroborar la existencia de misión y visión en el departamento.</p>                                                                                                |  |  |
| <u>ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS</u> |                                                                                                                                                                       |  |  |
| 10                                  | <p>Confirmar la existencia de objetivos dentro del departamento de créditos y cobros, y si estos son alcanzables.</p>                                                 |  |  |
| 11                                  | <p>Verificar que los objetivos del departamento de créditos y cobros están estrechamente relacionados con los establecidos por la administración de la empresa.</p>   |  |  |
| 12                                  | <p>Verificar si el departamento de créditos y cobros cuenta con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos que se han planteado.</p>                         |  |  |
| <u>IDENTIFICACION DE EVENTOS</u>    |                                                                                                                                                                       |  |  |
| 13                                  | <p>Verificar la documentación que se tiene en el departamento de hechos ocurridos en el pasado para poder identificar los hechos que requieren de mayor atención.</p> |  |  |
| 14                                  |                                                                                                                                                                       |  |  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 15 | <p>Observar y verificar la existencia de flujogramas de procesos que indiquen paso a paso las actividades del departamento.</p>                                                                                                                           |  |  |
| 16 | <p>Analizar el o los flujogramas de procesos del departamento de créditos y cobros y verificar si estos se realizan tal y como han sido establecidos.</p>                                                                                                 |  |  |
| 17 | <p>Identificar los factores tanto internos como externos que afectan los procesos desarrollados en el departamento de créditos y cobros.</p>                                                                                                              |  |  |
| 18 | <p>Realizar entrevistas al personal del departamento de créditos y cobros para verificar si el trabajo se realiza como fue establecido.</p>                                                                                                               |  |  |
| 19 | <p><u>EVALUACION DEL RIESGO</u></p> <p>Verificar si los procesos realizados en el departamento de créditos y cobros son los establecidos por la administración de la empresa.</p> <p>Verificar si se toman acciones correctivas en el departamento de</p> |  |  |

|    |                                                                                                                                                             |  |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 20 | créditos y cobros y los mismos se tiene por escrito.                                                                                                        |  |  |
| 21 | Investigar si se tiene por escrito las acciones a tomar cuando se realiza un proceso inadecuado, y si el personal tiene conocimiento de estas.              |  |  |
| 22 | Verificar si las acciones correctivas planteadas son las adecuadas para la disminución del riesgo y estas son reportadas a la administración de la entidad. |  |  |
| 23 | Verificar si la administración ha identificado el o los procesos claves que requieren de mayor atención.                                                    |  |  |
| 24 | Corroborar si se le da mayor prioridad a los procesos que representan mayor riesgo.                                                                         |  |  |
| 25 | Confirmar si se guardan y archiva toda la documentación que se genera en el departamento de créditos y cobros.                                              |  |  |
|    | Haciendo uso del muestreo tomar algunos archivos de otorgamiento de créditos y verificar si se ha investigado al cliente de la forma correcta.              |  |  |

|    |                                                                                                                                                                                          |  |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|    | <u>RESPUESTA AL RIESGO</u>                                                                                                                                                               |  |  |
| 26 | Verificar si la administración toma las acciones correctivas necesarias para tratar de disminuir el riesgo en el departamento de créditos y cobros.                                      |  |  |
| 27 | Investigar si los riesgos generados en el departamento de créditos y cobros representan una parte significativa del riesgo global de la entidad.                                         |  |  |
| 28 | Confirmar si la administración de la empresa analiza los riesgos generados en el departamento de créditos y cobros y los estudia en base a tratar de evitarlos, reducirlos o aceptarlos. |  |  |
| 29 | Identificar los riesgos existentes en el departamento y medir el nivel en base a la relación de los riesgos identificados.                                                               |  |  |
|    | <u>ACTIVIDADES DE CONTROL</u>                                                                                                                                                            |  |  |
| 30 | Revisar el organigrama del departamento de créditos y cobros y verificar si existe una segregación de funciones adecuada.                                                                |  |  |
| 31 |                                                                                                                                                                                          |  |  |

|    |                                                                                                                                                              |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 32 | <p>Verificar si se cuenta con manuales que contengan los procesos a realizarse en el departamento.</p>                                                       |  |  |
| 33 | <p>Verificar si los objetivos del departamento se encuentran por escrito y el personal tiene conocimiento de los mismos.</p>                                 |  |  |
| 34 | <p>Verificar haciendo uso del muestreo si las solicitudes de créditos son realizadas de la forma establecida y por al persona adecuada.</p>                  |  |  |
| 35 | <p>Confirmar si en el departamento de créditos y cobros se tiene establecido el perfil del cliente.</p>                                                      |  |  |
| 36 | <p>Investigar si se cuenta con una clasificación de los clientes y posibles clientes de la empresa.</p>                                                      |  |  |
| 37 | <p>Verificar si se toma en cuenta el riesgo crediticio de los clientes al momento de otorgar un crédito.</p>                                                 |  |  |
| 37 | <p>Verificar si se tiene establecidos periodos y técnicas específicas para la investigación del cliente, y si esta es realizada por la persona adecuada.</p> |  |  |

|    |                                                                                                                                 |  |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 38 | Revisar una muestra representativa de los créditos aprobados para verificar si se han realizado los pasos necesarios para ello. |  |  |
| 39 | Confirmar que los expedientes de cada cliente son generados y debidamente archivados                                            |  |  |
| 40 | Revisar una muestra de los expedientes de clientes para corroborar que estos son realizados de la forma establecida y adecuada. |  |  |
| 41 | Verificar si el documento de otorgamiento del crédito es enviado al vendedor o sucursal requerida.                              |  |  |
| 42 | Utilizando el muestreo corroborar si los contratos están debidamente firmados por los clientes.                                 |  |  |
| 43 | Verificar que los contratos son devueltos al departamento, son revisados y archivados por las personas adecuadas.               |  |  |
| 44 | Corroborar si se da a los contratos el seguimiento necesario para la recuperación del crédito.                                  |  |  |

