

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Facultad de Ciencias Económicas  
Escuela de Contaduría Pública



"LA AUDITORÍA INTERNA Y EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CON ENFOQUE COSO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LOS LABORATORIOS FARMACÉUTICOS DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR"

Trabajo de investigación presentado por:

Castillo Henríquez, Rina Yesmin  
López Nuñez, Elmer Isaac  
Santos Córdova, Patricia de los Ángeles

16 DE FEBRERO  
DE 1841

Para optar al grado de:

**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

MARZO DE 2006

San Salvador, El Salvador, Centro América



**©2004, DERECHOS RESERVADOS**

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento,  
sin la autorización escrita de la Universidad de El Salvador

<http://virtual.ues.edu.sv/>

**SISTEMA BIBLIOTECARIO, UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Rectora**

Dra. Maria Isabel Rodríguez

**Secretaria General**

Licda. Alicia Margarita Rivas de Recinos

**Decano de la Facultad de Ciencias Económicas**

Lic. Emilio Recinos Fuentes

**Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas**

Licda. Vilma Yolanda Vásquez del Cid

**Docente director**

Licda: Ana Gloria de Mejia

**Coordinador de seminario**

Lic. Álvaro Calero Rodas

**Docente observador**

Lic. Jorge Enrique Serrano Orellana

***Abril 2006***

**San Salvador**

**El Salvador**

**Centro América**

AGRADEZCO:

*Infinitamente a Dios padre todo poderoso, quien dirige mi vida, por darme su amor, salud, perseverancia y las fuerzas que me permitieron iniciar y finalizar este proceso de estudios.*

*Con amor, a mis padres Maria Elsy Henriquez y Alfonso Castillo por su apoyo, amor, confianza, consejos, por los esfuerzos invaluable que realizaron para proporcionarme su ayuda económica y por estar presentes a lo largo de toda mi carrera.*

*Con cariño a mis hermanos Wilson, Edwin y a mis sobrinas Joselyne y la bebé que está por nacer, por brindarme su comprensión, apoyo y por motivarme a seguir adelante.*

*Con amor a mi novio José Álvaro Landaverde, por su amor, comprensión, apoyo incondicional y por ayudarme en el desarrollo de este trabajo.*

*A mis queridos compañeros de trabajo de graduación, Patricia Santos y Elmer López por su comprensión, consejos y por ser personas perseverantes, comprensivas y trabajadoras lo cual permitió que finalizáramos el trabajo de graduación.*

*A nuestros asesores del trabajo de graduación, Lic. Jorge Enrique Serrano y Licda. Ana Gloria de Mejía, por su tiempo, confianza y por su disposición para ayudarnos a desarrollar este trabajo.*

*A mis demás familiares y a todas aquellas personas que de una u otra forma me motivaron y ayudaron en el desarrollo y finalización de mi carrera.*

*Rina Yesmin Castillo Henríquez*

## **AGRADECIMIENTOS:**

*Al creador del universo, nuestro salvador, al verdadero merecedor de todo triunfo: Dios, quien es la luz que ilumina mi camino, quien me ha brindado su bendición, fortaleza y amor divino, quien ha hecho posible que este proceso académico sea hoy completado, es a quien deseo hoy y siempre agradecerle sin medida por ser el dueño y constructor de mi vida.*

*A mis padres José Isaac López Ramírez y Maria Paula Nuñez de López, quienes con su ejemplo y continuo apoyo espiritual, moral y económico me han infundido animo durante todo el desarrollo de mis estudios. A mis queridos hermanos Manuel, Marisol y Roxana por sus actitudes mostradas de respaldo, apoyo y motivación para alcanzar el objetivo propuesto.*

*Al equipo de asesores: Licda. Ana Gloria de Mejia, Lic. Jorge Enrique Serrano por proporcionarnos la orientación necesaria, tiempo y dedicación para el desarrollo del presente trabajo.*

*Especiales muestras de agradecimiento para doña Teresita Santos por brindarnos su amistad, cariño y todas sus atenciones de forma generosa durante todo el proceso.*

*Agradezco de forma especial a mis compañeras del equipo de trabajo: Patricia Santos y Rina Castillo, por su sincera amistad brindada y por esa dedicación y esfuerzo mostrado durante cada etapa del trabajo, Dios las bendiga.*

*A mi familia en la fe (Iglesia de Dios Bo. San Juan), quienes también me brindaron su apoyo y oración constante, el Señor les recompensará.*

*A mis amistades y demás personas que mostraron su apoyo en cada momento durante la investigación.*

*Elmer Isaac López Nuñez*

## **AGRADECIMIENTOS**

### **Agradezco infinitamente a:**

Mi Padre celestial quien durante todo mi vida me ha guardado y me ha dado todas las cosas que he necesitado, así mismo por poner en mi corazón el deseo de iniciar y finalizar esta meta y por ser el sobre todo la verdadera inspiración de mi vida.

A mis padres Juan Ramón Santos y Maria Esperanza de Santos, por el apoyo incondicional que me han dado en todas las áreas de mi vida. A mis hermanos Juan y Claudia, así como también a mis sobrinos quienes siempre compartieron conmigo este sueño.

A mi tía Teresa Santos por su cuidado y apoyo brindado en todos estos años, y a mi tía Sor Guadalupe por su interés en mi superación académica.

A mis hermanos en la fe de la Iglesia Monte Sinai, por sus oraciones y amor brindado durante todos estos años.

A mi Jefe y compañeros de trabajo de Uniprom, S.A. DE C.V., por siempre alentarme y apoyarme en todos los momentos que lo necesité.

Al cuerpo de asesores por el tiempo que nos brindaron, las sugerencias y el conocimiento que nos transmitieron durante el proceso de investigación realizado.

A mis compañeros del equipo de trabajo por su comprensión, paciencia, esfuerzo y amistad que me mostraron durante este proceso. A mis amigos y demás personas que han estado involucrados y apoyándome en la realización del presente trabajo

*Patricia de los Angeles Santos Córdora*

## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>		<b>PÁG</b>
	RESUMEN EJECUTIVO	i
	INTRODUCCION	ii
<b>CAPITULO I</b>		
<b>MARCO TEORICO</b>		
1.1	MARCO TEORICO	1
1.1.1	ANTECEDENTES	1
1.1.1.1	ORIGEN Y EVOLUCION DE LA AUDITORIA INTERNA	1
1.1.1.1.1	ORIGEN Y EVOLUCION DE LA AUDITORIA A NIVEL INTERNACIONAL	1
1.1.1.1.2	ORIGEN Y EVOLUCION DE LA AUDITORIA INTERNA EN EL SALVADOR	2
1.1.1.2	ORIGEN Y EVOLUCION DEL CONTROL INTERNO	4
1.1.1.2.1	ORIGEN Y EVOLUCION DEL CONTROL INTERNO A NIVEL INTERNACIONAL	4
1.1.1.2.2	ORIGEN Y EVOLUCION DEL CONTROL INTERNO EN EL SALVADOR	7
1.1.1.3	ORIGEN Y EVOLUCION DE LOS LABORATORIOS FARMACEUTICOS	10
1.1.1.3.1	ORIGEN Y EVOLUCION DE LOS LABORATORIOS FARMACEUTICOS A NIVEL MUNDIAL	10
1.1.1.3.2	ORIGEN Y EVOLUCION DE LOS LABORATORIOS FARMACEUTICOS EN EL SALVADOR	11
1.1.2	DEFINICIONES	12
1.1.2.1	DEFINICION DE AUDITORIA INTERNA	12
1.1.2.2	DEFINICION DE CONTROL INTERNO ENFOQUE TRADICIONAL	14
1.1.2.3	CONTROL INTERNO ENFOQUE COSO	14
1.1.2.4	DEFINICION DE CUENTAS POR COBRAR	15
1.1.3	GENERALIDADES DE LOS LABORATORIOS FARMACEUTICOS	15

1.1.3.1	IMPORTANCIA	15
1.1.3.2	MARCO LEGAL DE LOS LABORATORIOS FARMACEUTICOS EN EL SALVADOR	15
1.1.4	GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO SEGÚN ENFOQUE COSO	16
1.1.4.1	IMPORTANCIA	16
1.1.4.2	OBJETIVOS	17
1.1.4.2.1	OBJETIVOS GENERALES	17
1.1.4.2.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS	18
1.1.4.3	NATURALEZA	18
1.1.4.4	COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO SEGÚN ENFOQUE COSO	19
1.1.4.4.1	AMBIENTE DE CONTROL	19
1.1.4.4.2	VALORACION DE RIESGOS	22
1.1.4.4.3	ACTIVIDADES DE CONTROL	25
1.1.4.4.4	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	28
1.1.4.4.5	MONITOREO	30
1.1.5	GENERALIDADES DE LAS CUENTAS POR COBRAR	31
1.1.5.1	CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	31
1.1.5.2	PROCESO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	32
1.1.5.3	CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	34
1.1.6	GENERALIDADES DE LA AUDITORIA INTERNA	36
1.1.6.1	OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA	36
1.1.6.2	IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA INTERNA	37
1.1.6.3	FASES DE LA AUDITORIA INTERNA	37
1.1.6.3.1	FASE DE PLANEACIÓN	37
1.1.6.3.2	FASE DE EJECUCIÓN	41
1.1.6.3.3	FASE DE COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS	42

1.1.6.4	NORMATIVA TECNICA APLICABLE A LA AUDITORIA INTERNA	44
1.1.6.5	NORMATIVA LEGAL APLICABLE A LA AUDITORIA INTERNA	46

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN**

2.1	OBJETIVOS	47
2.1.1	OBJETIVO GENERAL	47
2.1.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS	47
2.2	DISEÑO METODOLÓGICO	48
2.2.1	TIPO DE ESTUDIO	48
2.2.2	METODO DE INVESTIGACION	48
2.2.3	AREA GEOGRAFICA DE ESTUDIO	49
2.2.4	UNIDADES DE OBSERVACION	49
2.3	RECOPIACIÓN DE DATOS	49
2.3.1	ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN	49
2.3.1.1	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	50
2.3.1.2	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	50
2.4	TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	51
2.4.1	CUESTIONARIO	51
2.4.2	ENTREVISTA	51
2.5	DESARROLLO DE LA INVESTIGACION DE CAMPO	52
2.5.1	DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO	52
2.5.2	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA	52
2.6	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION	53
2.7	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	53
2.8	DIAGNOSTICO	70



### CAPITULO III

#### LA AUDITORIA INTERNA Y EL PROCESO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CON ENFOQUE COSO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LOS LABORATORIOS FARMACEUTICOS DEL AREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR.

3.1	PLANEACION DE LA AUDITORÍA	74
3.1.1	CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN PLENA DEL AREA DE CUENTAS POR COBRAR	74
3.1.1.1	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LOS LABORATORIOS FARMACEUTICOS	77
3.1.1.2	OBJETIVOS, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DESARROLLADOS BAJO EL ENFOQUE COSO EN EL AREA CUENTAS POR COBRAR	78
3.1.2	DETERMINACION DE LOS OBJETIVOS DE LA AUDITORIA	98
3.1.3	DETERMINACION DEL RIESGO DE AUDITORÍA	100
3.1.4	NATURALEZA, ALCANCE Y OPORTUNIDAD DE CADA PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA A SER APLICADO	100
3.1.5	MEMORANDUM DE PLANEACIÓN	102
3.1.5.1	CARATULA DEL MEMORANDUM DE PLANEACION	102
3.1.5.2	CONOCIMIENTO DEL AREA A EVALUAR	103
3.1.5.3	ESTRATEGIA DE LA AUDITORÍA	104
3.1.5.3.1	OBJETIVOS DE LA AUDITORIA	104
3.1.5.3.2	ESTIMACION DEL RIESGO DE AUDITORIA	106
3.1.5.3.3	ENFOQUE DE LA AUDITORIA	113
3.1.5.3.4	ENFOQUE DEL MUESTREO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA	114
3.1.5.4	ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO	116
3.1.6	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	120
3.1.7	PROGRAMAS DE AUDITORÍA	127
3.1.7.1	TIPOS DE PROGRAMAS	127

3.1.7.2	OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS	128
3.1.7.3	CONTENIDO DE LOS PROGRAMAS	129
3.1.7.4	ELABORACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE AUDITORÍA	130
3.1.7.5	PROGRAMA A LA MEDIDA PARA EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR.	131
3.1.8	EMISION DEL INFORME	141
3.1.8.1	ELEMENTOS BÁSICOS DEL INFORME SOBRE CONTROL INTERNO.	142

#### **CAPITULO IV**

##### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4.1.1	CONCLUSIONES.	148
4.1.2	RECOMENDACIONES	150

##### BIBLIOGRAFÍA

##### ANEXOS

1. ENCUESTA
2. DIGESTYC
3. ORGANIGRAMA

## RESUMEN EJECUTIVO

El control interno es considerado de mucha importancia para el funcionamiento de las entidades, por tal, razón la administración de las empresas estima conveniente que el establecimiento de un buen sistema de control interno les proporcionará resultados eficientes que contribuirán al logro de los objetivos establecidos.

En la actualidad existen instituciones dentro del sector industrial, específicamente los Laboratorios Farmacéuticos, que han venido adoptando paulatinamente un sistema de control interno basado en el informe COSO, considerando que el mismo posee los elementos necesarios que les permitan obtener un eficiente control interno.

Cabe mencionar que en la estructura y funcionamiento de estas empresas, existen áreas o departamentos que necesitan prestársele mayor atención debido a la importancia que estos representan, tal es el caso del área de cuentas por cobrar, ya que de este departamento depende la recuperabilidad del efectivo por las ventas al crédito, por lo que si no se elaboran controles internos eficientes podrían ser causa de pérdidas para la empresa.

La auditoría interna juega un papel fundamental en la evaluación y mantenimiento de los controles internos, por lo que se hace necesario que el auditor interno desarrolle su

trabajo de forma estratégica, llevando a cabo una adecuada planeación que le permita obtener el conocimiento y comprensión suficiente de cómo opera el área de cuentas por cobrar; el establecimiento de objetivos generales y específicos, los cuales conducirán la auditoría, y además la determinación de la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos a desarrollar en la evaluación del control interno.

El auditor enfocará su revisión hacia todos aquellos aspectos que influyen o intervienen en las actividades que se realizan en el área de cuentas por cobrar, esto implica la verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración y de todos los aspectos relacionados con el ambiente de control, de la forma como la gente realiza sus actividades.

Es importante que el auditor interno obtenga el conocimiento de los riesgos que la administración ha identificado y las estrategias de control implementadas para minimizarlos. Además de verificar si las actividades de control se están llevando a cabo tal y como fueron previstas, debiendo considerar adicionalmente las pruebas que le permitan verificar si los medios de comunicación que están siendo utilizados son los adecuados y si la información está llegando a las personas para que cumplan adecuadamente con sus labores, lo cual se

traduzca en resultados que permitan generar información útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones de la administración.

Los resultados obtenidos de la evaluación del control interno permitirán presentar a la administración, mediante el informe de auditoría, los resultados obtenidos respecto de si los controles establecidos aseguran la consecución de los objetivos de la entidad.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente los encargados de la administración de los Laboratorios Farmacéuticos realizan esfuerzos para mejorar el control interno de los mismos, ya que con el crecimiento de las operaciones y con los nuevos avances tecnológicos que estos enfrentan, se vuelve necesario el establecimiento de nuevos modelos de control que permitan el cumplimiento de los objetivos fijados.

Dentro de la estructura organizativa y operativa que se observa en los Laboratorios Farmacéuticos, un área que requiere de especial atención son las cuentas por cobrar; por tal razón, algunas de estas empresas han implementado controles internos considerando el modelo que presenta el informe COSO, todo ello con el fin que las actividades que se desarrollan en esta área se realicen de manera eficiente, y que a su vez se genere la información de forma oportuna, confiable y útil para la administración.

Dada la existencia de este tipo de controles, surge la necesidad de un adecuado monitoreo y/o supervisión de los mismos; en tal sentido el departamento de auditoría interna juega un papel importante, ya que es considerado como parte del control interno de la entidad, realizando la función de medición y evaluación de la efectividad de los controles, para este caso, del área de cuentas por cobrar.

Para que los auditores internos efectúen una adecuada evaluación de los controles del área en referencia deberán poseer las herramientas necesarias diseñadas de acuerdo a los procedimientos de evaluación presentados en el informe COSO, y en ausencia de ello auxiliarse de los lineamientos para la evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar con enfoque COSO que se exponen en el presente documento, el cual se divide en los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el marco teórico de la investigación, desarrollando la conceptualización e información básica referente al control interno con base al informe COSO, cuentas por cobrar y auditoría interna, entre otros.

El capítulo II comprende la metodología de la investigación utilizada, estableciendo los métodos de investigación e instrumentos para la recolección y tabulación de la información, como insumos para establecer el diagnóstico del área en estudio.

El capítulo III contiene la propuesta del proceso que debe realizar el departamento de auditoría interna en la evaluación del control interno con enfoque COSO de las cuentas por cobrar en los Laboratorios Farmacéuticos del Área Metropolitana de San Salvador.

El capítulo IV presenta las conclusiones determinadas en base al desarrollo y resultados de la investigación, así como las recomendaciones que deberán tomar en cuenta los auditores internos al momento de realizar la evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar.



## CAPITULO I

## 1.1 MARCO TEÓRICO

## 1.1.1 ANTECEDENTES

1.1.1.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA AUDITORÍA  
INTERNA1.1.1.1.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA AUDITORÍA  
INTERNA A NIVEL INTERNACIONAL

La función de auditoría interna ha tenido un desarrollo sustancialmente rápido; antes del año 1940 pocas entidades contaban con un departamento de auditoría interna. En el año 1941, se fundó en Nueva York el Instituto de Auditores Internos (Institute of Internal Auditors, IIA), con únicamente 24 miembros; actualmente el instituto es una organización mundial que cuenta con más de 50,000 miembros y organizaciones locales en las principales ciudades en gran parte del mundo.

La auditoría interna nace de la práctica, sin unos principios o cuerpo teórico general; es así que, durante su surgimiento se pueden identificar tres etapas:

- a) La primera de ellas comprende la necesidad de obtener precisión en las cuentas y la prevención del fraude.

b) La segunda etapa como consecuencia de la depresión económica (después de la segunda guerra mundial), la comisión de valores y bolsa, delego la responsabilidad de la fiabilidad de los estados financieros a los gerentes financieros, surgiendo la necesidad de implantar en las empresas un control financiero y contable, así como a intervenir en cuestionar la toma de decisiones, la salvaguarda de activos y el profundizar en aspectos relativos a la gestión empresarial.

c) La tercera etapa comprende la actuación de la auditoría interna en el área de administración, tanto operacional como financiera, proporcionando servicios de implementación y de protección.

En la actualidad, el auditor interno procede a la revisión de los controles internos implantados en las empresas con el propósito de evaluar los distintos objetivos que el concepto de control interno persigue.

#### 1.1.1.1.2 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN EL SALVADOR.

En El Salvador, el inicio de la profesión de auditoría se dio en forma legal a partir del año 1940, mediante el decreto Legislativo No. 57 publicado en el diario oficial No. 233 del 15 de octubre del mismo año; en esta fecha el gobierno

salvadoreño emitió la Ley del Ejercicio de las Funciones del Contador Público cuyo contenido reglamentaba el ejercicio de los profesionales calificados en ese momento como contadores públicos certificados; además dicha ley incluía en su contenido la creación del Consejo Nacional del Contador Público.

Posteriormente, en el año 1967 se aprobó el decreto No. 510, el cual ampliaba el número de contadores públicos certificados que hasta ese momento estaban autorizados para ejercer la profesión.

En el transcurso de los años 1960 a 1971, la Universidad de El Salvador fundó la Escuela de Contaduría Pública, con el propósito de formar personal capacitado para contribuir en la solución de los problemas que afrontaban las empresas en ese entonces.

Con la entrada en vigencia del Código de Comercio en el año 1971, quedaron derogados algunos decretos entre los cuales figuraba el ya mencionado decreto legislativo # 57. El nuevo Código contemplaba en su contenido la parte regulatoria 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 auditoría.

En la actualidad, la auditoría interna, desempeña un papel importante, dado que esta realiza una revisión detallada de todas las operaciones de la empresa; además de constituir un elemento necesario para el correcto funcionamiento de las actividades también detecta desviaciones y elabora recomendaciones para su corrección.

Entre los aportes que han aumentado los cimientos de esta profesión sobresalen: La creación del Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos, el Colegio de Contadores Públicos de El Salvador, el Concejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría y la Corporación de Contadores.

#### 1.1.1.2 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL CONTROL INTERNO

##### 1.1.1.2.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL CONTROL INTERNO A NIVEL INTERNACIONAL

Un factor de gran importancia en las organizaciones de negocios, así como también una valiosa herramienta de la gerencia en la toma de decisiones lo constituye el control interno, el cual es de naturaleza propiamente contable administrativo.



Haciendo referencia a la evolución del control interno, ésta se remonta al año 1948; para ese entonces, el Comité de Procedimientos de Auditoría llevó a cabo un estudio completo y los resultados fueron publicados en el año 1949 en un boletín titulado "Elementos de un sistema coordinado y su importancia a la gerencia y al auditor público independiente". En dicho documento se define el control interno como el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las políticas ordenadas por la gerencia.