|    |                                                                                                                                                    |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 45 | <p>Confirmar la existencia de políticas establecidas para la recuperación de los créditos.</p>                                                     |  |  |
| 46 | <p>Confirmar que el personal que se encarga del cobro realiza su trabajo de la forma adecuada.</p>                                                 |  |  |
|    | <p><u>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</u></p>                                                                                                           |  |  |
| 47 | <p>Verificar que los reportes fueron generados en las fechas establecidas y si estos fueron oportunamente entregados a las personas adecuadas.</p> |  |  |
| 48 | <p>Confirmar si los reportes contienen toda la información necesaria, que sirvan de base para la toma de decisiones.</p>                           |  |  |
| 49 | <p>Verificar si los medios de comunicación establecidos (escritos, verbales, automatizados) funcionan de la manera estipulada.</p>                 |  |  |
| 50 | <p>Confirmar que los canales de comunicación establecidos son utilizados por todo el personal y funcionan de la forma prevista.</p>                |  |  |
| 51 |                                                                                                                                                    |  |  |

|    |                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 52 | <p>Investigar si se hace llegar al cliente la información oportuna y necesaria de la forma en que fue establecida.</p>                                                                                                    |  |  |
|    | <p>Revisar una muestra de los reportes que el departamento establece para verificar si son generados y entregados en el tiempo oportuno, necesario y establecido.</p>                                                     |  |  |
| 53 | <p>Solicitar los últimos reportes entregados a la administración para verificar si han sido proporcionados en el tiempo establecido y han sido elaborados de la forma correcta, para una adecuada toma de decisiones.</p> |  |  |
| 54 | <p>Revisar si se tiene documentada y archivada toda clase de información que ampare toda clase de sucesos que hayan ocurrido en el departamento.</p>                                                                      |  |  |
| 55 | <p><u>MONITOREO</u></p>                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 56 | <p>Corroborar si el trabajo realizado en el departamento es supervisado constantemente.</p> <p>Investigar si el personal del</p>                                                                                          |  |  |

|    |                                                                                                                                            |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 57 | departamento es apto para el desempeño de sus actividades y es debidamente capacitado por la empresa cuando se incorporan nuevos procesos. |  |  |
| 58 | Verificar si se realizan evaluaciones a los empleados del departamento.                                                                    |  |  |
|    | Confirmar que al momento de realizar las actividades dentro del departamento se toman en cuenta los objetivos y metas establecidos.        |  |  |

### 3.1.6 ELABORACIÓN DEL INFORME

Culminado el trabajo de evaluación o ejecución de la auditoria, debe prepararse un informe, el cual será presentado al jefe o responsable del departamento de créditos y cobros, así como una copia de este a la administración.

Esencialmente un Informe presenta los hechos para la información de determinados usuarios interesados en este caso para el personal del departamento de créditos y cobros. Este resume investigaciones, análisis y los hechos que pueden llevar a conclusiones y recomendaciones que representan una cuidadosa y considerada opinión. Por tal razón se necesita de una cuidadosa y correcta presentación, ya que la información que proporciona puede determinar acciones futuras

Los componentes indispensables que debe llevar dicho informe son:

Se debe iniciar con las formalidades de un buen y acertado informe,

- a) Título
- b) Destinatario
- c) Objetivos de la auditoria
- d) Alcance
- e) Limitaciones
- f) Observaciones y hallazgos
- g) Seguimiento e implementación
- h) Conclusiones
- i) Recomendaciones
- j) Firma, lugar y fecha de realización

El estilo de redacción es muy propio de cada persona, por lo que no existe parámetros o reglas rígidas sobre su realización, pero si se recomienda que como mínimo este contenga la información antes mencionada.

Los componentes indispensables que debe llevar dicho informe son:

**a) Título**

Como todo documento formal el informe deberá identificarse conteniendo un título que permita a sus destinatarios distinguirlo e identificarlo de otros documentos.

**b) Destinatario**

El auditor debe colocar en su informe a la persona o personas a quien o quienes dirige su informe, generalmente se dirige a los accionistas de la entidad y/o a la administración de la misma.

**c) Objetivos de la auditoria**

Debe contener los objetivos que el auditor se trazo en la planeación, es decir, los objetivos que se perseguían en el desarrollo de la auditoria.

**d) Alcance**

El alcance deberá indicar la normativa técnica utilizada, es decir, revelar que la auditoria se desarrollo tomando en cuenta las Normas Internacionales de Auditoria, además debe contener una breve pero precisa explicación referente a lo que es una auditoria al sistema de control interno en el departamento de créditos y cobros detallando en que consiste el control interno en dicho departamento, con el fin de determinar los procesos que fueron evaluados por el auditor para una mejor comprensión del informe.

**e) Limitaciones**

El auditor deberá revelar la clase de limitaciones a las que se enfrento en el desarrollo de la auditoria, es decir que por ejemplo si no tuvo acceso a determinada información que era necesaria para realizar su trabajo, deberá hacer constar en su informe.

**f) Observaciones y hallazgos**

Deberá mostrarse cada observación y hallazgo encontrado en el desarrollo de la auditoria de la siguiente manera:

Titulo, en este se debe explicar en una forma clara y precisa la naturaleza de la deficiencia que se encontró especificando la relación con los objetivos del informe;

Condición, aquí debe explicarse la deficiencia que fue encontrada;

Criterio, debe detallar la base legal o técnica en la que el auditor se apoyo al momento de medir las deficiencias, especificando el incumplimiento referido;

Causa, el auditor debe identificar el posible origen del por que de las deficiencias;

Efecto, debe mostrarse la probabilidad e impacto en el departamento del hallazgo encontrado, con el fin de que esto permita brindar mayor atención a la situación encontrada;

Recomendación, el auditor deberá sugerir la manera de cómo superar la condición observada;

Comentarios de la administración, Respuesta (acuerdo o desacuerdo) de la administración ante el hallazgo del auditor.

**g) Seguimiento e implementación**

Este literal se refiere a auditorias recurrentes es decir que si hubiese recomendaciones de auditorias antes realizadas que no han sido solucionadas deberán formar parte de la nueva auditoria si estos están estrechamente relacionados;

**h) Conclusiones y Recomendaciones**

El auditor emitirá sus conclusiones sobre la evaluación realizada, considerando todos los pasos que desarrollo y las limitaciones a las que se enfrento en la realización de su trabajo; así mismo se deben indicar las recomendaciones que

se brindan en la evaluación del control interno del departamento auditado;

**i) Firma, lugar y fecha de realización**

El informe debe contener la firma del auditor que lo elaboro, así como también el lugar y fecha en que fué emitido, sin embargo, la fecha es de suma importancia puesto que con esta el auditor esta indicando que tuvo conocimiento y considero todos los hechos ocurridos en el departamento hasta la fecha que se indica en el informe obviando posibles hechos posteriores.

El estilo de redacción es muy propio de cada persona, por lo que no existe parámetros o reglas rígidas sobre su realización, pero si se recomienda que como mínimo este contenga la información antes mencionada.

(Nombre de la compañía)

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

Ramón Pérez Colorado (Destinatario)

Gerente General

**OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:**

Los objetivos de la auditoría han sido encaminados a la verificación de la actualización y cumplimiento del control interno del departamento de Créditos y Cobros de la empresa.

Concretamente, los objetivos fueron los siguientes:

**General**

- Desarrollar una evaluación al control interno del departamento de créditos y cobros en base enfoque COSO ERM, para presentar a la administración conclusiones y recomendaciones sobre la situación encontrada en el área.

**Específicos**

- Probar la existencia de manuales de políticas y procedimientos para las actividades desarrolladas en el departamento de créditos y cobros;
- Asegurarse que todo el personal del departamento posea el conocimiento necesario de todas las responsabilidades que conlleva el desempeñar el cargo que ejecuta;
- Examinar si dentro del área existe facilidad de información hacia las personas indicadas en forma oportuna y precisa;

- Verificar el cumplimiento de las actividades de control establecidas en el departamento, que ayudan a disminuir el riesgo de desviaciones que ocasionen irregularidades;
- Emitir a la gerencia general conclusiones y recomendaciones sobre los resultados obtenidos en la evaluación del control interno del departamento.

#### **ALCANCE**

La evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros se desarrolló buscando identificar los puntos fuertes y débiles del sistema y si los errores encontrados tienen una repercusión directa en los estados financieros.

Cabe mencionar que para poder llevar a cabo dicha valoración se tomo como base técnica las Normas Internacionales de Auditoria Interna.

#### **LIMITACIONES**

Durante el desarrollo de la evaluación al departamento, no se conto con ninguna limitación, ya que la información obtenida fue proporcionada sin ningún inconveniente, las personas en esta área son muy accesibles y colaboradores, por lo que, se hizo mucho mas fácil la investigación.

#### **OBSERVACIONES Y HALLAZGOS**

Como equipo de auditoria interna de la empresa la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros se ha llevado a cabo mediante la toma de datos y observaciones las cuales han sido verificadas y analizadas utilizando ciertas técnicas de investigación.

La recolección de información fue efectuada por dos miembros de la unidad de auditoría durante una serie de visitas hechas al área.

A continuación se presentan los puntos de interés encontrados durante la ejecución de la auditoría, agrupados por componentes correspondientes al enfoque COSO ERM:

**Título:**

\* Inexistencia de manuales de perfil de contratación de personal, así como de conducta para los empleados del departamento.

**Condición:**

El hecho de no contar con manuales de perfiles y de conducta permite que no estén claramente delimitadas las funciones.

**Criterio:**

Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las compañías para facilitar el desarrollo de las funciones administrativas y operativas.

Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación, lo que hace indiscutible la necesidad de contar con ellos pues son una guía sobre la actuación individual de los empleados.

Existen varios autores que dan un concepto muy puntual y que sugieren lo que son los manuales administrativos con el objetivo de ayudar a la gerencia a poder administrar de una forma menos compleja a todo el personal de la organización.

Agustín Reyes Ponce: "significa un folleto, libro, carpeta, entre otros, en los que de manera fácil se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos

para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa”.

Graham Kellog, “Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.”

Un manual es aquel donde se tiene la tarea de organizar, delegar, supervisar y vitalizar o estimular; en otras palabras son elementos básicos de referencia y de auxilio en la empresa para obtener el control deseado de los esfuerzos del personal; por medio de estos pueden proporcionarse al personal sus deberes y responsabilidades, los reglamentos de trabajo, políticas y objetivos de la empresa, en una forma sencilla, directa y autorizada.

Por lo que, para toda gerencia debe ser de suma importancia la elaboración de manuales, pues estos proporcionarán ya sea a corto, mediano o largo plazo una excelente ejecución de puestos, y el personal además de sentirse en un buen ambiente de trabajo podrá responder con eficiencia, efectividad, generándole a la organización una disminución en el ámbito económico.

**Causa:**

La falta de manuales para los perfiles y conducta del departamento puede derivarse por la falta de atención e importancia que la gerencia le administra a esta área de la empresa.