En el transcurso del tiempo se logró observar que la anterior definición contenía un alcance más amplio y abarcaba algo más que sólo las funciones de los departamentos financieros y de contabilidad, es por ello que en el año 1958 se presenta una división de control interno en dos áreas principales, los controles de contabilidad y los administrativos.

En la década de los 70's y principios de los 80's, se conoció de diversos casos de presentación de informes financieros fraudulentos. En respuesta a ello las organizaciones de contaduría más importantes patrocinaron la Comisión Nacional Sobre Presentación de Informes Financieros Fraudulentos (Treadway Commission), para estudiar los factores causales relacionados con la presentación de informes financieros

fraudulentos y que a su vez hiciesen recomendaciones para reducir sus efectos.

En octubre de 1987, dicha comisión publicó un informe en el cual se hicieron una serie de recomendaciones directamente relacionadas con el control interno; entre ellas se puede destacar la importancia de un comité de auditoría competente y participativo, así como también una función de auditoría interna objetiva en la prevención de prácticas fraudulentas.

En el mismo informe la comisión hizo una petición a las organizaciones patrocinadoras para que trabajaran unidas a fin de integrar los diferentes conceptos y definiciones de control interno y con ello desarrollar criterios comunes para la evaluación del mismo.

En 1990, las diversas organizaciones profesionales tales como el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), el Instituto de Auditores Internos (IIA) y la Fundación para la Investigación del Instituto de Ejecutivos Financieros, iniciaron un trabajo en conjunto para desarrollar un consenso sobre la naturaleza y alcance del control interno. Dichas organizaciones acordaron formar una comisión que se encargara de esta labor y a la cual se le denominó "Comité de la Organización de Patrocinio de la Comisión de Marcas (COSO)".

Después de constituirse y de realizar investigaciones, discusiones y esfuerzos unificados, en septiembre de 1992, se presentó un informe el cual fue preparado y publicado por la firma COOPERS & LYBRAND, titulado "Control Interno. Estructura Conceptual Integrada COSO", en donde se revela una estructura conceptual unificada a fin de evitar interpretaciones inapropiadas sobre el sistema, tanto por usuarios internos como externos; en el documento también se desarrollan los componentes sobre los cuales se logra determinar la objetividad del sistema de control interno.<sup>1</sup>

#### 1.1.1.2.2 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL SALVADOR

El control interno se considera un elemento de suma importancia para el logro de los objetivos de una organización, por tal razón éste ha sido valorado por la administración y por el auditor como una estructura clave.

En El Salvador existen en la actualidad una gran cantidad de negocios cuyas actividades son muy diversas; algunos de estos poseen una gran estructura organizativa y un complejo control interno; por otro lado también existen entidades pequeñas para las cuales resulta incosteable el contar con un sistema de control interno bien estructurado; sin embargo, se logra

---

<sup>1</sup> Whittington, O Ray y Kurt Pany. "Auditoría un Enfoque Integral". Traducción Gladis Arango Medina, 12ª edición, Colombia, Editorial M<sup>c</sup> Graw-Hill. 2001, Pág. 171 - 173

visualizar en ambos casos la existencia de ellos, ya sea para unos en forma escrita con procedimientos preestablecidos y para otros únicamente se remite a la simple expresión verbal de las instrucciones dadas para su cumplimiento.

En lo que respecta a la normativa técnica del control interno esta tiene su origen a partir de la década de 1990, con la adopción de la Declaración sobre Normas de Auditoría (SAS) No. 55 "Evaluación de las Estructura del Control Interno de una Auditoría de Estados Financieros", en la cual presenta de forma integrada los componentes del control interno de la siguiente manera:

- a) Ambiente de Control;
- b) Sistema Contable;
- c) Procedimientos de Control.

Con el transcurso del tiempo han surgido modificaciones de tal manera que en el año 1995 fue sustituido el SAS N° 55 por el SAS N° 78 bajo el mismo título, en donde se considera que el control interno incluye los siguientes componentes:

- a) El Ambiente de Control;
- b) La Valoración del Riesgo;
- c) Las Actividades de Control;
- d) La Información y Comunicación;
- e) La Vigilancia.



Las Normas Internacionales de Auditoría, específicamente en la Norma 400 "Evaluaciones de Riesgo y Control Interno", desarrolla la definición de control interno basándose en la comprensión de los siguientes elementos:

- Sistema de contabilidad;
- Sistema de control interno;
- Riesgo de auditoría y sus componentes.<sup>2</sup>

Al analizar el contenido de esta Norma, se observa que no se encuentran comprendidos todos los elementos que se presentan en el informe COSO, sino más bien en dicha norma se efectúa una separación entre el sistema de contabilidad, los riesgos y el control interno.

El ambiente económico contemporáneo demanda excelencia total y un preciso avance tecnológico; en tal sentido, los enfoques tradicionales sobre control interno pierden relevancia y dan paso a perspectivas no diferentes, sino más bien unificadas y que conlleven a la consecución de objetivos predeterminados.

Por tal razón, en nuestro país muchas empresas han considerado la importancia que conlleva adoptar nuevos procedimientos de control interno con el propósito de obtener un mejor funcionamiento dentro de sus estructuras organizacionales, lo

---

<sup>2</sup> Normas Internacionales de Auditoría, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2001, pág. 201, Num. 1

cual a su vez genera la necesidad de una comprobación interna; es decir, una unidad de auditoría interna, que actúe para desarrollar su evaluación dentro del marco integrado que presenta el informe COSO.

### 1.1.1.3 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LOS LABORATORIOS FARMACÉUTICOS

#### 1.1.1.3.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LOS LABORATORIOS FARMACÉUTICOS A NIVEL MUNDIAL

Desde el inicio de la vida humana, la naturaleza ha castigado a la humanidad, agregándole los padecimientos de enfermedades de toda índole; paralelamente el hombre ha venido descubriendo e inventando su propia y original forma de aliviar y curar sus enfermedades.<sup>3</sup>

Gradualmente el hombre fue diferenciando algunos alimentos, sustancias vegetales, animales o minerales, que al ser ingeridas oralmente o aplicadas al cuerpo en forma de emplastos, le ayudaban a curar sus enfermedades.

La industria farmacéutica se originó con el aparecimiento de la farmacia en el año 1600 A de C, según consta en algunos papiros que fueron descubiertos por el Egipcio Ebers, en los

---

<sup>3</sup> Hernández Durán, Noé Abraham y otros. Modelo de Auditoría Integral Aplicado a las Grandes Empresas Farmacéuticas Ubicadas en el Municipio de San Salvador. Universidad Tecnológica, Escuela de Negocios. 2001. pág 50

cuales se describen sustancias medicinales, métodos para prepararlas y conjuros contra las enfermedades.

La farmacia y la medicina científica dejaron a un lado la mitología, comenzando con Hipócrates, célebre médico griego nacido en la isla de Cos, en el año 460 A de C. En los escritos Hipocráticos, se mencionan unas cuatrocientas sustancias y preparados médicos, pertenecientes a las clases de cataplasmas, gargarismos, píldoras, pomadas, colirios e inhalaciones. Al inicio de la era cristiana hubo varios griegos y romanos cuyos nombres adquirieron fama en medicina; es justo mencionar a Plinio; Patricio Romano, que fue autor de un trabajo enciclopédico que trataba también de medicina y farmacia; Galeno, fue un griego que originó diversas preparaciones de drogas vegetales mezclando o disolviendo sus ingredientes individuales a los que les dio por llamar "FORMULAS O PREPARADOS GALENICOS".

#### 1.1.1.3.2 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LOS LABORATORIOS FARMACÉUTICOS EN EL SALVADOR

A principios del siglo XX, la producción de medicamentos en El Salvador, estaba limitada a la elaboración de formas farmacéuticas (ungüentos, aguas espirituosas, brebajes y

otros) en los recetarios de farmacias, de acuerdo a las fórmulas que prescribían los médicos.<sup>4</sup>

En 1940 fue desapareciendo poco a poco el recetario de las farmacias y se inician pequeños laboratorios con algún instrumental de tipo artesanal, lo que puso en evidencia el nacimiento de la industria nacional.

En 1960, el Concejo Superior de Salud Pública comienza a llevar un registro público de los establecimientos autorizados para la fabricación y distribución de medicamentos de uso humano y veterinario, así como las casas de distribución de medicamentos herbales. Además, se creó la normativa legal que regiría las operaciones que realizan estas empresas, teniendo su origen en los artículos 67 y 68 de la Constitución de la República, y para velar por el cumplimiento de estas disposiciones se crearon organismos de vigilancia como la Junta de Vigilancia de la Profesión de Química y Farmacia.

## 1.1.2 DEFINICIONES

### 1.1.2.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

En junio de 1999 la Junta Directiva del Instituto Internacional de Auditores Internos (IIA) aprobó las siguientes definiciones de auditoría interna:

---

<sup>4</sup>Martínez Guevara, Francisco Antonio, y otros. Diagnóstico de las Funciones Administrativas de la Mediana Empresa Industrial Salvadoreña. Universidad de El Salvador. Facultad de Ciencias Económicas. 1988. Pág. 9

- “Se puede decir que, la auditoría interna se constituye en una función de asesoría, que proporciona seguridad para la empresa en el manejo de las operaciones, ya que evalúa en forma permanente el adecuado funcionamiento de los controles internos establecidos”<sup>5</sup>.
  
- “La auditoría interna es una actividad de evaluación independiente establecida dentro de una organización para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la administración”<sup>6</sup>.

La independencia de los auditores internos se ve identificada cuando éstos son ajenos a las actividades que auditan, realizan su trabajo con libertad, objetividad y apego a las normas y estándares internacionalmente aceptados. La independencia permite rendir juicios imparciales, hecho esencial para una apropiada conducta de los auditores. La independencia se logra a través de un adecuado posicionamiento en la organización de la empresa; en tal sentido, el auditor debe depender jerárquicamente del más alto nivel ejecutivo de la empresa.

---

<sup>5</sup> Ramos Ramos, Otoniel. “El Informe COSO y sus Efectos en el Informe de la Auditoría Interna”, El Salvador, Universidad Tecnológica. 2003, Pág. 22

<sup>6</sup> Whittington, O Ray y Kurt Pany. “Auditoría un Enfoque Integral”. Traducción Gladis Arango Medina, 12<sup>a</sup> edición, Colombia, Editorial M<sup>c</sup> Graw-Hill. 2001, Pág.592

#### 1.1.2.2 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO ENFOQUE TRADICIONAL

El comité de procedimientos del AICPA define el control interno de la siguiente manera:

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

#### 1.1.2.3 CONTROL INTERNO ENFOQUE COSO

De acuerdo al colombiano Samuel B. Mantilla, en el documento titulado “Control Interno. Estructura Conceptual Integrada COSO”, define el control interno como:

Un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable, teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad de la información financiera;
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

#### 1.1.2.4 DEFINICIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

Las Cuentas por Cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.<sup>7</sup>

#### 1.1.3 GENERALIDADES DE LOS LABORATORIOS FARMACÉUTICOS

##### 1.1.3.1 IMPORTANCIA

La industria farmacéutica en nuestro país posee una importancia significativa en la economía, ya que además de aportar al PIB, forma parte de la canasta básica familiar.

Actualmente, según datos estadísticos proporcionados por la DIGESTYC<sup>8</sup>, en la zona metropolitana de San Salvador se encuentran treinta y ocho industrias farmacéuticas.

##### 1.1.3.2 MARCO LEGAL DE LOS LABORATORIOS FARMACÉUTICOS EN EL SALVADOR

La industria farmacéutica está regulada por la Junta de Vigilancia de la Profesión de Química y Farmacia, quien se encarga de la preinspección, inspección y aprobación para locales; y el Concejo Superior de Salud Pública, quien aprueba

---

<sup>7</sup> Revisión técnica C.P Laura Oliva, y otros, Guía de Auditoría, Editorial MC Grawhill, edición 1998, Cuentas por Cobrar Pág. 191

<sup>8</sup> Ministerio de Economía. DIGESTYC. Directorio de Empresas a Nivel Metropolitano. año/2002

la operación después del visto bueno de la Junta de Vigilancia de la Profesión de Química y Farmacia.

En resumen la industria farmacéutica está regida por la siguiente normativa:

- Constitución de la República,
- Ley del Concejo Superior de Salud Pública y de las Juntas de Vigilancia,
- Ley de la Superintendencia de Obligaciones Mercantiles,
- Código de Comercio,
- Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios,
- Ley del Registro de Importadores,
- Ley del Registro de Comercio,
- Código Municipal,
- Ley del Impuesto Sobre la Renta,
- Ley de Protección al Consumidor.

#### 1.1.4 GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO SEGÚN ENFOQUE COSO.

##### 1.1.4.1 IMPORTANCIA

El control interno resulta importante tanto para los directores de la empresa como para el contador. A los administradores les permite lograr un buen desempeño de sus funciones como lo es administrar eficientemente los activos,



recibir información confiable y oportuna, detectar y de ser posible erradicar posibles fraudes, promover la eficiencia en todas las áreas y obtener el máximo de utilidad. Por otra parte, se considera que para la toma de decisiones los informes contables juegan un papel importante, pues por medio de ellos se logra conocer la situación de la empresa; por lo que los contadores deben apoyarse en el control interno a fin de generar credibilidad en la presentación de sus informes.

En algunas empresas hay partidas del balance que necesitan mayor atención ya que por su naturaleza presentan alta susceptibilidad de apropiación; a manera de ejemplo podemos mencionar los activos de alta liquidez; como el efectivo; los documentos y cuentas por cobrar, etc., siendo necesario mantener un control eficaz en el cual pueda descansar la administración.

#### 1.1.4.2 OBJETIVOS

##### 1.1.4.2.1 OBJETIVOS GENERALES

Los tres principales objetivos de un sistema de control interno son:

- Funcionamiento eficiente y eficaz;
- Información financiera exacta;
- Cumplimiento con leyes y regulaciones.

#### 1.1.4.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

De manera explícita se encuentran los siguientes objetivos:

- a) Proteger los activos y salvaguardar los bienes;
- b) Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos;
- c) Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas; y
- d) Fomentar la incorporación a la política administrativa prescrita.

#### 1.1.4.3 NATURALEZA

El control interno dentro de las empresas busca obtener la seguridad respecto a la salvaguarda de los activos, verificar la adecuación y confiabilidad de la información de contabilidad; promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a políticas establecidas por la dirección.

De acuerdo a lo anterior, el control interno se clasifica en:<sup>9</sup>

- a) Control Interno Administrativo

“Es aquel que está constituido por el plan de organización, los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que conducen a la autorización de las transacciones por parte de los niveles jerárquicos

---

<sup>9</sup> Corte de Cuentas de la República de El Salvador, Normas Técnicas de Control Interno, 2000, artículo 7, párrafo 1-04 y 1-05, pág. 72

superiores, de tal manera que fomenten la eficiencia en las operaciones, la observancia de políticas y normas prescritas y el logro de las metas y objetivos programados”.

b) Control Interno Contable

“Comprende el plan de organización, procedimientos y registros concernientes a la custodia de recursos financieros, la verificación de la exactitud, confiabilidad y oportunidad de los registros e informes financieros”.

1.1.4.4 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO SEGÚN ENFOQUE COSO

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados, los cuales se detallan de la forma siguiente:

1.1.4.4.1 AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Fija el tono de la organización y sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Constituye el fundamento para el desarrollo de las acciones, ya que como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

Los factores que componen el ambiente de control son:

- Integridad y valores éticos: los objetivos de la entidad y la manera como se logren, están basados en preferencias, juicios de valor y estilos administrativos, estos deben enmarcar la conducta de los funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.
- Competencia profesional: Mediante este componente se requiere que los empleados posean una competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de los controles de la entidad. Es necesario que el nivel de competencia profesional se ajuste a sus responsabilidades.

- **Capacitación del personal:** Para contar con un adecuado ambiente de control se deberá realizar capacitaciones al personal y mantener un sistema de evaluación de desempeño.
- **Filosofía y estilo de la dirección:** La dirección superior debe transmitir a los empleados su compromiso y liderazgo respecto a los controles internos y los valores éticos
- **Misión, objetivos y políticas:** La misión, objetivos y políticas deben estar relacionados o consistentes entre sí, debiendo plasmarse en documentos oficiales los cuales deben ser difundidos en todos los niveles.
- **Estructura Organizacional:** Toda entidad debe definir y aprobar una estructura organizativa que le permita alcanzar los objetivos planteados, mediante la cual se definan las áreas claves de autoridad y responsabilidad, además del establecimiento de las líneas apropiadas de información.
- **Asignación de autoridad y responsabilidad:** Mediante la asignación de autoridad y responsabilidad se logra ceder el control de ciertas decisiones a las líneas bajas, animando a usar su iniciativa en la orientación y en la solución de los problemas de la entidad.

- Políticas y prácticas en personal: La conducción y tratamiento del personal debe ser justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de comportamiento ético y competencia.
- Consejo de directores o comité de auditoría: El ambiente de control y el tono alto se ve influenciado por este componente, es por ello que se necesita tener una independencia frente a los administradores.

#### 1.1.4.4.2 VALORACIÓN DE RIESGOS

Se refiere a la identificación y análisis de los riesgos más relevantes para la consecución de los objetivos; para lograr la identificación y análisis de los riesgos se hace necesario en primer lugar definir los objetivos con el propósito de que la administración pueda identificar los riesgos y tomar las acciones que se necesiten para conducirlos.

Las categorías principales de objetivos que una entidad debe establecer son:

- a) objetivos de operaciones,
- b) objetivos de información financiera y
- c) objetivos de cumplimiento.

El proceso de identificación y análisis de riesgos es un componente crítico de un sistema de control interno efectivo por lo que se requiere realizar las siguientes actividades con el fin de poder controlarlos:

- Identificación del riesgo:

Se deben identificar los riesgos relevantes que enfrenta un organismo en la persecución de sus objetivos, ya sean de origen interno o externo.

La identificación del riesgo es un proceso consistente, y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso es conveniente "partir de cero"; esto es, no basarse en el esquema de riesgos identificados en estudios anteriores. Su desarrollo debe comprender la realización de un "mapeo" del riesgo, que incluya la especificación de los dominios o puntos claves del organismo; la identificación de los objetivos generales y particulares, las amenazas y riesgos que hayan de afrontarse.

Existen muchas fuentes de riesgos, tanto internas como externas; a título ilustrativo se pueden mencionar:

a) Externas

- Desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse, provocarían obsolescencia organizacional;

- Cambios en las necesidades y expectativas del ciudadano / usuario;
- Modificaciones en la legislación y normas regulatorias que conduzcan a cambios forzosos en la estrategia y procedimientos.

b) Internas

- La propia naturaleza de las actividades del organismo;
- La estructura organizacional adoptada, dado la existencia de riesgos inherentes típicos tanto en un modelo centralizado como en uno descentralizado;
- La calidad del personal incorporado, así como los métodos para su instrucción y motivación.

Una vez identificados los riesgos a nivel del organismo, debe practicarse similar proceso al nivel de programa y actividad. Los pasos siguientes al diagnóstico realizado son los de la estimación del riesgo y la determinación de los objetivos de control.

- Análisis de riesgos:

Una vez identificados los riesgos globales de la entidad y los riesgos de actividad, se necesita hacer un análisis de riesgos; la estructura a seguir para realizar dicha evaluación deberá contener como mínimo:



- Una estimación del significado de un riesgo;
  - Valoración de la probabilidad (o frecuencia) de ocurrencia del riesgo;
  - Consideración de cómo puede administrarse el riesgo, esto es, una valoración de qué acciones deber ser tomadas.
- Detección del cambio

Todas las entidades deben disponer de sistemas de información periódicos, capaces de captar oportunamente los cambios que puedan afectar los objetivos implementados; debido a que en la determinación del riesgo es fundamental la identificación del los cambio con el propósito de tomar las acciones necesarias.

#### 1.1.4.4.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos que aseguran que se cumple con las directrices de la administración; además tienden a que se tomen las medidas que sean necesarias para afrontar los riesgos que puedan afectar los objetivos de la entidad.

A continuación se presentan las actividades de control que son puestas en práctica por el personal de los diferentes niveles de la organización:

- Revisiones de alto nivel: se realizan para informarse sobre el desempeño actual de la entidad frente a los presupuestos, pronósticos, periodos anteriores y competidores.
  
- Niveles definidos de autorización: la autorización es la forma idónea de asegurar que sólo se llevan adelante actos y transacciones que cuentan con la conformidad de la dirección y que se ajustan a la misión, la estrategia, los planes, programas y presupuestos de la organización.
  
- Acceso restringido a los recursos, activos y registros: el acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe estar protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas, quienes están obligadas a rendir cuenta de su custodia y utilización.
  
- Documentación: la estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos, deben estar claramente documentados y disponibles para su verificación. La documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta además posibilitar su seguimiento para la verificación por parte de directivos o fiscalizadores.

- **Controles físicos:** los activos son contados y comparados con los registros de control.
- **Indicadores del desempeño:** el análisis combinado de los datos (operativos y financieros) son utilizados por los administradores como actividades de control.
- **Segregación de responsabilidades:** con el fin de reducir el riesgo de errores o de acciones inapropiadas las actividades se deben dividir entre diferentes empleados.
- **Políticas y procedimientos:** las entidades deben establecer sus políticas considerando los objetivos que se han planteado; los procedimientos constituyen la revisión realizada de forma oportuna y con la atención prestada a los factores establecidos en la política.