**Efecto:**

Debido a no contar con un documento que permita establecer parámetros de contratación de empleados el departamento se

vuelve susceptible a poseer personal sin experiencia en el campo, individuos incapaces de aprender rápido, sin habilidades para ajustarse al sistema de operar de la compañía, entre otros aspectos, que a la larga llevará a la empresa a elevar sus costos, situación que toda entidad intenta evitar por todos los inconvenientes que genera en sus resultados económicos; en el caso de los manuales de conducta sirven como instrumentos de adiestramiento para nuevos empleados, ayudándose a conocer correctamente sus funciones desde el principio, pero sin contar con ellos permiten que el personal trabaje aumentando el riesgo de ejecución incorrecta de las labores asignadas, incrementar la dualidad en deberes para cada individuo.

**Recomendación:**

Elaborar manuales de perfil de contratación y de conducta principalmente para asentar por escrito todas las instrucciones, indicaciones y recomendaciones de carácter permanente que se consideran necesarias para el buen funcionamiento de la empresa, eliminando los inconvenientes y perjuicios que trae consigo dejar las cosas solo en la memoria, al criterio o al buen juicio personal. Lo que permitirá minimizar los errores, así también para que sirvan de guía para los nuevos empleados, hacer posible la aplicación de los mejores métodos de trabajo y sobre todo Facilitar el control interno.

Tomando muy en cuenta que se debe tener cuidado de no llegar a un exceso de reglamentación que dificulte y confunda el funcionamiento así como tampoco dejar de actualizar periódicamente dichos documentos pues estos perderían su efectividad.

## **SEGUIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN**

Como unidad y no tener ninguna auditoria anterior, se pretende vigilar la aplicación de todas las recomendaciones para determinar si las medidas propuestas son validas por la administración o si los accionistas asumen el riesgo de no adoptar medidas.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Ya concluida la evaluación del control interno y obtener que este se encuentra en un nivel de riesgo significativo, se ha llegado a la conclusión siguiente:

El control interno no se encuentra elaborado en su totalidad, pues existen ciertos vacios en áreas como el departamento de créditos y cobros, ya que la ausencia de manuales no permite que el personal desempeñe sus funciones en la medida de brindar efectividad y eficiencia y mucho menos economía.

Recomendación:

Brindar la atención idónea a todo el ambiente de control del departamento, pues es el componente al cual se le ha dejado sin importancia, por lo que se sugiere revisar, analizar, elaborar, corregir los documentos necesarios para implementar las medidas que permitirían aprovechar los recursos al máximo.

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 CONCLUSIONES

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las empresas, se ha incrementado, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado razón por la cual la administración centra su atención en la evaluación de estos.

Como resultado de la investigación realizada en las Unidades de Auditoria Interna de las empresas dedicadas a la compra venta de material y equipo fotográfico en relación a la evaluación del control interno de los procesos realizados en el departamento de Créditos y Cobros se presentan las conclusiones siguientes:

- No existe una cultura respecto a la individualización y valorización del riesgo propio de los procesos realizados en el departamento de Créditos y Cobros.
  
- Las Unidades de Auditoría Interna son percibidas por la administración como un área dedicada solo a la evaluación de los controles internos y no como una unidad de apoyo para el mejoramiento de dichos controles.

- Existen deficiencias por parte de la unidad de auditoría interna en el establecimiento de prioridades de áreas a evaluarse, así como en el tiempo de revisión de procedimientos de evaluación del control interno.
- La administración de las empresas no poseen herramientas de controles que concentren los objetivos de esta así como una adecuada delegación de responsabilidades en las personas que los ejecutan, lo que conlleva a la duplicidad de funciones en el desarrollo de actividades relacionadas en las ventas al crédito y cobros.
- No se cuenta con instrumentos que sirvan de guía a los auditores para la evaluación bajo enfoque COSO de los procesos de recuperación de las cuentas a los clientes en el departamento de créditos y cobros.
- La administración no se ha preocupado por proporcionar al departamento de créditos y cobros políticas que rijan el proceso a seguir en cada una de las actividades que en él se realizan.

## 4.2 RECOMENDACIONES

- La Auditoria Interna debe estar orientada mas allá de la evaluación de los principales controles y lograr la identificación de riesgos específicos de los procesos de ventas al crédito y contribuir a determinar desviaciones en dichos controles para facilitar correcciones de manera clara y oportuna a fin de evitar cualquier irregularidad, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio.
- La Auditoría Interna debe estar orientada más allá de la evaluación de los principales controles y lograr la identificación de riesgos específicos de los procesos de ventas al crédito y contribuir a determinar desviaciones en dichos controles para facilitar correcciones de manera clara y oportuna a fin de evitar cualquier irregularidad.
- La administración debe darse cuenta que la unidad de auditoría interna ayuda a la organización a cumplir sus objetivos aportando sugerencias tanto para evaluar como a mejorar la eficacia de los procesos del área.
- La unidad de auditoría debería incluir en sus prioridades de evaluación al área de créditos y cobros pues es uno de los departamentos que posee un importante riesgo en las actividades que en el se realizan,

asimismo, que los periodos de revisión de procedimientos sean con más regularidad, ya que les permitiría adecuarse a las nuevos enfoques de evaluación y así implementarlos en las compañía.

- Debe existir una adecuada segregación de funciones y asignación de responsabilidades en relación a las actividades ejecutadas para lograr la optimización de recursos y eliminar la duplicidad de funciones.
- Implementar la evaluación del control interno bajo enfoque COSO ERM, es decir elaborar un manual de procedimientos en el cual se incluyan todas las actividades y se establezcan responsabilidades de los funcionarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales ya que esta es una herramienta que brinda seguridad razonable acerca del logro de los objetivos de la empresa.
- Establecer de forma escrita las políticas para el manejo de las cuentas por cobrar y crear los canales de comunicación idóneos para darlos a conocer a todo el personal involucrado en dichos procesos.

## BIBLIOGRAFÍA

**Hernández Sampieri R., Fernández collado C. y Baptista Lucio P. (2003)** Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw - Hill. Primera Edición. Págs. 1-114

**Jovel Jovel, Roberto Carlos** Guía Básica para elaborar Trabajos de Investigación. El Salvador: Editorial e Imprenta Universitaria, 2008. Primera Edición. Pág. 8-92

**Kohle, Eric L.** Diccionario para contadores, sexta edición, México, Editorial Luminosa, S.A. de C.V., 1997.

**Muños Campos, R. (1992).** Guía Para Trabajos de Investigación Universitaria. El Salvador: Editorial artes Gráficos. Tercera Edición. Págs. 65-80

**Comité Internacional de Practica de Auditoria** Normas Internacionales de Auditoria, Instituto Mexicano de contadores Públicos. Edición 2006.

**Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión (COSO), Control Interno.** Estructura Conceptual Integrada. Segunda Edición traducido por Mantilla, Samuel Alberto. ECOE Ediciones Santa Fe de Bogotá, Colombia, marzo 2000.

**Instituto Mexicano de Contadores Públicos,** Normas Internacionales de Contabilidad, México 2001.

**The Institute of Internal Auditors** Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, Florida, USA 2004.

**Corte de Cuentas de la República de El Salvador**, manual de Auditoria interna.

**Ministerio de Economía, DIGESTYC**. Directorio de empresas año 2004.

**Cubas Avendaño, Rafael Maximiliano**, Diseño del manual de auditoría interna para la Alcaldía Municipal de Santa Ana, en el proceso de modernización. Tesis Licenciado en Contaduría Pública, Universidad de El Salvador. 1996

**Molina Salazar, Carolina Elizabeth**, Auditoría interna para el área de crédito de las organizaciones no gubernamentales (ONG's)" Tesis -Licenciado en Contaduría Pública, Universidad de El Salvador 2001.

**ITAM excelencia académica, Ricardo Gutiérrez Calderón**, presentación COSO ERM, abril 2004.

**PricewaterhouseCoopers, Rafael Ruano Diez**, presentación: COSO II - ERM y el Papel del Auditor Interno, 2004.

[www.monografias.com](http://www.monografias.com). El Control Interno: un medio eficaz para la toma de decisiones.

[www.monografias.com](http://www.monografias.com). Auditoria interna. Un enfoque sistémico y de mejora continúa.

[www.monografias.com](http://www.monografias.com). Manual de Auditoria Interna una herramienta indispensable para el auditor.

[www.monografias.com](http://www.monografias.com). Procedimientos y técnicas de auditoria.

[http://www.iaiecuador.org/downloads/ev\\_01/Coso%20ERM2.pdf](http://www.iaiecuador.org/downloads/ev_01/Coso%20ERM2.pdf).  
Gestión de riesgos corporativos (COSO ERM).

[http://es.wikipedia.org/wiki/Historia\\_de\\_la\\_fotograf%C3%ADa](http://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_la_fotograf%C3%ADa)

<http://www.fotonostra.com/biografias/histfoto.htm>

[www.ehu.es/danielgarcia/docencia/diccionario.pdf](http://www.ehu.es/danielgarcia/docencia/diccionario.pdf)

**ANEXOS**

Anexo No. 1



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

Reciba un afectuoso saludo de parte de la Universidad de El Salvador.

Esta encuesta está dirigida al profesional que desempeña el trabajo de auditoria interna con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia de los procesos que ellos realizan para disminuir el riesgo y la cartera de mora; todo esto con el objeto de soportar el trabajo de graduación.

El cuestionario consta de preguntas cerradas y abiertas para que responda según crea más conveniente.

De antemano le agradecemos su tiempo y colaboración a la vez le aseguramos que la información recopilada será tratada con la debida prudencia y confidencialidad, y se utilizara únicamente para fines didácticos.

**Realizar un estudio que compruebe, si la falta de evaluación por parte de la unidad de auditoria interna incide en el nivel de la cartera de mora**

1. Cargo que desempeña:

a) Auditor Interno (Director)

- b) Supervisor de auditoria
- c) Asistente de Auditoría

**Objetivo:** Conocer el cargo que desempeña con el fin de identificar el nivel de responsabilidad en relación al trabajo desarrollado, para tomarlo como parámetro sobre el criterio de interpretación que poseía el encuestado.

2. ¿Qué nivel académico posee?

- a) Bachillerato Comercial
- b) Técnico Contable
- c) Estudiante en contaduría publica
- d) Egresado en contaduría publica
- e) Licenciado en contaduría publica
- f) Otros \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Saber el nivel de estudio que posee la persona encuestada respecto al cargo y trabajo que realiza.

3. ¿Cuánto tiempo ha desempeñado el cargo en la unidad de auditoria interna?

- a) Menos de un año
- b) 1-2 años
- c) 3-4
- d) Mas

**Objetivo:** Determinar el nivel de experiencia que posee en el en el área de auditoria ya que a mas experiencia mayor será la calidad de sus respuestas.

4. ¿Con qué frecuencia son evaluados dichos controles?

- a) Trimestral
- b) Semestral
- c) Anual
- d) No hay un periodo determinado

**Objetivo:** Constatar que los procedimientos de evaluación aplicables al área se encuentran vigentes y acorde con la situación actual de la empresa.

5. ¿Con que frecuencia se revisan los procedimientos de evaluación del control interno en el área de créditos y cobros?