Dado que la mayoría de empresas emplean computadoras en el proceso de la información, también se deben considerar actividades de control para poder garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que se realizan con dichas herramientas.

Se pueden utilizar dos grandes grupos de actividades de control de sistemas de información; el primero controles generales, los cuales incluyen controles sobre las operaciones del centro de datos, la adquisición y mantenimiento de

software del sistema, la seguridad de acceso y el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones del sistema.

El segundo grupo está constituido por los controles de aplicación, diseñados para controlar aplicaciones en proceso, ayudando a conseguir que el procesamiento sea completo y exacto, y que la autorización y validación de las transacciones sea realizado.

#### 1.1.4.4.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Para llevar a cabo la gestión de la empresa y lograr alcanzar los objetivos en todas las categorías se requiere en todos los niveles de la organización de una buena información; la comunicación es inherente a los sistemas de información. La existencia de líneas abiertas de comunicación resultan de suma importancia para mejorar el ambiente de control.

Para que las empresas puedan contar con un buen sistema de información y comunicación se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Información y responsabilidad: la información debe permitir a los funcionarios y empleados cumplir sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser identificados, captados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y

forma adecuados, ya que en ello descansa la calidad del proceso de la toma de decisiones.

- Contenido y flujo de la información: la información suministrada debe permitir a los empleados cumplir sus obligaciones y responsabilidades, siendo esta entregada en tiempo y forma adecuada.
  
- Calidad de la información: la información disponible debe cumplir con los atributos de: contenido apropiado, información oportuna, actual, exacta y accesible.
  
- Canales de comunicación: estos deben presentar un grado de apertura y eficacia adecuado a las necesidades de información tanto internas como externas.
  
- Control de la tecnología de información: los recursos de la tecnología de información, tales como datos, sistemas de aplicación, tecnología asociada, instalaciones y personal, deben ser controlados con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de información que el organismo necesita para el logro de su misión.
  
- Medios de comunicación: la comunicación adopta formas tales como manuales de políticas, memorandum, boletines

informativos y en forma verbal. Otro medio eficaz para la comunicación es la acción que toma la administración en el trato con los subordinados.

#### 1.1.4.4.5. MONITOREO

Es el proceso que evalúa el rendimiento y la calidad del sistema del control interno en el transcurso del tiempo, es decir que permite determinar si los controles establecidos son capaces de manejar los riesgos identificados, o si los mismos necesitan ser valorados y rediseñados de acuerdo a la novedad de riesgos.

El alcance y la frecuencia del monitoreo dependen de los riesgos que se pretenden cubrir. El monitoreo se puede llevar a cabo de dos maneras: mediante actividades que incluyan actos regulares de administración, supervisión y otras acciones rutinarias o mediante evaluaciones separadas.

Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:

- Monitoreo del rendimiento: El rendimiento debe ser monitoreado comparando las metas e indicadores identificados con los objetivos y planes de la entidad;
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos: Los objetivos de la entidad y los elementos del control interno necesarios para obtener su logro apropiado descansan en supuestos fundamentales acerca de como se

realiza el trabajo. Si los supuestos de la entidad son incorrectos, el control puede ser inefectivo;

- Evaluación de la calidad del control interno - La gerencia debe monitorear periódicamente la efectividad del control interno en su entidad para retroalimentar el proceso de gestión de la entidad. Adicionalmente, utiliza los informes de auditoría interna como un insumo que le permite realizar correcciones a las desviaciones que afectan el logro de los objetivos del control interno.

Las evaluaciones desarrolladas durante el monitoreo permiten resaltar en un momento determinado, condiciones en las cuales el sistema de control interno merece atención; dichas deficiencias han de ser reportadas a los niveles superiores mediante los canales normales de comunicación establecidos, a fin de que se tomen las medidas correctivas necesarias.

#### 1.1.5 GENERALIDADES DE LAS CUENTAS POR COBRAR

##### 1.1.5.1 CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

De acuerdo a su origen, las cuentas por cobrar se clasifican de la siguiente manera:

- A cargo de clientes;
- A cargo de otros deudores.

Dentro de la primera clasificación se encuentran las cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, comprendidos en la actividad normal de la misma. En el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aún cuando no estuvieren facturados a la fecha de cierre de operación de la entidad.

En la segunda clasificación se presentan las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores. Estas cuentas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como: préstamos a accionistas, funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc.; si los montos involucrados no son de importancia pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar.

#### 1.1.5.2 PROCESO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

##### a) Naturaleza del proceso de las cuentas por cobrar

El proceso de las cuentas por cobrar relativo a las ventas necesita de políticas que cubran el otorgamiento de crédito y la subsecuente administración, además no debe perderse de vista la satisfacción del cliente y que exista una continua relación entre él y la empresa.



b) Creación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar normalmente se originan por la venta de productos o la prestación de determinada clase de servicio, por lo cual es necesario asegurarse que todas las cuentas por cobrar han sido correctamente registradas.

Algunas de las consideraciones de control interno aplicables a la creación de las cuentas por cobrar, y que auditoría interna debe valorar en cuanto a su grado de eficiencia, son las siguientes:

1. Revisión independiente y aprobación de crédito;
2. Determinación de la disponibilidad del producto;
3. Autorización de precios y términos; y
4. Papelería multicopia para propósitos específicos

c) Administración de las cuentas por cobrar

La etapa de la administración de las cuentas por cobrar inicia generando la cuenta, posteriormente sigue el manejo y control propio de la misma, y concluye en el momento que es pagada o liquidada.

Algunas de las consideraciones de control durante esta etapa incluyen:

1. Control individual de los registros de cuentas por cobrar;

2. Registro y control;
3. Oportuno y adecuado sistema de reporte; y
4. Envío de estados de cuenta de clientes en forma directa e independiente.

d) Disponibilidad de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan un activo exigible a las partes involucradas; consecuentemente, es muy importante que la recuperación no pueda ser realizada si no es mediante un procedimiento autorizado.

Existen cuatro procedimientos para hacer efectiva la liquidación de una cuenta por cobrar, los cuales son:

1. Cobranza,
2. Devolución de mercancía,
3. Ajustes y descuentos,
4. Cancelación de cuentas malas.

#### 1.1.5.3 CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Los controles ineficientes sobre las ventas al crédito y las cuentas por cobrar pueden ser costosos para un negocio, ya que si éstos son inadecuados es casi inevitable que se den pérdidas por créditos otorgados. Es por esta razón que son

necesarios los controles adecuados y confiables sobre las ventas al crédito.

El control interno sobre las ventas al crédito se ve fortalecido por una adecuada segregación de funciones que ayude a que los diferentes departamentos o personas se responsabilicen por ciertas actividades para que éstas no se concentren en una sola persona; ejemplo de estas actividades son:

- Preparación o toma del pedido de ventas;
- Aprobación de los créditos;
- La entrega de la mercadería;
- Los despachos;
- La factura;
- Verificación de la factura;
- Manejo de cuentas de control;
- Aprobación de las rebajas y devoluciones sobre ventas.

Los controles internos en las transacciones de cuentas por cobrar, deben ser monitoreados constantemente con el objeto de establecer si existen desviaciones en la aplicación de los mismos y adoptar las medidas correctivas necesarias, actividad en la que generalmente está presente la unidad de auditoría interna ya que, en esencia, es la responsable de ejecutar tal monitoreo.

## 1.1.6 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA

### 1.1.6.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna es una profesión que se desarrolla en el ámbito interno de la empresa y entre los fines que se persiguen se encuentran comprendidos: el examen y evaluación de la idoneidad y efectividad del sistema de control interno y de su eficacia para alcanzar los objetivos encomendados; además debe realizar las siguientes actividades:

- Evaluar el funcionamiento del ambiente y estructura de control interno, los niveles de riesgo, la eficiencia de las operaciones y sus resultados;
- Recomendar mejoras a los procesos para darle mayor eficiencia;
- Promover la auto evaluación del control interno;
- Fiabilidad e integridad de los informes;
- Revisar los medios de salvaguarda de los activos y en caso necesario verificar la existencia de dichos activos, así como la utilización económica y eficiente de los recursos;
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos y fines establecidos para las operaciones o programas.

#### 1.1.6.2 IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA

En la actualidad, las empresas han alcanzado un mayor nivel de desarrollo, muchas veces sujetas a la complejidad de sus métodos contables, administrativos, de operación y otros factores externos, por lo que se ven en la necesidad de contar con los servicios de la unidad de auditoría interna, ya que ésta les proporciona mayor seguridad a sus activos y un mayor logro de metas y objetivos. Por lo tanto, los profesionales que forman parte de la unidad de auditoría interna están obligados a contar con la adecuada preparación y capacidad profesional para proporcionar un servicio de calidad y valor agregado a las empresas.

#### 1.1.6.3 FASES DE LA AUDITORÍA INTERNA

El auditor interno es el responsable de la planificación, ejecución y comunicación de los resultados de la auditoría, etapas que contienen los aspectos más importantes que deben considerarse a efecto de cumplir con los objetivos del examen.

##### 1.1.6.3.1 FASE DE PLANEACIÓN

La Norma Internacional de Auditoría (NIA'S) 300-399, la cual en su contenido esta relacionada con la Norma para el Ejercicio de la Profesión de la Auditoría Interna (NEPAI) 2200 - "Planeación del Trabajo"-, proporciona los lineamientos para

la planeación de la auditoría; definiendo la planeación como el desarrollo de una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperado de la auditoría.

Para la fase de planeación, el auditor debe realizar las actividades siguientes:

a) Conocimiento y comprensión de la entidad.

Entre los procedimientos básicos que servirán para una apreciación apegada a la realidad de las características peculiares y de los elementos importantes en una empresa, se tienen:

- Estudio General: En el cual se hace una investigación, valiéndose de los informes escritos que le sean proporcionados por el personal de la empresa, entre los que podemos mencionar: manuales de políticas y procedimientos, manuales de puestos, organigramas y objetivos de la empresa o área a evaluar.
- Análisis de costo beneficio: Consiste en determinar si los beneficios de implementación de controles internos en una entidad no exceden de los costos generados por los mismos.

- Investigación: Se basa en las conversaciones o entrevistas con el personal que tiene conocimiento sobre la organización.
- Observación: Comprende la actividad de constatar la realización de hechos y operaciones contables, así como la verificación de la existencia física de los bienes tangibles;
- Inspección: Es un procedimiento similar al anterior, es decir al observar el auditor se cerciora de los hechos practicando así una inspección.

b) Determinación de los objetivos de la auditoría.

Básicamente el auditor debe definir los objetivos que persigue en la evaluación de los controles internos, con el fin de orientar el trabajo a desarrollar. Un objetivo básico a plantear es el asegurarse que los controles internos implementados en la entidad o unidad en estudio son eficientes y eficaces y que contribuyen al logro de los objetivos de la entidad.

c) Riesgo de la auditoría.

En función de la información obtenida por el auditor, debe evaluarse el riesgo de auditoría a efecto de

establecer los procedimientos a aplicar para asegurar que el mismo se reduce a un nivel aceptablemente bajo. El termino riesgo de auditoría se presenta como la emisión incorrecta de un informe de auditoría por no haber detectado errores o irregularidades que afecten la opinión del auditor.

- d) Naturaleza, alcance y oportunidad de los Procedimientos de auditoría.

Debe realizarse un estudio apropiado y una evaluación del control interno existente, como base para confiar en él y a la vez para determinar la extensión necesaria de las pruebas aplicar y la oportunidad de las mismas, a fin de constituir evidencia suficiente.

- e) Preparación del Memorándum de Planeación.

Es el documento en el que se expone de forma concisa el contenido y resultado del trabajo realizado en una auditoría.

- f) Preparación y aprobación de los Programas de auditoría.

Para dicha preparación se debe tomar en cuenta la clase de auditoria a realizar ya sea financiera o de control interno. Los programas de auditoría están diseñados para lograr los objetivos de la auditoría.



#### 1.1.6.3.2 FASE DE EJECUCIÓN

En esta fase, tal como lo establece la norma (NEPAI) 2300 - Desempeño del Trabajo -, los auditores desarrollan la estrategia planeada que se encuentra contenida en el memorandum de planeación, cuyo objetivo es la obtención de evidencia, a través de los procedimientos de auditoría que se encuentren contenidos en los programas respectivos, a efecto de obtener como resultado los papeles de trabajo y la evaluación de la evidencia para fundamentar las conclusiones y recomendaciones.

Además del diseño de los procedimientos de auditoría, el auditor determinará la muestra a utilizar para la realización del examen. Dicha muestra debe elaborarse de manera que sea representativa de la población para permitir extrapolar los resultados.

Las pruebas de control son la base fundamental para la obtención de la evidencia en una auditoría interna realizada a los controles internos de la entidad o área a evaluar.

Como resultado de la aplicación de pruebas de controles, el auditor puede identificar posibles condiciones reportables, que deben investigarse y validarse con la administración de la unidad, departamento o sección auditada, la cual puede confirmarlas o presentar evidencia para desvanecerlas. En la

ejecución de estas pruebas, el auditor podrá aplicar las siguientes técnicas:

- Entrevistas a los funcionarios: Mediante la cual el auditor puede obtener respuesta por medio de discusiones directas con el personal involucrado o con el personal de alto nivel.
- La observación: Corresponde a la presencia física del auditor para comprender cómo se realizan ciertas operaciones ó hechos y si éstos son acordes a las políticas y procedimientos previamente establecidos.
- La inspección: La cual consiste en el examen físico de bienes materiales o de documentos con el propósito de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada.

#### 1.1.6.3.3 FASE DE COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS

El resultado de la ejecución de la auditoría se materializa mediante la emisión de informes, en el que se plasma las conclusiones de las evidencias de auditoría obtenida.

La Norma Internacional de Auditoría 700 y las Normas (NEPAI) 2400, 2410, 2410A1, presentan los elementos básicos a considerar en la elaboración de un informe con recomendaciones, el cual es el instrumento fundamental que

utiliza el auditor para comunicar los resultados de la auditoría.

No obstante, otra fuente importante que provee al auditor de herramientas para comunicar los resultados de las evaluaciones del control interno es el informe COSO, ya que presenta un modelo de reporte de gerencia que puede ser utilizado por los auditores para dar a conocer los resultados de la auditoría desarrollada bajo un sistema de reporte financiero.

De igual forma que en una auditoría externa, el auditor interno debe informar a la administración sobre los resultados obtenidos en la auditoría desarrollada; entre las consideraciones a tomar en cuenta al comunicar los resultados tenemos:

- a) Una vez concluido el examen de auditoría debe emitirse un informe escrito y firmado;
- b) El auditor interno debe discutir las conclusiones y las recomendaciones con los niveles directivos auditados antes de emitir el informe final escrito;
- c) Los informes deben ser objetivos, claros, concisos, constructivos y oportunos;

- d) Los informes pueden incluir recomendaciones para mejoras potenciales, la opinión sobre el adecuado funcionamiento y las acciones correctivas;
- e) Los puntos de vista del auditado sobre las conclusiones o recomendaciones de la auditoría pueden ser incluidas en el informe.

Uno de los esquemas que generalmente se utilizan en las unidades de auditoría interna para fines de emisión de informes preliminares, es el que contiene, además del título de hallazgo, cinco atributos: Condición, criterio, causa, efecto y recomendación, agregándosele al definitivo los comentarios del departamento auditado.

#### 1.1.6.4           NORMATIVA   TÉCNICA   APLICABLE   A   LA                           AUDITORÍA INTERNA

Entre la normativa técnica que rige la profesión de auditoría interna se puede mencionar:

- Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NEPAI)

Estas normas han sido elaboradas por el Instituto Internacional de Auditores Internos (IIA), con el propósito de brindar lineamientos estándares para el desarrollo del trabajo

de los auditores internos dentro de las organizaciones, las cuales servirán de base para apoyar su labor como profesional.

Las actividades de la unidad de auditoría interna son ejercidas en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían en propósitos, tamaño y estructura, y por personas que se encuentran, tanto dentro como fuera de una organización.

El auditor interno debe considerar dicha normativa para el desarrollo de su trabajo en las diferentes fases de la auditoría.

▪ Declaraciones Sobre Normas de Auditoría Interna (SIAS)

Las cuales son esenciales para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos; los propósitos de estas declaraciones son los siguientes:

- a) Definir los propósitos básicos que presente el ejercicio de la auditoría interna tal como ésta debería ser;
- b) Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido;
- c) Establecer las bases para medir el desempeño de la auditoría interna;
- d) Fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización.

#### 1.1.6.5           NORMATIVA   LEGAL   APLICABLE   A   LA                           AUDITORÍA INTERNA

La normativa legal bajo la cual se desarrolla la función profesional de la auditoría en nuestro país es la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría Pública, la cual regula el funcionamiento del Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoria y el ejercicio de la profesión que supervisa.

## CAPITULO II

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 2.1 OBJETIVOS

##### 2.1.1 OBJETIVO GENERAL

Proveer lineamientos que contribuyan a mejorar el trabajo realizado por auditoría interna en la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar bajo el enfoque COSO en los Laboratorios Farmacéuticos.

##### 2.1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proveer un modelo de memorandum de planificación básico que contribuya al desarrollo del trabajo de los auditores internos.
- Proporcionar procedimientos para la evaluación del control interno bajo el enfoque COSO de las cuentas por cobrar, para que sean aplicados por las unidades de auditoría interna de los Laboratorios Farmacéuticos.
- Diseñar un modelo de reporte que refleje los resultados obtenidos en la evaluación realizada al control interno de las cuentas por cobrar bajo el enfoque COSO.

- Proporcionar a la Universidad de El Salvador, un documento de consulta que contribuya a fortalecer el conocimiento, tanto a estudiantes de la facultad de ciencias económicas como a otros interesados.

## 2.2 DISEÑO METODOLÓGICO

### 2.2.1 TÍPO DE ESTUDIO

Se utilizó el tipo de estudio descriptivo-analítico, ya que se consideró conveniente para la identificación de los elementos y características del control interno con enfoque COSO de las cuentas por cobrar, además de aspectos relacionados con las operaciones de los Laboratorios Farmacéuticos para poder establecer los procedimientos necesarios en la evaluación del control interno.

### 2.2.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo el proceso de investigación en relación directa con el problema identificado y los objetivos planteados, se requirió de la aplicación del método de investigación hipotético deductivo, el cual consistió en conocer y señalar ciertos factores que originaban la necesidad de establecer procedimientos de evaluación de control interno para el área de cuentas por cobrar, según lo establecido por el enfoque COSO, que contribuyeran a agregar valor a la labor



que realizan los auditores internos en los Laboratorios Farmacéuticos.

### 2.2.3 ÁREA GEOGRÁFICA DE ESTUDIO

Para efectos del desarrollo de la investigación se tomó como referencia el área Metropolitana de San Salvador, la cual, de acuerdo a la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), comprende los siguientes municipios:

San Salvador, Antiguo Cuscatlán, Soyapango, Nueva San Salvador, Cuscatancingo, Tonacatepeque, Mejicanos, Ilopango, Ayutuxtepeque, Ciudad Delgado, San Marcos, Apopa, San Martín, Nejapa.

### 2.2.4 UNIDADES DE OBSERVACIÓN

Las unidades de observación consideradas en el trabajo de investigación fueron los jefes de auditoría interna de los Laboratorios Farmacéuticos del área Metropolitana de San Salvador.

## 2.3 RECOPIACIÓN DE DATOS

### 2.3.1 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se realizó en dos etapas, la primera de ellas fue bibliográfica y la segunda de campo, en

las cuales se utilizaron las técnicas e instrumentos más indicados.

#### 2.3.1.1 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

En la investigación bibliográfica documental se consideró la revisión de libros, normativa técnica, trabajos de graduación, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonio de expertos, páginas de Internet, entre otros, en lo aplicable al control interno de las cuentas por cobrar y lo relacionado a sus procesos de evaluación.

#### 2.3.1.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para la investigación de campo se utilizó como instrumento para la recolección de datos un cuestionario, en el cual se incluyeron preguntas cerradas de selección múltiples y, en algunos casos complementarias, con la finalidad de recopilar la información necesaria que sirvió de base para elaborar un diagnóstico resultante de la investigación de campo relacionado al desarrollo de una evaluación de control interno de las cuentas por cobrar con aplicación del enfoque COSO en los Laboratorios Farmacéuticos.

## 2.4 TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la aplicación de la metodología que se diseñó fue necesario auxiliarse de dos técnicas de recolección de datos, dichas técnicas son las que a continuación se detallan:

### 2.4.1 CUESTIONARIO

En éste se desarrollaron por escrito una serie de preguntas claras y comprensibles, consideradas en un orden lógico con el objetivo de recopilar información, que validará o invalidará, la necesidad de elaborar un instrumento que detalle los lineamientos que el auditor interno debe considerar al momento de evaluar el control interno de las cuentas por cobrar bajo el enfoque COSO. (Ver anexo 1)

### 2.4.2 ENTREVISTA

La relación directa con los auditores internos de los Laboratorios Farmacéuticos permitió indagar sobre sus experiencias en la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar, logrando obtener de ellas una fuente valiosa de información, así como identificar los principales problemas que enfrentan al momento de evaluar el control interno de las cuentas por cobrar.