- a. Cada seis meses
- b. Cada año
- c. Cada dos años
- d. No hay un periodo determinado

**Objetivo:** Determinar si los procedimientos de evaluación del control interno implementados por la empresa se encuentran actualizados.

6. ¿Qué diseño de control interno es aplicado en la empresa?

- a) Tradicional
- b) COSO
- c) COSO ERM

**Objetivo:** Comprobar si la empresa en la que labora el encuestado efectivamente está actualizada en su control interno.

7. Como Unidad de Auditoria Interna ¿Cuál de las siguientes áreas representa mayor necesidad de evaluación constante en su control interno? Establezca prioridades asignándole numeración del 1 al 5

- a) Efectivo \_\_\_\_\_
- b) Cuentas por Cobrar \_\_\_\_\_
- c) Inventarios \_\_\_\_\_
- d) Cuentas por Pagar \_\_\_\_\_
- e) Otros \_\_\_\_\_ ¿Cual? \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Determinar el nivel de importancia que posee para la Unidad de Auditoria las cuentas por cobrar.

**Identificar los factores que inciden negativamente en los procesos del departamento de créditos y cobros a través del estudio de la situación presentada**

8. ¿Cual es el número de empleados que componen el departamento?

- a)  1-3
- b)  4-6
- c)  7-9
- d)  Mas

**Objetivo:** Determinar si el número de empleados es suficiente para el volumen de actividades que se llevan a cabo dentro departamento

9. ¿Cuál de las siguientes actividades considera de alto riesgo dentro del departamento de créditos y cobros?

- a) Recepción de documentos
- b) Investigación
- c) Análisis
- d) Documentación
- e) Facturación
- f) Seguimiento

**Objetivo:** Identificar el grado de importancia que el departamento le asigna a las actividades con el fin de establecer si el nivel de la cartera de mora es influida por la falta de atención a las actividades con mas riesgo.

**Crear un instrumento de evaluación y control que permita la detección y ajuste de las desviaciones encontradas en el departamento de créditos y cobros durante el proceso de recuperación de las cuentas a los clientes**

10. ¿Se cuenta con un instrumento que sirva de guía en el momento de evaluar el proceso de recuperación de las cuentas a los clientes en el departamento de créditos y cobros?

Si  No

**Objetivo:** Confirmar la existencia o inexistencia de un instrumento que sirva de guía para la evaluación del control interno en el proceso de recuperación de las cuentas los clientes.

11. ¿Sería provechoso para la empresa que se implemente un instrumento que sirva de guía para evaluar el control interno en el proceso de recuperación de las cuentas a los clientes?

Si  No

**Objetivo:** Verificar si la empresa esta interesada en implementar un Manual que sirva de guía a la Unidad de Auditoria Interna para evaluar el control interno en el proceso de recuperación de las cuentas a los clientes.

12. Considera relevante la implementación del enfoque COSO ERM en la evaluación del control interno del departamento de Créditos y Cobros:

SI  NO

**Objetivo:** Obtener la opinión del Auditor Interno para corroborar si es necesario la implementación de un manual bajo enfoque COSO para evaluar los procesos del departamento de Créditos y Cobros.

Anexo No. 2



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

Este cuestionario va dirigido al personal del departamento de créditos y cobros, con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia de los procesos que en dicho departamento se realizan.

El cuestionario consta de preguntas cerradas y abiertas para que responda según crea más conveniente.

De antemano le agradecemos su tiempo y colaboración.

La información recopilada será tratada con la debida prudencia y confidencialidad.

13. Cargo que desempeña:

- a) Jefe del depto. de Créditos y Cobros
- b) Auxiliar de Créditos.

14. ¿Qué nivel académico posee?

- g) Bachillerato
- h) Técnico
- i) Universitario

15. ¿Por cuánto tiempo ha desarrollado el cargo que ocupa actualmente?

- e) Menos de un año
- f) 1-2 años
- g) 3-4
- h) Mas

16. ¿Existen controles internos aplicables al departamento de Créditos y Cobros?

17. Si su respuesta fue afirmativa en la pregunta anterior ¿Con qué frecuencia se actualizan dichos controles?

e) Trimestral

f) Semestral

g) Anual

18. ¿En que nivel considera que se encuentra la cartera de mora de la empresa actualmente?

a. Alto

b. Medio

c. Bajo

d. No sabe

19. Para usted cuales son los motivos por los cuales la cartera de mora tiende a encontrarse en niveles importantes en el ámbito de los negocios

---

---

---

20. ¿Con que frecuencia se capacita al personal del área de créditos y cobros por parte de la administración de la empresa?

---

---

21. Cuál de las áreas considera más importante dentro del departamento de créditos y cobros?

- g) Recepción de documentos
- h) Investigación
- i) Análisis
- j) Documentación
- k) Facturación
- l) Seguimiento

22. De las actividades anteriores, ¿Cual considera que tenga un mayor riesgo?

\_\_\_\_\_

23. ¿Cuál es el medio de comunicación por el cual tiene contacto con los clientes?

- a) Personal
- b) Teléfono
- c) Fax
- d) Internet
- e) Otros  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

24. ¿Cuáles son los medios que utiliza para localizar al cliente en caso de mora?

\_\_\_\_\_

25. ¿Cuántas solicitudes de créditos son recibidas diariamente en el departamento?

- 1-5  6-10  11-15  16-20  Mas

26. ¿Cuál de los siguientes criterios utiliza para elegir a un cliente sujeto a crédito? (Ordenar según importancia del 1-6)

- a) Estabilidad Laboral
  - b) Salario
  - c) Referencia Comercial
  - d) Referencias Laborales
  - e) Ubicación laboral y domiciliar
  - f) Otros ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- 

27. ¿En temporada alta se basan en un solo criterio para la aprobación de créditos?