## 2.5 DESARROLLO DE LA INVESTIGACION DE CAMPO

### 2.5.1 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO

En la investigación se analizó un universo constituido por las entidades dedicadas a la industria de Laboratorios Farmacéuticos.

La información que se utilizó para la determinación del universo se extrajo de un listado denominado "Directorio de Empresas a Nivel Nacional por Departamentos" proporcionado por la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC), para lo cual se aplicaron los criterios siguientes: Que la unidad ha considerar como objeto de estudio sea persona jurídica, que se encuentren ubicadas dentro del área Metropolitana de San Salvador, y que cuenten con el departamento de auditoría interna y de cuentas por cobrar.

Mediante la aplicación de los criterios de selección al universo en estudio se obtuvo un resultado de catorce empresas sobre las cuales se realizó la investigación. (Ver anexo 2)

### 2.5.2 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Dado que en la determinación del universo se identificaron solamente catorce empresas que cumplen los criterios establecidos en el apartado anterior, se tomó la decisión de

no establecer muestra alguna; por lo que la investigación de campo se realizó en la totalidad de las empresas antes mencionada.

## 2.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Una vez terminado el proceso de entrevistas y recolección de datos a través del cuestionario dirigido a los auditores internos de los Laboratorios Farmacéuticos, fue necesario procesar la información recopilada, para lo cual se utilizó la herramienta de Microsoft Excel, tabulando las respuestas en tablas dinámicas, considerando los objetivos de cada una de las preguntas.

## 2.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La interpretación o análisis de los datos obtenidos de las encuestas realizadas es presentada de forma porcentual, combinándose entre sí, con el objeto de desarrollar un juicio que nos permita evaluar de manera objetiva la problemática existente. Finalmente se presenta un diagnóstico de la interpretación de los resultados obtenidos.

**RESULTADO DE LA INVESTIGACION DE CAMPO**  
**CUESTIONARIO PARA LAS UNIDADES DE AUDITORIA INTERNA**  
**DE LOS LABORATORIOS FARMACEUTICOS**

1 ¿Qué nivel académico posee?

**OBJETIVO:** Relacionar el nivel de conocimiento académico que posee el auditor interno respecto al cargo y trabajo que realiza, reflejando así la calidad de sus respuestas, las cuales sirvieron para sustentar el trabajo de investigación.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA	7	50%
ESTUDIANTE EGRESADO DE CONTADURIA PUBLICA	4	29%
ESTUDIANTE ACTIVO DE CONTADURIA PUBLIDA	3	21%
TOTAL	14	100%

**INTERPRETACION:** El 50% de los encuestados manifestó ser licenciado, un 29% ser estudiante egresado y el 21% ser estudiante activo, todos en la carrera de Contaduría Pública lo que indica que poseen el debido conocimiento para dar las respuestas, las cuales sirvieron para sustentar el trabajo de investigación.

2 ¿Tiempo que ha ejercido la función de auditoría?:

**OBJETIVO:** Relacionar el tiempo que el auditor ha ejercido la función de auditoría interna con el nivel de experiencia que posee, dado que entre más experiencia tiene el auditor más conocedor es de los controles de la empresa y, consecuentemente, mejor capacitado para dar las respuestas que se le solicitaron.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
MENOS DE UN AÑO	3	21%
DE UNO A TRES AÑOS	7	50%
DE CUATRO A MAS AÑOS	4	29%
TOTAL	14	100%

**INTERPRETACION:** El 79% de los auditores internos afirman haber ejercido la función de auditoría por más de un año y un 21% menos de un año, lo que refleja que la mayoría de los encuestados posee un alto nivel de experiencia y mayor conocimiento de los controles internos de la empresa en la cual laboran, obteniendo así respuestas de acuerdo a la realidad de la empresa.

3 ¿Qué cargo posee al interior de la unidad de auditoría interna de la empresa?

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de responsabilidad del auditor interno en relación al desarrollo del trabajo de auditoría, lo cual nos proporcionó un parámetro sobre el criterio de interpretación que poseía el encuestado.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
JEFE O DIRECTOR	11	79%
SUPERVISOR DE AUDITORIA	3	21%
AUDITOR ENCARGADO	0	0%
AUDITOR JÚNIOR	0	0%
AUXILIAR DEL AUDITOR JÚNIOR	0	0%
TOTAL	14	100%

**INTERPRETACION:** De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 79% posee un cargo que conlleva un nivel de responsabilidad alto dentro de la unidad de auditoría interna, lo cual indica que el criterio de interpretación fue más amplio al momento de contestar las preguntas que se le presentaron.

4 ¿Qué nivel de importancia le da la administración a los controles internos de la empresa?

**OBJETIVO:** Medir la importancia que la administración da a los controles internos, y, consecuentemente a la unidad de auditoría interna como parte evaluadora de dichos controles,



ya que de ello se pudo presuponer la importancia que se le pueda dar a la propuesta a desarrollar, tanto por parte de la administración como por parte de la unidad de auditoría interna.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
BASTANTE	6	43%
REGULAR	6	43%
POCO	2	14%
NINGUNA	0	0%
TOTAL	14	100%

**INTERPRETACION:** El 43% de los encuestados consideran que la importancia que la administración le da a los controles internos de la empresa es bastante; un 43% que regular, el cual consideramos como un sinónimo de razonable, y tan sólo un 14% considera que es poca. Esto nos permite medir cual será el grado de importancia, que, tanto la administración como la unidad de auditoría interna, le darán a la propuesta del trabajo de investigación. En tal sentido sumando los primeros dos niveles, se pudo observar que el 86% de las administraciones de las empresas que estuvieron sujetos a investigación, por medio de sus auditores internos, le darán gran importancia a los procedimientos de evaluación del control interno que se exponen en el capítulo III del presente trabajo.

5 ¿Considera usted que la falta de herramientas apropiadas para la evaluación del control interno es una limitante que afecta su trabajo como auditor interno?

**OBJETIVO:** Demostrar que la falta de herramientas para evaluación del control interno con enfoque COSO en las cuentas por cobrar representa una limitante en el desarrollo del trabajo del auditor interno.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	13	93%
NO	1	7%
TOTAL	14	100%

**INTERPRETACION:** Al obtener los resultados, quedó demostrado que de la mayoría de los auditores internos encuestados, un 93%, considera importante el contar con herramientas apropiadas de evaluación de control interno con enfoque COSO en las cuentas por cobrar, y que la falta de los mismos representa una limitante para el desarrollo de un buen trabajo.

6 ¿Existen controles internos específicos aplicables a las cuentas por cobrar?

**OBJETIVO:** Confirmar la existencia o inexistencia de controles internos aplicables a las cuentas por cobrar a fin de determinar el grado de importancia que la empresa le da a esta área.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	14	100%
NO	0	0%
NO SABE	0	0%
TOTAL	14	100%

**INTERPRETACION:** De los auditores encuestados se logró confirmar en su totalidad que, dentro de las empresas en la cual laboran existen controles internos aplicables a las cuentas por cobrar, determinando así la importancia que da la gerencia a esta área, considerándose como una de las más susceptible de riesgo.

7 ¿Periódicamente revisan y actualizan los procedimientos de evaluación del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa?

**OBJETIVO:** Verificar si los procedimientos de evaluación del control interno que se aplican en el área de cuentas por cobrar están actualizados o desactualizados, lo cual nos permita determinar la necesidad de desarrollar procedimientos de evaluación de acuerdo a la situación actual de la empresa.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	10	71%
NO	3	21%
NO SABE	1	8%
TOTAL	14	100%

**INTERPRETACION:** Se pudo verificar que los procedimientos para evaluación del control interno aplicables al área de cuentas por cobrar, son actualizados periódicamente ya que el 71% de los auditores internos así lo manifestaron; solamente un 21% declaró que los mismos no son revisados ni actualizados; mientras que un 8% expresó desconocer sobre la revisión y/o actualización de dichos procedimientos, atribuyéndose esta situación a la poca experiencia y conocimiento en cuanto a nuevos procedimientos de evaluación de control interno.

8 ¿Si su respuesta a la pregunta NO.6 fue afirmativa indicar la forma en que éstos son transmitidos al personal?

**OBJETIVO:** Conocer los medios que la administración utiliza para transmitir los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar, con el propósito de identificar las debilidades que puedan existir en cuanto al conocimiento y ejecución de los mismos, y así poder fortalecer la propuesta del trabajo de investigación.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
ESCRITA	7	50%
VERBAL	3	21%
AMBAS	4	29%
TOTAL	14	100%

**INTERPRETACION:** Los resultados nos permiten conocer que uno de los medios que utiliza la administración para transmitir los procedimientos de control interno es de forma escrita, según lo manifestó el 50% de los encuestados, asimismo se logró determinar que el 21% lo realiza de forma verbal, interpretándose lo anterior como una posible debilidad en cuanto al conocimiento y ejecución de los procedimientos de control, además un 29% expresó que se utilizan ambos medios, considerando también que en ésta forma de transmitir existe una debilidad aunque en menor intensidad que en el anterior apartado debido a que se genera la posibilidad de que los involucrados desconozcan en su totalidad los procedimientos establecidos.

9 ¿Con qué regularidad se evalúa el control interno de las cuentas por cobrar?

**OBJETIVO:** Identificar la frecuencia con que se evalúan los controles internos de las cuentas por cobrar y relacionarlo con el uso que hace el auditor interno de los procedimientos para realizar dicha evaluación; además, corroborar las afirmaciones o negaciones que haya respondido el encuestado en la pregunta No. 6.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
MENSUAL	4	29%
TRIMESTRAL	3	21%
SEMESTRAL	4	29%
ANUAL	2	14%
SIN UN PERIODO DETERMINADO	1	7%
TOTAL	14	100%

**INTERPRETACION:** No obstante que, sumados los primeros tres resultados se obtuvo que el 79% evalúa el control interno de las cuentas por cobrar más de una vez al año, se puede deducir, considerando las respuestas a la pregunta No.5 (falta de una herramienta apropiada para la evaluación del control interno); y No.8 (forma de dar a conocer el control interno de las cuentas por cobrar), que las evaluaciones al control interno de las cuentas por cobrar adolecen de debilidades ya sea en su planeación, ejecución o en la forma de presentación de hallazgos, deduciendo que éstos se generan por no poseer una herramienta que, además de desvanecer las limitantes,

conlleve a mejorar los procedimientos de los controles internos.

Por otra parte considerando que el resto (21%) da respuesta de anual o sin periodo determinado, (tomando como base las preguntas anteriormente citadas), se puede deducir que están ante las mismas debilidades de los procesos de auditoría en la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar.

10 ¿Qué tipo de diseño de control interno aplica la empresa?

**OBJETIVO:** Corroborar si la empresa en la cual labora el encuestado está aplicando enfoque COSO en la evaluación del control interno y validar la probable existencia de la problemática relacionada con el trabajo de graduación.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Tradicional	4	29%
Enfoque COSO	10	71%
TOTAL	14	100%

**INTERPRETACION:** Al observar los resultados de los encuestados se logró verificar que un 71% ésta aplicando el enfoque COSO, por lo que se hace necesario proveerles de herramientas que contribuyan a realizar las evaluaciones a los controles internos en las cuentas por cobrar, con el propósito de contribuir a mejorar los procedimientos que los auditores internos realizan, considerando en ello la interpretación a los datos que arrojó la pregunta No.9.

11 ¿Si la respuesta anterior fue "tradicional", considera usted que a corto plazo la administración decidirá la aplicación de controles internos con enfoque COSO?

**OBJETIVO:** Conocer la necesidad a corto plazo de un instrumento que oriente la implementación de procedimientos de evaluación de control interno que contribuyan a mejorar el trabajo a desarrollar por la unidad de auditoría interna.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	2	50%
NO	1	25%
NO SABE	1	25%
TOTAL	4	100%

**INTERPRETACION:** De las cuatro entidades que no aplican enfoque COSO en sus controles internos, se puede inferir que el 50% de éstas lo aplicarán a corto plazo, siendo así necesario la creación de un documento que ayude a evaluar el control interno y de esta manera contribuir a mejorar el trabajo a realizar por los auditores internos específicamente en el área de cuentas por cobrar.



12 ¿Si su respuesta a la pregunta No. 10 fue COSO, considera usted que su unidad de auditoría interna está planificando apropiadamente la evaluación del control interno con enfoque COSO aplicado a las cuentas por cobrar?

**OBJETIVO:** Conocer la opinión del auditor en cuanto a si considera apropiada o inapropiada la planeación de la evaluación del control interno bajo enfoque COSO de las cuentas por cobrar, dando con ello origen a la necesidad o no de formular un modelo de memorandum de planeación como aporte de lo planteado en el capítulo III del presente trabajo de graduación.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

**INTERPRETACION:** El 70% de los encuestados de auditoría interna de las empresas que aplican el enfoque COSO consideran que no están realizando una apropiada planeación de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, determinándose así la necesidad de elaborar un memorandum de planeación que contribuya a solventar la problemática existente.

13 ¿Considera usted que las debilidades en la ejecución de la auditoría interna en el proceso de evaluación del control interno de las cuentas por cobrar, se deba a la debilidad en la planificación de dicha auditoría?

**OBJETIVO:** Confirmar las debilidades en los procesos de la planificación de la auditoría en la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar; y, confirmar la interpretación a las respuestas de las preguntas NO.5 y 8.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

**INTERPRETACION:** Considerando que el 100% de los encuestados responde que las debilidades en la ejecución se deben a las debilidades que se dan en el proceso de planificación, se puede aseverar que para poder erradicar dichas debilidades es necesario proporcionar un documento que indique los componentes mínimos a seguir en la planificación de la auditoría, de tal forma que la evaluación del control interno se realice de forma eficiente y eficaz.

14 ¿Considera necesario que se proporcione un modelo de informe que presente de forma detallada los resultados obtenidos en la evaluación del control interno con enfoque COSO de las cuentas por cobrar?

**OBJETIVO:** Identificar la necesidad de elaborar un modelo de informe que detalle los resultados obtenidos en la evaluación del control interno con enfoque COSO de las cuentas por cobrar, esto como parte importante del trabajo del auditor interno, y que a la vez constituya un valor agregado al trabajo de investigación.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	14	100%
NO	0	0%
TOTAL	14	100%

**INTERPRETACION:** El 100% de los encuestados considera que es necesario la elaboración de un informe que presente de forma detallada los resultados de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, dado que en éste se presentan los resultados del trabajo realizado por el auditor interno y la situación en que se encuentra el control interno de la entidad.

15 ¿Conoce de algún instrumento técnico que presente de forma detallada los procedimientos para la planeación y ejecución de una auditoría a los controles internos con enfoque COSO que se aplique a las cuentas por cobrar?

**OBJETIVO:** Identificar la existencia o inexistencia de un instrumento técnico, para realizar la planeación y ejecución de una auditoría con enfoque COSO a los controles internos de las cuentas por cobrar, a efecto de validar la necesidad de la investigación.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	4	29%
NO	10	71%
TOTAL	14	100%

**INTERPRETACION:** El 71% de los encuestados respondieron que no conocen de un instrumento técnico que detalle los procedimientos para planificar y evaluar el control interno de las cuentas por cobrar con enfoque COSO, de esta forma se puede asegurar que existe una significativa necesidad del mismo, mientras que un 29% manifestó conocerlo; sin embargo no lograron indicar el tipo de documento que conocen al respecto infiriendo con ello que también se hace necesario para ellos de tal instrumento técnico.

16 ¿Si su respuesta a la pregunta anterior fue negativa, considera usted que es necesario que se produzca un instrumento técnico para evaluar el control interno de las cuentas por cobrar con enfoque COSO, que de manera eficiente exponga los procedimientos que ha de aplicar la unidad de auditoría interna en la ejecución del examen de auditoría?

**OBJETIVO:** Demostrar la necesidad de la elaboración de un documento que contenga los procedimientos para la planeación y ejecución de una auditoría a los controles internos con el enfoque COSO de las cuentas por cobrar y que justifique el desarrollo del trabajo de investigación.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

**INTERPRETACION:** De acuerdo a lo manifestado por los auditores internos encuestados que no conocen de instrumentos técnicos que detallen procedimientos de evaluación de control interno de las cuentas por cobrar con enfoque COSO, se pudo confirmar la necesidad de que se elabore un documento en el cual se expongan dichos procedimientos.

17 ¿No obstante si su respuesta a la pregunta No. 15 fue afirmativa, considera que es necesario la elaboración de un instrumento técnico actualizado y que de forma amplia desarrolle una guía para la planeación, ejecución y emisión del informe de una evaluación del control interno con enfoque COSO?

**OBJETIVO:** Validar que, no obstante el encuestado conoce la existencia de documentación que contiene los procedimientos para la planeación y ejecución de una auditoría a los controles internos con el enfoque COSO de las cuentas por cobrar, se considera necesario la elaboración de un documento actualizado que contenga dichos procedimientos.

**RESULTADO:**

RESPUESTA	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

**INTERPRETACION:** Se pudo confirmar que, no obstante que los auditores encuestados manifestaron conocer de una documentación sobre la planeación y evaluación del control interno de las cuentas por cobrar con enfoque COSO, también se observó que es necesario que se produzca un nuevo documento que presente de forma más amplia y actualizada dicha normativa.

## 2.8 DIAGNÓSTICO

El análisis efectuado de las diferentes respuestas proporcionadas por los auditores internos responsables de la evaluación del control interno, para este caso del área de cuentas por cobrar, permitió presentar un diagnóstico en el cual se identifican las necesidades que sirvieron de base para la elaboración de una adecuada propuesta, consistente en proporcionar lineamientos útiles para la evaluación del control interno con enfoque COSO de las cuentas por cobrar, para ser presentado a las unidades de auditoría interna de los Laboratorios Farmacéuticos del área Metropolitana de San Salvador.

Al analizar los resultados obtenidos respecto al personal que conforma la unidad de auditoría interna, se pudo constatar que del total de encuestados que respondieron, al menos el cincuenta por ciento son licenciados en contaduría pública, asimismo han ejercido la función de auditoría interna por más de un año y al mismo tiempo ostentan la categoría de jefe o director dentro de la unidad mencionada, por lo tanto esto permitió determinar el criterio y capacidad que posee el auditor al momento de responder, considerándolo para el caso sumamente razonable.

Al evaluar la importancia que la administración y auditoría interna le dan a los controles internos, se verificó que en la totalidad de las empresas existen controles internos

aplicables a las cuentas por cobrar, los cuales según se verificó en su mayoría (50%) son transmitidos por el medio escrito y que a su vez los procedimientos de evaluación de dichos controles están siendo revisados y actualizados periódicamente en la mayoría de las empresas encuestadas (71%); lo anterior demuestra la importancia que la administración da a los controles internos.

Aun cuando se verificó que la totalidad de las empresas poseen controles internos, existe una minoría (21%) en la que éstos se transmiten en forma verbal, constituyéndose en una posible debilidad para la empresa, en igual proporción no se tiene el cuidado de revisar y/o actualizar los procedimientos de evaluación de dichos controles, lo cual denota el poco interés que presta la administración en este aspecto.

En las empresas sujetas de estudio, se identificó que una limitante que afecta el desarrollo del trabajo del auditor, es en gran proporción (93%) la falta de herramientas apropiadas para la evaluación del control interno, tanto en aquellas cuyo diseño según manifestaron está basado en el enfoque COSO, como también para aquellas que mantienen el sistema tradicional; asimismo, se obtuvo respuesta de que en el cincuenta por ciento de las empresas donde no se ha establecido controles internos con enfoque COSO, existe la posibilidad de que éstos sean adoptados en el corto plazo. Por lo que se considera de mucha importancia el instrumento a producir.



Se determinó que en la mayoría (70%) de las unidades de auditoría interna no se está planificando apropiadamente la evaluación del control interno con enfoque COSO de las cuentas por cobrar, además el 100% de los encuestados considera que las debilidades en la ejecución de la auditoría provienen de las debilidades en la realización de la planeación.

Se identificó, en su totalidad, que existe la necesidad por parte de la unidad de auditoría interna de un modelo de informe, que detalle los resultados obtenidos en la evaluación del control interno con enfoque COSO de las cuentas por cobrar.

A pesar de que un pequeño porcentaje (29%) de los encuestados manifestaron tener conocimiento sobre la existencia de algún instrumento técnico, el cual desarrolle de forma detallada los procedimientos para la planificación y ejecución de una auditoría a los controles internos con enfoque COSO aplicable a las cuentas por cobrar, no supieron expresar qué tipo de documentación conocen. Por otra parte, una gran mayoría (71%) expresó desconocer la existencia del mismo, manifestando a la vez la necesidad de que se produzca un instrumento actualizado que de forma amplia desarrolle una guía para la planeación ejecución y emisión del informe relativo a la evaluación del control interno con enfoque COSO de las cuentas por cobrar para ser utilizado por la unidad de auditoría interna.

### CAPITULO III

#### **La Auditoría Interna y el proceso de evaluación del control interno con enfoque COSO de las cuentas por cobrar en los Laboratorios Farmacéuticos del Área Metropolitana de San Salvador.**

El capítulo tiene como objetivo proponer a la unidad de auditoría interna un modelo para la formulación de la planeación; incluidos los lineamientos para evaluar el control interno con enfoque COSO, aplicados al área de cuentas por cobrar en los Laboratorios Farmacéuticos; así como desarrollar un modelo de informe que contribuya con la administración, en las siguientes actividades:

- a) Corregir o anticiparse a errores o irregularidades que puedan incidir negativamente en la consecución de los objetivos y metas del área de cuentas por cobrar.
- b) Realizar mejoras a las políticas y procedimientos con el fin de hacerlos más efectivos y eficientes.
- c) Que la información obtenida de la evaluación del control interno sirva a la gerencia en la toma de decisiones.

#### 3.1 PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA

La planeación se basa en la elaboración de estrategias generales para obtener resultados eficientes y eficaces esperados en la ejecución de la auditoría y consecuentemente,

los resultados que los niveles superiores de la empresa esperan de la unidad de auditoría interna, los cuales son la confirmación de que los controles internos establecidos se están aplicando efectivamente.

Al llevar a cabo la planeación de las evaluaciones del control interno del área de cuentas por cobrar, la unidad de auditoría interna requiere de las actividades siguientes:

1. Conocimiento y comprensión de cómo opera el área de cuentas por cobrar de los Laboratorios Farmacéuticos;
2. Determinación de los objetivos generales y específicos en una auditoría al área de cuentas por cobrar basada en el enfoque COSO;
3. Determinación de los riesgos de la auditoría;
4. Naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría a ser aplicados;
5. Preparación del memorándum de planeación y
6. Preparación de los programas para la evaluación del control interno.

Dado que las actividades de auditoría anteriormente planteadas estarán relacionadas al proceso de evaluación del control interno y a cada componente que desarrolla el informe COSO, implementado en el área de cuentas por cobrar en los

Laboratorios Farmacéuticos, se hace necesario profundizar en cada una de dichas actividades.

### 3.1.1 CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN PLENA DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

El auditor deberá obtener un adecuado conocimiento y comprensión plena de cómo opera el área a auditar; esto requiere que considere una serie de pasos los cuales se detallan a continuación:

- a) Obtener un entendimiento de la estructura organizativa del área de cuentas por cobrar;
- b) Conocer y analizar las políticas administrativas, operativas y los procedimientos implementados para el cumplimiento de dichas políticas en el área de cuentas por cobrar;
- c) Comprender la aplicabilidad de los componentes que desarrolla el informe COSO en todas las actividades que realiza el área de cuentas por cobrar.

El conocimiento de esta información le servirá al auditor interno para poder identificar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos a ser utilizados en la evaluación del control interno.

### 3.1.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LOS LABORATORIOS FARMACÉUTICOS

Cada entidad desarrolla una estructura organizacional adaptada a sus necesidades; algunas son centralizadas, otras descentralizadas. La conveniencia de la estructura organizacional de una entidad depende en parte de su tamaño y de la naturaleza de sus actividades pero, cualquiera que sea su estructura, deberá ser diseñada para cumplir con los objetivos específicos.

El auditor deberá comprender cuál es la estructura organizativa de la entidad y cómo encaja el departamento de cuentas por cobrar dentro de la organización; a su vez deberá documentar en sus papeles de trabajo los resultados obtenidos de la evaluación, con el objetivo de identificar los riesgos existentes en el área.

En el anexo 3, se presenta una estructura organizativa, en la cual se establecen las líneas de autoridad y responsabilidad bajo un enfoque de flujos de información y comunicación de arriba hacia abajo. Bajo esta estructura, todos los integrantes de la entidad se ven involucrados en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno establecidos y al mismo tiempo se puede ver reflejada la segregación de funciones existentes en cada puesto.

### 3.1.1.2 OBJETIVOS, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DESARROLLADOS BAJO EL ENFOQUE COSO EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR

El auditor interno, previo a la planificación de la auditoría, deberá adquirir conocimiento y comprensión respecto a sí las políticas y procedimientos se encuentran interrelacionados entre si, para poder determinar la oportunidad y alcance de cada procedimiento a realizar en la fase de ejecución de la auditoría interna.

Entre las políticas y procedimientos más relevantes del control interno desarrolladas con enfoque COSO en el área de cuentas por cobrar de los Laboratorios Farmacéuticos, se pueden mencionar:

#### A. AMBIENTE DE CONTROL

Algunas de las políticas y procedimientos que van enfocadas a la creación de un ambiente de control adecuado en el área de cuentas por cobrar se encuentran las siguientes:

##### A.1 OBJETIVO

Promover entre el personal del departamento de cuentas por cobrar, una actitud de compromiso con los valores éticos y con el buen comportamiento.

#### A.1.1 POLÍTICA

- Todo personal que ingrese al departamento de cuentas por cobrar deberá recibir inducción del departamento de recursos humanos, el cual dará a conocer el código de conducta y las sanciones de éste en caso de incumplimientos;
- Será responsabilidad del administrador de las cuentas por cobrar informar al departamento de recursos humanos sobre las faltas que cometan los empleados que estén bajo su dependencia para que dicho departamento aplique la sanción correspondiente.

##### A.1.1.1 PROCEDIMIENTO

- El departamento de recursos humanos enviará al administrador de las cuentas por cobrar fotocopia del expediente del empleado de nuevo ingreso; en este documento se tendrá que dejar evidencia que el empleado ha obtenido conocimiento del código de conducta y las sanciones a ser aplicadas en caso de incumplimiento.
- El administrador de las cuentas por cobrar deberá revisar el expediente y firmarlo de enterado; luego remitirlo nuevamente al departamento de recursos humanos para su control y archivo.

- El administrador de las cuentas por cobrar será el encargado de elaborar los informes de faltas de los empleados que estén a su cargo a más tardar un día después de cometida la falta.

## A.2 OBJETIVO

Asignar funciones específicas al personal competente, con el propósito de que los mismos apliquen sus conocimientos y desarrollen sus habilidades de manera eficiente y eficaz.

### A.2.1 POLÍTICA

El manual de organización será el documento en el que se especifiquen las responsabilidades y funciones de cada empleado del departamento.

#### A.2.1.1 PROCEDIMIENTO

- El departamento de recursos humanos será el responsable de proporcionar a cada empleado el Manual de Puestos a partir del momento de su contratación.

## A.3 OBJETIVO

Transmitir a los empleados o subordinados, lo que la gerencia o administración considera de mucha importancia para el cumplimiento de los controles relacionados con el proceso de registro contable.



### A.3.1 POLÍTICA

El administrador de cuentas por cobrar centrará su interés en la verificación del cumplimiento de los procesos de registros, desarrollados por el personal del área de cuentas por cobrar, con el propósito de verificar la adecuada aplicación del criterio contable, lo cual se traduzca en la preparación de información financiera confiable y oportuna.

#### A.3.1.1 PROCEDIMIENTO

El administrador de cuentas por cobrar deberá requerir reportes financieros que se relacionen con lo siguiente.

- Recepción de la documentación soporte de créditos otorgados en el período;
- Procesamiento e ingreso de la información al sistema de cuentas por cobrar;
- Clasificación de créditos por antigüedad de saldos;
- Actualización de información.

## B. VALORACIÓN DE RIESGOS

Existe una variedad de riesgos relacionados con las cuentas por cobrar, para los cuales la administración deberá establecer mecanismos a fin de darles un tratamiento adecuado; entre las políticas y procedimientos que contribuyen a disminuir los riesgos existentes en el área tenemos:

## B.1 OBJETIVO

Identificar y analizar los riesgos que pueden traer implicaciones relevantes en la consecución de los objetivos del departamento de cuentas por cobrar.

### B.1.1 POLÍTICA

El gerente financiero, el gerente de ventas y el administrador de las cuentas por cobrar deberán hacer un análisis de los riesgos que puedan afectar el departamento de cuentas por cobrar; al mismo tiempo se deberán tomar las medidas necesarias para disminuir los riesgos identificados.

#### B.1.1.1 PROCEDIMIENTO

- La evaluación de los riesgos se hará de forma semestral y en caso que se suscite un riesgo en un intervalo de tiempo distinto a esta fecha se analizará de igual forma;
- Luego de identificar los riesgos existentes en el área de cuentas por cobrar, la administración deberá establecer controles específicos respecto de los riesgos encontrados, con el propósito que éstos puedan ser minimizados.

## B.2 OBJETIVO

Minimizar los riesgos en los casos de otorgamientos de créditos a empresas que están iniciando operaciones.

### B.2.1 POLÍTICA

Asegurar que se sigan todos los procedimientos que garanticen la recuperación de créditos otorgados a clientes que hayan iniciado recientemente operaciones.

#### B.2.1.1 PROCEDIMIENTO

- Las solicitudes de crédito serán investigadas y analizadas al 100% por el registrador de las cuentas por cobrar;
- Si en el proceso de investigación se determina o se considera que el cliente ha mentido o falseado alguno de los datos, se denegará la solicitud hasta comprobar que todos sean correctos y que el sujeto posea capacidad de pago;
- En caso que una solicitud no contenga todos los datos requeridos será devuelta hasta que esté completa. Esto sólo si la información requerida no es suficiente para determinar si el cliente posee capacidad de pago, dejando constancia a su vez del por qué no cumple con los requisitos solicitados.

### C. ACTIVIDADES DE CONTROL

Con el propósito de asegurar que las actividades realizadas por el departamento de cuentas por cobrar estén encaminadas hacia el logro de los objetivos determinados, la

administración, deberá tomar en cuenta las siguientes políticas y procedimientos:

#### OTORGAMIENTO DE CREDITOS

##### C.1 OBJETIVO

Denegar el otorgamiento de créditos a clientes que no posean la suficiente capacidad de pago; asimismo delegar funciones y responsabilidades respecto al personal encargado de la autorización de créditos.

##### C.1.1 POLITICA

- CRITERIOS DE OTORGAMIENTO DE CREDITOS

Se otorgarán créditos a los clientes, que hayan sido debidamente investigados y que dicha investigación refleje si realmente son sujetos de crédito.

- LÍMITE PARA AUTORIZACIONES DE CRÉDITOS

- Las solicitudes de crédito de los clientes deben ser gestionadas por el Gerente de Ventas, ante las personas encargadas de autorizar los créditos, tomando en cuenta los límites establecidos para el otorgamiento de créditos;
- Se establecerán niveles de autorización basados en los montos de crédito solicitados.

#### C.1.1.1 PROCEDIMIENTO

- Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas gestionar con los clientes la apertura de nuevos créditos y solicitar los documentos respectivos. Los documentos deben ser presentados al departamento de cuentas por cobrar para su investigación y debida autorización por la persona encargada de dicha función.
- Los requisitos necesarios para el análisis y autorización de créditos serán los siguientes:

##### PARA PERSONAS NATURALES

- Solicitud con datos completos, firma de solicitante y del fiador;
- Fotocopia del DUI;
- Fotocopia del NIT;
- Pagaré debidamente firmado por el solicitante y fiador por el valor del crédito;
- Fotocopia de las 3 últimas declaraciones de IVA (en caso de ser contribuyente de IVA);
- Referencias comerciales, financieras y personales;
- Estados financieros (balance y estado de resultados, en caso de estar obligado a llevar contabilidad formal).

## PARA PERSONAS JURIDICAS

- Solicitud con datos completos;
  - Fotocopia de la Credencial y DUI del representante legal;
  - Fotocopia del NIT;
  - Estados financieros auditados del último ejercicio;
  - Pagaré debidamente firmado por el solicitante;
  - Fotocopia de la escritura de constitución de la empresa;
  - Fotocopia de las 3 últimas declaraciones de IVA.
- La autorización de créditos a clientes estará sujeta a un buen record crediticio del cliente en otras empresas, capacidad de pago, garantía ofrecida y de acuerdo con el monto solicitado.

## GARANTIAS QUE RESPALDAN CREDITOS OTORGADOS

## C.2 OBJETIVO

Proteger a la empresa de posibles pérdidas por créditos no recuperables.

## C.2.1 POLITICA

La empresa deberá asegurarse que los créditos otorgados estén respaldados por garantías tales como pagarés, letras de cambio u otro tipo de documento, dependiendo de los montos otorgados.

#### C.2.1.1 PROCEDIMIENTO

Las garantías deben ser custodiadas en la bóveda, siendo el jefe del departamento de cuentas por cobrar el responsable de su control y manejo.

#### INCREMENTO DE LÍMITES DE CREDITO

#### C.3 OBJETIVO

Asegurarse que todos los incrementos en los límites de crédito estén debidamente autorizados.

#### C.3.1 POLITICA

Los incrementos de límites de créditos serán gestionados por los vendedores en el departamento de cuentas por cobrar y deberá tomarse en cuenta el record crediticio del cliente, el volumen de compra esperado y su capacidad de pago.

#### C.3.1.1 PROCEDIMIENTO

El departamento de cuentas por cobrar verificará el record crediticio del cliente considerando el monto de las seis últimas compras al crédito efectuadas por el cliente y los plazos en que éstas fueron canceladas.

#### INTERESES PARA CUENTAS EN MORA

#### C.4 OBJETIVO

Obtener una recuperabilidad en la fecha del vencimiento de los créditos otorgados.

#### C.4.1 POLITICA

A los clientes que tengan cuentas en mora que sobrepasen los días establecidos por la empresa como fechas de pago, se les hará un recargo por concepto de interés por mora, previamente establecido por la entidad.

##### C.4.1.1 PROCEDIMIENTO

Al momento que el cliente se presente a cancelar su cuenta por cobrar el encargado de cobros deberá confirmar en el sistema la fecha de vencimiento del crédito, y en caso que ésta haya superado el plazo del crédito se verificará los intereses acumulados a la fecha de pago.

#### CUSTODIA DE DOCUMENTOS

#### C.5 OBJETIVO

Mantener un archivo y control apropiado de todos los documentos relacionados con créditos otorgados.

##### C.5.1 POLITICA

El departamento de cuentas por cobrar es responsable de mantener la custodia de las garantías de crédito, así como mantener un control sobre los documentos pendientes de cobro, garantizando su apropiado orden y evitar el deterioro o pérdida de los mismos.



#### C.5.1.1 PROCEDIMIENTO

El encargado de facturación y el encargado de autorización de créditos, al final del día deberán enviar al departamento de cuentas por cobrar los documentos que respaldan las ventas al crédito y los documentos que amparen las garantías de crédito.

#### AUTORIZACION Y APLICACIÓN DE DESCUENTOS POR PRONTO PAGO

#### C.6 OBJETIVO

Motivar al cliente a que efectúe sus pagos por créditos concedidos antes de la fecha establecida y controlar que los porcentajes de descuento por pronto pago se encuentren debidamente autorizados y aplicados.

#### C.6.1 POLITICA

##### AUTORIZACIÓN DE PORCENTAJE DE DESCUENTOS:

La administración de la empresa, de acuerdo a las políticas de ventas, otorgará descuentos por pronto pago a los clientes que paguen antes de su fecha de vencimiento.

#### C.6.1.1 PROCEDIMIENTO

El departamento de contabilidad requerirá de la gerencia financiera un reporte, el cual incluya el detalle de los montos de los documentos sobre los cuales se aplicaron descuentos.

## AUTORIZACIÓN DE DEVOLUCIONES EFECTUADAS POR LOS CLIENTES

### C.7 OBJETIVO

Asegurarse que todas las devoluciones de mercaderías se encuentren debidamente autorizadas.

#### C.7.1 POLITICA

Para la aceptación de devoluciones de mercadería se tomarán en cuenta los siguientes parámetros:

- Se aceptarán devoluciones por montos razonables en relación con la venta efectuada y que se encuentren debidamente justificadas.
- Para efectos de aceptación de devoluciones se considerará como límite máximo un plazo de noventa días.
- En el caso que se acepten devoluciones de productos deteriorados, dañados o vencidos, cerciorarse que estas situaciones hayan sido previamente pactadas por ambas partes; y en caso de no existir un acuerdo sobre tal situación únicamente se recibirá mercadería en buen estado.
- Las recepciones de productos devueltos únicamente procederá, si éstas han sido previamente autorizadas por el gerente financiero, cuya firma deberá ser consignada como requisito indispensable en el documento que ampare la devolución.

#### C.7.1.1 PROCEDIMIENTO

La persona encargada de bodega antes de recibir la mercadería devuelta por el cliente deberá solicitar la factura o nota de crédito según corresponda y verificará si en ésta se encuentra la firma de la persona que autorizó dicha devolución.

### D. INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Con el propósito que exista una adecuada comunicación que contribuya a que el personal de cuentas por cobrar realice sus actividades de forma responsable y que a su vez la información que se presenta a la alta gerencia sea oportuna y confiable para efectos de contribuir a la toma de decisiones, se deberán considerar las siguientes políticas y procedimientos:

#### D.1 OBJETIVO

Mantener informado en forma oportuna a la alta administración sobre el manejo y recuperación de las cuentas por cobrar.

#### D.1.1 POLITICA

El administrador de las cuentas por cobrar deberá elaborar un reporte dirigido al gerente financiero, el cual contenga todos los movimientos de las cuentas por cobrar efectuados en el mes y elaborará un análisis con razones financieras con la información del mes a reportar.

Este reporte será elaborado y entregado a más tardar diez días después del cierre del mes.

#### D.1.1.1 PROCEDIMIENTO

- El administrador de las cuentas por cobrar solicitará al registrador un reporte de los créditos efectuados en el mes, los pagos realizados, las notas de crédito o débito emitidas o cualquier otro movimiento que afecte directamente las cuentas por cobrar.
- El administrador de las cuentas por cobrar solicitará al custodio de los documentos un reporte en el cual se detalle los créditos otorgados y el tipo garantía que los amparan.
- El administrador de las cuentas por cobrar deberá confrontar la información proporcionada por el registrador y por el custodio de las garantías de crédito, con el fin de determinar si existe un crédito otorgado que no posea garantía.
- El administrador de las cuentas por cobrar deberá elaborar un análisis financiero de los movimientos de los créditos otorgados durante el mes. En dicho análisis se aplicarán como mínimo las siguientes razones financieras:

$$\text{Rotación de la cartera (RCC)} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}.$$

$$\text{Periodo promedio de cobro (PPC)} = \frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de cartera}}.$$

- De cada uno de los reportes antes mencionados se deberá presentar a la alta gerencia una copia para su análisis respectivo, los cuales deberán ser presentados cinco días después de finalizado el mes.
- Se llevará un archivo de todos los reportes que se han elaborado; asimismo se registrará en el mismo archivo las conclusiones a las que ha llegado el gerente financiero y las medidas correctivas en caso sean necesarias.

## D.2 OBJETIVO

Elaborar un plan de trabajo para el área de cuentas por cobrar con el fin de determinar objetivos y metas a cumplir en un periodo determinado.

### D.2.1 POLITICA

El administrador de las cuentas por cobrar elaborará un plan de trabajo para un periodo de tres meses. Este plan será discutido con los empleados del área y en caso de ser necesario ajustarlo, se definirá en el momento; con el fin de

que cada empleado conozca cuáles serán los objetivos y metas a alcanzar.

#### D.2.1.1 PROCEDIMIENTO

- El plan de trabajo será elaborado por el administrador de las cuentas por cobrar y en dicho documento se identificarán los objetivos y las metas a cumplir para cada trimestre, el personal involucrado y las herramientas necesarias para alcanzar lo planificado.
- Se discutirá con el personal del área de cuentas por cobrar el plan de trabajo elaborado, implementándose una discusión respecto a los objetivos y metas planificadas por el administrador del área; si del resultado de la discusión se obtienen modificaciones del plan de trabajo, el administrador será el responsable de realizarlas.
- Proporcionará una copia del plan de trabajo definitivo a cada empleado del área.
- Se discutirá mensualmente con los empleados el grado de cumplimiento que se le está dando al plan de trabajo y, si fuera el caso, se tomarán las medidas correctivas a las desviaciones observadas.

### D.3 OBJETIVO

Asegurarse que la información se procese en los montos correctos, en las cuentas correctas y en el periodo correspondiente.

#### D.3.1 POLITICA

Efectuar mensualmente una conciliación de las cuentas por cobrar, comparando los reportes emitidos por dicho departamento y los que emita contabilidad.

##### D.3.1.1 PROCEDIMIENTO

- Será responsabilidad del archivador de las cuentas por cobrar efectuar la conciliación, en la cual se obtendrán las diferencias entre los datos que ha registrado el departamento de cuentas por cobrar con los datos del departamento de contabilidad.
- En caso de existir diferencias, investigar las causas que la generan y efectuar las correcciones oportunamente.

### E. MONITOREO

Las políticas y procedimientos que deben considerarse para ejercer una adecuada supervisión sobre las actividades desarrolladas por el personal del departamento de cuentas por cobrar, así como para reportar las deficiencias detectadas en el control interno, son las siguientes:

## E.1 OBJETIVO

Cerciorarse que los empleados del departamento de cuentas por cobrar conozcan y comprendan los objetivos planteados.

### E.1.1 POLITICA

El administrador de las cuentas por cobrar deberá realizar entrevistas con personal del departamento de forma individual y verificar si éste ha comprendido cuáles son los objetivos y metas que se han propuesto cumplir.