Si  ¿Cuál? \_\_\_\_\_ No  ¿Por que?

---

---

28. ¿Se lleva un registro de pagares?

Si  No

29. ¿En que momento se considera vencida un cuenta?

---

30. ¿Cuál es el proceso para la recuperación de una cuenta morosa?

---

---

---

31. ¿De la clasificación de cuentas por cobrar que se presentan a continuación, cual es la que se utiliza en la empresa?

a) Cuentas por Cobrar Clientes

b) Cuentas por Cobrar Empleados

c) Cuentas por Cobrar Accionistas

d) Otros

¿Cuál? \_\_\_\_\_

32. ¿Existe una política para el manejo de cuentas por cobrar?

Si

No

33. Si su respuesta fue si a la pregunta anterior, mencione la política aplicada en la empresa

---

---

34. El pago por recuperación de una cuenta se realiza por medio de:

a) Un banco específico

b) Sucursales

c) Directamente al departamento

35. ¿Existe un cronograma de cobros?

Si

No

36. Si su respuesta fue afirmativa a la pregunta 20. ¿Se realiza una gestión de cobros de acuerdo al Cronograma establecido?

Si

No

37. ¿Elabora informes de gestión (Tomando en cuenta el numero de cobros realizados, las fechas, formas de comunicación y resultados) y anexa soportes correspondientes

Si

No

¿Por qué?

---

---

---

38. ¿Cuenta con un departamento o unidad de asesoría jurídica?

Si

No

39. ¿Considera que la Unidad de Auditoria Interna brinda la debida atención al proceso de recuperación de las cuentas a los clientes?

Si

No

¿Por qué?

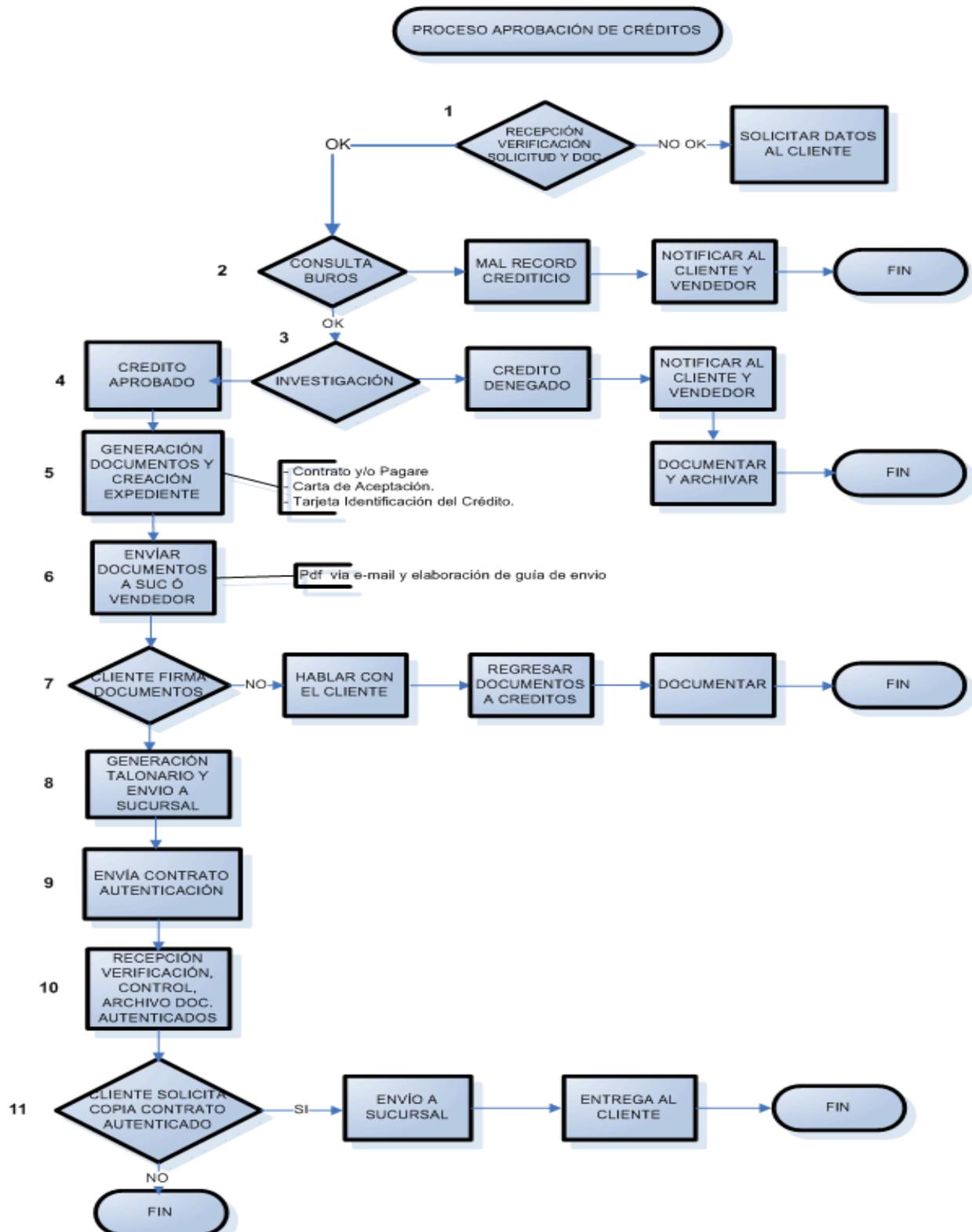
---

---

---

Anexo No. 3

PROCESO DE APROBACION DE CREDITOS



## Anexo No.4

### GLOSARIO

**Actividades de Control:** Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las actividades administrativas se lleven a cabo.