#### E.1.1.1 PROCEDIMIENTO

- Una vez al mes realizar una conversación con los trabajadores del departamento de forma individual y cerciorarse de que éstos hayan comprendido los objetivos y metas a alcanzar;
- Si al realizar las entrevistas, el administrador concluye que los empleados no han comprendido satisfactoriamente los objetivos y metas, se deberá reforzar hasta obtener la seguridad que si se han entendido.

## E.2 OBJETIVO

Asegurar que se están siguiendo las políticas y procedimientos establecidos para el otorgamiento de créditos.



### E.2.1 POLITICA

La gerencia financiera deberá efectuar revisiones para verificar que se cumplan los requisitos mínimos para la aprobación de créditos.

#### E.2.1.1 PROCEDIMIENTO

- El registrador de las cuentas por cobrar deberá proporcionar a la gerencia financiera al finalizar cada mes, un reporte con el detalle de los créditos otorgados durante dicho periodo;
- La gerencia financiera seleccionará una muestra representativa de expedientes de clientes con créditos y verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos para el otorgamiento de los créditos.

### E.3 OBJETIVO

Obtener evidencia de la supervisión que ejerce el encargado del departamento de cuentas por cobrar, sobre las actividades que en éste se realizan.

#### E.3.1 POLITICA

El encargado de cuentas por cobrar contará con un cuestionario de supervisión, en el que se incluirán los aspectos de importancia que pueden en algún momento afectar el cumplimiento de los objetivos de la administración; éste podrá

ser actualizado dependiendo de los cambios que se den a nivel operativo y administrativo dentro de la empresa.

Dichos cambios se harán en las reuniones que se realicen entre la gerencia y el encargado del departamento antes mencionado.

#### E.3.1.1 PROCEDIMIENTO

El encargado del departamento de cuentas por cobrar mensualmente deberá reunirse con cada una de las personas que componen dicho departamento y les cuestionará respecto al trabajo desempeñado, solicitándoles a su vez los reportes que están obligados a entregar y verificará si se encuentran al día con las actividades que les han sido asignadas.

### 3.1.2 DETERMINACION DE LOS OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Tal como se mencionó en la planeación de las actividades de auditoría, el auditor interno necesita plantear objetivos, los cuales pueden dividirse en general y específicos.

#### GENERAL:

Se refieren a lo que se espera lograr como resultado de la auditoría en términos globales. Los objetivos se describen utilizando verbos de modo imperativo, por ejemplo: determinar, establecer, etc., evitándose la descripción detallada de acciones a realizar, las que son propias de los procedimientos

de auditoría. Entre algunos ejemplos de objetivos generales tenemos:

- Efectuar una evaluación del control interno en función de la estructura del informe COSO en el área de cuentas por cobrar, y presentar a la administración un informe que detalle los hallazgos encontrados en el desarrollo de la auditoría.
- Realizar una evaluación al control interno implementado bajo el informe COSO en el área de cuentas por cobrar Y elaborar un informe sobre su funcionamiento, con el propósito de verificar que se esté desarrollando de la manera prevista y bajo lo establecido en dicho informe.

ESPECIFICOS:

Estos describen lo que se desea lograr en términos concretos, como resultado de la auditoría interna; a continuación se detallan algunos ejemplos de objetivos específicos:

- Cerciorarse que dentro de la estructura organizativa del departamento de cuentas por cobrar todos conozcan la dependencia a la cual pertenecen y las responsabilidades que les han sido asignadas;
- Obtener evidencia de que se están desarrollando las actividades de control dentro de todos los procesos que

realiza el personal involucrado en el control interno, de tal forma que se minimicen los errores;

- Verificar que la información y comunicación llegue a las personas que la necesiten de forma oportuna y que ésta a su vez se convierta en recíproca, de manera que todos estén enterados de las actividades que se están realizando en el departamento;
- Emitir los informes y reportes necesarios a fin de comunicar los resultados de las revisiones.

### 3.1.3 DETERMINACION DEL RIESGO DE AUDITORÍA

Esta etapa de la planeación es de suma importancia que la ejecute un auditor interno experimentado, para lograr los objetivos siguientes:

- Identificación de los controles que cubren más aseveraciones con el fin de ser probados;
- Adecuar los procedimientos enfocados a la minimización del riesgo de no detectar desviaciones de control importantes.

El auditor debe usar su juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos para asegurar que el riesgo se reduzca a un nivel aceptablemente bajo.

### 3.1.4 NATURALEZA, ALCANCE Y OPORTUNIDAD DE CADA PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA A SER APLICADO

Después de evaluar el riesgo de auditoría, el auditor debe determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos a desarrollar.

#### A. NATURALEZA DE LOS PROCEDIMIENTOS:

Se refiere al tipo de procedimientos que se aplicarán para la obtención de la evidencia, el momento en que se aplicarán y el alcance de cada uno de éstos. Para la obtención de la "Evidencia de auditoría" que contribuya a que el auditor obtenga las conclusiones sobre las que basará su informe de auditoría, es necesario que aplique los siguientes procedimientos:

- Pruebas de control o de cumplimiento:

Pruebas realizadas sobre la adecuación del diseño y operación efectiva de los sistemas contables de las cuentas por cobrar y del control interno con enfoque COSO que se les aplican.

#### B. ALCANCE:

El alcance de los procedimientos en el examen de la muestra o universo, consiste en determinar con base en el conocimiento del área de cuentas por cobrar, la profundidad y el énfasis de

los procedimientos a aplicar a efecto de alcanzar los objetivos de la auditoría.

C. OPORTUNIDAD:

Se refiere al momento específico en que se aplicarán los distintos tipos de procedimientos de auditoría. Lo anterior estará en función de las actividades a desarrollar en todo el proceso, sin que implique entorpecer las actividades de los empleados del área de cuentas por cobrar.

### 3.1.5 MEMORANDUM DE PLANEACIÓN

El memorándum 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 el director de auditoría interna. Toda la información y las decisiones contenidas en el memorándum de planeación deben estar respaldadas en documentación ordenada y archivada en papeles de trabajo.

A continuación se presenta un esquema de los componentes mínimos que debe incluir un memorándum de planeación de una auditoría interna para evaluar el control interno desarrollado bajo el enfoque COSO en el área de cuentas por cobrar en los Laboratorios Farmacéuticos.

## 3.1.5.1 CARATULA DEL MEMORANDUM DE PLANEACION

---

---

**MEMORANDUM DE PLANEACIÓN****EMPRESA:** (AQUÍ IRA EL NOMBRE DE LA EMPRESA)**AUDITORÍA INTERNA**  
**AREA: CUENTAS POR COBRAR**  
**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DESARROLLADO**  
**CON ENFOQUE COSO****PERIODO EVALUADO: XXX**  
**FECHA DE EVALUACION: XXX**  
**FECHA DE ELABORACION: XXX**

---

---

## 3.1.5.2 CONOCIMIENTO DEL ÁREA A EVALUAR

Con el fin que el auditor interno obtenga una comprensión de la estructura organizativa, operativa y otros aspectos de control que intervienen en el buen funcionamiento del departamento de cuentas por cobrar será necesario el conocimiento de lo siguiente:

- a) GENERALIDADES DEL AREA DE CUENTAS POR COBRAR
- Nombre organizacional del área: (Ejemplo: departamento de cuentas por cobrar, unidad de créditos y cobros):
  - Nivel jerárquico estructural:
  - Nivel de dependencia:
  - Nombre del responsable del área:
  - Número de empleados:

- Finalidad (Actividad Principal):
- Historial del área auditada:
- Estructura Organizativa:
- Principales Operaciones:
- Principales Productos o servicios:
- Principales Clientes:
- Principales prácticas financieras contables:
- Leyes Aplicables:
- Factores que afectan negativamente al área:
- Objetivos del área:
- Misión del área:
- Visión del área:
- Personal clave de la administración y el departamento de cuentas por cobrar y su posición en la organización.

b)       COMPRENSIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El auditor interno deberá efectuar una evaluación preliminar del control interno del área de cuentas por cobrar, lo cual le permitirá determinar qué tipo de políticas, procedimientos y controles se están implementando; y si éstos han sido diseñados de acuerdo a las actividades que se realizan.



Lo anterior ayudará al auditor a decidir si deposita su confianza en dichos controles, o si considera necesario ampliar el alcance de sus pruebas de cumplimiento.

### 3.1.5.3 ESTRATEGIA DE LA AUDITORÍA

#### 3.1.5.3.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

General:

Efectuar una evaluación al cumplimiento del control interno desarrollado bajo el enfoque COSO, establecido en el área de cuentas por cobrar, e informar a la administración de los resultados obtenidos y en lo requerido, orientar para el mejoramiento del mismo.

Específicos:

- Verificar que la estructura organizativa, las políticas y los procedimientos de control, hayan sido establecidos de tal forma que los resultados reflejen una eficiente segregación de funciones, integridad e idoneidad del personal;
- Comprobar que se establecieron las valoraciones de riesgo y que los mismos fueron apropiados y cumplidos;
- Evaluar que las actividades de control establecidas se están cumpliendo y que las mismas están minimizando cualquier riesgo de desviaciones que pudieran originar errores o irregularidades;

- Comprobar que la comunicación e información es oportuna, escrita y recíproca entre el área de cuentas por cobrar y los demás departamentos o unidades de la empresa, y que esta información está ayudando en la toma de decisiones eficientes y oportunas;
- Verificar que la administración, a través de otra unidad diferente a la unidad de auditoría interna, compruebe el cumplimiento de la aplicación de los procedimientos establecidos;
- Emitir los informes y cartas de gerencia necesarias a fin de comunicar los resultados de las revisiones realizadas;
- Dar seguimiento a las recomendaciones en proceso de la auditoría anterior.

#### 3.1.5.3.2 ESTIMACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA

- PROCEDIMIENTOS PARA DETERMINAR EL RIESGO DE AUDITORÍA  
La determinación de los riesgos de auditoría es un proceso subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor. Con el propósito de disminuir el grado de subjetividad el auditor podrá medir tres elementos que combinados son las herramientas

a utilizar en el proceso de evaluación del nivel de riesgo.

1. La significatividad del componente a evaluar;
2. La existencia de factores de riesgo y su importancia relativa;
3. La Probabilidad de ocurrencia de errores, basándose en la experiencia adquirida.

De forma gráfica lo anteriormente expuesto se puede representar de la siguiente manera:

TABLA GUIA PARA LA DETERMINACION DE LOS RIESGOS (TABLA 1)

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICACION	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES
MINIMO	NO SIGNIFICATIVO	NO EXISTEN	REMOTA
BAJO	SIGNIFICATIVO	EXISTEN ALGUNOS PERO DE MENOR SIGNIFICANCIA	IMPROBABLE
MEDIO	MUY SIGNIFICATIVO	EXISTEN ALGUNOS	POSIBLE
ALTO	MUY SIGNIFICATIVO	EXISTEN VARIOS Y SON IMPORTANTES	PROBLABLE

De esta forma un nivel de riesgo mínimo estaría conformado cuando en un componente poco significativo no existan factores

de riesgo y donde la probabilidad de ocurrencia de errores o irregularidades sea remota.

#### PROCEDIMIENTOS PARA MEDIR EL RIESGO DE AUDITORÍA

Al desarrollar un trabajo de auditoría, los diferentes componentes del riesgo no se encuentran cuantificados; sin embargo, sería conveniente utilizar escalas cualitativas como riesgo bajo, riesgo medio y riesgo alto, aunque también se auxilian de un enfoque cuantitativo, el cual incluye la siguiente fórmula para efectos de ilustrar las relaciones entre el riesgo de auditoría, el riesgo inherente, el riesgo de control y el riesgo de detección:

$$\mathbf{RA = RI \times RC \times RD}$$

Donde:

RA = Riesgo de Auditoría

RI = Riesgo Inherente

RC = Riesgo de Control

RD = Riesgo de Detección

#### **RIESGO INHERENTE**

El auditor interno debe realizar sus pruebas para verificar que los objetivos del control interno se están cumpliendo; mediante el riesgo inherente se puede determinar la "confiabilidad de la información financiera" la cual forma parte de los objetivos del control interno.

Mediante el riesgo inherente el auditor puede conocer la probabilidad de que el saldo de una cuenta o clase de transacción haya sufrido distorsiones que pueden ser de importancia relativa, debido a que es probable que afecten la información que se presente en los estados financieros provenientes de violaciones a los controles internos establecidos en la entidad o área a evaluar.

Entre los factores que el auditor debe tomar en cuenta para la determinación del riesgo inherente están:

- Integridad de la administración respecto al cumplimiento de políticas y procedimientos;
- Inexperiencia de la administración en la preparación de la información financiera;
- Presiones inusuales de la administración a dar una representación errónea de los estados financieros;
- Susceptibilidad de los activos a pérdidas o malversación;
- Transacciones inusuales de la entidad.

### **Determinación del Riesgo Inherente**

El auditor deberá determinar el riesgo inherente mediante la evaluación preliminar realizada y según la comprensión obtenida del ambiente de control de la entidad o área a evaluar.

De esta manera si considera que el riesgo inherente es mínimo, es por que se ha determinado que es un componente poco significativo, no existen factores de riesgo y que la probabilidad de ocurrencia de los errores es remota. En base a este análisis el auditor interno deberá fijar el porcentaje de confianza que se espera tener; para este caso si el riesgo inherente es mínimo, el auditor puede establecer un 25%, lo cual significa que se tiene un 75% de confianza en que la evaluación realizada al control interno detecte del 100% de los errores existentes. Para efectos de un mejor análisis se presenta el siguiente ejemplo:

$(100 \text{ errores} \times 0.75) = 75 \text{ errores}$

$(100 - 25) = 25 \text{ errores que no pueden ser detectados.}$

#### **RIESGO DE CONTROL**

Es el riesgo de que ocurran errores y éstos no sean detectados ni corregidos por el sistema de control interno implantado por la administración.

Cuando el riesgo de control sea considerado bajo, será necesario realizar pruebas de cumplimiento más extensas sobre los controles para verificar la eficiencia de los mismos y al considerar un riesgo moderado o alto no será necesario ampliar la aplicación de este tipo de pruebas.

### **Determinación del Riesgo de Control**

Luego que se ha realizado la evaluación preliminar y el auditor ha obtenido la comprensión plena del riesgo de control del auditado, el auditor interno tomando como parámetro los elementos presentados en la tabla de ayuda para la determinación de riesgos (tabla 1), podrá concluir sobre el resultado de su análisis.

El riesgo de control se puede determinar bajo, en la medida que el componente es significativo; existen algunos factores de riesgo pero de menor significancia y que la probabilidad de ocurrencia es improbable; para este caso el auditor podrá establecer un 30% como riesgo de control, lo cual significa que se tiene un 70% de confianza en que los controles internos implementados en la entidad o área podrán detectar o corregir los errores. Para efectos de un mejor análisis se presenta el siguiente ejemplo:

El resultado de los riesgos inherentes que no pueden ser detectados (que para nuestro ejemplo resultó 25) se multiplica por el porcentaje de confianza del riesgo de control.

$$25 \times 0.70 = 17.50$$

25 (errores inherentes) - 17.50 (errores de control) = 7.50 errores que no podrán ser detectados por el control interno ni por el ambiente de control.

**RIESGO DE DETECCIÓN**

Es el riesgo de que los procedimientos desarrollados por los auditores los conduzcan a concluir que el sistema de control interno es eficiente y eficaz y que contribuye en el logro de los objetivos planteados por la entidad cuando no lo son.

El riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor; es por ello que la evaluación del riesgo inherente y de control, influye en la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos sustantivos que deben realizarse para reducir el riesgo de detección.

**Determinación del Riesgo de Detección**

La forma de determinar el riesgo de detección en una auditoría realizada al control interno de las cuentas por cobrar es el siguiente:

Se considera que existe un riesgo de detección mínimo cuando se ha considerado que es un componente poco significativo, no existen factores de riesgo y la probabilidad de errores o irregularidades es remota. Para ilustrar un ejemplo podemos establecer que la política de riesgo de auditoría es 5%, para un nivel de confianza del 95%; el riesgo inherente (RI) 25%; y el riesgo de control (RC) del 30%; entonces el riesgo de detección se calcula de la siguiente manera:



$$RA = RI \times RC \times RD$$

$$RD = \frac{RA}{RI \times RC}$$

$$RD = \frac{0.05}{0.25 \times 0.30} = 0.67$$

Lo cual indica que existe el 67% de riesgo que las pruebas de cumplimiento no sean capaces de detectar 7.50 errores que quedan, como resultado la confianza que se deposita en los procedimientos de control es del 33% para lograr una confianza total del 95%.

De acuerdo a lo anterior, los resultados obtenidos son los siguientes: 7.5 errores x 0.67 = 5.03 errores que no detectarían las pruebas de cumplimiento.

#### 3.1.5.3.3 ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

La auditoría se realizará aplicando procedimientos que permitan evaluar el cumplimiento del control interno, desarrollado bajo el enfoque COSO en las actividades que se realizan en el área de cuentas por cobrar, a través de los procedimientos siguientes:

- Evaluación del control interno mediante cuestionarios y narrativas a fin de obtener la información necesaria para identificar condiciones reportables de control interno;
- Aplicación de pruebas de cumplimiento para verificar la veracidad del resultado de los cuestionarios de control interno y narrativas;
- Se aplicaran procedimientos tendientes a validar mediante la respectiva documentación existente, el cumplimiento a normas, reglamentos, políticas y otras disposiciones aplicables al control interno de las cuentas por cobrar;
- Evaluar el ambiente de seguridad para el manejo, registro y archivo de la información relacionada con los créditos otorgados a los clientes;
- Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos en cada una de las actividades que desarrolla el personal de cuentas por cobrar.

#### 3.1.5.3.4 ENFOQUE DEL MUESTREO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA

Los procedimientos de auditoría que utilizará el auditor para obtener evidencia sobre la cual sustentará su informe, no siempre se pueden aplicar sobre la totalidad del universo en estudio; es por ello que se deberá seleccionar un conjunto de elementos los cuales representarán el universo total.

Para la determinación de la muestra, el auditor puede basarse en el muestreo estadístico o el muestreo no estadístico; en la selección del método a utilizar se debe tomar en cuenta los objetivos del examen y la naturaleza del universo, así como las ventajas y desventajas de cada método.

El método estadístico proporciona al auditor la ventaja de poder diseñar muestras eficientes, no obstante su uso demanda mayor capacidad del personal.

El método no estadístico se obtiene aplicando el juicio profesional del auditor; este método no permite cuantificar el riesgo de muestreo.

Para el caso de una auditoría realizada a los controles internos, la NIA- 530 "Muestreo en la Auditoría y Otros Procedimientos de Pruebas Selectivas" recomienda a los auditores para la determinación de la muestra el uso del método no estadístico, ya que en éste es más importante el análisis de la naturaleza y causa de los errores; en tanto que el análisis estadístico se basa solamente en la existencia o ausencia de errores.

Con la finalidad de ejemplificar la determinación de la muestra en una auditoría a los controles internos de las cuentas por cobrar se desarrolla el siguiente caso aplicando el muestreo sistemático de probabilidades:

El departamento de cuentas por cobrar posee una cartera de 800 clientes, del cual se seleccionó una muestra de 40.

Para la determinación de los elementos de la muestra a ser evaluados por medio del método sistemático de probabilidades se divide el número de la cartera de clientes, el cual representa el universo, entre la muestra seleccionada, dando como resultado el intervalo uniforme, el cual representa la frecuencia que existirá entre el punto de partida y cada elemento a ser seleccionado para conformar la muestra; lo anterior se resume de la siguiente manera:

UNIVERSO: 800 clientes

MUESTRA: 40 clientes

$$\begin{aligned} \text{INTERVALO UNIFORME (FRECUENCIA)} &= \frac{\text{UNIVERSO}}{\text{MUESTRA}} \\ \text{INTERVALO UNIFORME (FRECUENCIA)} &= \frac{800}{40} = 20 \end{aligned}$$

El resultado indica que el auditor, tomará su muestra cada 20 elementos.

#### 3.1.5.4 ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO

##### 1. INTEGRANTES DEL EQUIPO DE AUDITORÍA INTERNA

Para efectos del desarrollo del trabajo se considerará la participación de todo el personal del departamento de auditoría interna, debiendo asignar responsabilidades de

acuerdo al cargo, experiencia y capacidad profesional que cada uno de éstos posea dentro de dicho departamento.

La coordinación en una auditoría interna para el desarrollo del trabajo, funciona de forma similar a las auditorías independientes, ya que se deben establecer los niveles y responsabilidades necesarias a efectos de cumplir eficientemente con el trabajo designado; un ejemplo de como se realiza la asignación del trabajo sería el siguiente:

**Empresa xxxx**  
**Departamento de Auditoría Interna**  
**PERSONAL ASIGNADO**  
**ASIGNACION DEL TRABAJO 31-12-xx**

<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE DEL AUDITOR</b>
Gerente de auditoría	
Supervisor	
Encargado	
Asistente 1	
Asistente 2	

## 2. FECHAS CLAVES

Con el propósito de establecer una adecuada planificación del tiempo que será necesario para el desarrollo de un buen trabajo de auditoría y a fin de cumplir con el alcance de las pruebas de cumplimiento previstas, se deberá elaborar una calendarización de las actividades y/o pruebas a realizar, tal como se muestra en el ejemplo siguiente:

<b>Empresa xxxx</b>			
<b>Departamento de Auditoría Interna</b>			
<b>FECHAS CLAVES</b>			
<b>No. Corr.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Periodos (Días)</b>
1	Conocimiento del área de cuentas por cobrar.		
2	Evaluación del control interno.		
3	Elaboración de reporte de deficiencias.		
4	Discusión y emisión de reporte de deficiencias.		
5	Actualización de la evaluación de control interno.		
6	Elaboración de reporte de deficiencias.		
7	Discusión y emisión de reporte de deficiencias.		
8	Ejecución de programas de cumplimiento de control interno.		
9	Evaluación del control interno.		
10	Elaboración de reporte de deficiencias.		
11	Discusión y emisión de reporte de deficiencias.		
12	Elaboración del informe preliminar.		
13	Discusión del informe preliminar.		
14	Emisión del informe preliminar.		

### 3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Este incluirá el detalle de todas las actividades a desarrollar de acuerdo al tiempo presupuestado, efectuando al final de cada actividad realizada una comparación con el tiempo realmente utilizado, tal como se muestra en el ejemplo siguiente:



### 3.1.6 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Como parte de la planificación, el auditor interno debe preparar procedimientos para evaluar de forma preliminar si el control interno de las cuentas por cobrar cumple con los objetivos de la empresa.

Uno de los medios más utilizados en la planeación para evaluar y documentar el sistema de control interno es el cuestionario de control interno en el cual se hace una serie de preguntas sobre los controles del área a evaluar.

A fin de constituir una guía que ayude a fundamentar la evaluación preliminar a realizar al control interno de las cuentas cobrar bajo el enfoque COSO, se presenta el siguiente cuestionario.

EMPRESA XXX, S.A DE C.V.

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

AREA EXAMINADA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (COSO)

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO AL CONTROL INTERNO

OBJETIVO: Identificar por medio de la evaluación preliminar, qué tipo de controles existen para las actividades que se desarrollan en el departamento de cuentas por cobrar, a fin determinar los probables riesgos existentes.



Componentes	Pregunta	Aplica		Observación /Comentario
		SI	NO	
<b>Ambiente de Control</b>				
Integridad y valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe un código de conducta y otras políticas que consideren los niveles esperados de comportamiento ético y moral del personal de cuentas por cobrar?</li> <li>• ¿Entienden los empleados qué comportamiento es aceptable o inaceptable y saben qué hacer si se encuentran con algún comportamiento indebido?</li> </ul>			
Compromiso de competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe un perfil a seguir al contratar personal para trabajar en el departamento de cuentas por cobrar?</li> <li>• ¿Existen capacitaciones que ayuden a mejorar el nivel de competencia profesional del personal?</li> </ul>			
Asignación de responsabilidades y autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Es asignada la autoridad y responsabilidad necesaria a todo el personal del departamento de cuentas por cobrar?</li> </ul>			

Componentes	Pregunta	Aplica		Observación /Comentario
		SI	NO	
<b>Valoración del Riesgo</b>				
Objetivos globales de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Son transmitidos al personal los objetivos globales establecidos en el departamento de cuentas por cobrar?</li> <li>• ¿Son transmitidos de forma escrita los objetivos globales de la empresa al personal?</li> </ul>			
Objetivos específicos para cada actividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Consideran importante el establecimiento de objetivos específicos para el desarrollo de las actividades?</li> <li>• ¿Considera que el logro de un objetivo específico conduce al logro de un objetivo general?</li> </ul>			
<b>Actividades de Control</b>				
Segregación o separación de funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se cuenta con una adecuada segregación de funciones que permita un mejor desempeño de las actividades del personal de cuentas por cobrar?</li> </ul>			
Análisis realizados por la dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se considera una función importante el análisis oportuno de la información relacionada a las cuentas por cobrar para la toma de decisiones?</li> </ul>			

Componentes	Pregunta	Aplica		Observación /Comentario
		SI	NO	
Documentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Se documenta cada una de las transacciones que se realizan en el departamento de cuentas por cobrar?</li> </ul>			
Niveles definidos de autorización	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Los hechos importantes en el departamento de cuentas por cobrar son realizados por personas que actúan dentro del ámbito de sus competencias y autorización asignada?</li> </ul>			
Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Las transacciones y los hechos que afectan a las cuentas por cobrar son registrados inmediatamente y debidamente clasificados para la correcta toma de decisiones?</li> </ul>			
Acceso restringido a los recursos, activos y registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿El acceso a los registros, comprobantes y archivos de cuentas por cobrar, están protegidos por mecanismos de seguridad y limitados a personas no autorizadas?</li> </ul>			
Rotación del personal en las tareas claves	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Los empleados a cargo de tareas que presentan una mayor probabilidad de irregularidades, son periódicamente trasladados a desarrollar otras funciones?</li> </ul>			

Componentes	Pregunta	Aplica		Observación /Comentario
		SI	NO	
Control del sistema de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Es controlado el sistema de información con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento y asegurar la confiabilidad del procesamiento de transacciones?</li> </ul>			
Controles de los documentos de soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Se efectúan pruebas selectivas que comparen los asientos contables, con los documentos de soporte?</li> </ul>			
<b>Monitoreo</b>				
Supervisión continuada	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Se realizan análisis de saldos de las cuentas por cobrar al final de cada mes?</li> <li>¿Se elaboran comparaciones mensuales de los saldos de las cuentas por cobrar para verificar si han tenido movimiento?</li> </ul>			
Sistema de control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Con qué periodicidad se emite el reporte de cuentas por cobrar?</li> <li>¿Se elaboran conciliaciones entre registros contables versus reporte de cuentas por cobrar?</li> </ul>			

Componentes	Pregunta	Aplica		Observación /Comentario
		SI	NO	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Se elabora el reporte de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar?</li> </ul>			
Evaluaciones puntuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Realiza la administración evaluaciones al personal de las cuentas por cobrar a efectos de verificar que éstos cumplan sus actividades de acuerdo a lo establecido en el manual de puestos?</li> <li>¿Verifica la administración que los expedientes de los clientes se encuentren debidamente archivados por la persona designada para ello?</li> <li>¿Existen por escrito procedimientos de inducción del personal nuevo en el departamento de cuentas por cobrar?</li> </ul>			
<b>Información y Comunicación</b>				
Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La información sobre cuentas por cobrar, está disponible en tiempo oportuno para permitir el control efectivo de los acontecimientos y actividades?</li> </ul>			

Componentes	Pregunta	Aplica		Observación /Comentario
		SI	NO	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se identifica y presenta a la gerencia financiera, la información generada dentro del departamento de cuentas por cobrar en las fechas establecidas?</li> </ul>			
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los medios de comunicación utilizados son suficientes para dar a conocer la información?</li> <li>• ¿El personal de cuentas por cobrar conoce los objetivos de sus actividades y cómo sus tareas contribuyen a lograr los objetivos de la entidad?</li> <li>• ¿Existe alguna forma de comunicarse con los niveles superiores de la empresa sin tener que pasar por el administrador de cuentas por cobrar?</li> </ul>			

### 3.1.7 PROGRAMAS DE AUDITORÍA

El auditor interno deberá preparar los programas de auditoría que contengan los procedimientos a seguir; en dichos programas se detallan los procedimientos de auditoría que deben realizarse. Estos procedimientos se aplicarán en el análisis o evaluación que realizará la auditoría interna en el área de cuentas por cobrar.

#### 3.1.7.1 TIPOS DE PROGRAMAS

Los tipos de programas que puede emplear un auditor en la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar, pueden clasificarse de la siguiente manera:

- PROGRAMAS GENERALES:

El auditor en la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar, podrá auxiliarse de un programa de aplicación general, el cual incluya diversos procedimientos y técnicas que permitan obtener un mayor alcance sobre los controles establecidos.

- PROGRAMAS DETALLADOS:

Este tipo de programas pueden ser utilizados por el auditor interno en la evaluación de las cuentas por cobrar y deberán elaborarse tomando de referencia los resultados obtenidos en la evaluación preliminar del control interno de dicha área.

Generalmente dichos programas se clasifican en programas específicos y a la medida, su diseño se hará de acuerdo a las características propias que posee el departamento de cuentas por cobrar.

#### OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS

El auditor interno diseñará un programa que esté orientado al logro de los objetivos de auditoría, relacionados a la evaluación de controles en el área de cuentas por cobrar; en tal sentido deberá establecer un objetivo general y objetivos específicos y a la vez enlistar de forma detallada los procedimientos que deben realizarse, los cuales ayuden a determinar si se cumplen los objetivos y políticas implementados por la administración.

Es indispensable que los programas diseñados posean la característica de ser flexibles y no ser considerados fijos e incambiables; ya que en algunos casos ciertos procedimientos planificados al ser aplicados pueden resultar ineficientes o innecesarios, por lo que el programa debe permitir modificaciones, mejoras y ajustes que en un momento dado se consideren necesarios.



### 3.1.7.3 CONTENIDO DE LOS PROGRAMAS

El auditor deberá asegurarse que todos los programas contengan como mínimo la siguiente información:

- Encabezado;
- Identificación;
- Nombre de la dirección de auditoría;
- Nombre de la entidad auditada o área a evaluar;
- Referencia: se utiliza para identificar el programa, se ubica en la parte superior derecha del programa;
- Período a examinar;
- Cuerpo: En el cuerpo del programa van los objetivos específicos y los procedimientos de auditoría, la referencia de papeles de trabajo, hecho por (iniciales o rúbrica), y fecha de finalización de los P/T;
- Fechas y firmas: El programa contendrá fechas y firmas de elaborado por los auditores, revisado por el jefe de equipo, y aprobado por el supervisor.

#### 3.1.7.4 ELABORACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE AUDITORÍA

La elaboración de los programas de auditoría interna es responsabilidad de los auditores y deberán ser revisados por el jefe de equipo y aprobados por el supervisor.

La ejecución de los programas de auditoría será responsabilidad del auditor; y el jefe de equipo se asegurará de su adecuada ejecución.

El supervisor revisará constantemente el avance de los programas y orientará junto con el jefe de equipo la estrategia a seguir para el desarrollo del mismo en el tiempo establecido para dicha fase.

#### 3.1.7.5 PROGRAMA A LA MEDIDA PARA EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR

*PROGRAMA DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO CON ENFOQUE COSO, DE  
LAS CUENTAS POR COBRAR  
Unidad de Auditoría Interna*

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

Área a evaluar: \_\_\_\_\_ *CUENTAS POR COBRAR - CONTROL INTERNO* \_\_\_\_\_

Periodo a examinar: \_\_\_\_\_

## OBJETIVOS DE LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

OBJETIVO GENERAL:

Evaluar el control interno relativo a las cuentas por cobrar, considerando lo establecido en el informe COSO.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- a) Comprobar que las políticas establecidas dentro del departamento de cuentas por cobrar se estén cumpliendo.
- b) Verificar que exista una adecuada segregación de funciones en cada una de las actividades desarrolladas por los empleados.
- c) Identificar las estrategias implementadas para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos del departamento de cuentas por cobrar.
- d) Verificar por medio de la supervisión, que los procedimientos establecidos se están realizando por el personal asignado y de la forma establecida.
- e) Confirmar que se genere información, ya sea por medio de reportes de cuentas por cobrar u otros que sean necesarios para uso interno y/o para la toma de decisiones.

No.	PROCEDIMIENTO	Ref. p/t	Hecho Por
	<p><u>AMBIENTE DE CONTROL</u></p>		
1	<p>Verifique que existan lineamientos de conducta escritos, y a su vez cerciórese de la adherencia del personal de cuentas por cobrar a los mismos.</p>		
2	<p>Verificar por medio de la revisión de los expedientes de los empleados del área de cuentas por cobrar, si éstos poseen conocimiento respecto al código de conducta y las sanciones al incumplimiento del mismo.</p>		
3	<p>Verificar que los reportes de faltas cometidas por los empleados hayan sido anexados al expediente del empleado correspondiente.</p>		
4	<p>Verifique que la empresa posea un manual de descripción de puestos, específicamente para el departamento de cuentas por cobrar.</p>		
5	<p>Verifique la existencia de documentación que ampare las capacitaciones efectuadas al departamento de cuentas por cobrar.</p>		
6	<p>Cerciórese que exista un documento en el que se detallen las responsabilidades aplicables a cada uno de los que integran el departamento de cuentas por cobrar y evalúe si éstos se cumplen.</p>		

No.	PROCEDIMIENTO	Ref. p/t	Hecho Por
	<u>VALORACION DEL RIESGO</u>		
7	Verifique que se hayan establecido objetivos generales y específicos para el departamento de cuentas por cobrar.		
8	Cerciórese que los objetivos mencionados en el numeral anterior estén siendo transmitidos de forma escrita al personal del departamento de cuentas por cobrar.		
9	Verifique que se hayan establecido estrategias que contribuyan a minimizar los riesgos que pudiesen afectar los objetivos establecidos.		
10	Verificar que las debilidades de control interno encontradas sean comunicadas a la gerencia y si ésta toma las medidas correctivas pertinentes.		
11	<p>Seleccione una muestra representativa de las solicitudes de crédito, y verifique que estas contengan toda la información requerida en el formulario y que cuenten con evidencia de haber sido investigadas por la persona responsable.</p> <p><u>ACTIVIDADES DE CONTROL</u></p>		
12	<p><u>Aspectos Generales</u></p> <p>Solicite el organigrama de la empresa y verifique que dentro del área de cuentas por cobrar exista una adecuada segregación de funciones.</p>		

No.	PROCEDIMIENTO	Ref. p/t	Hecho Por
13	<p>Verifique si existen por escrito objetivos, políticas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar.</p> <p><u>Otorgamiento del Crédito</u></p> <p>Seleccione una muestra representativa de las solicitudes de crédito y verifique lo siguiente:</p>		
14	<p>Que la aprobación de la solicitud de crédito sea efectuada por la persona responsable.</p>		
15	<p>Que la solicitud de crédito haya sido debidamente archivada y que se restrinja el acceso al personal no autorizado.</p>		
16	<p>En caso que el otorgamiento del crédito sea por un monto significativo, cerciórese que exista una garantía que ampare dicho crédito.</p> <p><u>Documentos que amparan ventas</u></p> <p>Seleccione una muestra representativa de documentos emitidos que amparan las ventas al crédito y verifique lo siguiente:</p>		
17	<p>Que el documento presente evidencia de ser venta al crédito y que haya sido revisado y autorizado por persona responsable.</p>		

No.	PROCEDIMIENTO	Ref. p/t	Hecho Por
18	Que el cliente examinado no se haya excedido del límite establecido; caso contrario investigue si el excedente ha sido autorizado por la persona competente.		
19	Compruebe la secuencia numérica de los documentos que amparan ventas correspondientes al periodo examinado y que estén debidamente controlados.		
20	Compare los precios unitarios que consten en los documentos que amparan ventas al crédito contra los precios que posee el sistema de facturación, para lo cual debe cerciorarse que los cambios que existieren en los mismos hayan sido debidamente autorizados de forma escrita.		
21	Verifique las operaciones aritméticas de los documentos que amparan las ventas al crédito.		
22	Cerciórese que los descuentos, rebajas, etc. que constan en los documentos han sido debidamente autorizados por autoridad competente, de acuerdo a lo establecido en el manual de funciones.		
23	Asegúrese que el documento haya sido adecuadamente procesado en el módulo de cuentas por cobrar del sistema computarizado y control manual si existiere.		

No.	PROCEDIMIENTO	Ref. p/t	Hecho Por
	<p data-bbox="411 432 517 461"><u>Cobros</u></p> <p data-bbox="411 479 1153 658">Seleccione una muestra representativa de documentos que amparan cobros parciales efectuados a clientes y verifique lo siguiente:</p>		
24	<p data-bbox="411 725 1142 1104">Que en los documentos de cobro se incluya toda la información referente al pago efectuado así: fecha, nombre del cliente, valor en letras y en números, número del o los documentos cancelados, forma de pago (efectivo, cheque o remesa al banco), saldo, firma y sello del cajero.</p>		
25	<p data-bbox="411 1173 1142 1350">La secuencia numérica de los documentos de cobro correspondientes al periodo examinado y que estén debidamente controladas.</p>		
26	<p data-bbox="411 1420 1142 1552">Que los documentos de cobro, no presenten señales de alteraciones, testaduras, borrones y raspaduras.</p>		
27	<p data-bbox="411 1621 1142 1942">Compare los datos contemplados en los documentos que amparan cobros (fecha, nombre del cliente, valor abonado, # del documento abonado y saldo) contra los datos registrados, en la pantalla de ingreso de los mismos y en el control auxiliar computarizado de clientes.</p>		



No.	PROCEDIMIENTO	Ref. p/t	Hecho Por
28	<p>En el caso que el documento de cobro seleccionado esté anulado verifique que cumpla con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que se posea el juego completo;</li> <li>▪ Que posea un sello de anulado u otra señal que imposibilite su uso.</li> </ul> <p><u>MONITOREO</u></p>		
29	Verificar la periodicidad con que se emite el reporte de cuentas por cobrar.		
30	Solicitar las conciliaciones realizadas por el departamento de cuentas por cobrar, entre el saldo contable y el reporte auxiliar del periodo sujeto a revisión.		
31	Evalúe la antigüedad de saldos y verifique si se apega a las políticas de crédito de la empresa.		
32	Cerciórese si existe documentación que respalde las evaluaciones realizadas al personal y que detalle los resultados obtenidos y efectúe resumen del mismo.		
33	Verificar si se tiene por escrito procedimientos para la inducción del personal nuevo y si esté les es entregado durante la inducción.		

No.	PROCEDIMIENTO	Ref. p/t	Hecho Por
34	<p>Evalúe si los objetivos plasmados en el plan de trabajo están siendo llevados a cabo por el personal de cuentas por cobrar.</p>		
	<p><u>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</u></p>		
35	<p>Compare la secuencia de los reportes y las fechas en que se emitieron, a fin de verificar la oportunidad de presentación de los mismos, así mismo cerciórese que dichos reportes presente evidencia de entregado y recibido y si están siendo archivados de acuerdo a la fecha de emisión de los mismos.</p>		
36	<p>Observe si la estructura del reporte de cuentas por cobrar cumple con los requisitos mínimos de información necesaria para uso de la gerencia.</p>		
37	<p>Verifique que los resultados obtenidos a través de las razones financieras hayan sido informados a la gerencia de manera oportuna.</p>		
38	<p>Verifique si se hace uso de los medios de comunicación establecidos al interior del departamento de cuentas por cobrar, ya sea que sen den en forma verbal o escrita.</p>		

No.	PROCEDIMIENTO	Ref. p/t	Hecho Por
39	Realizar consulta de forma selectiva al personal sobre el conocimiento de los objetivos del departamento de cuentas por cobrar y si se efectúan reuniones al interior del departamento a efecto de discutir el grado de cumplimiento que se les está dando.		
40	Indagar respecto a los tipos de reporte que está obligado a entregar el departamento de cuentas por cobrar a la gerencia y cuáles son los periodos en que éstos deben ser entregados.		
41	De acuerdo a lo establecido en el punto anterior solicite el ultimo reporte que se haya emitido y entregado a la gerencia y verifique si corresponde al que se debió emitir y entregar en el periodo en que se esta efectuando la revisión.		

<i>P/T.</i>		
<i>Prep</i>		
<i>P/T.</i>		
<i>Rev.</i>		

#### CONCLUSION DEL TRABAJO DE AUDITORIA:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la ejecución de la prueba de auditoría realizada, concluya acerca de si los controles internos establecidos para esta área son adecuados (han sido capaces de prevenir, detectar y corregir errores de importancia relativa), y si han operado eficiente y eficazmente durante todo el periodo examinado.

#### FUENTE DE INFORMACION

- Documentos que amparan ventas al crédito;
- Archivo de documentos que amparan cobros;
- Módulo de clientes;
- Manual de descripción de puestos.

#### 3.1.8 EMISION DEL INFORME

Una vez terminado el trabajo, el auditor interno debe preparar un informe previo, el cual será presentado al encargado del área de cuentas por cobrar.

El informe final de auditoría es el producto último del auditor interno, por medio del cual expone sus observaciones, conclusiones y recomendaciones por escrito. Debe emitirse un informe de auditoría preliminar para ser examinado por la unidad de cuentas por cobrar; durante este tiempo el auditado tiene la oportunidad de hacer los descargos o las observaciones que deberán ser incluidas en el informe final.

### 3.1.8.1 ELEMENTOS BÁSICOS DEL INFORME SOBRE CONTROL INTERNO

Los elementos básicos que debe contener un informe de auditoría interna sobre la evaluación del control interno con enfoque COSO desarrollado en el área de cuentas por cobrar son los siguientes:

a) Título:

El informe definitivo debe ir precedido de un título o encabezado y de un número que permita su identificación.

b) Destinatario:

El informe debe identificar a quién o a quiénes va dirigido.

c) Objetivos de la auditoría:

Especificar cuáles son los objetivos que se plantearon al momento de realizar la auditoría.

d) Alcance:

- En esta sección se debe informar que el examen se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas de auditoría interna y lo referente al control interno. Estructura conceptual integrada (COSO)
- El periodo a auditar;
- Área auditada.

e) Limitaciones al alcance:

Deberán identificarse cuáles fueron las limitaciones al alcance en caso de que la ejecución de la auditoría se haya visto limitada por cualquier factor; asimismo se deberá informar las consecuencias que puede generar esta restricción en la labor de auditoría (procedimientos y pruebas que no pudieron realizarse).

f) Observaciones, consecuencias y recomendaciones:

- Observaciones y hallazgos

El auditor emitirá sus juicios, de carácter profesional, basados en las observaciones que surgieron del examen; se evaluará el sistema de control interno en lo que se refiere al logro de las metas y los objetivos.