**Administración:** Administración comprende a los funcionarios y otros que también desempeñan funciones gerenciales señor. Administración incluye a los directores y comité de auditoría sólo en aquellos casos cuando desempeñen dichas funciones.

**Administración de Riesgos Empresariales (ERM):** Es un proceso, ejecutado por el consejo directivo, la administración y otro personal de una entidad, aplicado en el establecimiento de estrategias en toda la empresa, designado para identificar eventos potenciales que pudieran afectar a la entidad, y administrar los riesgos para mantenerlos dentro de su propensión al riesgo, proporcionar seguridad razonable referente al logro de objetivos .

**Alcance de la Auditoria:** El alcance es el período que es objeto de revisión en la auditoria y las materias, temas, segmentos o actividades que comprende.

**Ambiente de Control Interno:** Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas de las personas con respecto al control de sus actividades. Como el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, sus atributos constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa.

**Auditoria Interna:** ES 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.

**Certeza de Auditoria:** El nivel de satisfacción que el auditor posee con respecto a la confiabilidad de una aseveración hecha por una parte para el uso de otras partes. La satisfacción del auditor.

**Conclusiones:** Son juicios del auditor, de carácter profesional, basados en las observaciones formuladas como resultado del examen. Estarán referidas a la evaluación de la gestión en el área examinada, en cuanto al logro de las metas y objetivos, utilización de los recursos públicos, en términos de eficiencia, economía y cumplimiento de la normativa legal.

**Control Interno:** Es el sistema integrado por el esquema de la organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad.

**Diagrama de flujo:** Es una representación gráfica simbólica de un sistema o serie de procedimientos mostrando cada uno de ellos de forma secuencial.

**Documentación:** Se llama documentación a todo el material (papeles de trabajo) preparado u obtenidos o retenidos por el auditor en conexión con el desempeño de la auditoría, almacenados en papel, película, medios electrónicos u otros medios

**Estructura de control interno:** Es el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos del control interno.

**Evidencia de Auditoría:** Es la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que se basa la opinión de auditoría. La evidencia de auditoría comprenderá los documentos fuente y los registros de contabilidad subyacentes a los estados financieros y la información confirmatoria de otras fuentes.

**Eficacia:** Está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido

**Eficiencia:** Consiste en determinar el uso eficiente de los recursos e implicancias en los resultados, es decir en el logro de las metas y objetivos de programas, proyectos y actividades de una entidad, bajo los criterios de costo, calidad, cantidad y oportunidad.

**Memorandum de planeación:** El memorandum de planeación de auditoría es un documento formal en el cual se resumen los principales resultados obtenidos en la fase de planeación y la estrategia tentativa de la auditoría. Este documento debe ser aprobado por la Dirección de Auditoría respectiva.

**Muestreo en la auditoria:** Implica la aplicación de procedimientos de auditoria a menos del 100% de las partidas que integran el saldo de una cuenta de tal manera que todas las unidades de muestreo tengan la misma posibilidad de selección.

**Objetivo de Auditoria:** Es hacer posible al Auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados respecto de todo lo sustancial, de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificado.

**Observación:** Esta referida a hechos o circunstancias significativos identificados durante el examen que pueden motivar oportunidades de mejoras. Si bien el resultado obtenido adquiere la denominación de hallazgo, para fines de presentación en el informe se convierte en observación.

**Oportunidad:** Eficiencia en la labor de inspección y verificación para poder así evitar danos en la entidad.

**Procedimientos de auditoria:** Los procedimientos de auditoria son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una

partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados contables bajo examen.

**Programas de Auditoria:** Los programas de auditoría contienen los procedimientos a seguir. Estos procedimientos se aplicarán en el análisis o evaluación del ciclo o cuenta, según el tipo de auditoría que se realice para obtener la evidencia que sustentará el informe.

**Pruebas de cumplimiento:** Son aquellas pruebas que diseña el auditor con el objeto de conseguir evidencia que permita tener una seguridad razonable, que no absoluta, de que los controles internos establecidos por la empresa auditada en los que el auditor quiere confiar a efectos de establecer la naturaleza, extensión y momento de las pruebas sustantivas, están siendo aplicados correctamente y son efectivas.

**Pruebas Sustantivas:** Es un procedimiento diseñado para probar el valor monetario de saldos o la inexistencia de errores monetarios que afecten la presentación de los estados financieros. Dichos errores (normalmente conocidos como errores monetarios) son una clara indicación de que los saldos de las cuentas pueden estar desvirtuados.

**Recomendaciones:** Constituyen las medidas sugeridas por el auditor a la administración de la entidad examinada para la superación de las observaciones identificadas. Deben estar dirigidas a los funcionarios que tengan competencia para disponer su adopción y estar encaminadas a superar la condición y las causas de los problemas.

**Riesgo de auditoria:** Es la posibilidad que una vez efectuado el examen de auditoria, permanezcan situaciones relevantes no informadas o errores significativos en el objeto auditado. La materialización de este riesgo implica la emisión de un informe incorrecto o incompleto.

**Riesgo de control:** Corresponde a la posibilidad que se materialicen los riesgos inherentes y que éstos no se hayan detectado, controlado o evitado por el sistema de control interno diseñado para tales efectos.

**Riesgo de detección:** Es la posibilidad que los procedimientos de auditoria no detecten los errores, o irregularidades existentes en el objeto auditado (situaciones tampoco detectadas por el sistema de control interno). Esto puede originarse en el alcance de las pruebas, la oportunidad en que fueron efectuadas y la calidad con que fueron aplicadas.

**Riesgo inherente:** Es aquel propio de la naturaleza del objeto auditado y está influido tanto por factores internos y como por externos. Aquél que no se puede eliminar, siempre estará presente.

**Técnicas:** Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para lograr recopilar información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.