Este punto del informe es el más extenso e informativo, debido a que constituye el mensaje fundamental que el auditor desea comunicar.

- Presentación de los hallazgos y observaciones

En la presentación de cada observación se deberá describir lo siguiente:

- Componente del informe COSO que resulta afectado por el hallazgo encontrado;
- Título del tema observado: debe indicar con claridad la naturaleza de las deficiencias encontradas e identificarlo con uno de los objetivos del informe;
- Condición: deficiencia o irregularidad hallada;
- Criterio: debe detallar el parámetro usado por el auditor para medir o comparar las deficiencias. En caso de ser deficiencias legales, normativas o de control se debe citar la parte que no ha sido cumplida;
- Causa: detalla las razones por las cuales el auditor estima que ocurrieron las deficiencias;
- Efecto: se debe identificar apropiadamente el efecto provocado a fin de que la administración de la entidad aprecie debidamente la importancia de la deficiencia y esté dispuesta a poner en práctica la recomendación del auditor;
- Reiteración: se deberá aclarar si la observación resulta una reiteración de otros informes de auditorías anteriores;

- Recomendación: por cada observación se deberá efectuar una recomendación. Se trata de una medida sugerida por el auditor, dirigida a los funcionarios que cuenten con la competencia necesaria para poder implementarlas;
- Comentarios del auditado: aclaraciones que presentan los auditados.

g) Seguimiento e implementación de recomendaciones efectuadas en informes anteriores:

Las recomendaciones de auditorías anteriores que no se hayan puesto en práctica también deben ser incluidas siempre y cuando estén relacionadas con los objetivos de la auditoría actual, pudiendo hacer una clasificación como: "parcialmente implementada" o "no implementada".

h) Conclusión del auditor:

Se emitirá en función de los procedimientos de auditoría ejecutados y las limitaciones detalladas.

El auditor al elaborar su conclusión deberá tomar en cuenta:

- La suficiencia del control interno implementado en los cinco componentes del informe COSO;



- La efectividad del sistema de información del auditado para asegurar la toma de decisiones correctas y oportunas;
- Recomendación de iniciar acciones administrativas o judiciales ante la presencia de actos ilícitos o de fraude;
- Implementación de recomendaciones efectuadas en informes de auditorías anteriores.

i) Firma, lugar y fecha de emisión:

El informe debe estar firmado por el auditor, se indicará lugar y fecha de emisión. La fecha pone de manifiesto que el auditor ha tenido en cuenta todos los acontecimientos ocurridos.

Una vez terminado el trabajo, el auditor interno debe preparar un informe previo, el cual será presentado al encargado del área de cuentas por cobrar.

El informe previo debe discutirse con el encargado del área de cuentas por cobrar, a fin de llegar a un acuerdo respecto a las observaciones presentadas y a las conclusiones planteadas y las recomendaciones sugeridas; en el caso que el auditor detecte errores de poca importancia este deberá discutirlos con los niveles intermedios o inferiores del departamento de cuentas y a su vez se omitirán del informe final.

## CAPITULO IV

### 4.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1.1 CONCLUSIONES.

El control interno en la actualidad se ha convertido en un factor fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, es por ello que la administración enfoca su atención en el mantenimiento y evaluación de los mismos.

Mediante la investigación realizada en el departamento de auditoria interna de los Laboratorios Farmacéuticos respecto a la evaluación que estos realizan al control interno con enfoque COSO implementado en el área de cuentas por cobrar se pudo concluir lo siguiente:

- a) Que no obstante la administración considera importante el establecimiento de controles internos en el área de cuentas por cobrar, existen debilidades en la forma en que estos se transmiten, pues en algunas empresas únicamente se dan a conocer de forma verbal.
- b) Existen deficiencias por parte de los auditores internos al realizar la planeación de la auditoria, lo cual conlleva a debilidades en la ejecución del trabajo y en la emisión del informe.

- c) No existen herramientas apropiadas para realizar la evaluación del control interno, representando esto una limitante en el desarrollo del trabajo del auditor interno, tanto en las empresas que utilizan procedimientos con enfoque COSO, como también en las que mantienen un sistema de evaluación tradicional y que a futuro pretenden implementar COSO.
- d) Insuficientes modelos de informes que ayuden al auditor interno a exponer a la administración los resultados obtenidos en la evaluación del control interno bajo la estructura del informe COSO en el área de cuentas por cobrar.
- e) No existe la suficiente documentación que oriente a los auditores internos de forma eficiente en la realización de la planeación, ejecución y emisión de informes relativos a la evaluación del control interno bajo la estructura del informe COSO.

#### 4.1.2 RECOMENDACIONES

Con el propósito de contribuir a labor que realizan los auditores internos respecto a la evaluación de los controles dentro de las empresas se plantean las siguientes recomendaciones:

- a) Que para el conocimiento de los controles por parte del personal del departamento de cuentas por cobrar de los Laboratorios Farmacéuticos, la administración debe transmitir de forma escrita, la manera en que operan los controles internos establecidos y como deben ser cumplidos, lo cual a su vez contribuirá al fortalecimiento en la ejecución de las actividades y a la reducción de los riesgos posibles.
- b) Que la administración facilite a los auditores internos, por medio de capacitaciones, la actualización de información respecto al desarrollo de la auditoria o en caso de no ser así, que el auditor interno pueda capacitarse en forma autodidáctica mediante el estudio del presente documento.
- c) Para disminuir las limitantes existentes en el desarrollo del trabajo del auditor interno se sugiere utilizar las herramientas de evaluación desarrolladas en el capítulo tres de este documento.

- d) Con el propósito de contribuir a la necesidad de los auditores internos respecto a la emisión de informes, se sugiere que se retome el modelo elaborado en el presente trabajo.
- e) Se recomienda utilizar el presente instrumento como una guía para la planeación, ejecución y emisión de informes por parte de los auditores internos en la evaluación de los controles internos en base a COSO en el área de cuentas por cobrar, ya que ello contribuiría a un mejor desarrollo de su trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

Auditoría Interna

[www.info.ccss.sa.cr/auditoría/aud007.htm](http://www.info.ccss.sa.cr/auditoría/aud007.htm). Schmidt-Bamboá, Carlos Guillermo, 2005.

Bacon, Charles A. "Manual de Auditoría Interna". 2ª Edición, México, Unión Tipográfica, 1982.

Barrón Herrera, Carlos. "Control Interno-Instrucciones para Llenar el Cuestionario", 1ª Edición, 1983, México, Ediciones Contables y Administrativas.

Bernabé Portillo, José Luis, y otros. "Modelo de Aplicación del Valor Económico Agregado (EVA) como Herramienta para la Toma de Decisiones Gerenciales en Cadenas de Farmacias de la zona Metropolitana de San Salvador". El Salvador, Universidad Tecnológica, 2003.

Comité Internacional de Prácticas de Auditoría. "Normas Internacionales de Auditoría"; traducción de Jorge Abenamar Suárez Arana. 6ª edición. México 2001.

Contreras Martínez, Carlos Alberto. "Guía Básica Para Evaluar el Control Interno Bajo un Enfoque Integral Fundamentada en el Informe del Comité de la Organización de Patrocinio de la Comisión de Marcas (COSO)". El Salvador, UES, 2003.

Coreas Salgado, Samuel Humberto. "Políticas y Procedimientos para la Adopción de la Metodología del Enfoque C.O.S.O. al Control Interno de las Medianas Empresas del Sector Comercio del Area Metropolitana de San salvador", El Salvador, UES, 2003.

Corte de Cuentas de la República de El salvador, Normas Técnicas de Control Interno, 2000.

Hernández, Mario Oscar, y otros "Lineamientos Para la Planificación de la Auditoria Interna en los Supermercados del Área Metropolitana de San Salvador". El Salvador, UCA, 1998.

Hernández Duran, Noe Duran., y otros "Modelo de Auditoría Integral Aplicado a las Grandes Empresas Farmacéuticas Ubicadas en el Municipio de San Salvador", El Salvador, Universidad Tecnológica, 2001.

Laura Oliva, y otros, Guía de Auditoria, Editorial M<sup>c</sup> Grawhill, edición 1998.

Ley de Impuesto Sobre la Renta, 16<sup>a</sup> Edición, Editorial Jurídica Salvadoreña, 2005, Republica de El Salvador.

Mantilla B., Samuel Alberto. "Control Interno, Estructura Conceptual Integrada", Santa Fé de Bogota, 4<sup>a</sup> edición, Abril 2005.

Martínez Guevara, Francisco Antonio, y otros. Diagnóstico de las Funciones Administrativas de la Mediana Empresa Industrial Salvadoreña. Universidad de El Salvador. Facultad de Ciencias Económicas. 1988.

Ministerio de Economía. DIGESTYC. Directorio de Empresas a Nivel Metropolitano. año/2002.

Moreno Campos, Carlos Emilio. Importancia de las Cuentas por Cobrar Dentro de los Estados Financieros de las Empresas. Universidad Tecnológica, 2003.

Ocean Centrum. "Enciclopedia de Auditoría". Grupo editorial Océano; Mc Graw Hill, Nueva York, E.E. U.U. 1992.

Ramos Ramos, otoniel. "El Informe COSO y sus Efectos en el Informe de la Auditoría Interna", El Salvador, Universidad Tecnológica, 2003.

Whittington, O Ray y Kurt Pany. "Auditoría un Enfoque Integral". Traducción Gladis Arango Medina, 12ª edición, Colombia, Editorial M<sup>c</sup> Graw-Hill, 2001.

Kohler, Eric L. "Diccionario Para Contadores". Traducción R. Cardenas, 6ta. Edición, México, Editorial Luminosa, S.A. de C.V. 1997.



# **ANEXOS**



**Universidad de El Salvador  
Facultad de Ciencias Económicas  
Escuela de Contaduría Pública**

Reciban un cordial saludo de parte de la Universidad de El Salvador. La presente encuesta está dirigida a los profesionales que desarrollan su trabajo en el área de auditoría interna, y pretende recabar información que servirá para sustentar nuestro trabajo de graduación.

El cuestionario contiene preguntas cerradas en las que pueden responder a la opción más favorable y en algunos casos, complementarias las cuales serán contestadas a criterio del encuestado.

Agradecemos su valioso tiempo y colaboración por la información que ha de ser proporcionada, garantizando que la misma será utilizada con la confidencialidad y profesionalismo del caso y exclusivamente para fines académicos.

1 ¿Qué nivel académico posee?

**OBJETIVO:** Relacionar el nivel de conocimiento académico que posee el auditor interno respecto al cargo y trabajo que realiza, reflejando así la calidad de sus respuestas, las cuales sirvieron para sustentar el trabajo de investigación.

2 ¿Tiempo que ha ejercido la función de auditoría?

**OBJETIVO:** Relacionar el tiempo que el auditor ha ejercido la función de auditoría interna con el nivel de experiencia que posee, dado que entre más experiencia tiene el auditor más conocedor es de los controles de la empresa y, consecuentemente, mejor capacitado para dar las respuestas que se le solicitaron.

- a. Menos de un año
- b. De 1 a 3 años
- c. De 4 a más años

3 ¿Qué cargo posee al interior de la unidad de auditoría interna de la empresa?

**OBJETIVO:** Identificar el nivel de responsabilidad del auditor interno en relación al desarrollo del trabajo de auditoría, lo cual nos proporcionó un parámetro sobre el criterio de interpretación que poseía el encuestado.

- a. Jefe o Director
- b. Supervisor de Auditoria
- c. Auditor Encargado
- d. Auditor Júnior
- e. Auxiliar del auditor Júnior

4 ¿Qué nivel de importancia le da la administración a los controles internos de la empresa?

**OBJETIVO:** Medir la importancia que la administración da a los controles internos, y, consecuentemente a la unidad de auditoría interna como parte evaluadora de dichos controles, ya que de ello se pudo presuponer la importancia que se le pueda dar a la propuesta a desarrollar, tanto por parte de la administración como por parte de la unidad de auditoría interna.

- a. Bastante
- b. Regular
- c. Poco
- d. Ninguna

5 ¿Considera usted que la falta de herramientas apropiadas para la evaluación del control interno es una limitante que afecta su trabajo como auditor interno?

**OBJETIVO:** Demostrar que la falta de herramientas para evaluación del control interno con enfoque COSO en las cuentas por cobrar representa una limitante en el desarrollo del trabajo del auditor interno.

- a. Si
- b. No

6 ¿Existen controles internos específicos aplicables a las cuentas por cobrar?

**OBJETIVO:** Confirmar la existencia o inexistencia de controles internos aplicables a las cuentas por cobrar a fin de determinar el grado de importancia que la empresa le da a esta área.

- a. Si
- b. No
- c. No sabe

7 ¿Periódicamente revisan y actualizan los procedimientos de evaluación del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa?

**OBJETIVO:** Verificar si los procedimientos de evaluación del control interno que se aplican en el área de cuentas por cobrar están actualizados o desactualizados, lo cual nos permita determinar la necesidad de desarrollar procedimientos de evaluación de acuerdo a la situación actual de la empresa.

- a. Si
- b. No
- c. No sabe

8 ¿Si su respuesta a la pregunta NO.6 fue afirmativa indicar la forma en que éstos son transmitidos al personal?

**OBJETIVO:** Conocer los medios que la administración utiliza para transmitir los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar, con el propósito de identificar las debilidades que puedan existir en cuanto al conocimiento y ejecución de los mismos, y así poder fortalecer la propuesta del trabajo de investigación.

- a. Escrita
- b. Verbal
- c. Ambas

9 ¿Con qué regularidad se evalúa el control interno de las cuentas por cobrar?

**OBJETIVO:** Identificar la frecuencia con que se evalúan los controles internos de las cuentas por cobrar y relacionarlo con el uso que hace el auditor interno de los procedimientos para realizar dicha evaluación; además, corroborar las afirmaciones o negaciones que haya respondido el encuestado en la pregunta No. 6.

- a. Mensual
- b. Trimestral
- c. Semestral
- d. Anual
- e. Sin un periodo determinado

10 ¿Qué tipo de diseño de control interno aplica la empresa?

**OBJETIVO:** Corroborar si la empresa en la cual labora el encuestado está aplicando enfoque COSO en la evaluación del control interno y validar la probable existencia de la problemática relacionada con el trabajo de graduación.

- a. Tradicional
- b. Enfoque COSO

11 ¿Si la respuesta anterior fue "tradicional", considera usted que a corto plazo la administración decidirá la aplicación de controles internos con enfoque COSO?

**OBJETIVO:** Conocer la necesidad a corto plazo de un instrumento que oriente la implementación de procedimientos de evaluación de control interno que contribuyan a mejorar el trabajo a desarrollar por la unidad de auditoría interna.

- a. Si
- b. No
- c. No sabe

12 ¿Si su respuesta a la pregunta No. 10 fue COSO, considera usted que su unidad de auditoría interna está planificando apropiadamente la evaluación del control interno con enfoque COSO aplicado a las cuentas por cobrar?

**OBJETIVO:** Conocer la opinión del auditor en cuanto a si considera apropiada o inapropiada la planeación de la evaluación del control interno bajo enfoque COSO de las cuentas por cobrar, dando con ello origen a la necesidad o no de formular un modelo de memorandum de planeación como aporte de lo planteado en el capítulo III del presente trabajo de graduación.

- a. Si
- b. No

13 ¿Considera usted que las debilidades en la ejecución de la auditoría interna en el proceso de evaluación del control interno de las cuentas por cobrar, se deba a la debilidad en la planificación de dicha auditoría?

**OBJETIVO:** Confirmar las debilidades en los procesos de la planificación de la auditoría en la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar; y, confirmar la interpretación a las respuestas de las preguntas NO.5 y 8.

- a. Si
- b. No



14 ¿Considera necesario que se proporcione un modelo de informe que presente de forma detallada los resultados obtenidos en la evaluación del control interno con enfoque COSO de las cuentas por cobrar?

**OBJETIVO:** Identificar la necesidad de elaborar un modelo de informe que detalle los resultados obtenidos en la evaluación del control interno con enfoque COSO de las cuentas por cobrar, esto como parte importante del trabajo del auditor interno, y que a la vez constituya un valor agregado al trabajo de investigación.

- a. Si
- b. No

15 ¿Conoce de algún instrumento técnico que presente de forma detallada los procedimientos para la planeación y ejecución de una auditoría a los controles internos con enfoque COSO que se aplique a las cuentas por cobrar?

**OBJETIVO:** Identificar la existencia o inexistencia de un instrumento técnico, para realizar la planeación y ejecución de una auditoría con enfoque COSO a los controles internos de las cuentas por cobrar, a efecto de validar la necesidad de la investigación.

- a. Si
- b. No

16 ¿Si su respuesta a la pregunta anterior fue negativa, considera usted que es necesario que se produzca un instrumento técnico para evaluar el control interno de las cuentas por cobrar con enfoque COSO, que de manera eficiente exponga los procedimientos que ha de aplicar la unidad de auditoría interna en la ejecución del examen de auditoría?

**OBJETIVO:** Demostrar la necesidad de la elaboración de un documento que contenga los procedimientos para la planeación y ejecución de una auditoría a los controles internos con el enfoque COSO de las cuentas por cobrar y que justifique el desarrollo del trabajo de investigación.

- a. Si
- b. No

17 ¿No obstante si su respuesta a la pregunta No. 15 fue afirmativa, considera que es necesario la elaboración de un instrumento técnico actualizado y que de forma amplia desarrolle una guía para la planeación, ejecución y emisión del informe de una evaluación del control interno con enfoque COSO?

**OBJETIVO:** Validar que, no obstante el encuestado conoce la existencia de documentación que contiene los procedimientos para la planeación y ejecución de una auditoría a los

controles internos con el enfoque COSO de las cuentas por cobrar, se considera necesario la elaboración de un documento actualizado que contenga dichos procedimientos.

a. Si

b. No

## DETERMINACION DEL UNIVERSO Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Ministerio de Economía

Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC)

Directorio de Empresas a Nivel

Metropolitano

Departamento:

San Salvador

Municipios:

San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Mejicanos, Cuscatancingo,

Ciudad Delgado, Ilopango, Nejapa, San Martin, Soyapango,

San Marcos, Antiguo Cuscatlan, Nueva San Salvador.

No.	ESTABLECIMIENTO	PROPIETARIO	DIRECCION
1	GAMMA LABORATORIES, S.A. DE C.V.	GAMMA LABORATORIES, S.A. DE C.V.	BLVD. BAYER #36 CDAD. MERLIOT
2	LABORATORIOS TERAMED , S.A. DE C.V.	LABORATORIOS TERAPEUTICOS MED , S.A. DE C.V.	AV.LAMATEPEC # 6 C.CHAP. URB.IND.SANTA ELENA
3	LABORATORIOS Y DROGUERIA MORAZAN	J.A. APARICIO, S.A. DE C.V.	C.CHAPARRASTIQUE #6, ZONA INDUSTRIAL STA. ELENA
4	DROGUERIA Y LABORATORIO ANCALMO	ESTABLECIMIENTOS ANCALMO, S.A. DE C.V.	BLVD. WALTER T. DEININGER
5	BAYER, S.A.	BAYER, S.A.	BLVD. Y EDIF. BAYER CDAD. MERLIOT
6	DROGUERIA VIDES	OVIDIO J. VIDES, S.A. DE C.V.	13 AV. SUR #318/324
7	INFARMA, S.A. DE C.V.	LAB.APARICIO TEJADA AYALA S.A. DE C.V.	1A. C. OTE. #46 COL. EL MILAGRO
8	EMPROFE, S.A. DE C.V.	EMPRESARIOS PROFESIONALES, S.A. DE C.V.	PROL. ALAMEDA JUAN PABLO II #7-A
9	LABORATORIOS REAL, S.A. DE C.V.	LABORATORIOS REAL, S.A. DE C.V.	C.NORUEGA Y ESTOCOLMO #21 COL.SCANDIA
10	GRUPO PAILL , S.A. DE C.V.	GRUPO PAILL , S.A. DE C.V.	8 AV. SUR Y 10 C. OTE. # 470
11	MEDITECH LABORATORIES DE CENTROAMERICA	QUIMEX, S.A. DE C.V.	3A. C. PTE. /77 Y 79 AV. NTE. COL. ESCALON
12	LABORATORIO PHARMEDIC	ACTIVA , S.A. DE C.V.	KM. 4½ BLVD DEL EJERCITO NACIONAL
13	LABORATORIOS LOPEZ	LABORATORIOS LOPEZ, S.A. DE C.V.	SOBRE EL BOULEVARD DEL EJERCITO
14	LAB. TECNOQUIMICA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	LAB. TECNOQUIMICA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	CALLE MORAZAN # 37

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LOS LABORATORIOS FARMACEUTICOS

